

CIReS

# 2.º CONGRESSO INTERNACIONAL DE REDES SOCIAIS



Redes Sociais: perspetivas e desafios emergentes  
nas sociedades contemporâneas

7 | 8 junho 2018 Auditório do Colégio Espírito Santo da Universidade de Évora

## LIVRO DE ATAS



# **Ficha Técnica**

## **Título:**

Livro de Atas do 2º Congresso Internacional de Redes Sociais | CIReS

Redes Sociais: perspetivas e desafios emergentes nas sociedades contemporâneas

## **Organização:**

Joaquim Fialho

Maria da Saudade Baltazar

José Saragoça

Marcos Olímpio dos Santos

## **Edição:**

CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais

## **Autor:**

Vários

**Design de capa:** GabCom2018

## **Produção técnica:**

CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais

Revisão – Célia Maria Lavradorinho Peralta Rodrigues

ISBN: 978-989-99782-7-0

dezembro 2018

Este livro teve apoio do CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa, no âmbito do projeto UID/SOC/04647/2013, apoiado pela FCT/MCTES através de Fundos Nacionais.

## **Nota de Abertura**

As redes sociais ocupam hoje uma centralidade sem precedentes nas sociedades desenvolvidas. São uma das componentes mais importantes na estrutura das relações sociais entre pessoas e organizações, através das quais se partilham valores, expectativas, interesses e uma imensidão de fluxos que as colocam num nível de complexidade elevado.

Conhecer e compreender essa complexidade, as redes sociais e a multiplicidade de configurações que lhes estão inerentes é um dos maiores desafios dos nossos dias. Hoje, falar em redes sociais, coloca-nos sobre um novo paradigma nas ciências sociais. Na dinâmica das relações sociais os atores nela envolvidos desenvolvem as suas interações movidos por diversas lógicas e estratégias de ação colocando, aos intervenientes sociais e à comunidade académica, um conjunto de desafios na sua análise e compreensão. Foi neste contexto que surgiu a 2<sup>a</sup> edição do CIReS, que decorreu na Universidade de Évora nos dias 7 e 8 de junho.

A 1 e 2 de junho de 2017, a primeira edição do CIReS, reuniu mais de trezentos técnicos, investigadores, estudantes e uma multiplicidade de especialistas nos domínios da análise de redes sociais e da intervenção social, promovendo um espaço de partilha formal e informal de trabalhos, metodologias e estratégias de ação. Face ao êxito do 1ºCIReS a Comissão Organizadora decidiu, numa lógica de consolidação do evento, partir para o desenvolvimento da segunda edição.

Assim, com a realização do 2ºCIReS procurámos dar continuidade ao debate entre investigadores, técnicos e especialistas que desenvolvem a sua atividade no quadro das redes sociais, seja no seu estudo, seja no desenho e concretização de projetos de intervenção social e organizacional.

Os textos que publicamos neste Livro de Atas são o resultado dos trabalhos apresentados no 2º CIReS e que refletem as “perspetivos e desafios emergentes nas sociedades contemporâneas”, tema escolhido para a edição de 2018.

A Comissão Organizadora

## **Comissão Organizadora**

Joaquim Fialho (coordenador)

José Saragoça (coordenador-adjunto)

Maria da Saudade Baltazar (coordenadora-adjunta)

Carlos Alberto da Silva

Isabel Ramos

Marcos Olímpio dos Santos

Helena Arco

Ana Balão

Carla Chainho

Carla Santanita

Margarida Estevinho

Margarida Navalhinhas

## **Comissão Científica (Referees)**

Ana Paula Cordeiro. Universidade Aberta, Portugal

António Abrantes. Universidade do Algarve, Portugal

António Moreira. Universidade Aberta, Portugal

António Pedro Marques. Universidade de Évora, Portugal

Breno Fontes. Universidade Federal de Pernambuco, Brasil

Cristiano Bodart. Universidade Federal de Alagoas, Brasil

Cristina Albuquerque. Universidade de Coimbra, Portugal

Cristina Pereira Vieira. Universidade Aberta, Portugal

Dália Costa. ISCSP, Universidade de Lisboa, Portugal

Daniel Holgado Ramos. Universidade de Sevilha, Espanha

Domingos Braga. Universidade de Évora, Portugal

Fátima Nunes. Universidade de Évora, Portugal

Félix Requena Santos. Universidade de Málaga, Espanha

Helia Bracons. Universidade Lusófona, Portugal

Isidro Maya Jariego. Universidade de Sevilha, Espanha

Jacqueline Siapno. California State University-Sacramento, EUA

Laurinda Abreu. Universidade de Évora, Portugal

Luciana Ferreira da Costa. Universidade Federal da Paraíba, Brasil

Luis Ayuso Sanchez. Universidade de Málaga, Espanha

Maria José Aguilar Idañez. Universidade de Castilla la Mancha, Espanha

Marta Varanda. ISEG, Portugal

Pilar Marqués Sánchez. Universidade de Leon, Espanha

Raquel Recuero. Universidade Federal de Pelotas (UFPel) e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Brasil

Reyes Herrero. Universidade Complutense de Madrid, Espanha

Regina Marteletto. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil

Ronald Burt. University of Chicago, EUA

Silvana Greco. Universidade de Berlin, Alemanha

## **Apoios**

ADBES - Associação para o Desenvolvimento e Bem Estar Social da Cruz da Picada  
AlenStage Agency  
APPACDM - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental  
de Évora  
Blog Café com Sociologia  
Cachopas - Queijaria de Évora  
Câmara Municipal de Évora  
CARMIN - Vinhos e Azeites do Alentejo  
Competir Formação e Serviços, S. A.  
Diário do Sul  
Evora Inn  
FRA - Doces Regionais, Évora  
Fundação Alentejo EPRAL – Escola Profissional da região Alentejo  
Fundação Eugénio de Almeida  
Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP  
New Spring Services  
Parque dos Leitões  
Publiplanície  
RM Vinhos  
Seguros Fidelidade  
SEL, Salsicharia Estremocense, LDA  
Turismo do Alentejo, ERT  
UNITATE – Social Economy Network  
Vitória Stone

FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia  
Universidade de Évora

# Índice

<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>1</b>
<b>NOTA DE ABERTURA .....</b>	<b>2</b>
<b>COMISSÃO ORGANIZADORA.....</b>	<b>3</b>
<b>COMISSÃO CIENTÍFICA (REFEREES) .....</b>	<b>4</b>
<b>APOIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>6</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS.....</b>	<b>8</b>
<b>I. SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA .....</b>	<b>9</b>
SAÚDE, EDUCAÇÃO E REDES LOCAIS: O CASO DO PROJETO ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL NAS ESCOLAS DO CONCELHO DE PORTALEGRE .....	10
BLOGUES EM CASO DE DOENÇA ONCOLÓGICA: EFEITOS DA REDE SOCIAL NA PESSOA E NA SOCIEDADE .....	28
AS ORGANIZAÇÕES EM REDE. UM OLHAR DA SOCIOLOGIA SOBRE A REDE NACIONAL DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS NO ALENTEJO. ....	49
COOPERAÇÃO INTERORGANIZACIONAL NA FORMAÇÃO INICIAL EM ENFERMAGEM: PROCESSO DE SUPERVISÃO NO ENSINO CLÍNICO DE FUNDAMENTOS DE ENFERMAGEM .....	70
DE QUE FORMA AS VULNERABILIDADES SOCIOECONÓMICAS DETERMINAM O ACESSO AO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE?.....	91
DIFUSÃO DE INOVAÇÃO E ATORES-CHAVE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA .....	106
<b>II. EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA .....</b>	<b>124</b>
IDENTIDADE, PERTENÇAS TRANSNACIONAIS, INTEGRAÇÃO E MEDIA DIGITAIS NA “SOCIEDADE EM REDE” ....	125
TECNOLOGIAS E INTERAÇÃO EM FAMÍLIAS COM CRIANÇAS: AS TECNOLOGIAS COMO BABYSITTER .....	141
REDES SOCIAIS E A INCUBAÇÃO DE UM EMPREENDIMENTO ECONÔMICO SOLIDÁRIO .....	160
LA INSERCIÓN SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL: ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE ÉXITO E IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN RED EN ESPAÑA Y PORTUGAL .....	184
INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NA FORMAÇÃO ESCOLAR .....	204
O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA ORIENTAÇÃO CLÍNICA EM ESTUDANTES DE LICENCIATURA.....	225
PROJECTO CLICK: CONSTRUIR REDES PARA ALCANÇAR RESULTADOS .....	242
GARANTIA JOVEM: UMA RESPOSTA PARA OS JOVENS MAIS VULNERÁVEIS?.....	258
<b>III. REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA .....</b>	<b>279</b>
REPENSAR O CAPITAL SOCIAL E AS DINÂMICAS DA PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA NO SUCO BIQUELI, ATAÚRO, DILI, TIMOR-LESTE .....	280
A ESCOLA OFICIAL DE IDIOMAS – UM ATOR DA GOVERNAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NO TERRITÓRIO DA EXTREMADURA?.....	302
REDES SOCIAIS DE APOIO AO IDOSO DIABÉTICO .....	324
THE CONTRIBUTION OF PARTNERSHIPS IN THE DESIGN AND IMPLEMENTATION OF COMMUNITY INTERVENTION PROJECTS IN THE FIELD OF INCLUSIVE EDUCATION. EXAMPLES WITHIN THE SCOPE OF THE CHOICES PROGRAM IN PORTUGAL.....	343
REDES DE ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL EM TORNO DO ENFRENTAMENTO À VIOLENCIA CONTRA A MULHER EM VIÇOSA-MG, BRASIL .....	364
PSICOLOGIA SOCIAL EM PARCERIA COM O ATIVISMO DIGITAL NA LUTA POR IGUALDADE DE GÊNERO .....	386

<b>IV. REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS .....</b>	<b>406</b>
AS DINÂMICAS DAS RELAÇÕES ENTRE OS DIFERENTES ATORES SOCIAIS LOCAIS NO PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS NO MUNICÍPIO DE MAFRA .....	407
VIRTUDES E DIFICULDADES DAS REDES DE COOPERAÇÃO REGIONAL PARA A MOBILIZAÇÃO DA AÇÃO COLETIVA: REFLEXÕES A PARTIR DE DUAS EXPERIÊNCIAS DE ÂMBITO SOCIOEDUCATIVO.....	442
O ATENDIMENTO DE PROXIMIDADE E INTEGRADO COMO ESTRATÉGIA NA INTERVENÇÃO SOCIAL .....	464
AS REDES SOCIAIS NAS AUTARQUIAS – O CASO DO ALENTEJO .....	483
OS NÓS DAS REDES SOCIAIS: DESAFIOS DA INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM MONTEMOR-O-NOVO.....	496
<b>V. REDES E DESTINOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>512</b>
TURISMO E REDES SOCIAIS: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DA COMUNICAÇÃO DAS DMO NO FACEBOOK.....	513
<b>VI. MEDIAS SOCIAIS.....</b>	<b>536</b>
A UTILIZAÇÃO DO TWITTER NA ESFERA PÚBLICA: UMA LEITURA A PARTIR DO CASO PORTUGUÊS .....	537
LAS REDES SOCIALES COMO INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN EN ARCHIVOS .....	554
INDIRETAS NO FACEBOOK: RESPALDANDO A PERPETUAÇÃO DA VIOLENCIA SIMBÓLICA E A MANUTENÇÃO DA REPRESENTAÇÃO ONLINE DO SELF.....	572
O IMPACTO PARA UMA EMPRESA DE UMA CAMPANHA NEGATIVA NAS REDES SOCIAIS .....	594
O USO ABUSIVO DAS TECNOLOGIAS: UMA ABORDAGEM ETNOGRÁFICA SOBRE AS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS SOCIAL MÍDIA.....	612
COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E PERSPECTIVA AMPLIADA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE DA MULHER: COLETIVO FEMINISTA SEXUALIDADE E SAÚDE .....	639
AS ONG PORTUGUESAS NAS REDES SOCIAIS – APONTAMENTOS SOBRE O USO DO FACEBOOK COMO MEIO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO .....	652
O QUE ESTÁ ACONTECENDO? TWEETS SOBRE AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS .....	674
SHIFTER E RENASCença: REDDIT COMO PLATAFORMA DE DIVULGAÇÃO E DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO. ...	697
A ESCRITA NO FEMININO: OS PERIÓDICOS COMO REDES SOCIAIS.....	715
<b>VII. TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS .....</b>	<b>729</b>
AS POTENCIALIDADES DA REDE SOCIAL NA ALAVANCAGEM DE EVENTOS ACADÊMICOS. ....	730
AS REDES SOCIAIS ONLINE E O AFFECTIVE TURN .....	749
REDES SOCIAIS E GESTÃO DO CONHECIMENTO: ESTUDO MÉTRICO EM PERIÓDICO CIENTÍFICO BRASILEIRO....	760
REDES SOCIAIS VIRTUAIS NO HORIZONTE 2025/2030 CONTRIBUTO PARA A REFLEXÃO SOBRE FUTUROS PROVÁVEIS .....	777
<b>VIII. MOVIMENTOS SOCIAIS E PRÁTICAS CULTURAIS .....</b>	<b>796</b>
AS PRÁTICAS DO DESIGN E OS DESAFIOS DE UMA PLATAFORMA DE COLABORAÇÃO ONLINE .....	797
A REDE SOCIAL ENQUANTO PROMOTOR DA NATUREZA EMOCIONAL DAS MARCA .....	814
NOVOS MEDIA E MOBILIZAÇÃO SOCIAL: ESTUDO DE CASO DO MOVIMENTO “QUE SE LIXE A TROIKA”.....	824
EMIGRAÇÃO, ESTRATÉGIAS DE AÇÃO E DINÂMICAS DE UTILIZAÇÃO DA REDE SOCIAL FACEBOOK.....	852
<b>POSTER .....</b>	<b>875</b>
AS REDES SOCIAIS E SUA RELEVANTE CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO .....	876

## **Áreas temáticas**

I. Saúde, bem-estar e estilos de vida

II. Educação, trabalho e cidadania

III. Redes de intervenção comunitária

IV. Redes sociais locais/municipais

V. Redes e destinos turísticos

VI. Medias sociais

VII. Teorias, métodos e técnicas

VIII. Movimentos sociais e práticas culturais

Poster

## **I. SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

## **SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

### **SAÚDE, EDUCAÇÃO E REDES LOCAIS: O CASO DO PROJETO ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL NAS ESCOLAS DO CONCELHO DE PORTALEGRE**

*Margarida Malcata*

*Escola Superior de Saúde - IPP, C3i*

[margaridamalcata@ipportalegre.pt](mailto:margaridamalcata@ipportalegre.pt)

*Helena Arco*

*Escola Superior de Saúde - IPP, CICS.NOVA.UÉvora, NURSE'IN-UIESI, C3i*

[helenarco@ipportalegre.pt](mailto:helenarco@ipportalegre.pt)

*Manuel Espírito Santo*

*Escola Superior de Saúde – IPP, C3i*

[esp@ipportalegre.pt](mailto:esp@ipportalegre.pt)

*Fernando Rebola*

*Escola Superior de Educação e Ciências Sociais - IPP, C3i*

[fernando.rebola@ipportalegre.pt](mailto:fernando.rebola@ipportalegre.pt)

*Monica Filipa Nunes*

*SEM*

[Monica.filipa@sapo.pt](mailto:Monica.filipa@sapo.pt)

*Filomena Morgado*

*Escola Superior de Educação e Ciências Sociais – IPP, C3i*

[morgadof@ipportalegre.pt](mailto:morgadof@ipportalegre.pt)

## **Resumo**

Cada vez mais as parcerias territoriais, sustentadas numa primeira instância em relações cooperação baseadas na historicidade e partilha de recursos, envolvendo a governação local, constituem soluções transformativas para os problemas emergentes.

O Projeto Alimentação Saudável nas Escolas do Concelho de Portalegre, é disso exemplo. Surge de um desafio lançado pela Câmara Municipal de Portalegre ao Instituto Politécnico de Portalegre para melhorar os hábitos alimentares das crianças e jovens do concelho.

No sentido de corresponder a este desafio, concebeu-se um projeto de intervenção, financiado de junho de 2011 a junho de 2014 pela Rede de Investigação Transfronteiriça da Extremadura, Centro e Alentejo.

Neste texto, temos como objetivo dar a conhecer o referido projeto, refletindo sobre o modo como os atores envolvidos na atual rede, (saúde, educação e autarquia) geraram um espaço social, promotor da alimentação saudável.

Entre os vários eixos de intervenção, o projeto integra uma componente de investigação tendo ao longo dos últimos dez anos desenvolvido estudos de cariz quantitativo e qualitativo de forma a produzir e divulgar conhecimento relativo à educação alimentar de crianças e jovens, ancorado nas intervenções e resultados obtidos.

Finalizamos, salientando resultados que advogam a importância das redes sociais locais, através da operacionalidade dos seus desempenhos, enquanto promotores de comportamentos alimentares saudáveis.

**Palavras-chave:** Alimentação Saudável, Saúde, Educação e Redes Locais

## **Abstract**

More than ever, regional partnerships with local governments play an important role on finding solutions for pressing problems of the community. The “Healthy Eating Habits” project is an example of such partnership. This partnership between Instituto Politecnico de Portalegre and Portalegre municipality aims on improving the eating habits of its youth.

This project is an extension of previous interventions funded by “Rede de Investigação Transfronteiriça da Extremadura, Centro e Alentejo”.

Over the last ten years, a range of quantitative and qualitative studies were performed increasing knowledge of youth eating habits, target interventions and re-assessments of eating habits of youth.

Here, we will discuss the different roles played by health, education and local governments in order to promote healthy eating habits.

**Key-words:** Networks, Healthy Eating, Health and Education

## **Introdução**

A Alimentação saudável desempenha grande influência no desenvolvimento mental, físico, emocional e social de uma criança, pelo que a intervenção precoce nesta área através da educação para a saúde é de extrema importância.

O Projeto Alimentação Saudável nas Escolas do Concelho de Portalegre surge de um desafio lançado pela Câmara Municipal de Portalegre (CMP) ao Instituto Politécnico de Portalegre (IPP), em junho de 2006, com a principal finalidade, de ajudar a mudar as atitudes e os comportamentos em relação aos hábitos alimentares das crianças e jovens das escolas do Concelho de Portalegre e, em simultâneo, sensibilizar as suas famílias, de forma a maximizar a sustentabilidade das mudanças propostas.

## **Enquadramento**

Os hábitos alimentares corretos deverão ser adquiridos e consolidados durante a infância, pois se tal acontecer, a tendência será para que permaneçam por toda a vida, trazendo consecutivamente, efeitos benéficos para a saúde (Costa, Ferreira & Amaral, 2010; Verde & Olinda, 2010).

Quando tal não acontece a probabilidade de ocorrência de obesidade é maior, sendo esta considerada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como uma das principais causas de doença evitáveis e um dos principais desafios de saúde pública para o século XXI. A (OMS) alerta ainda para o facto da obesidade nas crianças e jovens continuar a aumentar (WHO, 2017)

Esta situação é promotora da diminuição da esperança média de vida e aumento de comorbilidades, pelo que a caracterização dos hábitos e comportamentos das crianças, bem como a estruturação de medidas preventivas adequadas, são estratégias fundamentais não só no combate como na prevenção da obesidade.

Hoje é aceite que na saúde intervêm vários determinantes, não só biológicos como sociais, económicos, ambientais, estilos de vida e a acessibilidade aos serviços. Assim, diversos serão os fatores onde poderão ser ancoradas as estratégias de ação desde logo desejadas enquanto coletivas, num compromisso de análise de contexto e de identificação de evidências que possam ser melhoradas.

Uma resposta eficaz ao nível das políticas públicas e de estratégias de ação locais, efetivadas numa perspetiva de cooperação em rede e, sustentadas na operacionalidade dos seus desempenhos, serão talvez a esperança na apostila de comportamentos alimentares saudáveis.

As estratégias de cooperação em rede emergiram nos últimos anos como um novo padrão organizacional, configurando-se numa inter-relação expressa sustentada na cooperação e partilha de recursos mais eficaz, associada ainda à redução de custos bem como ao aumento da confiança entre os envolvidos, cuja missão tem por objetivo a promoção do bem comum.

Esta estratégia inicialmente utilizada no meio empresarial, tal como descrito por Balestrin, (Verschore & Peruci, 2014) que alegam ser mais fácil atingir uma posição de melhor competitividade a partir de uma estratégia de colaboração e partilha de recursos, está a alargar fronteiras, chegando ao ensino (Serra & Arco, 2017) e às redes sociais locais (Santos & Baltazar, 2017).

Desta forma, as Redes Sociais Locais, estruturadas num contexto regional poderão constituir modelos de organização de trabalho em parceria, configurando-se enquanto estratégia de ação e intervenção comunitária que permita uma resposta eficaz aos problemas concretos ou potenciais do cidadão, e também promotoras do bem estar e da promoção da saúde.

## Métodos

Aceite o repto lançado pelo Município, a Associação de Desenvolvimento Regional do Instituto Politécnico de Portalegre (ADR-IPP), com a participação da Escola Superior de Saúde (ESS), Escola Superior de Educação (ESE), Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), Escola Superior Agrária de Elvas (ESAE) e dos Serviços de Ação Social (SAS), traçaram estratégias no sentido de ser realizado um projeto-piloto, no intuito de dar inicio a ações que fossem ao encontro do objetivo principal - ajudar a mudar as atitudes e os comportamentos em relação aos hábitos alimentares das crianças e jovens das escolas do Concelho de Portalegre e, em simultâneo, sensibilizar as suas famílias, de forma a maximizar a sustentabilidade das mudanças propostas.

Para o desenvolvimento do projeto-piloto foi selecionado o Agrupamento de Escolas do Bonfim de Portalegre (que incluí a EB2,3 Cristóvão Falcão - 5º, 7º e 8º anos, EB1 Fortios, EB1 Monte Carvalho e EB1 da Vargem). Numa primeira etapa foi efetuado o diagnóstico

da situação, o que permitiu uma intervenção mais sustentada nos problemas alimentares identificados e priorizados.

Em setembro de 2009, a intervenção do Projeto Alimentação Saudável nas Escolas do Concelho de Portalegre alargou-se a todo o Agrupamento de Escolas do Bonfim (EB2,3 Cristóvão Falcão, EB1 /JI Carreiras, EB1/JI Praceta, EB1/JI Corredora, EB1/JI Alagoa, EB1/JI Fortios e EB1/JI Monte Carvalho), abrangendo cerca de 1300 crianças e jovens. Para além dos alunos, o projeto envolveu educadores, professores, funcionários e comunidade em geral, e a intervenção estruturou-se ao nível da sala de aula, da escola (refeitório, bar), e da comunidade.

A partir de abril de 2011, o projeto passou a ser promovido pelo Centro Interdisciplinar de Investigação e Inovação do IPP (C3I) e cofinanciado pela Riteca II – Rede de Investigação Transfronteiriça, Extremadura, Centro e Alentejo (até 30 de junho de 2014), continuando a envolver as mesmas unidades orgânicas do IPP (ESSP, ESEP, ESTGP, ESAE, SAS), a Câmara Municipal de Portalegre e o Agrupamento de Escolas do Bonfim. O projeto procurou alargar a sua intervenção e a rede de parcerias locais, passando a contar com colaboração de entidades locais e nacionais.

Seguindo a estratégia de alargamento da intervenção, em Setembro de 2011, o Projeto integrou o Agrupamento de Escolas José Régio (EB2,3 José Régio, EB1/JI Atalaião, EB1/JI Assentos, EB1/JI Reguengo, EB1/JI Alegrete, EB1/JI Urra, EB1/JI Vale Cavalos e EB1//JI Caia e Nave Longa), passando a abranger cerca de 2500 crianças e jovens com idades compreendidas entre os 3 e os 17 anos.

O Projeto tem expandido a sua intervenção de uma forma gradual tendo como referência os seguintes objetivos:

- diagnosticar a situação e avaliar a intervenção através da realização de estudos nos agrupamentos de escolas que integram o projeto, de modo a contextualizar, fundamentar e (re)direcionar as opções de intervenção;
- definir e desenvolver estratégias, em conjunto com a comunidade escolar, que contribuam para favorecer escolhas alimentares saudáveis em ambiente escolar e no seio familiar;
- sensibilizar e capacitar os profissionais envolvidos na oferta alimentar da escola de modo a proporcionar uma oferta mais saudável, promovendo boas práticas nos locais de fornecimento de refeições;

- produzir e divulgar conhecimento relativo à educação alimentar de crianças e jovens, alicerçado na experiência proporcionada pelo projeto e nos seus resultados.

De acordo com a cronologia apresentada o projeto teve uma origem partilhada que envolveu a cooperação de diferentes instituições locais, procurando manter essa matriz original na lógica do trabalho que se tem vindo a desenvolver.

Todo o trabalho desenvolvido apresenta um cariz exploratório e fundamenta-se em estudos sobre intervenção.

A intervenção pode dividir-se em duas fases de implementação: i) primeira fase – projeto-piloto; ii) segunda fase – generalização do projeto, com vários estudos, para contextualizar a situação, e reestruturar as intervenções de acordo com os problemas encontrados.

Colaboraram na realização de atividades: nutricionistas e técnica de nutrição, professores da área da motricidade humana, enfermeiros, estudantes de enfermagem, professores e educadores de infância.

## **Discussão e Resultados**

As atividades desenvolvidas no projeto-piloto envolveram cerca de 800 alunos e a amostra do estudo realizado em 2007, foi constituída por 116 alunos do Agrupamento de Escolas do Bonfim. Na segunda fase, participaram cerca de 2500 alunos. Foram realizados dois estudos: um em 2012 para avaliar a intervenção do projeto ao nível do Agrupamento de Escolas do Bonfim e realização do diagnóstico no Agrupamento de Escolas José Régio; um outro, em 2015 para avaliar a intervenção do projeto em ambos os Agrupamentos de Escolas.

Tabela 1 – Distribuição das crianças e jovens dos Agrupamentos de Escolas José Régio e Bonfim nas amostras dos estudos realizados em 2007, 2012 e 2015.

Agrup/ Esc. Bonfim - 2007	N	Agrup/ Esc. Bonfim - 2012	N	Agrup/ Esc. Bonfim - 2015	N	Agrup/ Esc. J. Régio - 2012	N	Agrup/ Esc. J. Régio - 2015	N
		C. Falcão (3º Ciclo)	56	M. Silveira (3º Ciclo)	52	J. Régio (3º Ciclo)	63	J. Régio (3º Ciclo)	63
C. Falcão (2º/3ºCiclos)	59	C. Falcão (2º Ciclo)	77	C. Falcão (2º Ciclo)	50	J. Régio (2º Ciclo)	77	J. Régio (2º Ciclo)	43
Praceta (1º Ciclo)	0	Praceta (1º Ciclo)	95	Praceta (1º Ciclo)	26	Atalaião (1º Ciclo)	79	Atalaião (1º Ciclo)	20
Praceta (JI)	0	Praceta (JI)	0	Praceta (JI)	6	Atalaião(JI)	0	Atalaião(JI)	5
Fortios (1º Ciclo)	31	Fortios (1º Ciclo)	55	Fortios (1º Ciclo)	38	Urra (1º Ciclo)	34	Urra (1º Ciclo)	27
Fortios (JI)	8	Fortios (JI)	0	Fortios (JI)	3	Urra (JI)	0	Urra (JI)	5
M.Carvalho (1º Ciclo)	10	M.Carvalho (1º Ciclo)	26	M.Carvalho (1º Ciclo)	21	Reguengo (1º Ciclo)	30	Reguengo (1º Ciclo)	28
M.Carvalho (JI)	8	M.Carvalho (1º Ciclo)	0	M.Carvalho (1º Ciclo)	5	Reguengo (JI)	0	Reguengo (JI)	5
Totais	116	Totais	309	Totais	201	Totais	283	Totais	196

Fonte: Dados dos estudos realizados em 2007, 2012 e 2015.

A amostra do estudo realizado em 2012, integrou 592 alunos, 309 do Agrupamento de Escolas do Bonfim e 283 do Agrupamento de Escolas José Régio. No estudo realizado em 2015, a amostra foi constituída por 397 alunos, 201 do Agrupamento de Escolas do Bonfim e 196 do Agrupamento de Escolas José Régio.

Observando a tabela 1 verificamos que nos estudos realizados em 2007 e 2015 foram estudadas as crianças e jovens do JI, 1º, 2º e 3º Ciclos e no estudo realizado em 2012 foram estudadas apenas as crianças e jovens do 1º, 2º e 3º Ciclos, incidindo em todos os estudos sobre as mesmas escolas.

O projeto-piloto desenvolveu-se no Agrupamento do Bonfim, o qual foi selecionado de forma intencional, com base nos seguintes critérios: i) o agrupamento demonstrou necessidade de intervenção ao nível da educação e oferta alimentar; ii) exploração própria do refeitório e do bar; iii) regularidade do trabalho entre o agrupamento e as escolas do IPP.

A realização do projeto-piloto permitiu testar e avaliar as diversas dimensões da estratégia de implementação do projeto, numa escala mais flexível, de modo, a reajustar os aspectos

menos conseguidos e, assim, maximizar a eficácia da intervenção quer na melhoria dos hábitos alimentares das crianças e jovens, quer da qualidade da oferta alimentar proporcionada nas escolas do agrupamento. Só após a consolidação das estratégias de intervenção, é que o projeto se expandiu para o outro agrupamento de escolas do concelho (Agrupamento José Régio).

O modelo de intervenção do Projeto, procura integrar as características que estão associadas a estratégias de educação que visam a mudança de hábitos e comportamentos, particularmente, na área da educação para a saúde.

A intervenção no âmbito do projeto pode qualificar-se, assim, com recurso a 3 adjetivos:

-Abrangente, porque envolve a participação de diversas entidades e a participação de públicos diversos (alunos, familiares, docentes e assistentes operacionais);

-Articulada, porque procura mobilizar a intervenção das diversas entidades, de acordo com a sua missão e competências, em função de objetivos comuns e de metodologias partilhadas;

-Sistemática, porque a intervenção continuada ocorre em diferentes momentos e locais, com a colaboração das diversas entidades: escola (sala de aula, refeitório/bar, ações de educação alimentar; formação de assistentes operacionais e docentes); Atelier de Alimentação Saudável; Horta Pedagógica; Conversas Temáticas; cartas entregues às famílias pelas equipas de saúde familiar, com orientações sobre hábitos de alimentação saudável.

De modo a operacionalizar as ações que permitem perseguir os objetivos enunciados e a estratégia definida, foram efetuadas as seguintes atividades:

a) Estudos de diagnóstico e de avaliação - Permitindo dirigir a intervenção aos reais problemas nutricionais detetados. No decurso da intervenção avalia-se o impacto das ações realizadas na evolução dos hábitos alimentares e dos parâmetros antropométricos (Andaki, Tinoco, Mendes, Priore, Franceschini & Santana 2011; Portugal, 2012) para autorregular as estratégias de intervenção;

b) Atividades pedagógicas - Visam motivar, sensibilizar e consciencializar as escolhas alimentares saudáveis em ambiente escolar e no seio familiar. São realizadas diversas ações e atividades, como por exemplo: em sala de aula, trabalhos realizados pelas crianças sobre a temática de alimentação saudável, recolha de receitas saudáveis; na escola, sessões de educação alimentar, conferência e jantar, lanches saudáveis, Feira de Alimentação Saudável, Festa do Reino da Sopa, *Healthy Eating*, Jogos de Alimentação Saudável e Palestras de Alimentação Saudável; na comunidade, Seminário, ciclo de

Conversas Temáticas, Feiras, Dia Mundial de Alimentação, Workshops, Festa Popular de Alimentação Saudável, Dia Mundial da Criança e Caminhadas;

c) Ações de Formação - Dirigidas a todos os profissionais que de uma forma direta e indiretamente contribuem para o crescimento e desenvolvimento das crianças e jovens das escolas do concelho de Portalegre. Por exemplo: aos Assistentes Operacionais, para os sensibilizar e capacitar para uma oferta alimentar mais saudável, promovendo boas práticas nos locais de fornecimento de refeições; no contexto da oficina de formação, os Professores/Educadores concebem, desenvolvem e avaliam subprojectos, focados nas necessidades dos alunos das suas turmas/escolas; aos responsáveis dos talhões da Horta Pedagógica, para informar e motivar na preparação do solo, como realizar sementeiras e alguns sistemas de rega;

d) *Atelier* de Alimentação Saudável - Desenvolve as suas ações no Mercado Municipal de Portalegre, com o objetivo de dar a conhecer a roda dos alimentos, promover o contacto com os produtores e o conhecimento dos alimentos, sensibilizar para escolhas alimentares saudáveis. O *Atelier* promove visitas ao Mercado Municipal e o contacto direto com os alimentos, incluindo a sua manipulação, degustação e provas sensoriais. Desenvolve ainda atividades lúdico-pedagógicas relacionadas com a alimentação saudável e atividade física, visando que as crianças adquirem hábitos e estilos de vida saudável;

e) Horta Pedagógica - Dirige-se a crianças que a poderão visitar mediante marcação, com a finalidade de compreender a origem dos alimentos, bem como os locais, processos e ciclos de produção. Além disso, para além dos benefícios ao nível da rentabilização e reorganização do espaço, recuperou-se uma área de horta que atualmente estava desaproveitada, situada nos terrenos da ESS;

f) Comunicação - As atividades que o projeto desenvolve são comunicadas através da Newsletter quadrimestral, que é dirigida aos agrupamentos e comunidade em geral, onde se divulga o conhecimento relativo à educação alimentar de crianças e jovens, alicerçado na experiência proporcionada pelo projeto e nos seus resultados.

As ações do projeto são normalmente divulgadas nos órgãos de comunicação social local e nacional (jornais, rádio e TV). O mesmo tem sido difundido, através de comunicações em fóruns científicos, feiras de atividades e de artigos publicados, tem presença na internet com *website* próprio e nas redes sociais através de página no *facebook*, onde centraliza a divulgação das atividades.

A equipa promotora deste projeto considera que os elementos chave para o sucesso da promoção de hábitos alimentares saudáveis são a motivação e envolvimento das crianças

e jovens. Tendo sempre este aspeto como referência, as atividades promovidas apelam ao seu envolvimento ativo, não só enquanto elemento chave da sua educação alimentar, mas também na expectativa de que a implicação das crianças e jovens se transmita aos pais e encarregados de educação, numa lógica de capital social, susceptível de gerar benefícios não só para os envolvidos, mas ao mesmo tempo que extravase a própria rede tal como foi aludido por Coleman (1988).

Espera-se, desta forma, que as atividades desenvolvidas contribuam para que os encarregados de educação valorizem a importância da educação alimentar sistemática, se revejam nos objetivos do projeto e se corresponibilizem pela educação e pelas escolhas alimentares dos seus educandos.

Nesta perspetiva, para além das atividades curricularmente enquadradas desenvolvidas na sala de aula e das quais os encarregados de educação têm conhecimento, são levadas a cabo com regularidade atividades mais abrangentes, na comunidade escolar, nas quais os pais são convidados a participar ativamente. A participação dos pais normalmente está dependente do envolvimento dos seus educandos nas respetivas atividades.

O modelo de intervenção e os resultados obtidos têm sido divulgados em seminários e congressos da especialidade e têm merecido o reconhecimento da comunidade científica. O projeto foi merecedor de prémios e menções honrosas por parte do IP Portalegre, *Nutrition Awards* e Sociedade Portuguesa para o Estudo da Saúde Escolar (SPESE).

Entre os resultados obtidos destacamos os seguintes:

a) Impacto do Projeto a nível do comportamento/atitudes

1) Consciencialização crescente para hábitos alimentares saudáveis ao nível dos alunos e seus familiares (alteração da opção de escolha da refeição do almoço, no refeitório da escola ou em casa, com os seus familiares, em detrimento, do bar ou cafetaria local). Relativamente aos estudos realizados em 2012 e 2015, no Agrupamento José Régio contatou-se que 62,5% e 64,1% dos alunos optam por fazer o almoço no refeitório da escola, e no Agrupamento do Bonfim 57,0% e 65,8% respetivamente. No estudo em 2007, verificou-se que 50,4% dos alunos do Agrupamento do Bonfim preferiam almoçar na cafetaria/bar escola.

2) Maior afluência das crianças e jovens, dos pais e encarregados de educação, dos professores, educadores e dos assistentes operacionais nas iniciativas desenvolvidas pelo Projeto, nomeadamente: i) na Feira de Alimentação Saudável, a qual teve início em 2010 e que decorre anualmente em junho, participando em cada ano cerca de 500 alunos e 25 professores, contando com a colaboração dos seus familiares; ii) *Workshops*, realizaram-

se dois no ano 2013 e 2014 e um no ano 2018, contando com a presença de crianças, jovens, professores, assistentes operacionais e encarregados de educação, participando cerca de 60 elementos em cada ano; iii) Conversas Temáticas (Azeite & Pão, Fruta, Sopa e Peixe; iv) Oficina de Formação para professores e educadores, realizou-se uma edição dirigida ao Agrupamento do Bonfim, no ano letivo de 2010/2011, envolvendo cerca de 27 professoras e educadoras de infância, e outra, dirigida ao Agrupamento José Régio, no ano letivo 2013/2014, envolvendo 13 professores e educadoras de infância; v) Formação aos assistentes operacionais, realizou-se por três fases, sendo a última (2016) em parceria com a Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre, contando com a presença de 20 elementos; vi) Caminhadas, que decorreram em 2013; 2014; 2015 e 2016 foram dirigidas às crianças do 1º Ciclo e do Jardim Infantil com os respetivos professores e familiares, contando com a presença de cerca de 300 participantes em cada ano; vi) Feira da Saúde em parceria com o Agrupamento José Régio, vii) Atividades desenvolvidas no Dia da Criança, realizadas nos anos letivos de 2013-2014, 2014-2015 e 2016-2017, participaram 600 crianças, 13 professores, 24 Assistentes Operacionais.

- 3) Maior interesse por parte dos professores, crianças e jovens, pela participação nas atividades no *Atelier* de Alimentação Saudável no Mercado Municipal - participaram 1821 crianças e jovens, acompanhadas por: 1 técnica do serviço social, 132 professores, educadoras e assistentes operacionais.
- 4) Aumento do nº de cartas distribuídas na consulta de Saúde Infantil, aos encarregados de educação.
- 5) Maior número de notícias publicadas (imprensa, rádio, TV).
- 6) Maior número de suportes publicitários distribuídos (Newsletter nº25 e alguns *Flyer's* temáticos desenvolvidos, como por exemplo: *Workshop sopa*, *Workshop Peixe*, Projeto 7) Visitas à página do *facebook* do Projeto. Esta teve o seu arranque em janeiro de 2014, possuindo de momento cerca de 1151 gostos;
- 8) Maior reconhecimento local e nacional do Projeto alcançando, nomeadamente, os seguintes prémios e distinções: 1º Prémio de Boas Práticas de Responsabilidade Social/ Instituto Politécnico de Portalegre - 25 de novembro de 2011; 2ª Menção Honrosa / *Nutrition Awards* na categoria de Iniciativa de Mobilização em 16 de outubro de 2012; 2ª Menção Honrosa / SPESE - no II Concurso Nacional de Boas Práticas em Saúde Escolar, que decorreu na Escola Superior de Biotecnologia da Universidade Católica do Porto, no dia 11 de novembro de 2013; Menção Honrosa de Boas Práticas de Responsabilidade Social /Instituto Politécnico de Portalegre, com o Projeto da Horta Pedagógica, a

Coordenação do Projeto em conjunto com os funcionários do IPP que são responsáveis dos Talhões da Horta Pedagógica – 25 de novembro de 2014.

**b) Impacto do Projeto a nível da economia local**

1) *O Atelier de Alimentação Saudável*, no Mercado Municipal de Portalegre, realiza ações de educação alimentar, promove o contacto direto das crianças com os produtores e contribui para o conhecimento dos alimentos produzidos na região e da sua sazonalidade. Esta ação tem contribuído para dinamizar o Mercado Municipal, promovendo e valorizando os produtos e os produtores locais.

2) O ciclo de conversas temáticas (Pão & Azeite; Fruta; Sopa; Peixe), promove e valoriza os produtos da região, os produtores e empresas locais.

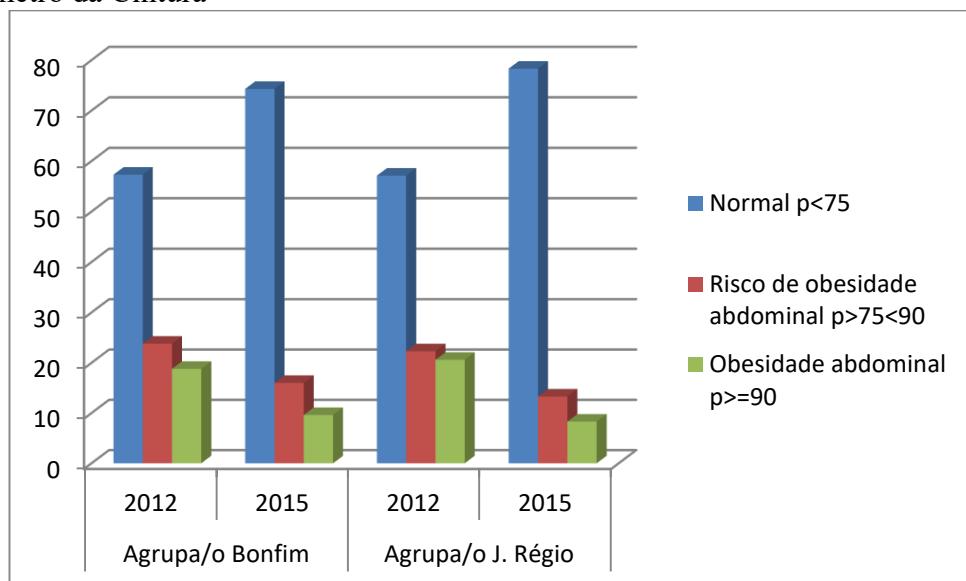
**c) Impacto do Projeto a nível da saúde da criança e jovem**

1) Quando comparado com o estudo de 2007, os estudos de 2012 e 2015 apontam para um aumento do consumo de sopa, fruta e saladas às refeições pelas crianças e suas famílias, assim como, para o aumento do consumo de água às refeições em substituição do sumo gaseificado. Nos estudos de 2012 e 2015 percebe-se também uma melhoria na escolha dos alimentos dos lanches, nomeadamente, maior consumo de leite, pão e fruta. Observamos que nos estudos realizados em 2012 e em 2015, no Agrupamento do Bonfim apresentam maior ingestão de fruta (1,9%), de hortícolas (13,4% e 2,25%) e leguminosas (8,25%) comparando com o estudo de 2007. No estudo realizado em 2015, o Agrupamento José Régio apresenta maior consumo de hortícolas (2,8%) e leguminosas (4,5%) comparando com o estudo de 2012. Observamos um maior consumo de alimentos que proporcionam uma adequada ingestão de vitaminas, minerais e fibra. Além disso, o aumento do consumo destes nutrientes pode ajudar a substituir alimentos que possuem alta concentração de gordura saturada, açúcar e sal (Gomes, 2007). Segundo Portugal (2014), o consumo inadequado de fruta e hortícolas é considerado um dos principais determinantes de doenças, como as doenças cardiovasculares e alguns tipos de cancro.

2) Em relação à ingestão de alimentos altamente energéticos pelas crianças nas diversas refeições do dia, aquando dos estudos realizados em 2007, em 2012 e 2015 no Agrupamento do Bonfim, verificamos que houve uma redução substancial no consumo deste tipo de alimentos, nomeadamente, bolos (12,4% e 0,5%), refrigerantes (9,3% e 2,5%) e batatas fritas/salgados (7,75%). No estudo realizado em 2015, o Agrupamento José Régio apresenta menor consumo de bolos (9,7%), refrigerantes (1,5%) e batatas fritas/salgados (0,9%) comparando com o estudo de 2012;

3) Os estudos realizados em 2012 e 2015 permitem-nos também verificar uma melhoria significativa nos valores da obesidade abdominal: um decréscimo de (9,2%) no Agrupamento do Bonfim e de (12,3%) no Agrupamento José Régio. Segundo (Pina, Charrão, Rodrigues & Fonseca, 2016), o perímetro da cintura (PC) é um importante fator de correlação para a distribuição da gordura visceral e excelente preditor de resistência à insulina, constituindo um importante determinante do risco de doença cardiovascular. É ainda um dos parâmetros que fazem parte da constelação diagnóstica de síndrome metabólica (SM).

Gráfico 1: Distribuição das crianças e jovens do 1º, 2º e 3º Ciclos dos Agrupamentos José Régio e Bonfim no estudo realizado em 2012 e em 2015, segundo a variável “Perímetro da Cintura”



Fonte: Resultados dos estudos realizados em 2012 e 2015

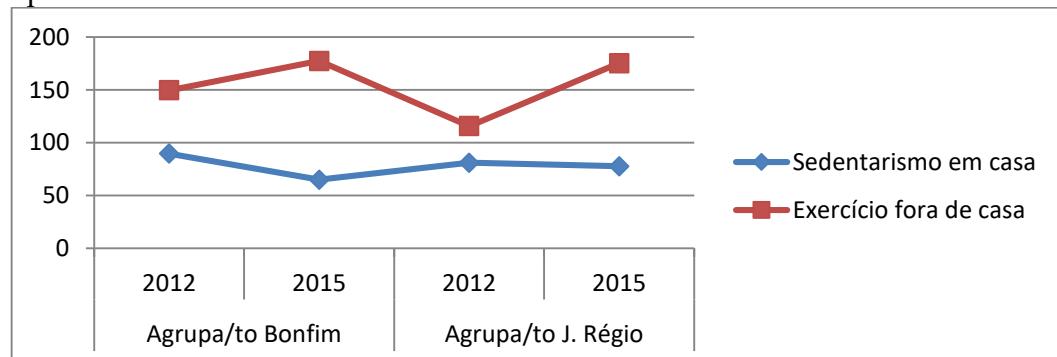
4) Nos estudos de 2007, 2012 e 2015, os valores do excesso de peso e de obesidade não se encontram em decréscimo como desejado, tanto no Agrupamento José Régio como no do Bonfim. No entanto os valores obtidos de excesso de peso nas crianças e jovens nos Agrupamentos José Régio e Bonfim, estão cerca de 10% abaixo dos resultados apresentados por (Portugal, 2014), no estudo de prevalência da obesidade e excesso de peso por sexo, nos valores apresentados das crianças portuguesas dos 7-8 anos de idade, de 2009/2010.

A obesidade na infância e adolescência tem repercussões na idade adulta, pois um ganho de peso excessivo nestas idades é um prognóstico de problemas de peso na idade adulta (Tsukayama, 2010).

5) Quanto ao número de refeições por dia por aluno, nos estudos realizados em 2007, 2012 e em 2015, na amostra do Agrupamento do Bonfim foram tomadas em média 4,95; 5,10 e 5,12 refeições, respetivamente. Os dados colhidos nos estudos realizados apontam, assim, para um aumento do número de refeições por dia dos alunos do Agrupamento do Bonfim, no valor de 0,148% e 0,025% respetivamente, Segundo Portugal (2014), o pequeno-almoço é considerado por muitos como a principal refeição do dia. As crianças que tomam o pequeno-almoço, tendem a consumir mais nutrientes essenciais, têm tendência a ter um peso mais adequado do que as que omitem esta refeição e melhor rendimento cognitivo. Como sabemos, os alimentos devem ser distribuídos e fracionados em 5 a 6 pequenas refeições ao longo do dia contendo alimentos em quantidade recomendada pela Roda dos alimentos. Segundo estudos epidemiológicos, a prática de alimentação saudável deve ser iniciada logo na infância, para ter efeito protetor de doenças crónicas como as cardiovasculares, a obesidade e o cancro (Verde & Olinda, 2010).

6) Nos estudos realizados em 2012 e em 2015, as crianças dos Agrupamentos do Bonfim e do José Régio, aumentaram os valores médios de exercício fora de casa, no valor de 147,72 para 177,44 e no valor de 115,68 para 175,35. Também ambos os Agrupamentos diminuíram os valores médios de sedentarismo em casa;

Gráfico 2: Distribuição das crianças e jovens do 1º, 2º e 3º Ciclos dos Agrupamentos José Régio e Bonfim, nos estudos realizados em 2012 e 2015, segundo a “Média de tempo em minutos de sedentarismo em casa e exercício fora de casa durante a semana”



Fonte: Resultados dos estudos realizados em 2012 e 2015

7) A nível da doença dos dentes, no Agrupamento do Bonfim de 2007 para 2015, houve uma melhoria na doença baixa, passando o valor de 2,10 para 1,36. No Agrupamento José Régio no estudo de 2012 e 2015, passou de doença muito baixa (valor 0,88) para doença baixa (valor 1,48).

## **Conclusões**

Este projeto foi desenvolvido para promover e implementar hábitos alimentares mais saudáveis e portanto, um estilo de vida melhor, para crianças e jovens. A avaliação do impacto da intervenção realizada aponta para resultados positivos, tanto em termos de hábitos alimentares de crianças e jovens, como em termos de indicadores de excesso de peso e obesidade. Contudo, ainda encontramos algumas crianças e jovens com excesso de peso e obesidade, havendo necessidade de continuar a intervenção, com medidas que promovam mudanças no estilo de vida, nomeadamente nutrição adequada e aumento da prática de atividade física, em termos de frequência e de duração.

Segundo Portugal (2014), o investimento na promoção de hábitos alimentares deverá permitir reduzir desigualdades em saúde mas também potenciar o crescimento e as economias locais.

Finalizamos, salientando que os resultados remetem-nos para a importância da cooperação interorganizacional no quadro das redes sociais locais, mobilizando e partilhando recursos, para se poderem promover comportamentos alimentares saudáveis e consequentemente mais saúde e uma melhor qualidade de vida.

## Referências bibliográficas

- Andaki, A.; Tinoco, A; Mendes, E.; Priore, S.; Franceschini, S. & Santana, L. (2011 - maio). Metodologias para avaliação da composição corporal em crianças. *EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires - Ano 16 - Nº 156.* Acedido e Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd156/metodologias-para-avaliacao-da-composicao-corporal.htm>
- Balestrin, A., Verschoore, J. & Peruci, A. (2014). A visão relacional da estratégia: Evidências empíricas em redes de cooperação empresarial. *Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos, 11 (1)*, pp.47-58.
- Coleman, J. (1988). Social capital in the creation of human capital. *AJS, 94* (Supplement), pp.95-170.
- Costa, C.; Ferreira, M. & Amaral, R. (2010). Obesidade Infantil e Juvenil. *Acta Médica Portuguesa, 23*, pp. 379-384.
- Gomes, F. (2007-Nov.Dez.). Frutas, legumes e verduras: recomendações técnicas versus constructos sociais *Revista Nutrição, 20(6)*, pp.669-680.
- Pina, C.; Charrão, F.; Rodrigues, T. & Fonseca, H. (2016). Um Perímetro da Cintura, Diferentes Percentis: Que Curvas Usar nos Adolescentes Portugueses com Excesso de Peso? *Acta Pediatria Portuguesa, 47*, pp.217-221.
- Portugal, Direção - Geral de Saúde (2012). Saúde Infantil e Juvenil: Programa Nacional Saúde Infantil e Juvenil. Lisboa: Direção Geral de Saúde.
- Portugal, Direção-Geral da Saúde (2014). Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável (2014). *Portugal Alimentação Saudável em números – 2014*. Lisboa: Direção-Geral da Saúde. Acedido e Disponível em: <https://www.dgs.pt/estatisticas-de-saude/estatisticas-de-saude/publicacoes/portugal-alimentacao-saudavel-em-numeros-2014.aspx>
- Santos, M. & Baltazar, S. (2017). *Contributos das Redes Sociais Municipais para a Promoção de Territórios mais Inclusivos: O Caso De Évora*. In Baltazar, Saudade; Saragoça, José; Santos, Marcos; Fialho, Joaquim & Arco, Helena, Livro de Atas do 1º Congresso Internacional de Redes Sociais| CIReS. (pp. 41-63). Évora. CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais. ISBN: 978-989-99782-3-2. Acedido e Disponível em: [http://www.cires2017.uevora.pt/livro\\_atas\\_CIReS.pdf](http://www.cires2017.uevora.pt/livro_atas_CIReS.pdf)
- Serra, R. & Arco, H. (2017). “Tecendo Redes de Cooperação: O caso dos Cuidados Paliativos na Formação em Enfermagem”. In Baltazar, Saudade; Saragoça, José; Santos, Marcos; Fialho, Joaquim & Arco, Helena, Livro de Atas do 1º Congresso Internacional de Redes Sociais| CIReS. (pp. 41-63). Évora. CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais. ISBN: 978-989-99782-3-2. Acedido e Disponível em: [http://www.cires2017.uevora.pt/livro\\_atas\\_CIReS.pdf](http://www.cires2017.uevora.pt/livro_atas_CIReS.pdf)
- Verde, S. & Olinda, Q. (2010 - setembro). Educação nutricional: uma ferramenta para alimentação saudável. *Revista Brasileira de Promoção da Saúde, 23(3)*. Acedido e Disponível em: <http://periodicos.unifor.br/RBPS/article/view/2015/2311>

Tsukayana, E.; Toomey, S.; Faith, S. & Duckworth, A. (2010). Self-Control Protects Against Overweight Status in the Transition from Childhood to Adolescence. *Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine*, 164 (7), pp. 631-635. Acedido e Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2914627/>

World Health Organization (2017). *Adolescent obesity and related behaviours: trends and inequalities in the WHO European Region, 2002–2014: Observations from the Health Behaviour in School-aged Children (HBSC) WHO collaborative cross-national study*. WHO Regional Office for Europe. Acedido e Disponível em: [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0019/339211/WHO\\_ObesityReport\\_2017\\_v3.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0019/339211/WHO_ObesityReport_2017_v3.pdf)

## **SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

### **BLOGUES EM CASO DE DOENÇA ONCOLÓGICA: EFEITOS DA REDE SOCIAL NA PESSOA E NA SOCIEDADE**

*Carla Piscarreta Damásio*

*Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Saúde*  
*carla.damasio@ipleiria.pt*

*Lucília Nunes*

*Instituto Politécnico de Setúbal – Escola Superior de Saúde*  
*NURSE'IN - Unidade de Investigação em Enfermagem do Sul e Ilhas*  
*lucilia.nunes@ess.ips.pt*

## **Resumo**

Os recentes progressos na saúde, na sociedade em geral e na tecnologia, têm conduzido a novas formas de estar e comunicar. A doença oncológica continua a ser uma das doenças mais temidas, pela associação à morte e ao sofrimento. A evolução da comunicação veio promover a disseminação da informação sem constrangimentos horários e/ou geográficos, facilitando a interação e partilha de experiências, como a vivência da doença oncológica.

Ao estudar o processo de construção da rede de ajuda mútua ao longo das transições vivenciadas pela pessoa com doença oncológica que tem *blogue*, procurámos analisar os efeitos, na pessoa e na sociedade, da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do *blogue*.

As escolhas metodológicas recaíram num estudo de natureza qualitativa, com recurso à Grounded Theory.

Para a resposta pretendida considerou-se os dados da primeira fase do estudo (identificação das pessoas com doença oncológica com *blogue*, a análise estrutural da rede social) e centrou-se a análise no estudo da narrativa dos *posts* do *blogue* da pessoa considerada como mais ativa ou dominante, bem como na realização e análise de entrevista aos elementos identificados como elementos dominantes na rede social virtual. Os efeitos sociais da rede na pessoa passam pela emoção e saudade, o atribuir sentido positivo à doença e à rede, à criação de laços de amizade para a vida e no encarar da doença e ultrapassar as dificuldades. Os efeitos na sociedade passam por diversas manifestações artísticas, destacando-se o teatro, que levou a que fosse notícia nacional e internacional, a que fomentassem eventos sociais e a procura e estabelecimento de parcerias. A rede física e a sua coesão, com o objetivo de ajuda mútua, é uma realidade atual após mais de dez anos da criação do primeiro *blogue* da rede em estudo.

**Palavras-chave:** Doença Oncológica, Blogue, Ajuda Mútua, Rede, Sociedade

## **Abstract**

Recent developments in health, in society and in technology have led to new ways of being and communicating. Oncological disease remains one of the most feared diseases, by association with death and suffering. The evolution of communication promoted the dissemination of information without time and/or geographical constraints, facilitating the interaction and sharing experiences, such as the experience of oncological disease.

In studying the process of building the mutual help network thought the transitions experienced by the person with cancer who has a blog, we intend to analyze the effects, in person and in society, of the social network built from the mutual help emerging from the relationship established through the blog.

The methodological choices fell into a qualitative study using the Grounded Theory.

For the intended answer, data from the first phases of the study (identification of the people with cancer disease with a blog, structural analysis of the social network) were considered and the analysis was based on the study of the narrative of the blog posts of the person considered as more active or dominant, as well as in the performance and analysis of interview to the elements identified as dominant elements in the virtual social network.

The social effects of the social network in the person go through the emotion and nostalgia (*saudade*), to assign a positive sense to the disease and to network, to create bonds of friendship for the life and to face the disease and overcome the difficulties. The effects on society go through various artistic manifestations, highlighting the theater, which led to national and international news, which fostered social events and the search and establishments of partnerships. The physical network and its cohesion, with the objective of mutual help, is a reality after more than ten years of the creation of the first blog of the network under study.

**Key-words:** Oncological Disease, Blog, Mutual Help, Network, Society

## **1. Contextualização do Estudo**

Cada vez parece ser mais evidente a emergência de uma sociedade assente na revolução desencadeada pelas tecnologias de informação, cuja comunicação circula através de redes (Castells, 2011). A grande rede (Internet) reforçou a comunicação, consentindo-a em rede em configurações distintas (Mittilä & Mäntymäki, 2004). A Internet reproduz um instrumento de gestão do conhecimento influente para a área da saúde, envolvendo a sociedade civil em geral (Pestana, 2010) e o conhecimento capacita as pessoas que o desenvolvem, as que o usam e as que dele beneficiam (Meleis et al., 2000, 2010).

O essencial da conversação em rede é a reconstrução de práticas quotidianas, que é ampliada, no impacto da mediação e traz novos estímulos para a compreensão da sua influência nos atores sociais (Recuero, 2012). As comunidades de saúde *online* têm ganho popularidade, facilitam a conexão entre um grande número de pessoas com situações de saúde semelhantes e o acesso a diversidade de informação sobre saúde (Yan & Tan, 2017).

O desenvolvimento de um sentimento psicológico de comunidade, ideologia de grupo, oportunidade de catarse e crítica mútua, papéis-modelo, estratégias de resolução para as questões diárias e uma ampliação das redes sociais são proporcionados pelos Grupos de Ajuda Mútua (GAM's) (Levine & Perkins, 1987). Os efeitos positivos proporcionados pelos grupos de suporte em oncologia centram-se nos distúrbios do humor como a ansiedade e a depressão, bem como na qualidade de vida, na condição marital e adaptação à doença (Mikkelsen et al., 2008). Estimava-se a existência de mais de 400 000 grupos de ajuda mútua *online* de pessoas com doença oncológica, com mais de 2065 membros (Im et al., 2005).

O *blogue* retrata a configuração de interação social *online* (Watson, 2012); pode originar comunidades virtuais estruturadas sobre círculos de indivíduos que interagem (Recuero, 2004b), revolucionando a comunicação e as relações, facultando a interação e a partilha de experiências, como na doença oncológica. (Watson, 2012). A emergência de pequenas redes na blogosfera funciona como um cunho característico de um grupo temático (Canavilhas, 2006) - ao caso, a doença oncológica em que os *blogues* são usados para debater questões sobre a saúde, partilhar histórias pessoais, conectar-se com amigos e redes de suporte (Watson, 2012). A pessoa é uma rede dentro da rede social, sendo inerente à reconstrução do conhecimento em Enfermagem o estudo de padrões e estruturas que envolvem redes (Van Sell & Kalofissudis, 2010).

São diversos os benefícios no uso dos *blogues* na investigação científica social, concedendo oportunidades maiores que a investigação qualitativa diária *offline* análoga (Hookway, 2008). Aliás, é tão relevante manter a presença profissional *online* como as interações face a face (Watson, 2012).

A investigação na Internet permite visibilizar situações que não existem nos contextos tradicionais de investigação. As suas vantagens em relação ao recrutamento, à observação do comportamento social, ao acesso a dados arquivados, automação e controlo experimental, centram-se na economia e no acesso (Zancheta et al., 2016). A utilidade do estudo centra-se em explorar o uso da Internet na ajuda das pessoas com doença oncológica a darem sentido à sua doença (Ziebland et al., 2004).

A criação do *blogue* poderá ter originado um processo de construção de ajuda mútua desconhecida pela comunidade científica, emergindo a nossa pergunta de investigação: *Qual o processo de construção da rede de ajuda mútua ao longo das transições vivenciadas pela pessoa com doença oncológica que tem blogue?*. De modo a focalizar a investigação, e indo ao encontro do mencionado por Strauss & Corbin (2008), foram definidas questões mais específicas e refinadas, entre as quais a tratamos neste artigo: *Qual a consequência, na pessoa e na sociedade, da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue?*. Neste sentido, o presente artigo tem como objetivo: *Analisar os efeitos, na pessoa e na sociedade, da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue.*

Após esta contextualização, abordamos a metodologia, em seguida apresentamos as fases do estudo. Posteriormente são abordados os pontos *As pessoas com doença oncológica, A Análise Estrutural da Rede, Trajetória no Blogue, Do Blogue aos Participantes, Efeitos da Rede Social na Pessoa e Efeitos da Rede Social na Sociedade*. Por fim tecemos algumas conclusões.

## 2. Metodologia

A resposta à questão do estudo assenta na investigação qualitativa, cujos dados foram recolhidos em função do contacto com as pessoas, nos seus contextos naturais (Bogdan & Biklen, 2013; Miles, Huberman & Saldana, 2014). A maioria do contacto foi virtual e ocorreu *nos blogues*. Entre as diferentes abordagens qualitativas, considerámos a *Grounded Theory* a mais adequada para dar resposta à questão de partida, por ser usada para estudar ação e interação e os seus significados (Nolas, 2011).

Os dados recolhidos nas narrativas dos *posts*, integram o *corpus latente de conteúdos* (Pina, Neri de Sousa & Leão, 2013), pois usaram-se dados pré-existentes na Internet, com um potencial latente para a investigação (Neri de Sousa, 2010; Pina, Neri de Sousa & Leão, 2013), sob a forma de textos, elaborados de forma natural, sem que os mesmos tivessem sido produzidos com propósito investigativo (Pina, Neri de Sousa & Leão, 2013). Recorremos também à entrevista semi-estruturada, que procurou cumprir as finalidades de *controlo* e de *verificação*, e assim validar os dados obtidos nas fases anteriores e aprofundar o conhecimento em relação aos factos já conhecidos.

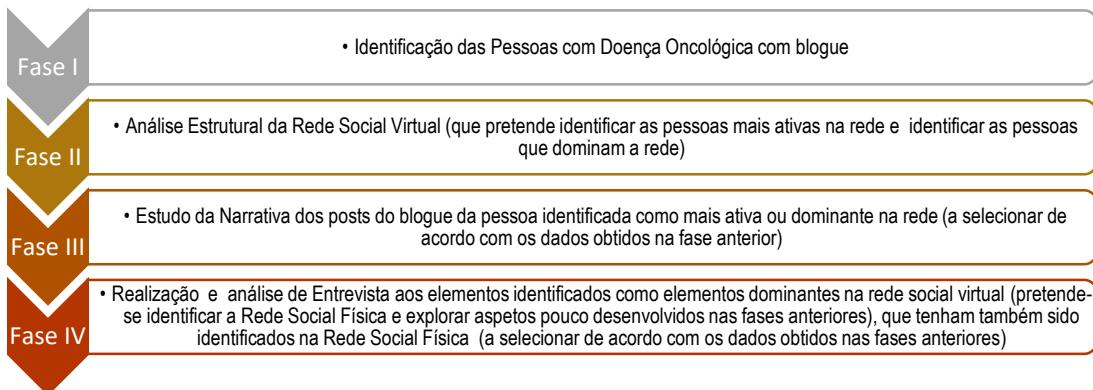
Consideraram-se as questões éticas e jurídicas da investigação *online* mencionadas por Damásio & Nunes (2016). Seguimos o defendido por Bakardjieva e Feenberg (2001) e Bruckman (2002), a obtenção do consentimento informado assinado. Importa também considerar lei de direitos autorais (Walther, 2002). Em Portugal não há nenhuma autoridade que reja os blogues, nem legislação específica relativa aos seus direitos autorais. Estes estão abrangidos pelo Código do Direito de Autor e Direitos Conexos, salvo indicação particular, que possa por exemplo indicar um licenciamento *Creative Commons*.

## 2.1. Fases do Estudo

O desenho de investigação é um plano lógico organizado e usado pelo investigador para obter respostas às questões de investigação. Em investigação qualitativa pode ser estabelecido um plano, que é flexível e evolui à medida que se familiarizam com o ambiente e com os dados, pois é o próprio estudo que estrutura a investigação (Bogdan & Biklen, 2013). O *design* do estudo foi evoluindo, fruto da comparação constante dos dados, possível de sistematizar em quatro fases (Figura 1)

Tratando-se de um estudo baseado na *Grounded Theory*, o presente artigo tem em consideração os dados obtidos nas duas primeiras fases mas centra-se nos resultados obtidos a partir das fases III e IV.

**Figura 1 –Fases do estudo**



### 3. As Pessoas com Doença Oncológica

Os critérios de amostragem foram ser pessoa com doença oncológica que possui um blogue. A sua identificação encontra-se detalhada em Damásio, Nunes & Sobral (2014). A seleção da amostra foi realizada de acordo com o método de amostragem não probabilística, intencional, em bola de neve (*snowballing*) (Trochim, 2006), a partir do blogue da pesquisa anterior (Damásio, 2009), identificaram-se os *blogues* com os quais este tinha ligações. Foi realizada codificação de cada *blogue* identificado e construído um contador, em que integrámos cada um dos doze blogues encontrados, tendo sido calculada a média de frequência de cada um. Voltou-se a repetir o procedimento até ao nível VI, que foi quando se obteve um valor médio de frequência que não fosse significativo para a fase seguinte.

A amostra ficou constituída por trinta e dois blogues de pessoas com doença oncológica, sendo trinta individuais (93,7%) e dois de grupo (6,25%). Vinte e sete (90%) dos blogues individuais são de pessoas do género feminino e três são de pessoas do género masculino (10%). Entre os blogues de grupo, o 28, especifica que tem sete participantes do género feminino, sendo que uma é também autora de um *blogue* individual. O outro *blogue* de grupo (32) representa um grupo de teatro, integrado por vários autores de *blogues* individuais que incorporaram a rede (5, 13, 16, 21, 22, 30), juntamente com familiares seus. Considerou-se o blogue 29 individual, pois apesar de ter uma segunda pessoa a contribuir para o mesmo, esta surge de forma ténue e numa fase adiantada da doença, pela bloguista deixar de ter condição de saúde que lhe permita atualizar o *blogue* (Damásio, Nunes & Sobral, 2014).

Vinte e nove dos *bloguers* referem ter como país Portugal, um refere Brasil e outro Angola. Apenas o *blogue* 28 não tem especificada a sua localização, por ser de grupo e ter vários autores. Entre os 29 *blogues* com localização em Portugal, 27 especificam a

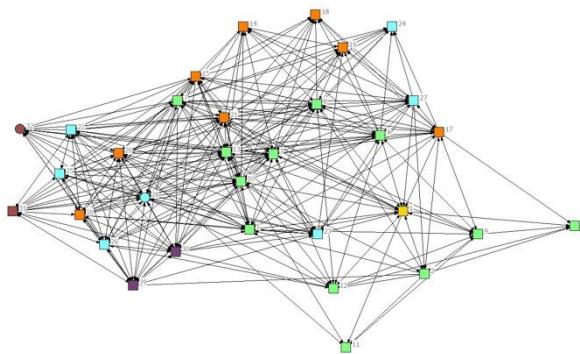
localidade, tenso sido realizada a sua distribuição de acordo com as matrizes de delimitação geográfica da Nomenclatura de Unidades para Fins Estatísticos (NUTS), Nível II, com a seguinte distribuição: três *blogues* no Norte (12, 27, 29); sete *blogues* no Centro (1, 2, 13, 15, 18, 21, 32); dois *blogues* no Alentejo (5, 20); catorze *blogues* em Lisboa (3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17, 22, 26, 30, 31); um *blogue* no Algarve (24). A cidade do *bloguer* de Angola (25) é Luanda e do Brasil (7) é o Rio de Janeiro (Damásio, Nunes & Sobral, 2014).

### 3. A Análise Estrutural da Rede

A análise estrutural da rede identificou as pessoas mais ativas na rede e as pessoas dominantes na rede, o que está detalhada em Damásio, Nunes e Sobral (2014). Apresenta-se o grafo resultante do conjunto de relações estabelecidas na Figura 2.

**Figura 2 –Grafo resultante da relação entre atores**

Fonte: Damásio, Nunes e Sobral (2014: 166)



Foram selecionados os conceitos de densidade, reciprocidade, medidas de centralidade de Freeman (*outdegree* e *indegree*), coeficiente de variação e egoredes, cujas medidas vão ao encontro do objeto de análise.

As conclusões da análise de Damásio, Nunes & Sobral (2014) apontaram para uma rede com boa intensidade (0,438), ou seja a informação difunde-se com facilidade e os atores têm níveis de capital social elevados (Hanneman & Riddle, 2005). Foram considerados *blogues* com egoredes maiores, maior número de ligações *in* e *out-degree* e maior proximidade dos outros *blogues* quando a análise é focada nos *cliques*, bem como os autores dos *blogues* que tiveram participação no grupo de teatro (*blogue* 32), a utilidade em relação à *Hierarchical Clustering of Overlap Matrix* e cliques, ter sido pioneiro no início dos *posts* (*blogue* 16), ter as densidades mais elevadas na rede. Os *blogues* selecionados para a fase seguinte foram os *blogues* 3, 5, 7, 8, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 28, 31 e 32, (17 *blogues* entre os 32 da rede).

#### **4. Trajetória no Blogue**

Começámos a recolha do conteúdo dos blogues pela pessoa mais ativa e dominante na rede – **o blogue 3**. Estava prevista a análise de mais do que um blogue. Contudo, a dimensão e riqueza dos dados encontrados, levaram-nos a decidir que o fenómeno ficaria explicado com a análise do *blogue 3*. Tal facto vem também confirmar a sua dominância, encontrada na análise estrutural da rede. Os dados foram colhidos, fraturados e analisados e, com base nessa análise, foi decidido o próximo passo (Fernandez, 2015). A geração de conceitos decorreu do processo de codificação, que tem inerente a aplicação do método comparativo. A categorização incluiu o processo de agrupamento de conceitos num nível mais elevado e abstrato (Rodrigues et al, 2004).

#### **5. Do Blogue aos Participantes**

Dado que a colheita de dados e análise ocorrem simultaneamente, o investigador está apto a identificar lacunas nos dados e fontes de dados para preencher essas lacunas (Milliken & Schereiber, 2001). Ao longo da trajetória no *blogue 3* verificámos a necessidade de clarificar e completar a informação para que se conseguisse dar resposta a algumas subquestões do estudo. Trata-se da componente *offline* a complementar a colheita de dados *online* (Haigh & Jones, 2005). Assim, realizou-se uma entrevista com uma das participantes no estudo.

A seleção da entrevistada decorre dos dados das fases anteriores. Esta participante foi a autora do *blogue 16*, cuja análise de rede estrutural já havia verificado ter valores médios no número de ligações *in* e *out-degree*, pelo que está entre os *blogues* cuja comunicação é realizada de forma facilitada e tem um médio potencial de influência na rede. Integra também o grupo *A* emergente da Hierarchical Clustering of Overlap Matrix (HCOM) (formado mais precocemente) e cliques, e o grupo de teatro *Rosa Esperança*. Acresce ainda a sua menção frequente ao longo dos *posts* do blogue 3, além da designação que carinhosamente foi apelidada pelos elementos da rede: *Gosma Mor*. Procurámos saber junto da autora do *blogue 3*, através de entrevista informal, qual o significado de tal expressão e porquê a sua existência, tendo sido clarificado: *não sei como começou, mas é como se fosse a dona do gang. Gosma de gosmenta, se existe a palavra...* . Cruzando tal afirmação com os resultados da análise de redes sociais e com a data de registo da *bloguer*, bem como do seu primeiro *post*, a autora do *blogue 16* surge como a pioneira de toda a rede, em 2006.

## 6. Efeitos da Rede Social na Pessoa

Da análise dos *posts* do blogue 3 emergiu que os efeitos na pessoa incluem *emociona-se e tem saudades; dar sentido positivo à doença e à rede; revê-se na experiência dos outros bloguers*. No que diz respeito ao *emociona-se e tem saudades*, é expressa emoção em situações em *que a pessoa se revê nas experiências de outros bloguers*, dois conceitos emergentes e que se cruzam na sua interpretação.

*Hoje foi uma tarde muito especial em Rio Maior. Ainda não tenho palavras para contar a emoção que se viveu ali, tenho que digerir tudo muito bem! (...) como sempre emocionei-me assim como grande parte do público porque ouvia-se bem.*

18 e 19/4/2009

A emoção expressa reporta-se à emoção ao assistir à peça de teatro. Assistimos à peça e constatámos que é encenada a vivência da doença na primeira pessoa, com a apresentação das diversas transições de doença: o momento do diagnóstico (Meleis et al., 2000; Carvalho, 2011; Schulman-Green et al., 2012), o início da quimioterapia (Schulman-Green et al., 2012), a cirurgia (Meleis et al., 2000; Carvalho, 2011; Schulman-Green et al., 2012) e sua recuperação (Carvalho, 2011) e o fim dos tratamentos e o receio de recidiva (Hébert & Fillion, 2017); e as transições situacionais: os internamentos e altas hospitalares (Weiss et al., 2010) e até o final de vida (Larkin, De Caterlé e Schotmans, 2010).

A participação numa rede social digital, como a que encontrámos, permite uma melhor gestão da emoção (Zancheta et al., 2016). Esta ligação na comunidade virtual, com pessoas que pensam e sentem de forma semelhante, permite a clarificação destas emoções, bem como a libertação de sentimentos/emoções intensas, criando a oportunidade de verem as reações das outras pessoas (McKenzie, 2008), através dos comentários. A vivência do mesmo problema do outro refere-se ao *rapport*, em que a pessoa se sintoniza com o outro. A coesão leva à saudade do contacto com os elementos da rede, mesmo que estes não passem de cibercontactos.

*Os efeitos na pessoa da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue* passam também por *dar sentido positivo à doença e à rede*.

*continuo a pensar que tudo na Vida tem um sentido e sendo elas boas ou menos boas servem para alguma coisa, neste momento da minha vida serviu para as(os) conhecer!!!!*

28/9/2008

*Sempre leio seus blogs e encontro forças (...) meu coração disparou quando ví que respondeu, renovou minhas forças e alegria. (...) porque hoje está sendo um dia maravilhoso pra mim, por você ter me escrito, L.*

19/9/2010

O sentimento de pertença à comunidade é de tal forma que, apesar do estigma de ter uma doença oncológica (Faulkner & Maguire, 1994), esta passa a ser vista como positiva, pois de outra forma não haveria a oportunidade de integrar a comunidade *online* de pessoas com doença oncológica (Keim-Malpass & Steeves, 2012). O segundo *post* ilustra a publicação de uma troca de comentários que figura a importância do *blogue* como ajuda, a importância do retorno e da interatividade entre bloguista e leitor. É clara a existência de trocas e o estabelecimento de laços sociais (Recuero 2004b), o que caracteriza a comunidade virtual. Emerge o apoio mútuo e a criação de empatia, inerente às comunidades virtuais de doentes (Demiris, 2006). Os comentários assumem importância relevante no relacionamento (Recuero, 2004b) entre duas pessoas que não se conhecem. Os efeitos da rede social na pessoa são descritos pela entrevistada, autora do *blogue 16*, como benéficos em termos imediatos na forma de encarar as diferentes fases do processo de doença, de onde emergiu o novo conceito *no encarar a doença e ultrapassar as dificuldades*. Os laços estabelecidos ultrapassam as expetativas, que vão muito além da doença, levando à emergência do novo conceito *criação de laços de amizade para a vida*.

*Bom, teve benefícios imediatos na forma de encarar e de viver todos os passos e sobressaltos ao longo da doença. (...). depois, ultrapassou e extravasou e muito a questão da doença. Diria que hoje não tem nada a ver com isso, tendo tudo a ver com isso, não é? Mas hoje, existem laços de amizade que se criaram nesta altura e que (...) permanecem hoje sem que tenham rigorosamente nada a ver com a doença. (...) não andamos por aí a criar amizades com esta dimensão. (...) Portanto, houve um alargamento do nosso leque de relações sociais e de amizade que foi assim explosivo.. (...).*

A entreajuda entre pares com situações semelhantes, característico das comunidades virtuais de doentes (Demiris, 2006), é mais uma vez evidente no discurso da entrevistada. Reforça-se a criação de laços fortes, ao contrário do defendido por Castells (2011) de que a rede na internet é adequada ao desenvolvimento de múltiplos laços fracos, úteis como forma de fornecer informação. No entanto, as comunidades virtuais aparecem ser mais fortes do que é acreditado pelos observadores. Tal poderá ser explicado pelo facto destas ligações presenciais e os laços verdadeiramente estabelecidos não estarem visíveis nos dados *online* disponíveis para análise, o que reforçou a importância da entrevista.

Ainda sobre o conceito *Encarar a doença e ultrapassar as dificuldades*, foi referida a importância de estar na rede de blogues para a partilha e troca de opiniões e experiências nas diferentes fases da doença que permitem a tomada de decisão. Acresce a resolução de problemas, de questões que surgem no dia a dia e fora das instituições hospitalares.

*Portanto, há o protocolo e mais o protocolo... e o doente não tem nada para dizer sobre isto, não é? Mas tem as dúvidas todas, não é? E às vezes até tem opiniões, mas têm opiniões que não são opiniões com um fundamento técnico, com uma capacidade de retorquir perante aquilo que lhe esta a ser dito/imposto... e portanto, senão houver esta rede que pode ser uma rede de opiniões parvas só... sem qualquer fundamento e sem qualquer critério, mas mesmo assim dá-lhe algum suporte (...) Eu*

*houve uma série de perguntas que (...) não tive resposta e acabei por encontrar a resposta nesta rede, no partilhar de experiências. E passou a ser a informação que eu punha à cabeça quando passava (...)*

Há evidência de influência social sobre a adesão ao tratamento, em que o seu consenso é associado positivamente à percepção da sua eficácia. As pessoas socialmente mais ligadas têm menos probabilidade de serem influenciadas pelo consenso do medicamento (Yan & Tan, 2017). A influência da pessoa sobre os outros pode ser grande, mas a autonomia da rede em que ela age é mais forte (Marteletto, 2001), pois os consumidores estão aptos a participar no processo de decisão e a ser envolvidos no mesmo (Demiris, 2016).

## 7. Efeitos da Rede Social na Sociedade

Os efeitos na sociedade da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue integram os conceitos: *diversas manifestações artísticas, São notícia, Desenvolvem Produtos, Promovem/Participam em Eventos Sociais, e Procuram/Fazem Parcerias*. Em relação às *diversas manifestações artísticas*, estas englobam os conceitos: *Canto, dança, malabarismo; exposição de fotografias; fazem teatro e Fazem-se vídeos*. O teatro emerge também da relação estabelecida através dos *blogues* e foi num dos encontros físicos, que blogistas e um filho de uma destas mulheres com cancro da mama, pensam no projeto de fazer teatro sobre o cancro da mama.

*Peça de Teatro Rosa, Esperança...Estreia dia 4 de Abril no Cine Teatro de Rio Maior No Cine Teatro de Rio Maior está a ser ensaiada uma peça que se chama "Rosa,Esperança..." dirigida por o Encenador RG , as Actrizes são Mulheres com uma coisa em comum tiveram Cancro de Mama todas elas já operadas e com os tratamentos terminados. (...)É uma peça forte,emotiva, serve para desmistificar o Cancro mas também não o desvalorizar tal como diz o RG (...) A estreia vai ser dia 4 de Abril no mesmo Cine-teatro.*

21/1/2009

O grupo que integra o teatro e a rede estudada (*blogues 5, 13, 16, 21 e 22*) tem localizações distintas, com alguma distância física, como Santarém, Caldas da Rainha, Lisboa, Ovar e Almada. Esta distância não impediu a união nem a concretização de um projeto que, como veremos, teve grande impacto na sociedade. A apresentação desta peça não ficou por Rio Maior, estando em cena durante três anos (9/4/2009 – 14/4/2012), com três temporadas, com digressão por Rio Maior, Fundão, Beja, Faro, Torres Vedras, Seixal, Benedita, Estarreja, Caldas da Rainha, Leiria, Benavente, Guimarães, Viana do Castelo, Santiago do Cacém, Ovar e Alcobaça. Os bilhetes para a estreia esgotaram em menos de 24 horas. Foi a partir da dinâmica criada no teatro e deste grupo, com o seu líder R.G., que nasceram outras iniciativas com exibições públicas. Estas ocorriam em dias especiais, como o Dia

Mundial do Teatro ou no Santo António, em que se vestiram de noivas e alegraram as ruas.

*Em diferentes pontos da cidade, vamos poder assistir e participar em vários manifestações artísticas (...) On tem dia 27 de Março foi o Dia Mundial do Teatro e o R.G., conhecido por nós como "O Sr Comandante", Encenador do Grupo de Teatro "Quemnão temcão" de Rio Maior, decidiu surpreender-nos uma vez mais com inúmeras performances :) desde dança de Sevilhanas, Palhaço Mágico, a Banda do Bombeiros de Rio Maior, Yoga do Riso, Violino tocado pelo Francisco filho da Cristina J; Poesia , Teatro nas Ruínas Romanas de Rio Maior, Acordeão, Mímica com o Rui, Gaita de foles, um excerto do Rosa Esperança, Grupo Coral Rosa, Esperança, Um grupo de Rock, Fado com Teatro à mistura, Transformismo e Dança do varão*

5, 25 e 28/3/2010

*Estão todos convidados a participar no grande acontecimento: Noivas de Stº. António no Rio. Basta aparecer de branco com um véu e um ramo de flores na mão e juntarem-se ao animado grupo. (...). 12 de Junho, 10.00h no Cinema Casimiro para um dia animado e cheio de surpresas! às 13.00h será servido o copo d'água para noivas e convidados! Durante a tarde karaoke e muita animação - Noivas quantas mais melhor(...)*

27/5/2010

Estas manifestações artísticas aliam o humor ao teatro, ligados à sensibilização para a doença. O humor integra a realidade virtual e reúne um grande número de bloguistas (Rodrigues, 2004). Ao passar para a realidade física é ainda mais evidente a sua presença. Temos o humor e o relacionamento interpessoal como fatores promotores da esperança (Pinto, 2011). Temos também a realidade da doença oncológica representada com o seu cariz sério e de sensibilização nas apresentações do teatro, temos nas atividades de rua o aliar com a representação da realidade sob um aspeto cômico (José, 2008). Com a intervenção de um orientador teatral, trabalha-se a voz, o corpo/movimento, o improviso, a dramatização e a criação de textos inéditos, ou seja, teatro-terapia (Azevedo, 2015).

As exposições de fotografias surgem depois do teatro. O seu objetivo seria captar imagens/momentos que chamassem à atenção para a importância da prevenção e para as diferentes fases de luta do cancro da mama. Estas fotografias são veículos de difusores de uma mensagem de força e esperança (R. G., 2009a). As fotografias estiveram expostas em Rio Maior, no Loures Shopping, no Hospital de Santa Maria, nas comemorações do 75º Aniversário do Hospital do Visconde de Salreu, em Estarreja, em Mira Sintra, onde o Projeto Mulheres e o Cancro da Mama – Rosa Esperança foi apresentado à sociedade.

**Figura 3 - Cartaz de divulgação do Teatro Rosa Esperança após produção fotográfica**  
Disponível em:  
<http://equemnaotemcao.blogspot.pt>.



As produções fotográficas contribuíram também para o novo cartaz Rosa Esperança, com as *sete magníficas* mulheres que integram este elenco, desta vez com a parceria com um prestigiado fotógrafo do Jornal Expresso – António Pedro Ferreira (Figura 3). A documentar fotograficamente as *aventuras* do grupo, entra o marido da *blogista 16*, que fotografava os momentos e que depois acabou por integrar o elenco Rosa Esperança como ator.

É também exibido um trabalho dos DDiarte sobre este projeto. Os DDiarte são dois artistas madeirenses, com talento para a pintura e desenho, que se dedicaram à fotografia digital, tendo produzido obras premiadas a nível internacional. Foi criada uma fotografia que chama a atenção para a realidade do cancro da mama. Integram a imagem 34 figurantes, num total de 57 personagens, figurantes e as sete mulheres que vestem o papel das protagonistas (Figura 4). Esta imagem suscitou grande interesse pela comunicação social, devido ao seu simbolismo e caráter solidário (Germano, 2012).

**Figura 4 – Nascente – uma obra dos DDiarte**  
Disponível em: <http://equemnaotemcao.blogspot.pt/>



Um outro projeto com exposição de fotografias foi o *100 mulheres 100 cancro*. Este projeto não ficou por Rio Maior, local onde se iniciou e onde se localiza a Companhia de Teatro *Quem Não tem Cão*, mas depois de apelos feitos, divulgado pelas redes sociais e blogues, foi dinamizado pelas blogueiras onde estas residiam.

Para divulgar estas manifestações artísticas, foram também realizados vídeos, publicados no canal Youtube e difundidos pelos diversos *blogues*.

Uma outra forma de fazer chegar a mensagem *Rosa Esperança* foi o *desenvolvimento de produtos*, como um perfume e uma *marca de vinho* (Figura 5). O Vinho Rosa Esperança resulta de uma parceria com a Casa Ermelinda Freitas, sendo que este vinho seria o *símbolo de coragem e de vitória sobre um inimigo invisível e poderoso*, usado para o brinde à vida! O rótulo teve também o trabalho do *designer* Pall Myhre (Germano, 2010). Como se constata, estas ações só foram possíveis graças às *parcerias*, que se procuraram, desenvolveram e *estabeleceram, com a participação de figuras públicas*.

Depois do apelo a patrocinadores e apoios para o desenvolvimento do projeto, surgiu a parceria com o Jardim Buddha Eden, com a Aliança Vinhos de Portugal, na pessoa do Senhor Comendador José Berardo, em que a venda do vinho Vista TR Tinto 2008 no Pingo Doce reverteu para o Movimento Rosa Esperança. Destaque-se entre os eventos, o Jantar de Gala nas Caves Aliança, que contou com a presença de um membro do Governo (Germano, 2011). A participação de figuras públicas incluiu a participação de Simone de Oliveira, que também teve cancro da mama, e o apoio da atriz Maria João Abreu no vinho solidário. A madrinha do projeto Rosa Esperança é a atriz Adelaide João (Germano, 2009c). Acresce ainda o facto das *7 Magníficas* terem sido vestidas pelos conhecidos estilistas: Augustus, Cristina Lopes, Fátima Lopes, João Rolo, Luís Buchinho, Nuno Gama e Rafael Freitas (Germano, 2009b).

Entre as pessoas envolvidas nos *blogues*, dos *blogues 10 e 16*, surgiu um *projeto de voluntariado*, designado por Movimento Partilha, uma valência do Projeto Luz – Associação de Apoio a Doentes Oncológicos.

*Movimento Partilha', uma valência do Projecto Luz – Associação Portuguesa de Apoio a Doentes Oncológicos Pacientes partilham experiências. (...) Sob o lema "juntos acreditamos porque sozinho é mais difícil", este movimento pretende ser uma "plataforma de encontro" entre uma pessoa em remissão – que está com a doença controlada (padrinho) – e outra que esteja a viver a doença (afilhado). (...) Ajuda gratuita, sem imposições horárias ou barreiras geográficas são as vantagens deste movimento. (...)*

5/12/2010

A ligação entre estas duas bloguistas teve início com a relação virtual através dos *blogues*, que evoluiu para encontros face-a-face (Giddens, 2007). A procura de um grupo de autoajuda é uma forma construtiva de investir na doença (Wise & Rendall, 2002) e vem colmatar a possível dificuldade das pessoas ou familiares de se sentirem desconfortáveis em manter uma conversa, o que dificulta o ultrapassar de barreiras psicológicas (Faulkner

Figura 5 –*Perfume e Vinho Rosa Esperança*

Disponível em:



& Maguire, 1994). Esta ajuda é através de uma plataforma, sem *imposições de horárias ou barreiras geográficas*, o que nos remete para a criação de uma comunidade virtual de doentes, que procura a resolução de problemas comuns, partilha de informações, expressão de sentimentos, apoio mútuo e criação de empatia (Demiris, 2006).

O movimento *Rosa Esperança* criou também o seu próprio blogue. O projeto foi divulgado pelos diferentes meios de comunicação, onde se incluíram jornais, rádios e televisões locais, nacionais e internacionais, bem como *sites* informativos. Destacamos: Revista Caras Decoração, Jornal O Ribatejo, DN da Madeira, Jornal Metro México e Rússia (Figura 6), Porto Canal, Revista Caras, Jornal Sol, Gazeta das Caldas, TvMais, Portal da Oncologia Português, Revista Telenovelas, da RTP1 os programas Só Visto, Praça da Alegria, Grande Entrevista, Telejornal; Jornal de Notícias, O Público, Expresso, Visão, Máxima, Rádio Renascença, Rádio SIM, Correio da Manhã, Jornal O Mirante, Dom Fuas FM, Lusa, Jornal Açoriano Oriental, Diário Digital, Tribuna Medicapress, Jornal Ionline, Rádio Cister de Alcobaça, programa Contacto (Sic), Rádio Clube, Jornal de Negócios.

**Figura 6 – Páginas do Jornal Metro México e Rússia (Moscou e São Petersburgo)**



O último conceito emergente nos *efeitos na sociedade da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue* é *Promovem/Participam em Eventos Sociais*. Este subdivide-se em *participam em corridas e promovem-se encontros além dos blogues*.

*Projecto Luz vai correr! Mais uma vez, lançamos uma campanha de “exposição” do Projecto Luz junto dos meios de comunicação social, com vista a dar a conhecer a nossa actividade, os nossos objectivos e a nossa missão. Assim, vamos participar na corrida "Marginal à noite" no próximo dia 18 de Junho(...)*

30/5/2011

*Vamos a Fátima O Projecto "Rosa Esperança" Vamos a Fátima O Projecto "Rosa Esperança" (...)estão todos convidados(...) a comparecer no dia 21 de Junho em Fátima para o nosso primeiro encontro! (...) Seria bom se toda a gente viesse vestido com uma peça de roupa rosa... Vamos todos passar um dia maravilhoso em convívio, e rodeados de tanta beleza natural!*

21 e 23/5/2009

Esta participação em eventos pretende divulgar a atividade do projeto de voluntariado das *bloguistas* 10 e 16. Os encontros além dos *bloguers* referem-se aos Encontros Rosa Esperança que, além do convívio e da boa disposição, pretendem vestir uma peça de rosa, mais um modo de alertar para o cancro da mama. Denote-se o local escolhido para o ponto de encontro, em Fátima, aliando-se também a religião e a fé. A articulação com a comunidade, além da comunidade virtual, é facilitadora das transições (Meleis et al., 2010) das pessoas com doença oncológica. Esta estrutura social coletivamente criada permitiu a entreajuda entre pares (Demiris, 2006). Emerge um grupo de ajuda mútua, que vai além dos grupos de ajuda tradicionais (Levine & Perkins, 1987). Esta ajuda tem características do *rappoport*, pois permite que a pessoa seja encontrada no seu modelo de mundo (Mello, 2017). Esta intervenção comunitária transporta a esperança, tão importante na vivência da doença oncológica (Querido, 2005).

## Conclusões

Traçámos como objetivo deste artigo *analisar os efeitos, na pessoa e na sociedade, da rede social construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue*. Constatámos que os efeitos da rede social na pessoa com doença oncológica, expressos nos *posts* do blogue dominante da rede, incluem a emoção, o ter saudades, dar sentido positivo à doença e à rede, rever-se na experiência de outros *bloguers*. Na entrevista realizada emergiu o conceito de *encarar a doença e ultrapassar as dificuldades*. A expectativa foi ultrapassada em relação a laços estabelecidos, que vão muito além da doença, levando ao conceito *criação de laços de amizade para a vida*.

Mais explicitámos que os efeitos na sociedade da rede social, construída a partir da ajuda mútua emergente da relação estabelecida através do blogue, integram os conceitos: *diversas manifestações artísticas, São notícia, Desenvolvem Produtos, Promovem/Participam em Eventos Sociais, e Procuram/Fazem Parcerias*. Destacamos a Peça de Teatro *Rosa Esperança*, o mote para os restantes conceitos emergentes. Os efeitos na sociedade passarem, através de parcerias, pela criação de um perfume, de um vinho, por serem notícia em diversos meios de comunicação nacionais e estrangeiros, pela participação em eventos sociais e desenvolvimento de projetos de voluntariado. Decerto que a investigação noutras situações de doença poderá ser de explorar, considerando o desenvolvimento digital da sociedade.

## Referências bibliográficas

- Azevedo, M. T. M. (2015) *Teatro-Terapia: Reflexões sobre a Prática Teatral com Jovens com Asperger (Estudo de Caso)*. Dissertação apresentada no âmbito do Mestrado em Estudos de Teatro. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Disponível em: [https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub\\_geral.show\\_file?pi\\_gdoc\\_id=723449](https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=723449).
- Bakardjeva, M.; Feenberg, A. (2001) *Involving the virtual subject. Ethics and Information Technology*, 2 (4), 233 – 240.
- Bogdan, R.; Biklen, S. (2013) *Investigação Qualitativa em Educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora. ISBN 978-972-0-34112-9
- Bruckman, A. (2002) *Ethical guidelines for research online. Version 4/4/2002*. Disponível em: <http://www.cc.gatech.edu/~asb/ethics/>
- Canavilhas, J. (2006) *Blogues Políticos em Portugal: o dispositivo criou novos actores?* Disponível em [http://www.labcom.ubi.pt/agoranet/06/canavilhas\\_bloguespoliticosportugal.pdf](http://www.labcom.ubi.pt/agoranet/06/canavilhas_bloguespoliticosportugal.pdf)
- Carvalho, M. S. (2011) *A transição do homem portador de carcinoma da próstata submetido a prostatectomia radical*. Onco.News, Ano V, Nº 17, 9 – 17.
- Castells, M. (2011) *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*. Vol I (4<sup>a</sup> Ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Damásio, C. S. S. P. (2009) “*Blogue*”: uma nova forma de ajuda mútua da pessoa com doença oncológica. Trabalho realizado para candidatura ao concurso de provas públicas para recrutamento de dois lugares para professor-adjunto, para a área científica de Ciências de Enfermagem da Escola Superior de Saúde, do Instituto Politécnico de Leiria, conforme o Edital nº 540/2009, publicado no Diário da República, 2<sup>a</sup> Série, Nº 102, de 27 de Maio, páginas 21219 e 21220. Documento policopiado.
- Damásio, C.; Nunes, L.; Sobral, J. M. (2014) *A análise de Redes Sociais no estudo do processo da construção da ajuda mútua da pessoa com doença oncológica com blogue. REDES – Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 25 (1), 153 -189.
- Damásio, C. P.; Nunes, L. (2016) *Recurso a blogues na investigação. Questões éticas e jurídicas*. Disponível na Escryotos, em: <https://www.leyaonline.com/pt/livros/saude/recurso-a-blogues-na-investigacao-ebook/>
- Demiris, G. (2006). *The diffusion of virtual communities in health care: concepts and challenges*. Patient Education and Counseling, 62, 178-188.
- Demiris, G. (2016) *Consumer Health Informatics: Past, Present and Future of a Rapidly Evolving Domain*. Yearbook of Medical Informatics, Suppl 1S42\_S47. Doi: 10.15265/iYS-s005.
- Faulkner, A.; Maguire, P. (1994) *Talking to Cancer Patients and their Relatives*. UK: Oxford University Press.
- Fernandez, W. (2015) *How can we take advantage of the GT Methodology?*. In: Walsh, I.; Holton, J.; Bailyn, L.; Fernandez, W.; Levina, N.; Glaser, B. (2015) *What Grounded Theory Is... A Critically Reflective Conversation Among Scholars*. Organizational Research Methods, 18 (4), 581 – 599.
- Germano, R. (2009b, março, 9) *Obrigado!* Disponível em: <http://equemnaotemcao.blogspot.pt/2009/03/#2427846353311946523>

- Germano, R. (2009c, novembro, 8) *Rosa Esperança em Benavente com a nossa Madrinha Lai Lai, a actriz Adelaide João.* Disponível em: <http://equemnaotemcao.blogspot.pt/2009/11/#4698555425977829529>
- Germano, R. (2010, setembro, 10) *Vinho “Rosa Esperança” – Uma parceria com a Casa Ermelinda Freitas.* Disponível em: <http://equemnaotemcao.blogspot.pt/2010/09/#4796374795183153746>
- Germano, R. (2011, novembro, 30) *Vista TR Tinto 2008 apoia o Cancro da Mama.* Disponível em: <http://equemnaotemcao.blogspot.pt/2011/11/#7900936450405159368>
- Germano, R. (2012, abril, 12) *‘Nascente’ uma obra dos DDiarte para Rosa Esperança – Projeto mulheres e o cancro da mama.* Disponível em: <http://equemnaotemcao.blogspot.pt/2012/04/#3547942422412033963>
- Giddens, A. (2007) *Sociologia.* (5<sup>a</sup> ed). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Hanneman, R. A.; Riddle, M. (2005) *Introduction to social network methods.* Riverside, CA: University of California, Riverside
- Haigh, C.; Jones, N. (2005) *An overview of the ethics of cyber-space research and the implication for nurse educators.* Nurse Education Today, 25, 3 – 8.
- Hébert, J.; Fillion, L. (2017) *Évaluation de la faisabilité, de l'acceptabilité et pré-test de l'utilité d'un plan de soins de suivi (PSS) auprès de femmes atteintes du cancer de l'endomètre lors de la transition de la fin du traitement actif vers la survie au cancer.* Canadian Oncology Nursing Journal, 27 (2), 142 – 163.
- Hookway, N. (2008) *“Entering the blogosphere”: some strategies for using blogs in social research.* Qualitative Research, (8) 1, 91 – 113.
- Im, E. O.; Chee, W.; Tsai, H. M.; Lin, L.C.; Cheng, C. Y. (2005) *Internet Cancer Support Groups. A Feminist Analysis.* Cancer Nursing, 28 (1), p. 1 – 7
- José, H. M. G. (2008) *Resposta humana ao humor: Quando o humor integra o agir profissional dos enfermeiros.* Tese de Doutoramento em Enfermagem. Lisboa: Universidade de Lisboa e Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.
- Keim-Malpass, J.; Steeves, R. H. (2012) *Talking with death at a dinner: Young Women’s Online Narratives of Cancer.* Oncology Nursing Forum, 39 (4), 373 – 406.
- Larkin, P.; De Catelerlé, B. D.; Schotsmans, P. (2010) *Chapter 7 Health and Illness Transitions. 7.8. Transition toward end of life in palliative care: an exploration of its meaning for advanced cancer patients in Europe.* In: Meleis, A. I. (2010) *Transitions Theory. Middle Range and Situation Specific Theories in Nursing Research and Practice.* New York: Springer Publishing Company, 396 – 410.
- Levine, M.; Perkins, D. (1987). *Principles of Community Psychology - Perspectives and Applications.* New Jersey: Oxford University Press
- Marteletto, R. (2001) *Análise de Redes Sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação.* Ci. Inf., Brasília, V. 30, Nº1, p. 71 – 81, jan./abr. 2001.
- McKenzie, H. (2008) *Why Blogging? Motivations for Adults in the United States to Maintain a Personal Journal Blog.* Thesis submitted to the Graduate Faculty of North Carolina State University in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Science. Disponível em: <https://repository.lib.ncsu.edu/bitstream/handle/1840.16/2825/final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meleis, A. I.; Sawyer, L. M.; Im, E.; Messias, D. K. H.; Schumaker, K. (2000) *Experiencing Transitions: An Emerging Middle-Range Theory*. Advanced Nursing Science, 23 (1), 12 – 28.

Meleis, A. I.; Sawyer, L. M.; Im, E.; Messias, D. K. H.; Schumaker, K. (2010) *Chapter 2 Transition Theory. 2.1. Experiencing Transitions: An emerging Middle-Range Theory*. In Meleis, A. I. (2010) *Transitions Theory. Middle Range and Situation Specific Theories in Nursing Research and Practice*. New York: Springer Publishing Company, 52 – 64.

Mello, J. (2017, Maio, 23) *Curso Básico de PNL – Módulo 1, Lição 2*. Disponível em: [http://www.brasilpnl.com.br/cursos/PNL/pnl\\_basico2.pdf](http://www.brasilpnl.com.br/cursos/PNL/pnl_basico2.pdf)

Mikkelsen, T., Sondergaard, J., Jensen, A.; Olesen, F. (2008). *Cancer rehabilitation: psychosocial rehabilitation needs after discharge from hospital?*. Scandinavian Journal of Primary Health Care, 26(4), 216-221.

Miles, M.; Huberman, A. M.; Saldana, J. (2014) *Qualitative Data Analysis*. (3<sup>rd</sup> Ed.) Thousand Oaks, Ca: Sage.

Milliken, P.J.; Schreiber, R. S. (2001) *Can You “Do” Grounded Theory Without Symbolic Interactionism?*. In: Schreiber, R.S.; Stern, P. N. (eds) (2001) *Using Grounded Theory in Nursing*. New York (USA): Springer Publishing Company, 177 - 190

Mittilä, T.; Mäntymäki, M. (2004) *Conducting online community research*. In: Karmakar, N.; Isaías, P. (2004) *IADIS International Conference e-Commerce 2004*, 470 – 474. ISBN: 972-987947-8-7.

Neri de Souza, F. (2010) *Internet: Florestas de dados ainda por Explorar*. Internet Latent Corpus Journal, 1 (1), 2 – 4.

Nolas, S. (2011) *Grounded Theory Approaches*. In: FROST, N. (2011) *Qualitative Research Methods in Psychology. Combining Core Approaches*. Glasgow: Mc Graw Hill, 16 – 43.

Pestana, S. E. F. S. C. (2010) *Saúde Web 2.0 – O papel das comunidades virtuais de doentes na área da saúde: Um Estudo de Caso para Portugal*. Dissertação de Mestrado em Estatística e Gestão da Informação. Universidade Nova de Lisboa: Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação. Disponível em: <https://run.unl.pt/bitstream/10362/5369/1/TEGI0272.pdf>

Pina, A. R. B.; Neri de Sousa, F.; Leão, M. C. (2013) *Investigación Educativa a partir de la información latente en Internet*. Revista Eletrônica de Educação, 7 (2), 301 – 316.

Pinto, S. M. O. (2011) *A Espiritualidade e a Esperança da pessoa com doença oncológica. Estudo numa população de doentes em quimioterapia*. Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Cuidados Paliativos. Porto: Faculdade de Medicina da Universidade do Porto. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/63765/2/Sara%20PintoMCPDisserta8710o.pdf>

Querido, A. I. F. (2005) *A Esperança em Cuidados Paliativos*. Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Cuidados Paliativos. Lisboa: Universidade de Lisboa, Faculdade de Medicina. Disponível em: <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/120/1/A%20Esperan%C3%A7a%20em%20Cuidados%20Paliativ.pdf>

Recuero, R. C. (2004b) *Weblogs, webrings e comunidades virtuais*. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-weblogs-webrings-comunidades-virtuais.pdf>

Recuero, R. (2012) *A conversação em Rede. Comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina. OSBN: 978-85-205-0650-9

Rodrigues, C. (2004) *Blogs: uma Ágora na Net*. Disponível em: <http://www.labcom.ubi.pt/agoranet/04/rodrigues-catarina-blogs-agora-na-net.pdf>

Rodrigues, A.; Albuquerque, C.H.L.; Bento, C.A.C.; Vieira, J.M.A. & Silva, J.G.A.O.B. (2004) *Grounded Theory: “Problemas de Alicerçagem”*. Disponível em: [http://arodrigues.alfarod.net/docs/articles/2004\\_GroundedTheory.pdf](http://arodrigues.alfarod.net/docs/articles/2004_GroundedTheory.pdf)

Schulman-Green D.; Bradley, E.; Nicholson, N.; George, E.; Indeck, A.; McCorkle, R. (2012) *One Step at a time: Self-management and Transitions Among Women With Ovarian Cancer*. Oncology Nursing Forum, 39 (2), 354 – 360.

Strauss, A.; Corbin, J. (2008) *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para desenvolvimento da teoria fundamentada*. (2<sup>a</sup> Ed.) Porto Alegre : Artmed.

Strauss, A.; Corbin, J. (2015) *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (4<sup>th</sup> Ed) Thousand Oaks CA: Sage. ISBN 978-1-4129-9746-1.

Trochim, W. (2006) *Research Methods. Knowledge Base*. Disponível em <http://www.socialresearchmethods.net/kb/index.php>

Van Sell; S. L.; Kalofissudis, I. (2<sup>nd</sup> Ed) (2010) *The Evolving of the Science of Nursing: A complexity Integration Nursing Theory*. Chania, Crete Greece: The Authors.

Walther, J. B. (2002) *Research Ethics in the Internet-Enabled Research: Human Subjects Issues and Methodological Myopia*. Ethics and Information Technology, 4, 205-216.

Watson, J. (2012) *The rise of Blogs in Nursing Practice*. Clinical Journal of Oncology Nursing. 16 (2), 215 - 217

Weiss, M. et al. (2010) *Chapter 4. Situational Transitions: Discharge and Relocation. 4.1 Perceived Readiness Discharge in Adult Medical-Surgical Patients*. In: In Meleis, A. I. (2010) *Transitions Theory. Middle Range and Situation Specific Theories in Nursing Research and Practice*. New York: Springer Publishing Company, 153 – 170.

Wise, M. G.; Rundell, J. R. (2002) *The American Textbook of Consultation-Liaison Psychiatry*. (2<sup>nd</sup> Ed.), The American Psychiatric Press: 771-804, 808-809.

Yan, L.; Tan, Y. (2017) *The Consensus Effect in Online Health-Care Communities*. Journal of Management Informations Systems, 34 (1), 11 – 39.

Zancheta, M.S.; Cognet, M.; Lam-Kin-Teng, M. R.; Dumitriu, M. E.; Renaud, L.; Rhéaume, J. (2016) *From early detection to rehabilitation in the community: reading beyond the blog testimonies of survivors’ quality of life and prostate cancer representation*. Health and Quality of Life Outcomes, 14 (1), 171.

Ziebland, S., Chapple, A., Dumelow, C., Evans, J., Prinjha, S., & Rozmovits, L. (2004). *How the Internet affects patients’ experience of cancer: A qualitative study*. British Medical Journal, 328 (7439), 564–570.

## **SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

### **AS ORGANIZAÇÕES EM REDE. UM OLHAR DA SOCIOLOGIA SOBRE A REDE NACIONAL DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS NO ALENTEJO.**

*Carla Santanita*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[carla\\_santanita@hotmail.com](mailto:carla_santanita@hotmail.com)

*Joaquim Fialho*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[jfialho@uevora.pt](mailto:jfialho@uevora.pt)

*Helena Maria Arco*

*Instituto Politécnico de Portalegre. CICS.NOVA.UÉvora*

[Helenamaria.arco@gmail.com](mailto:Helenamaria.arco@gmail.com)

## **Resumo**

O presente artigo pretende reflectir sobre o envelhecimento da população a nível Europeu e do qual não se alheia Portugal, sobretudo no Alentejo, o qual constitui um problema social. Aliado a este problema social que constitui estas alterações demográficas, surge também a necessidade de reflectir sobre a influência destas alterações a nível das políticas públicas, através de soluções resultantes das lógicas de acção colectiva da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, na promoção de saúde e de bem-estar dos cidadãos. O presente artigo resulta portanto de uma reflexão, que ainda se encontra em construção, numa investigação ainda em curso, inserida no âmbito do Programa de Doutoramento em Sociologia, intitulada por “As organizações em rede. Um olhar da sociologia sobre a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados na região Alentejo.” Através de uma abordagem da sociologia, na presente investigação em curso, procuraremos responder a um conjunto de perguntas preconizando-se portanto, como principal objectivo desta investigação compreender as lógicas e as estratégias de acção colectiva presentes na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados no Alentejo, incidindo esta investigação sobre dois pilares, a caracterização da rede e por outro lado os efeitos e funcionamento da rede, desocultando assim as dinâmicas subjacentes a esta rede tão específica que é a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados no Alentejo. O estudo desta rede, das suas lógicas de acção e interacção permitem revelar lacunas e constrangimentos que dificultam as respostas a uma população que necessita deste tipo de cuidados de saúde. No entanto, ainda por se encontrar numa fase de desenvolvimento este artigo surge apenas como uma reflexão teórica sobre a problemática evidenciada e uma breve discussão sobre a opção metodológica da Análise de Redes Sociais em dinâmicas inter organizacionais na Saúde.

**Palavras-chave:** Estratégias de acção colectiva, Cooperação Inter Organizacional,  
Análise de redes sociais, Redes de apoio social.

## **Abstract**

This article intends to reflect on the aging of the European population and of which Portugal is not alien, especially in the Alentejo, which is a social problem. In addition to this social problem that constitutes these demographic changes, there is also a need to reflect on the influence of these alterations in the public policies, through solutions resulting from the collective action logic of the National Network of Continued Integrated Care, in the promotion of health and well-being of citizens. This article therefore results from a reflection, which is still under construction, in a research still underway, inserted in the scope of the PhD Program in Sociology, entitled “Networked organizations. A sociology perspective on the National Integrated Continuing Care Network in the Alentejo region.” Through a sociology approach on the current research, we will try to answer a set of questions, recommending therefore, as the main objective of this investigation to understand the logics and the collective action strategies present in the National Network of Continued Integrated Care in the Alentejo, focusing this research on two pillars, the characterization of the network and, on the other hand, the effects and functioning of the network, thus revealing the underlying dynamics of this network so specific that is the National Network of Continued Integrated Care in Alentejo. The study of this network, its logics of action and interaction, reveal gaps and constraints that make it difficult to respond to a population that needs this type of health care. However, the study is still on development phase and this article appears only as a theoretical reflection on the problematic evidenced and a brief discussion about the methodological option of Social Network Analysis in interorganizational dynamics in Health.

**Key-words:** Collective action startegies, Inter Organizational Cooperation, Social Network Analysis, Social Network Support.

## **Introdução**

A busca e o debate por políticas públicas na saúde, que sejam eficazes e atendam às necessidades da população, constituem desde a década de 90, tal como é consistente pelos relatórios lançados pela WHO em 2002 e 2003, um dos maiores desafios que a Sociedade Moderna viria a enfrentar. De acordo com a WHO (2002), são de várias ordem, os factores que levaram ao longo das últimas décadas à necessidade de criar estratégias políticas que se adequem às necessidades populacionais, nomeadamente o decréscimo do nível da fertilidade, o aumento da esperança média de vida combinado com a mudança nos padrões de doenças que afectam a população, o aumento de doenças crónicas que afectam o nível de funcionalidade de cada pessoa, ao mesmo tempo que diminui o número de indivíduos activos economicamente e com capacidade de cumprir o papel de cuidadores leva a um enorme desafio para os Países desenvolvidos, sobretudo a nível Europeu, do qual não é alheio Portugal.

O apoio às pessoas com défice funcional, fosse ele de ordem física ou de ordem mental, era maioritariamente informal, prestado por amigos, vizinhos, familiares, contudo, se também existe uma diminuição do número de indivíduos activos economicamente e com capacidade de cumprir o seu papel de cuidador associado também às pressões sócio económicas sofridas, então constitui-se um duplo desafio, quer a nível de saúde quer a nível social, quer a nível do utente, quer a nível da sua família.

Quer as transformações demográficas, a que subjaz o envelhecimento da população portuguesa e o aumento da dependência física e défice de funcionalidade resultante de um aumento da esperança média de vida e de comorbilidades a que lhes estão associadas, quer as transformações económico-social que temos vindo a vivenciar no decorrer dos últimos anos na sociedade portuguesa têm vindo a determinar a necessidade de um novo paradigma nos cuidados de saúde e no apoio social. Segundo a Comissão Europeia (2007), citado por Fernandes e Botelho (2007) a evolução demográfica, em particular, o envelhecimento da população tem vindo a alterar os padrões de patologias ameaçando a sustentabilidade dos sistemas de saúde na União Europeia, sendo necessário tomar medidas em dois sentidos, por um lado, no sentido de

promover um envelhecimento saudável e por outro, no sentido de combater as desigualdades na saúde associados a factores de ordem social, económico e ambiental.

Os avanços científicos no tratamento da doença, a pressão socio - económica, a escassez de recursos de várias ordens (humanos, materiais e financeiros) e a necessidade de melhorar o nível de qualidade das estratégias de acção colectiva, associados a este envelhecimento constituem assim um dos atuais desafios com que se defrontam os sistemas de saúde. Para dar resposta a este desafio, tem-se vindo a assistir a uma mudança de paradigma dos cuidados, inicialmente centrado nos cuidados agudos prestados em internamento hospitalar, com enfoque na cura e no tratamento de doenças surge um outro que coloca em ênfase os cuidados continuados apostando na manutenção e promoção de bem-estar, essencialmente centrado no cuidar do utente de uma forma holística, promovendo a sua autonomia e a sua adaptação à incapacidade.

É neste sentido e de forma a garantir uma continuação de cuidados, mas não necessariamente em meio hospitalar, que foi criada em Portugal em 2006 a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), vulgarmente conhecida como “A Rede” ou RNCCI, de forma a solucionar o problema de utilização inapropriada do internamento hospitalar através da satisfação de necessidades de saúde e do fórum social, com especial enfoque para aquelas que decorrem do envelhecimento populacional e todas as limitações de ordem física, social, emocional e económica que daí advém.

A presente investigação do qual resulta este artigo surge exactamente da necessidade de um olhar da sociologia sobre a rede nacional de cuidados continuados integrados no Alentejo, socorrendo-se de uma perspectiva de redes, que pretende responder a um conjunto de questões.

- Será a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados realmente uma rede?
- Será que existe partilha de informação e interacção entre os diferentes atores? Quais os recursos? A que níveis?
- O que move os atores na interacção (motivações, estratégias, obstáculos)?
- Quais os efeitos da interacção nos cuidados prestados?
- Qual o jogo de atores que está subjacente às interacções que estabelecem na rede?
- Quais as perspectivas de funcionamento futuro da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados?

Olhando para a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados sobre o ponto de vista de uma rede constituída por diversos actores, (Equipas de coordenação local - ECL, Equipas de gestão de altas - EGA, Equipas de coordenação local – ECR, unidades de internamento – convalescença, média duração, longa duração e Paliativos) surge o interesse deste estudo, desolcultando as dinâmicas interorganizacionais que lhes estão subjacentes. Interagindo entre si numa dinâmica de interdependências com jogos de poder e influência através de mecanismos de cooperação onde cada um deles goza, apesar dos constrangimentos organizacionais e normativos, de uma margem de liberdade, para prestar cuidados de saúde a uma determinada população.

Preconiza-se portanto, como principal objectivo desta investigação compreender as lógicas e as estratégias de acção colectiva presentes na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados no Alentejo, incidindo esta investigação sobre dois pilares, a caracterização da rede e por outro lado os efeitos e funcionamento da rede, desocultando assim as dinâmicas subjacentes a esta rede tão específica que é a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados no Alentejo. O estudo desta rede, das suas lógicas de acção e interacção permitem revelar lacunas e constrangimentos que dificultam as respostas a uma população que necessita deste tipo de cuidados de saúde. Ao longo da investigação, serão trabalhados alguns conceitos como a cooperação inter organizacional, estratégias de acção colectiva, actores – chave na rede, mudança organizacional e resistência organizacional, práticas de cooperação, análise de redes sociais e redes de apoio social. Sendo certo de que se trata de um tema que ainda não está suficientemente estudado do ponto de vista sociológico, esta investigação assume um duplo desafio. Por um lado, produzir conhecimento sociológico sobre uma temática emergente e, por outro lado, compreender a dinâmica de uma rede muito particular (Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados). No entanto, realçamos que o presente artigo resulta apenas de uma reflexão teórica sobre a problemática e uma breve reflexão sobre a opção metodológica.

## **Desenvolvimento**

### **1. Envelhecimento Populacional. Um desafio?**

Nas últimas décadas tem-se vindo a assistir a profundas alterações demográficas e epidemiológicas, levando a que novos desafios se levantem para os países desenvolvidos. O envelhecimento da população é uma realidade ao nível da União

Europeia, não se excluindo dessa realidade Portugal. Se por um lado, o envelhecimento da população representa o aumento da esperança média de vida e portanto um triunfo sobre a morte, significa por outro lado também, um desafio às políticas públicas existentes, já que em paralelo a este envelhecimento surge também a incidência de doenças crónicas associado a défices de funcionalidade. Um dos desafios com que se confrontam actualmente as políticas de saúde nos países que constituem a União Europeia e que não passa ao lado de Portugal é o envelhecimento demográfico. Segundo a Comissão Europeia (2007), citado por Fernandes e Botelho (2007) a evolução demográfica, em particular, o envelhecimento da população tem vindo a alterar os padrões de patologias ameaçando a sustentabilidade dos sistemas de saúde na União Europeia, sendo necessário tomar medidas em dois sentidos, por um lado, no sentido de promover um envelhecimento saudável e por outro, no sentido de combater as desigualdades na saúde associados a factores de ordem social, económico e ambiental.

Os avanços científicos no tratamento da doença, a pressão socio - económica, a escassez de recursos de várias ordens (humanos, materiais e financeiros) e a necessidade de melhorar o nível de qualidade das estratégias de acção colectiva, associados a este envelhecimento constituem assim um dos atuais desafios com que se defrontam os sistemas de saúde. Para dar resposta a este desafio, tem-se vindo a assistir a uma mudança de paradigma dos cuidados, inicialmente centrado nos cuidados agudos prestados em internamento hospitalar, com enfoque na cura e no tratamento de doenças, surge um outro paradigma que coloca em ênfase os cuidados continuados apostando na manutenção e promoção de bem-estar, essencialmente centrado no cuidar do utente de uma forma holística, promovendo a sua autonomia e a sua adaptação à incapacidade.

Portugal segue o caminho dos restantes países da União Europeia no que respeita às alterações demográficas, o Envelhecimento da população encontra-se actualmente em crescimento um pouco por toda a Europa, não sendo exceção Portugal, tal como já foi referido. Para além de assistirmos a um envelhecimento da população fruto de um aumento da esperança média de vida assistimos também a um decréscimo de natalidade, sendo evidente aquilo a que se chama um duplo envelhecimento populacional, segundo dados estatísticos avançados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

De acordo com os dados do INE, lançados a 29 de Março de 2017, é expectável que se mantenha o agravamento do envelhecimento demográfico em Portugal, o qual, só

irá estabilizar dentro de 40 anos, prevendo-se determinadas tendências transversais a todas as regiões do país, nos anos entre 2015 e 2080 que consistem em:

- A população em Portugal fique abaixo do limiar dos 10 milhões.
- O número de jovens diminua de 1,5 para 0,9 milhões.
- O número de idosos aumente de 2,1 para 2,8 milhões.
- A população em idade activa diminuirá de 6,7 para 3,8 milhões de pessoas.

Em Portugal, segundo o relatório sobre o Perfil de saúde do País lançado em 2017 pela Comissão Europeia é possível verificar uma realidade idêntica a toda a Europa no que concerne ao envelhecimento da população. A esperança média de vida em Portugal superou a média da União Europeia (EU), verificando-se que a % da população com mais de 65 anos de idade em Portugal é de 20,3%, com uma taxa de fertilidade de 1,3% ao passo que, na EU, a % da população com mais de 65 anos de idade é de 18,9% e a taxa de fertilidade é de 1,6%. No entanto, embora este aumento de esperança média de vida seja um triunfo, o seu ritmo não foi de todo acompanhado por outras dimensões da saúde do indivíduo. Portanto, as pessoas vivem mais tempo, mas a qualidade de vida não é directamente proporcional, já que existe um aumento de co-morbilidades, doenças crónicas e um crescente significativo de défice de funcionalidade associado. Em Portugal, em 2016, a esperança média de vida para o género feminino atingiu os 83,4 anos de idade ao passo que para o género masculino atingiu 77,7 anos de idade. De realçar ainda que em Portugal, o índice de envelhecimento passou de 27,5% em 1961 para 153,2 % em 2017. (PORDATA, 2017)

Perante esta realidade, Portugal apresenta-se assim como um dos países com maior percentagem de idosos ao nível da UE, devendo a política nacional acompanhar todas estas alterações demográficas que se impõem, adaptando-se a este novo perfil de saúde portuguesa, cada vez mais envelhecida e com maior grau de cronicidade na doença e maior défice de funcionalidade.

Este envelhecimento populacional terá consequências quer para a saúde da população, quer para os sistemas de saúde, constituindo portanto um desafio para a formulação de políticas de saúde e serviços apropriados e adequados às necessidades das populações. De acordo, com o último relatório mundial de envelhecimento e saúde da OMS, é realçado que o envelhecimento saudável é mais do que a ausência da doença e realça que o enfoque social recomendado para abordar o envelhecimento requer uma

transformação dos sistemas de saúde que substitua os modelos curativos baseados na doença pela prestação de atenção integrada e centrada nas necessidades dos idosos. Tendo por base o ENEAS, Portugal encontra-se comprometido com a estratégia e plano de acção global para o envelhecimento saudável da OMS e com os valores e objectivos fundamentais da UE, sendo uma preocupação crescente dos nossos governantes a dificuldade na oferta de cuidados continuados eficazes para pessoas com défice de funcionalidade, maioritariamente idosos.

Hespanha (2011) no seu artigo sobre o papel das redes sociais nas políticas sociais, abordando especificamente o caso da rede nacional de cuidados continuados refere que os cuidados à população idosa dependente tem-se vindo a deteriorar e que um dos grandes problemas no que respeita a estes cuidados se prende muito com as condições familiares de trabalho e de tempo, com as alterações demográficas (aumento de divórcio, aumento das famílias monoparentais, aumento da participação da mulher no mercado de trabalho, declínio da taxa de natalidade, etc.), não se encontrando condições criadas para que as famílias cuidem dos seus idosos e também não existindo condições económicas para que estes possam ser integrados em Instituições que os cuidem. Em Portugal, a taxa de risco de pobreza para pessoas com 65 e mais anos de idade é de 18,3% em 2016, a qual é superior à taxa apresentada na UE que é de 14,5%, em 2016. (PORDATA, 2017)

Quer as transformações demográficas, a que subjaz o envelhecimento da população portuguesa e o aumento da dependência física e défice de funcionalidade resultante de um aumento da esperança média de vida e de comorbilidades a que lhes estão associadas, quer as transformações económico sociais que temos vindo a vivenciar no decorrer dos últimos anos na sociedade portuguesa têm vindo a determinar a necessidade de um novo paradigma nos cuidados de saúde e no apoio social.

Durante muitos anos assistiu-se a um sistema de saúde estruturado nos cuidados agudos, isto é, num modelo centrado no hospital, onde a dimensão total de “pessoa” não era tida como o foco principal dos cuidados, sendo necessária um novo paradigma dos cuidados que se centra na sua continuidade de uma forma holística, atendendo à dimensão bio psico social da pessoa na sua situação de doença. Esta é uma nova realidade a que se assiste um pouco por toda a Europa e à qual, tal como já foi referido, Portugal não é alheio. Com uma população cada vez mais envelhecida, com maior défice de funcionalidade associado, que ocupa camas em meio Hospitalar sobrecarregando os

profissionais, não por agudização da doença mas pela sua dependência e comorbilidades, sem grande hipótese de sucesso terapêutico, fruto de um aumento de esperança média de vida desproporcional à qualidade de vida, urge uma resposta especializada que respeite e atenda às necessidades desta população e das suas famílias, reservando os Hospitais para os cuidados agudos de doença. (Hespanha, 2011)

É neste sentido e de forma a garantir uma continuação de cuidados, mas não necessariamente em meio hospitalar, que foi criada em Portugal em 2006 a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), vulgarmente conhecida como “A Rede” ou RNCCI, de forma a solucionar o problema de utilização inapropriada do internamento hospitalar através da satisfação de necessidades de saúde e do fórum social, com especial enfoque para aquelas que decorrem do envelhecimento populacional e de todas as limitações de ordem física, social, emocional e económica que daí advém.

## **2. A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados. Uma resposta a este desafio?**

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), criada em 2006, dependente de uma parceria entre o Ministério da Saúde e do Ministério o Trabalho e da Solidariedade Social, é constituída por um conjunto de Instituições público privadas, constituídas por equipas especializadas, as quais prestam cuidados de saúde e de ordem social, numa perspectiva holística, quer em regime de institucionalização, quer na residência do próprio utente, mediante as necessidades levantadas. Esta “Rede” presta cuidados especializados, por equipas multidisciplinares, que visam a interdisciplinariedade e transdisciplinariedade, fundamentando-se no princípio da reabilitação, readaptação e reinserção.

Tal como nos refere Hespanha (2011), existe a nível internacional uma grande ambiguidade na delimitação desta área de cuidados, assim como uma grande diversidade de modelos de intervenção e diferentes participações da esfera pública e privada, contudo um ponto é convergente nos países desenvolvidos europeus, que consiste na visão de os cuidados continuados se apresentarem como uma área central nas políticas públicas dos diferentes países.

Em 2018 é lançado o artigo internacional intitulado por “*Ten years after the creation of the portuguese national network for long term care in 2006: achievements and*

*challenges.*”, que realiza pela primeira vez a nível internacional uma análise aos 10 anos da RNCCI em Portugal, avaliando a sua reforma em Portugal e tendo em conta as suas várias dimensões (coordenação, propriedade, sistema de financiamento da estrutura organizacional e principais características), assim como desafios futuros que se apresentam para esta rede. Alguns desses desafios constituem-se em: múltiplas fontes de financiamento, existência de vários contextos assistenciais, aumento sustentado dos internamentos na RNCCI, o domínio na institucionalização, existência de listas de espera, assimetrias regionais, ausência de um modelo de financiamento baseado nos níveis de dependência e também a dificuldade de utilizar um modelo de financiamento baseado nos níveis de dependência, ou a dificuldade de utilizar o instrumento de avaliação de necessidades para comparação internacional. (Lopes, Mateus, & -Quevedo, 2018)

A RNCCI constituída em parceria pelo Ministério da saúde e pelo Ministério do trabalho e da solidariedade social, oferece uma cobertura universal a todos aqueles que são incapazes de se cuidar, que não possuem suporte, que necessitem de monitorização contínua de saúde ou de apoio social. No que diz respeito aos seus beneficiários, a realidade Portuguesa é semelhante a vários sistemas europeus de *Long Term Care*. No que respeita à sua coordenação, a RNCCI tal como em vários países europeus, apresenta um sistema de *Long Term Care* descentralizado e hierarquizado, administrado a três níveis: central (ministério da saúde desenvolve o programa nacional de saúde), regional (as 5 administrações regionais do país implementam as metas nacionais das políticas de saúde e coordenam todos os níveis de cuidados de saúde) e local (onde os cuidados primários são responsáveis por facultar assistência domiciliar e encaminhar os pacientes para as diferentes tipologias porporcionadas. (Lopes, Mateus, & -Quevedo, 2018)

De acordo com (Lopes, Mateus, & -Quevedo, 2018), quanto à estrutura organizacional, tendo presente a proximidade entre os dois países ibéricos, importa referir que o sistema público português se baseia no Modelo Catalão (CatSalut), encontrando-se organizado em dois principais ambientes de atendimento: os serviços de base comunitária e as vulgarmente chamadas *Nursing Homes*. No primeiro ambiente de atendimento, os cuidados de enfermagem, médicos e de reabilitação são fornecidos no domicílio do utente entre as 8h e as 20h, sendo excluídos os utentes que necessitem de cuidados 24h ou apenas de cuidados sociais. O segundo ambiente de atendimento, incide sobre cuidados por equipas especializadas em que o utente se encontra institucionalizado, em que existem quatro tipologias de unidades de internamento:

1. Unidades Convalescença (UC): providenciam cuidados de enfermagem, médicos e de reabilitação numa base diária a indivíduos com um tempo máximo de 30 dias consecutivos de internamento.
2. Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR): providenciam cuidados de enfermagem, médicos e de reabilitação menos intensivos, com um tempo de permanência esperado entre os 31 e os 90 dias de internamento.
3. Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM): cuidados que incidem mais em indivíduos com dificuldades de inclusão comunitária e em que os cuidadores necessitem também de descanso, pela exaustão de cuidar, com um tempo de permanência esperado de 90 ou mais dias consecutivos.
4. Unidades de Cuidados Paliativos (UCP): oferecer cuidados de estágio final a utente com doença terminal, sendo importante referir que em 2015 essas unidades pela especificidade dos cuidados foram incluídas na Rede Nacional de Cuidados Paliativos Nacional.

Para que os utentes integrem esta “rede”, é realizada uma avaliação de necessidades, a qual em Portugal é concretizada através do instrumento integrado de avaliação biopsicossocial, colectando informações em três domínios: biológico, psicológico e social, recaindo esta avaliação por parte de equipas de gestão de altas (EGA), caso o indivíduo esteja hospitalizado ou recaindo sobre as equipas de cuidados de saúde dos agrupamentos de centros de saúde, caso estes se encontrem na comunidade. Assim, tendo por base as necessidades específicas e individualizadas dos cuidados que cada utente necessita (dependência e durabilidade da necessidade dos cuidados), esta avaliação deve ser encaminhada para os melhores cuidados e sempre que possível próximo à sua residência. (Lopes, Mateus, & -Quevedo, 2018)

Na RNCCI, o modelo de financiamento engloba diversas fontes, as quais se complementam entre si: financiamento público (assegurado pelo orçamento de estado e partilhado entre o sector da saúde e sectores sociais), lucros do jogo e apostas sociais (p.ex. lotaria nacional) e co pagamentos. (Lopes, Mateus, & -Quevedo, 2018)

No decorrer dos últimos anos a RNCCI tem vindo a sofrer algumas transformações decorrentes de ajustes da política de saúde pública e social para dar resposta às necessidades da População. Alguns dados que nos revelam este crescimento por parte da RNCCI são nos apresentados no último relatório “Monitorização da Rede

Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) – 2016”, lançado em Abril de 2017:

- No final de 2016 existiam 8400 camas em funcionamento na RNCCI.
- O crescimento global do número de camas em relação ao final de 2015 é de 8,1%, sendo a região Norte aquela que apresenta um maior crescimento.
- Existe um acréscimo de 2,2% em relação a 2015, no que respeita aos lugares na RNCCI (14664 lugares em 2016).
- Os lugares domiciliários são inferiores aos lugares de internamento, representando apenas 43 %.
- A região do Alentejo é aquela que tem maior cobertura no que respeita a lugares de internamento, ao passo que o Algarve está na linha da frente nos lugares domiciliários.
- No que respeita a Equipas Referenciadoras, existem Equipas de Gestão de Alta (EGA) em todos os Hospitais e também em todos os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES).
- Existem Equipas de Coordenação Local (ECL) em todos os ACES.
- A população da RNCCI com idade superior a 65 anos representa 81,6% do total e a população com idade superior a 80 anos representa 47,4% do total, com crescimento em relação a 2015.
- Em 78% dos casos foram atingidos os objectivos propostos no Plano Individual de Intervenção.
- No destino Pós alta 10% dos utentes tiveram alta para respostas sociais, sendo que a nível nacional 74% foram altas para o domicílio e em 73% destas altas para o domicílio foi necessário suporte.

A RNCCI tem se revelado uma estratégia na política social Portuguesa, com vista a dar resposta ao presente problema social que consiste o envelhecimento da população, a qual tem vindo a crescer a nível nacional, conforme é consubstanciado, pelos dados lançados pelos relatórios de monitorização da RNCCI.

### **3. Análise de Redes Sociais. Lançando novas pistas na Saúde.**

As redes sociais encontram-se no centro daquilo que é a sociedade humana, ninguém vive sozinho ou isolado, nascemos em uma determinada família, crescemos, com determinados vizinhos, conhecemos amigos, pertencemos a uma determinada

comunidade, nascemos, vivemos e morremos num emaranhado de laços que se se assemelha em tudo à ideia de teia ou de rede.

A ARS surge assim, como uma técnica que permite realizar um diagnóstico sobre uma determinada situação, permitindo enquanto ferramenta metodológica revelar uma radiografia do mundo social. (Fialho, 2015)

A área da saúde e a análise de redes sociais, apresentam desde muito cedo, uma estreita relação entre si. Estudos sobre a difusão de inovações entre a classe médica desenvolvidos por Coleman (1966), a relação existente entre a rede social e a saúde preconizada por Kadushin (1982), ou o desafio de estudar grandes redes sociais na pesquisa epidemiológica por Klovadhl (1985 e 1995) e os estudos de Bernard (1995) e Latkin (1995) relativamente aos grupos de risco assolados por epidemias e a consequente definição de políticas de prevenção, assim como os estudos de Hirdes (1998) sobre os cuidados pessoais como complementares de serviços institucionalizados de saúde, são alguns dos exemplos da aplicação de redes sociais na saúde.

Se por um lado, Kadushin (1982) no seu estudo intitulado por “*Social Density and Mental Health*” analisa a relação existente entre a rede social e a saúde preconizada, por outro lado temos Klovadhl (1985 e 1995) que realizou o seu estudo intitulado por “*Social networks and infectious disease*”, o qual se revelou como um avanço substancial no que toca à análise de redes sociais e os estudos epidemiológicos.

A pesquisa levada a cabo por Klovadhl consistiu numa das primeiras abordagens de rede social para compreender melhor os factores que afectam a transmissão de uma série de agentes patogénicos, incluindo o vírus da Hepatite B (HBV) e o vírus da Imunodeficiência Humana (HIV) em populações de risco (prostitutas, toxicodependentes e a sua rede de contactos próximos, na cidade de Colorado Spring. Foram encontrados, pela primeira vez, numa pesquisa de carácter epidemiológico, um grande número de indivíduos conectados uns aos outros (mais de 600), directa ou indirectamente, utilizando um projecto de rede. (Klovadhl, 1994)

A pesquisa de Klovadhl constitui um grande avanço na pesquisa epidemiológica através da utilização de uma metodologia inovadora, a ARS. O autor refere que a taxa e a extensão da disseminação da doença transmitida através de relações pessoais dependeria da estrutura das redes relevantes e assim, o conhecimento das estruturas de

relações seria fundamental para a identificação da taxa e extensão previsível da doença, através do desenho duma rede, na qual se identificava o potencial epidémico e pandémico.

Entre as técnicas de abordagem mais recorrentes, encontram-se também as preconizadas por Latkin et al. (1995) e Mandell et al. (1994). Esta metodologia consistia na dinamização de sessões de grupo utilizando a técnica do paciente-chave como ponto de referência para a reconstrução e formação progressiva da rede. Em cada sessão, com o recurso a técnicas de dinâmica de grupo e de motivação, o técnico/terapeuta encorajava o paciente-chave a manter a sua rede social, desenvolvendo técnicas de negociação para as relações sexuais seguras e a não partilha de seringas. Do diagnóstico realizado nestas sessões resultaria um inventário de necessidades sociais dos indivíduos e de cada rede social. Segundo Latkin (1995), este recurso à reconstituição e análise da rede social enquadrava-se numa estratégia de utilização de sub-redes de partilha de drogas, as quais ocorriam naturalmente como um veículo de mudança de comportamentos e tendo por base as teorias da influência social. A partir do indivíduo procurava-se desenhar os seus círculos concêntricos de redes de relações e delinear uma intervenção com o objectivo de modificar atitudes que se reflectissem numa melhoria da vida em grupo (na rede).

Uma outra questão fortemente esmiuçada pelos estudiosos de redes sociais, é a questão do apoio social, o qual se encontra fortemente relacionado com o conceito de capital social, sendo que neste âmbito, o apoio social inclui a estrutura da rede na qual o indivíduo se encontra inserido. Tal como nos refere Kadushin (2012), o apoio social é apenas um dos exemplos de capital social. Grande maioria dos trabalhos recentes sobre apoio social tendem a ser na área da saúde, exemplo disso são os trabalhos desenvolvidos por Portugal (2006) “Novas Famílias, Modos Antigos. As redes sociais na produção de bem-estar.”, Breno Fontes (2007) intitulado por “Redes Sociais e Saúde: sobre a formação de redes de apoio social no quotidiano de portadores de transtorno mental.”, de Landim et al. (2010) com o “Estudo-síntese: interfaces da análise de rede social com o campo da saúde mental.”.

Embora, muitos dos trabalhos desenvolvidos sejam na área da saúde e saúde mental, tem sido também realizadas várias investigações à luz da ARS sobre questões organizacionais também na área da saúde, sendo alguns dos exemplos neste nível os trabalhos de Marqués (2009) *“Influencia de las redes sociales en el rendimiento de las organizaciones: un estudio en el sector sanitario.”* e Arco (2010) *“Tecendo Redes. As relações interorganizacionais de cooperação para a formação de Enfermagem.”*.

No campo da saúde Smith e Christakis (2008), fazem uma distinção entre os estudos de redes sociais, os que tendem a ser estruturais e que se estendem além dos contactos directos de um determinado indivíduo e os que se focam no apoio social directo. Os autores relatam que os estudos de apoio social avaliam a quantidade e a qualidade dos vínculos de um indivíduo em particular ao passo que os estudos de redes sociais traçam os laços como objectos de estudo potencialmente relevantes para os resultados de interesse, defendendo os autores uma análise de dois níveis, na qual a estrutura das relações sociais tem resultados não só para o colectivo mas também individualmente, afectando mecanismos biológicos básicos (morbilidade e mortalidade). Por exemplo, tendo por base o estudo de Egan et al. (2008) sobre doenças coronárias, é possível verificar que numa população idosa, o apoio de um cônjuge e de redes de apoio social mais amplas na comunidade está directamente relacionado a uma melhor saúde. (Kadushin, 2012)

Tal como nos diz Molina e Aguilar (2005), a perspectiva de redes sociais constitui um espaço singular em que confluem inúmeras disciplinas e tradições intelectuais, sendo a utilização deste conceito a mais variada e legítima. Os autores apontam para cinco usos do conceito de redes sociais: metafórico ou heurístico, empírico ou etnográfico, intervenção, formal e por último as redes sociais como ponto de partida para avançar na Teoria Social.

A perspectiva de redes sociais converge naquilo que é acção e estrutura, perspectivas micro e macro e assim sucessivamente. A ARS surge assim como uma ferramenta de diagnóstico e de intervenção, caracterizando-se por incluir quer dados relacionais quer dados reticulares à sua análise. (Molina & Aguilar, 2005)

Tendo por base alguns dos estudos discutidos anteriormente, podemos referir que a ARS procura novas associações, novas perguntas e novos problemas, apresentando-se as suas possibilidades e potencialidades enormes, multiplicando-se dia após dia, revelando-se de interesse, actualmente, dois grandes campos de aplicação da ARS: saúde e apoio social.

#### **4. Proposta Metodológica**

Para a presente investigação, perspectivamos socorremo-nos à Análise de Redes Sociais (ARS) como uma ferramenta metodológica.

Assim, socorrendo-se da ARS como proposta metodológica para a presente investigação, preconizamos utilizar uma perspectiva predominantemente quantitativa através da utilização de questionários sociométricos, com recurso ao Software UCINET, associado a uma perspectiva qualitativa com recurso a entrevistas semi estruturadas aos atores chave intervenientes na rede, de modo a compreender os dados provenientes dos questionários. Por tudo aquilo que tem sido discutido ao longo do presente artigo, a análise de redes sociais, enquanto técnica de mapeamento de interacções sociais parecem-nos ser, a ferramenta metodológica mais adequada para concretizar a presente investigação. Assumindo um duplo desafio, esta investigação preconiza, por um lado, produzir conhecimento sociológico sobre uma temática emergente e, por outro lado, compreender a dinâmica de uma rede muito particular (Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados).

Como principal objectivo, preconiza-se:

- Compreender as lógicas e as estratégias de acção colectiva dos atores integrantes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados no Alentejo.

Posteriormente, como objectivos específicos preconiza-se:

- Caracterizar a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados no Alentejo.
- Compreender as interacções partilhadas pelos diferentes atores que constituem a rede.
- Identificar o processo de comunicação (partilha de informação).
- Identificar o posicionamento dos atores na rede.

## **Considerações Finais**

Hoje em dia é comum dizermos que vivemos em rede. O nosso quotidiano apresenta-se repleto de um emaranhado de fios tecidos por cada um de nós à medida que interagimos e se relacionamos com o outro. Desde que nascemos até que morremos, vamos tecendo teias e mais teias, resultantes da nossa vida, da nossa interacção com o outro.

Falar em redes, é cada vez mais vulgar, está na moda, falamos em redes de comunicação, de tráfico, de transportes, digitais, entre tantos outros exemplos passíveis de serem dados, tal como nos refere Castels (2012) vivemos numa “Sociedade em Rede”. Mas o conceito de rede, não é novo, remontando já à década de 30. Fruto de uma enorme

diversidade de correntes e contribuições, rede social abarca em si mesmo, uma infinidade de sentidos e aplicações.

Em Portugal, a ARS ainda ocupa um lugar bastante modesto, comparativamente a países como Espanha, França, Brasil, existindo apenas alguns autores a trabalharem as redes sociais, não assumindo ainda grande expressão, destacando-se alguns trabalhos desenvolvidos por Varanda (2000, 2005), Portugal (2005, 2007), Fialho (2008), Arco (2010) e Fialho, Saragoça e Silva (2013) no livro “Iniciação à Análise de Redes Sociais. Casos práticos e procedimentos com Ucinet.” No entanto, em Portugal nos últimos anos têm-se vindo a assistir a um crescente interesse na área das redes sociais, tendo ocorrido também em 2017 e 2018 o I e II Congresso Internacional de Redes Sociais desenvolvido pelo CICS Nova na Universidade de Évora, promovendo a partilha internacional e nacional entre estudiosos da área.

O campo da saúde revela-se assim, um campo multidimensional a explorar e que desde sempre, se apresentou com uma relação estreita à ARS.

A perspectiva de redes sociais converge naquilo que é acção e estrutura, perspectivas micro e macro e assim sucessivamente. A ARS surge assim como uma ferramenta de diagnóstico e de intervenção, caracterizando-se por incluir quer dados relacionais quer dados reticulares à sua análise. (Molina & Aguilar, 2005)

Tendo por base alguns dos estudos referidos anteriormente, podemos referir que a ARS procura novas associações, novas perguntas e novos problemas, apresentando-se as suas possibilidades e potencialidades enormes, multiplicando-se dia após dia, revelando-se de interesse, actualmente, dois grandes campos de aplicação da ARS: saúde e apoio social. É neste sentido, que a ARS se apresenta como uma ferramenta inequívoca para caracterizar e desocultar as dinâmicas inter organizacionais subjacentes à RNCCI. Através da utilização da ARS, é possível realizar uma “radiografia social” como nos refere Fialho (2008), revelando assim, lacunas e constrangimentos desta rede, que dificultam as respostas a uma população que necessita deste tipo de cuidados de saúde e deste tipo de apoio social.

## **Referências Bibliográficas**

- Alejandro, V. Á., & Norman, A. G. (2005). *Manual introductorio al análisis de redes sociales*.
- Arco, H. (2010). *Tecendo Redes*. Évora: Universidade de Évora.
- Burt, R. (1992). *Structural Holes*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Castels, M. (2012). *A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura*. (Vol.I). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*. Vol. 94, Suplement, pp. 95 - 120.
- Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Degenne, A., & Forsé, M. (2010). *Introducing Social Networks*. London: Sage.
- Despacho (n.º12427/2016), R. P. (10 de Julho de 2017). *ESTRATÉGIA NACIONAL PARA O ENVELHECIMENTO ACTIVO E SAUDÁVEL 2017 - 2025*. Obtido em 11 de Junho de 2018, de Serviço Nacional de Saúde: <https://www.eapn.pt/documento/566/estrategia-nacional-para-o-envelhecimento-ativo-e-saudavel-2017-2025Eurostat>. (s.d.). *Eurostat - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência*. Obtido em 10 de Julho de 2018, de Eurostat - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência: <http://ec.europa.eu/eurostat>
- Fialho, J. (2008). *Redes de Cooperação interorganizacional: o caso das entidades formadoras do Alentejo Central*. Évora: Universidade de Évora.
- Fialho, J. (2015). Pressupostos para a construção de uma sociologia de redes sociais. *Sociologia Revista Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, XXIX, pp. 59 - 79.
- Fialho, J. (2016). O Capital Social no Contexto da Teoria Sociológica Contemporânea. *Desenvolvimento e Sociedade* N.º1, pp. 69 - 82.
- Fontes, B. (1999). Capital Social e Terceiro Sector: sobre estruturação das redes sociais e associações voluntárias. *Caderno CRH, Salvador*, n. 30/31, pp. 239 - 264.
- Fontes, B. (2007). Redes Sociais e Saúde: Sobre a formação de redes de apoio social no cotidiano de portadores de transtorno mental. *Política & Trabalho. Revista de Ciências Sociais* n.26, pp. 87 - 104.
- Fontes, B., & Eichner, K. (2004). A formação do capital social em uma comunidade de baixa renda. *Redes: Revista hispana para el análisis de redes sociales* Vol.7.
- Freeman, L. C. (2004). *The Development of Social Networks Analysis. A study in the sociology os science*. Vancouver, BC Canada: Empirical Press.
- Frey, K. (Abril de 2003). Capital social, comunidade e democracia. *Política & Sociedade* N.º 02, pp. 175 - 187.

- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology, Volume 78, n.º6*, pp. 1360 - 1380.
- Granovetter, M. (1983). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited . *Sociological Theory, Volume 1*, pp. 201 - 233.
- Hanneman, R. (2001). *Introduction to social network methods*. California: University of California, Riverside.
- Hespanha, M. J., & Hespanha, P. (2011). O papel das redes sociais nas políticas sociais. O caso da rede nacional de cuidados continuados integrados. *Cidadania, Políticas Públicas e Redes Sociais.*, pp. 83 - 104.
- INE. (s.d.). *Portal do Instituto Nacional de Estatística*. Obtido em 10 de Julho de 2018, de Portal do Instituto Nacional de Estatística: <https://www.ine.pt>
- Kadushin, C. (2012). *Understanding Social Networks. Theories, Concepts and Findings*. New York: Oxford University Press.
- Klovadhl, A. S. (1985). Social Networks and the spread of infectious diseases. The AIDS example. *Social Science & Medicine.*, 21, pp. 1203 - 1216.
- Latkin, C., Mandell, W., Oziamkowska, M., Celentano, D., Esminger, M., & Knowton, A. (Abril de 1995). Using social network analysis to study patterns of drug use among urban drug users at high risk for HIV/AIDS. *Drug and Alcohol Dependence.*, pp. 1 - 9.
- Latour, B. (2012). *Reagregando o Social. Uma introdução à teoria do actor rede*. Salvador: Eufba - Edusc.
- Lemieux, V., & Ouimet, M. (2008). *Análise estrutural das redes sociais*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lin, N. (1999). Building a Network Theory of Social Capital. *Connections N.º 22*, pp. 28 - 51.
- Lopes, H., Mateus, C., & -Quevedo, C. H. (2018). Ten years after the creation of the Portuguese National Network for Long Term Care in 2006: Achievements and Challenges. . *Health Policy*, pp. 210 - 216.
- Lozares, C. (1996). La Teoria de Redes Sociales. *Papers 48*, pp. 103 - 126.
- Marsden, P., & Lin, N. (1982). *Social structure and network analysis*. Beverly Hills: SAGE Publications.
- Marsdens, P., & Lin, N. (1982). *Social Structure and network analysis*. Beverly Hills: SAGE Publications.
- Martinez, J. I. (2002). Cambio tecnológico y cambio organizacional: La organización en red. *Polis. Revista Latino Americana*, pp. 1 - 11.
- Molina, J. L. (Junho de 2004). La Ciencia de las redes. *Apuntes de Ciencia y Tecnología N.11*, pp. 36 - 42.
- Petronilho, F., Pereira, C., Magalhães, A., Carvalho, D., Oliveira, J., Castro, P., et al. (Julho de 2017). Evolução das pessoas dependentes no autocuidado acompanhadas na Rede

- NACIONAL DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS. *Revista de Enfermagem Referência, Série IV - n.º 14*, pp. 39 - 48.
- PORDATA. (2017). *PORDATA - Estatísticas, gráficos e indicadores de Municípios, Portugal e Europa*. Obtido em 10 de Julho de 2018, de PORDATA - Estatísticas, gráficos e indicadores de Municípios, Portugal e Europa: <https://www.pordata.pt>
- Portes, A. (2000). Capital Social: Origens e aplicações na sociologia contemporânea. . *Sociologia, problemas e práticas*, N.º 33, pp. 133 - 158.
- Portugal, S. (2006). *Novas famílias, modos antigos: as redes sociais na produção de bem-estar*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- RNCCI. (Abril de 2016). *ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde*. Obtido em 11 de Junho de 2018, de ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde: <http://www.acss.min-saude.pt/wp-content/uploads/2016/07/RNCCI-Relatorio-Monitorizacao-Anual-2016.pdf>
- Rodriguez, J. A. (2005). *Análisis estructural y de redes*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas .
- Scott, J. (2000). *Social Network Analysis a handbook*. London: Sage Publications.
- Silva, C., Fialho, J., & Saragoça, J. (2013). *Iniciação à Análise de Redes Sociais. Casos Práticos e Procedimentos com UCINET*. Lisboa: Caleidoscópio.
- Tomaél, M. I., & Marteleto, R. M. (2015). *Informação e Redes Sociais. Interfaces de teorias, métodos e objectos*. Brasil: eduel.
- Varanda, M. (2007). Acção Colectiva em pequenos empresários: Uma análise de redes sociais. *Revista Análise Social*, XLII (182), pp. 207 - 230.
- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social Network Analysis. Methods and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2002). *CURRENT AND FUTURE LONG TERM CARE NEEDS*. World Health Organization.

## **SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

### **COOPERAÇÃO INTERORGANIZACIONAL NA FORMAÇÃO INICIAL EM ENFERMAGEM: PROCESSO DE SUPERVISÃO NO ENSINO CLÍNICO DE FUNDAMENTOS DE ENFERMAGEM**

*Olga Batista Louro*

*Instituto Politécnico de Portalegre*

*olgalouro@ipportalegre.pt*

*António Reis do Arco*

*Instituto Politécnico de Portalegre, Nurse 'in UIESI*

*a.arco@ipportalegre.pt*

*Sofia Maria Borba Roque*

*Instituto Politécnico de Portalegre, Nurse 'in UIESI*

*sofia.m.b.roque@ipportalegre.pt*

## **Resumo**

A formação inicial em enfermagem articula momentos de aprendizagem teórica e teórico-prática, desenvolvidos em contexto escolar, e de aprendizagem prática, desenvolvidos em contexto clínico. O acompanhamento dos estudantes em contexto clínico é assegurado pelos enfermeiros dos locais onde este decorre, com o apoio dos docentes, constituindo estes três grupos de atores os elementos basilares da tríade nuclear do processo de supervisão clínica, ancorado no acompanhamento, apoio e estímulo à aprendizagem prática em enfermagem. A supervisão clínica constitui atualmente uma área de interesse acrescido, patente em publicações nacionais e internacionais, emergindo como uma relação cooperativa mais ou menos formal, que visa a progressiva capacitação dos estudantes. Deste processo resultam sinergias entre os atores do contexto escolar e clínico, numa lógica recursiva entre teoria-prática e prática-teoria, com evidentes ganhos para todos os intervenientes, que pode inclusive ser entendido como uma rede de cooperação interorganizacional. Esta cooperação resulta num fluxo de informação entre enfermeiros e docentes que conflui num espaço de desenvolvimento interpessoal com uma evidente dinâmica de atualização e enriquecimento profissional, emergente da partilha de saberes teóricos e práticos entre os atores, pretendendo-se com o presente trabalho caraterizar a relação cooperativa dos atores envolvidos no processo de supervisão nos contextos do Ensino Clínico de Fundamentos de Enfermagem. Efetuou-se um estudo descritivo-transversal, envolvendo 67 estudantes que frequentaram o Ensino Clínico, tendo os dados sido recolhidos através de um instrumento desenvolvido para a sua avaliação. A análise de dados foi realizada usando como recurso o SPSS (estatística descritiva), sendo a análise das questões abertas efetuada tendo por base as dimensões de Comportamento de Supervisão / Aptidões (Glickman, Gordon & Ross-Gordon, 2017). Os resultados sugerem um processo positivo, quer relativo ao enfermeiro quer ao docente, sendo valorizado pelos estudantes, nesta fase de aprendizagem, maioritariamente comportamentos de supervisão não diretivos.

**Palavras-chave:** Supervisão, Enfermagem, Cooperação, Formação, Ensino clínico.

## **Abstract**

The initial formation in nursing articulates theoretical and theoretical-practical moments of learning, developed in a school context, and of practical learning, developed in a clinical context. The follow-up of the students in a clinical context is ensured by nurses from the locals where this takes place, with the support of the teachers, constituting these three groups of actors the basic elements of the nuclear triad of clinical supervision process, anchored in the accompaniment, support and stimulation to practical learning in nursing. Clinical supervision is currently an area of increased interest, as evidenced in national and international publications, emerging as a more or less formal cooperative relationship, aimed at the progressive training of students. This process results in synergies between the actors in school and clinical context, in a recursive logic between theory-practice and practice-theory, with evident gains for all actors, which can even be understood as a network of interorganizational cooperation. This cooperation results in a flow of information between nurses and teachers that converges in an area of interpersonal development with an evident dynamic of updating and professional enrichment, emerging from the sharing of theoretical and practical knowledge among the actors, aiming to characterize the relationship cooperative of the actors involved in the supervision process in the contexts of Nursing Fundamentals Clinical Teaching. A descriptive-transversal study was carried out, involving 67 students who attended the Clinical Teaching, and the data were collected through an instrument developed for their evaluation. Data analysis was performed using SPSS (descriptive statistics), being the analysis of the open questions made based on the dimensions of Behaviour of Supervision / Skills (Glickman, Gordon & Ross-Gordon, 2017). The results suggest a positive process, both regarding the nurse and the teacher, being valued by the students, in this phase of learning, mainly non-directive supervision behaviours.

**Key-words:** Supervision, Nursing, Cooperation, Formation, Clinical teaching

## **Introdução**

Na esfera da educação em saúde conjugam-se, de forma simplificada, três grandes dimensões associadas ao processo formativo, mais concretamente a educação para a saúde, a formação em serviço (contínua), imprescindível aos processos de atualização e aperfeiçoamento técnico-científico dos profissionais nesta área, e a supervisão clínica, relacionada com os processos de acompanhamento da aprendizagem dos estudantes durante a sua formação teórico-prática.

Qualquer destas áreas partilha princípios metodológicos que as permitem caracterizar como práticas científicas sustentadas, sendo baseadas na identificação das necessidades formativas dos indivíduos / grupos / comunidade, definição de estratégias de atuação, planeamento / programação / execução da atividade e, finalmente, avaliação dos resultados / impactos da intervenção desenvolvida (Bastable, 2014).

Relativamente à educação para a saúde perspetiva-se eminentemente o desenvolvimento das intervenções necessárias à aquisição dos conhecimentos, aptidões e competências essenciais para que os indivíduos, grupos ou comunidades possam, de forma responsável, livre e esclarecida, ter o arbítrio e o direito de efetuar opções que visem fomentar a sua saúde e a do grupo a que pertencem, através da adoção de atitudes e comportamentos adequados e sustentados para este efeito (Carvalho & Carvalho, 2006; Sharma, 2016).

Quanto à formação em serviço, está subjacente ao conjunto de processos que visem proporcionar a aquisição e desenvolvimento de saberes e práticas que possibilitem atualizar, complementar e consolidar as aprendizagens adquiridas noutras etapas de formação, dando também resposta às exigências profissionais e organizacionais, em termos teóricos e práticos, proporcionando aprendizagens específicas relacionadas com as atividades quotidianamente desenvolvidas (Institute of Medicine, 2010).

No que concerne à supervisão clínica, ao nível da formação inicial em enfermagem, este conceito remete-nos para as atividades de aquisição, desenvolvimento e indução de conhecimentos e competências profissionais, por parte dos estudantes, formalmente acompanhados por profissionais devidamente credenciados, que progressivamente lhes integram um maior nível de responsabilidade na tomada de decisões e nas intervenções práticas, assegurando a proteção e a segurança dos utentes em situações clínicas mais complexas (Butterworth & Faugier, 2013; Ordem dos Enfermeiros, 2009; Walsh, 2014).

Este processo sustenta-se numa perspetiva de cooperação interorganizacional, envolvendo as organizações de saúde, locais de prática clínica, e as instituições de ensino superior, da área da saúde, âmbito onde se enquadra o Ensino Clínico de Fundamentos de

Enfermagem, que decorre no 1.º semestre do 2.º ano do Curso de Licenciatura em Enfermagem, lecionado pela Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Portalegre.

O Ensino Clínico tem como objetivo geral prestar cuidados de enfermagem à pessoa e família, intervindo na satisfação das necessidades humanas básicas, mobilizando a metodologia científica, técnicas, procedimentos e instrumentos da profissão, onde as competências a desenvolver têm como referência as definidas pela Ordem dos Enfermeiros, para os enfermeiros de cuidados gerais (Ordem dos Enfermeiros, 2012).

O acompanhamento dos estudantes é realizado por um enfermeiro orientador em contexto clínico e um docente supervisor, os quais assumem um papel determinante, no sentido de proporcionar as experiências relevantes e mais significativas, criar oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, fornecer as condições que permitam a reflexão sobre a ação e sobre os seus resultados, potenciando a dialética conhecimentos teóricos / realidade prática e incrementando a transferibilidade de competências. Porém, a participação ativa do estudante é decisiva, para o alcance dos resultados da aprendizagem, devendo ser estimulado a intervir no planeamento de experiências de aprendizagem e no desenvolvimento de técnicas de pesquisa, de forma a obter informação atualizada que sustente as atividades a realizar, potenciando a fundamentação da prática de cuidados e incrementando a aprendizagem.

Neste processo formativo a avaliação tem um carácter contínuo, sendo eminentemente da responsabilidade do docente supervisor, tendo em consideração as informações do enfermeiro orientador do contexto clínico, as quais são transmitidas em reuniões semanais e documentadas em instrumento próprio.

### **Supervisão Clínica**

A supervisão clínica representa, indubitavelmente, uma área de evidente atualidade e relevância, conforme se pode comprovar por diversos trabalhos empíricos desenvolvidos a nível internacional (Mafumo, Netshandama & Netshikweta, 2017; Dehghani, Ghanavati, Soltani, Aghakhani & Haghpanah, 2016; Habimana, Tuyizere, & Uwajeneza, 2016) e nacional (Fonseca, Soares, Gomes & Marques, 2016; Mostardinha, 2016; Rocha, Santos & Pires, 2016), facto que subjaz ao interesse em analisar e refletir os processos de supervisão clínica, tendo por base as perspetivas enunciadas pelos estudantes que desenvolveram o Ensino Clínico de Fundamentos de Enfermagem, no Ano Letivo 2017-2018.

Na supervisão clínica dos estudantes de enfermagem encontra-se envolvida uma tríade de atores, constituída pelos estudantes e docentes de enfermagem, emergentes das instituições escolares responsáveis por este âmbito de formação, e pelos enfermeiros, emergentes das instituições de saúde onde a aprendizagem prática ocorre, que interagem entre si estabelecendo uma relação de cooperação interorganizacional que tem como principal objetivo promover as condições favoráveis à formação dos estudantes em contexto real (Arco, 2005; Fonseca, Soares, Gomes & Marques, 2016; Lee & Thoirs, 2016).

Neste processo os docentes de enfermagem assumem um papel supervisor, coordenando as atividades pedagógicas dos estudantes e contribuindo mormente para a concetualização teórico-prática das intervenções desenvolvidas em contexto real, enquanto os enfermeiros assumem um papel de orientador, favorecendo a integração dos estudantes nos contextos reais facultando eminentemente o apoio técnico e emocional numa perspetiva mais prática para que desenvolvam as atividades de aprendizagem preconizadas.

Desta forma, pode-se conceber o objetivo central da supervisão clínica como sendo o da criação de espaços e tempos para a inovação e a criatividade, permitindo a identificação de problemas reais e potenciais emergentes do contexto em que a prática se desenvolve, alicerçados na discussão com o estudante de alternativas para a ação, promovendo a aprendizagem, o potencial reflexivo e as capacidades de decisão (Abreu, 2007; Hall-Lord, Theander & Athlin, 2013).

No entanto, a interação estabelecida entre estes três grupos de atores possibilita muitas vezes, além do seu objetivo principal relacionado com a aprendizagem dos estudantes, a criação de uma efetiva estrutura de cooperação baseada na partilha e articulação de saberes, teóricos, teórico-práticos e práticos, que favorece também o desenvolvimento pessoal e profissional dos restantes intervenientes neste processo, docentes e enfermeiros, para além da edificação de uma rede de contactos de cariz mais informal, mas ainda assim facilitadora das atividades associadas à organização e execução dos ensinos clínicos.

Para o desenvolvimento do processo de supervisão dos estudantes em ensino clínico o papel dos docentes e enfermeiros envolvidos implica a adoção de modelos não diretivos e diretivos, associados a diferentes comportamentos de supervisão categorizados tendo como base um contínuo de progressiva complexidade, nomeadamente: escutar, clarificar, encorajar, refletir, apresentar, resolver problemas, negociar, dirigir, uniformizar e reforçar (DiPaola & Wagner, 2018; Glickman, Gordon & Ross-Gordon, 2017).

Os modelos de supervisão não diretivos favorecem o autoconhecimento, tanto a nível

pessoal como profissional, encontrando-se direcionados para processos em que a gestão é centrada no formando, dando especial privilégio aos comportamentos reflexivos, tendo os formandos um papel mais ativo contando para tal com apoio dos formadores. As perspetivas mais diretivas centram-se numa conceção de mestria do modelo único, sendo a gestão centrada no formador, dando grande privilégio à replicação de ações e comportamentos predeterminados, cabendo aos formadores uma atitude prescritiva e aos formandos um comportamento mais passivo.

A aplicação sustentada e coerente destes modelos e comportamentos de supervisão constitui a base do que se pode apelidar de relação supervisiva, a ser concebida como uma interação durante a qual os formadores (docente / enfermeiro) analisam e refletem com o estudante sobre as suas experiências de formação em contexto real (o quê / quando / como aprendeu), o que nelas considerou mais significativo para si e o que efetivamente sentiu durante o processo de ensino-aprendizagem (Brennan & Little, 1996).

Em suma, podem-se considerar como os propósitos elementares do processo de supervisão o desenvolvimento de uma aprendizagem centrada na prática, valorizando a análise dos principais estilos de aprendizagem do formando (forma preferencial de aprender), a utilização soluções baseadas na evidência (contexto da formação), o trabalhar das estratégias de pensamento em contexto real, direcionando a aprendizagem sobretudo para os processos.

Desta forma, torna-se possível proporcionar experiências e oportunidades para o desenvolvimento do estudante (espírito crítico / pensamento ético / reflexão sobre o contexto da prática), envolvendo efetivamente todos os membros da equipa (docentes / enfermeiros) na formação e trabalhar a relação com os pares, entendida como uma forma indireta de ação sobre o processo de ensino-aprendizagem, o que permitirá criar disposições para interações de desenvolvimento da aprendizagem futuras (Abreu, 2007). Torna-se, ainda, imprescindível assinalar e valorizar o papel assumido pelos enfermeiros orientadores, inevitavelmente associado à facilitação da interação com os diferentes atores envolvidos neste processo, mas também essencial para a promoção de uma identidade positiva que facilite o processo de integração e afirmação profissional, ajudando a definir o quadro de valores, a par do respeito pela matriz ética e deontológica, assumindo-se como “modelo”, visando desta forma facilitar a adesão psicológica à profissão.

Também ao valorizar uma adequada reflexão e análise das experiências de aprendizagem, permite o desenvolvimento de uma atitude de justiça, apelando simultaneamente ao

aprofundamento da linguagem profissional, introduzindo progressivamente novos patamares ao nível científico e relacional, mas dando o indispensável apoio na gestão das emoções por vezes resultantes do contacto com utentes em situação crítica, visando o gradual desenvolvimento do espírito crítico, que facilite adotar comportamentos que promovam a melhoria contínua.

Cabe também a estes intervenientes (docentes / enfermeiros) ter a capacidade de detetar situações de isolamento ou de sofrimento psicológico, naturalmente negativas para a aprendizagem, selecionar o grau de intervenção exigido aos estudantes, respeitando o princípio de autonomização e responsabilização crescentes, demonstrando empatia, paciência, compreensão e disponibilidade, através do diálogo e da análise de eventuais problemas ocorram, identificando a etapa de desenvolvimento de competências clínicas e as correspondentes atitudes (Bastable, 2014; Butterworth & Faugier, 2013; Walsh, 2014).

### **Cooperação Interorganizacional**

Uma organização comprehende um estado de interação, ou seja, de interdependência entre os diferentes atores, visando o alcance de um objetivo. Porém, as organizações de saúde apresentam uma unicidade, comparativamente com outras organizações, pela singularidade de algumas das suas características, nomeadamente pela sua missão, visão, quadro de valores, recursos, estrutura e avaliação (Santanita, 2015). Além destas características, tratam-se de organizações que, por trabalharem diretamente com as pessoas que são o alvo do cuidado, apresentam necessidades intrínsecas, balizadas por dimensões éticas, emocionais e científicas.

As necessidades intrínsecas das organizações encontram-se associadas a criação de redes, uma vez que, por um lado, as organizações de ensino superior procuram a génesis do conhecimento de forma constante, necessitando de espaços formativos para os ensinos clínicos / estágios dos seus estudantes e, por outro lado, as organizações de saúde têm os contextos para a formação prática, bem como profissionais, inclusive especialistas, que se poderão traduzir-se num valioso contributo no acompanhamento e supervisão dos estudantes, justificando a existência e a promoção de experiências de cooperação em rede entre estas organizações (Arco & Pedro, 2015; Pedro, Arco & Arco, 2017).

A formação em enfermagem tem ancorado na sua génesis uma intensa ligação aos contextos de trabalho (d'Espiney, 1997). Concretamente a prática clínica personificada pelos ensinos clínicos, edifica-se historicamente nas organizações de saúde concebendo

redes de cooperação interorganizacional, reconhecendo que cooperação entre escolas e organizações de saúde terá que ser cada vez mais consolidada e estudada destacando os trabalhos de Arco & Silva (2013) e Arco & Pedro (2015), tendo neste último sido enaltecido o potencial das redes de cooperação, no enquadramento da edificação e disseminação de informação.

Nas organizações, os estudantes, os enfermeiros orientadores e os docentes supervisores vivenciam estados de interação, ou seja, de interdependência entre os diferentes atores, instrumentalizada pela comunicação e traduzível em processos de tecelagem cooperativos, visando o alcance dos objetivos do ensino clínico, numa dialética recursiva entre a teoria e a prática, que se consubstancia criando redes nas quais o formal e o informal se caldeiam.

No contexto das redes interorganizacionais, considerando as organizações como redes sociais, verifica-se que os seus atores geram diferentes tipos de ligações entre si, nomeadamente formais e informais, positivas e negativas (Miranda, Martins & Oliveira, 2016). A este propósito Santanita (2015) refere que os líderes das organizações admitem a importância das redes informais, sem que compreendam quando são efetivas ou não. Os trabalhos referidos sugerem que, os processos de formação da prática clínica nas organizações de saúde, são estruturalmente operacionalizados por um conjunto de orientações sustentadas em regras e normas corporizando a rede formal, porém a rede informal poderá surgir como a mais efetiva na relação cooperativa.

No seio desta relação cooperativa, emerge a supervisão clínica e neste processo as organizações de saúde e a organização escolar partilham espaços comuns, aproximando os atores envolvidos, permeando e consubstanciando o praticar da teoria e o teorizar a prática. Dito de outro modo, colocando no centro do interesse as aprendizagens dos estudantes, aos enfermeiros, peritos na área de intervenção, e aos docentes, peritos na área da conceptualização, torna-se possível desenvolver conhecimento pessoal e profissional a partir da prática clínica, bem como redefinir a prática clínica pela atualidade do conhecimento que vem a lume, assumindo a relação interpessoal como a pedra angular da prática de cuidados de enfermagem, à pessoa, família, grupo e comunidade (Ordem dos Enfermeiros, 2002), numa relação dinâmica em que se gera a experiência de cuidativa.

## **Material e Métodos**

Desenvolveu-se um estudo quantitativo, descritivo e transversal (Last, 2011), envolvendo 67 estudantes que frequentaram o Ensino Clínico de Fundamentos de Enfermagem, entre

15 de janeiro e 23 de fevereiro de 2018 (210 horas), tendo como principais objetivos:

- Caraterizar o acompanhamento disponibilizado pelos enfermeiros orientadores durante o Ensino Clínico;
- Caraterizar o acompanhamento disponibilizado pelos docentes supervisores durante o Ensino Clínico;
- Identificar os comportamentos de supervisão valorizados pelos estudantes relativamente ao desempenho dos enfermeiros orientadores e docentes supervisores do Ensino Clínico.

Os 67 estudantes estiveram divididos por 11 contextos clínicos diferentes (hospitalares e não hospitalares), tendo colaborado 10 docentes supervisores e, no mínimo, um enfermeiro orientador em cada local onde decorreu o ensino clínico. Os dados foram recolhidos no último dia de ensino clínico, na reunião final que decorre na Escola, após o consentimento informado materializado pelo preenchimento do questionário de forma voluntária.

O instrumento de colheita de dados foi uma adaptação do *Clinical Learning Assessment Inventory* – CLASI-M (Abreu & Calvário, 2005) após consentimento dos autores. Das diferentes partes que constituem o instrumento, foram utilizados para este estudo 9 itens avaliados numa escala de *Likert* de 5 pontos, onde o valor mais baixo corresponde a “*nunca*” e o mais alto a “*sempre*”. Utilizaram-se também duas questões abertas, que foram quantificadas tendo por base as dimensões de Comportamento de Supervisão / Aptidões (Glickman, Gordon & Ross-Gordon, 2017):

- Escutar: O docente promove o contacto visual direto com o estudante, acenar a cabeça de forma afirmativa e outros gestos que indicam compreensão;
- Clarificar: O docente faz comentários, ajudando na compreensão das experiências vivenciadas, sendo indicativo do início desta clarificação “*estou a ouvir o que me está a dizer*”;
- Encorajamento: O docente solicita ao estudante para elaborar mais sobre o assunto, “*sim pode falar-me mais sobre o assunto?*”, após o estudante reconhecer a compreensão de determinado tópico;
- Reflexão: O docente procura assegurar-se porque é que o estudante pensa de determinado modo, repetindo e sintetizando os pontos de vista, procurando verificar se o estudante compreendeu;
- Apresentação: O docente orienta o estudante a apresentar as suas próprias

perspetivas e ideias nos assuntos discutidos, “*podemos considerar*”, “*a solução é*”;

- Resolução do problema: O docente conduz o estudante a liderar a discussão, com o objetivo de criar uma lista de possíveis ações para a resolução do problema;
- Negociação: Na interação com o docente, o estudante dirige a conversação de modo a eliminar as consequências antecipadas de cada alternativa proposta, eliminando algumas e procurando um ponto comum, “*Qual das alternativas viáveis se mostra mais promissora?*”;
- Dirigir: O docente coloca o estudante na situação da tomada da decisão, bem como de a comunicar;
- Padronizar / Uniformizar: Perante o docente, o estudante clarifica o resultado pretendido da ação e especifica a calendarização para implementar e complementar a mesma, agendando com o docente o relato da progressão das aprendizagens;
- Reforçar: O docente apresenta críticas construtivas quando o estudante comunica o resultado expetável, explicando as possíveis consequências positivas e negativas.

No que concerne ao tratamento estatístico, foi realizado através da utilização do programa SPSS (Versão 24.0), com recurso a estatística descritiva. As variáveis contínuas foram descritas pela média, desvio padrão, mínimo e máximo e as variáveis categóricas pela frequência absoluta (n) e relativa (%).

Não se identificou qualquer tipo de risco para os participantes, uma vez que foram tomadas todas as precauções para suprimir os inconvenientes que o estudo possa apresentar, evitando expor os participantes, não utilizando a reprovação ou ameaça. Também a confidencialidade e anonimato foram tidos em conta.

Relativamente à análise dos dados e conclusões, procedemos a uma análise rigorosa, de forma agregada, isenta e cuidadosamente confrontada com o já produzido por outros autores a nível nacional e internacional. Tentámos, deste modo, cumprir todos os princípios éticos para a Investigação em enfermagem definidos pelo *International Council of Nurses* (2007).

## **Resultados e Discussão**

Verificou-se uma taxa de participação de 100% de entre os 67 estudantes que frequentaram o ensino clínico nos 11 contextos. A maioria era do sexo feminino, 87,0%,

com idades compreendidas entre 19 e 34 anos, sendo a média de cerca de 21 anos. No que se refere à caracterização do acompanhamento disponibilizado pelos enfermeiros orientadores (Gráfico n.º 1), durante o Ensino Clínico, constata-se que 89,5% dos estudantes consideraram que os enfermeiros orientadores ajudaram *sempre / quase sempre* a identificar o foco da atenção profissional, não se constatando respostas abaixo de *às vezes* a qual teve uma expressão de 10,0%. Desta forma, os enfermeiros orientadores centraram as aprendizagens dos estudantes a partir da prática clínica, orientando o processo supervisivo com a preocupação no auxílio à formulação dos diagnósticos de enfermagem. Esta preocupação, de acordo com os trabalhos de Costa (2012), confere qualidade à orientação sendo considerada positiva por parte dos estudantes.

A preocupação em criar um bom clima de trabalho, pelo enfermeiro orientador, aconteceu em 91,1% das situações, não se verificando qualquer situação de tal *nunca* acontecer. Ambiente este que primou pela promoção das capacidades de relação com a pessoa cuidada, sendo manifestado em 76,2% dos casos. Os dados sugerem que o processo supervisivo decorreu num ambiente seguro, acompanhado de suporte emocional, projetando-se benefícios nas relações entre os atores (Abreu, 2003), ou seja, enaltecedo a relação com a pessoa cuidada enquanto âmago da profissão e pedra angular da mesma, mas também cuidando do estudante em processo formativo.

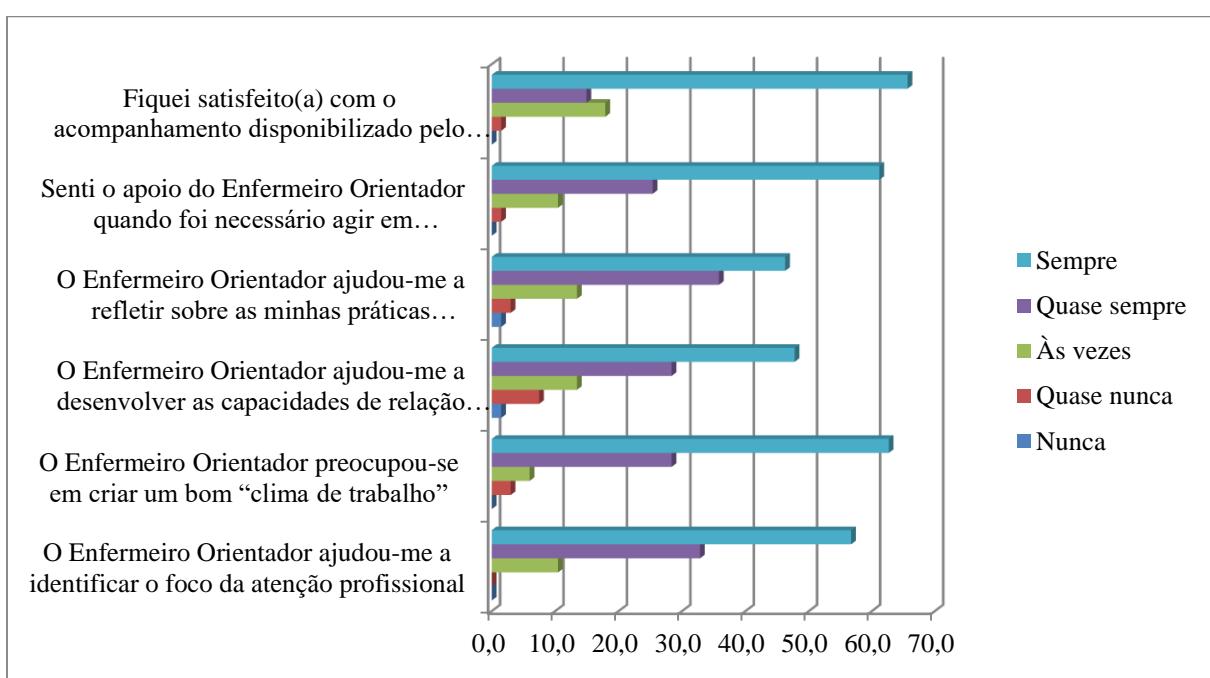
A propósito do clima de trabalho favorável ao desenvolvimento da formação, Costa (2012), refere que no sentido de proporcionar aos estudantes de enfermagem um ambiente promotor da aprendizagem e uma supervisão centrada na pessoa, torna-se indispensável a comunicação permanente entre os atores e as organizações envolvidas no ensino clínico. A reflexão sobre as práticas profissionais foi recorrente, pois as mesmas aconteceram *sempre ou quase sempre* (82,1%), verificando-se apenas uma percentagem muito baixa em que *quase nunca ou nunca* tal aconteceu (4,5%). A este propósito, Belo (2003) refere que a postura reflexiva, deve surgir como fio condutor às ações, devendo ser imprimida precocemente no processo de formação do estudante.

Porém, sabemos que nos processos de aprendizagem existem sempre momentos de crise ou momentos difíceis, também nestes, os estudantes sentiram o apoio do enfermeiro orientador *sempre ou quase sempre* (86,6%). Efetivamente, o processo de aprendizagem destes estudantes ocorre no palco da prestação de cuidados, onde se cruzam dois mundos monitorizados pela diversidade, complexidade e imprevisibilidade, animados por situações novas e apelativas da sistemática capacidade de adaptação, recorrendo à mobilização de conhecimento, num entendimento integrativo teoria / prática, mas

naturalmente onde a ansiedade face á responsabilização e o medo de errar e de não responder de forma assertiva ao esperado, são indubitavelmente uma marca do dia-a-dia dos estudantes (Fonseca, 2016).

Assim, comprehende-se e destaca-se a pertinência do enfermeiro orientador, corroborando a ideia de Sá-Chaves (2000), de que dificilmente alguém aprende sozinho. Globalmente os estudantes ficaram satisfeitos *sempre* ou *quase sempre* (80,6%) com o acompanhamento disponibilizado pelos enfermeiros orientadores ao longo do ensino clínico.

Gráfico n.º 1 – Acompanhamento disponibilizado pelos Enfermeiros Orientadores



Fonte: Inquérito por questionário

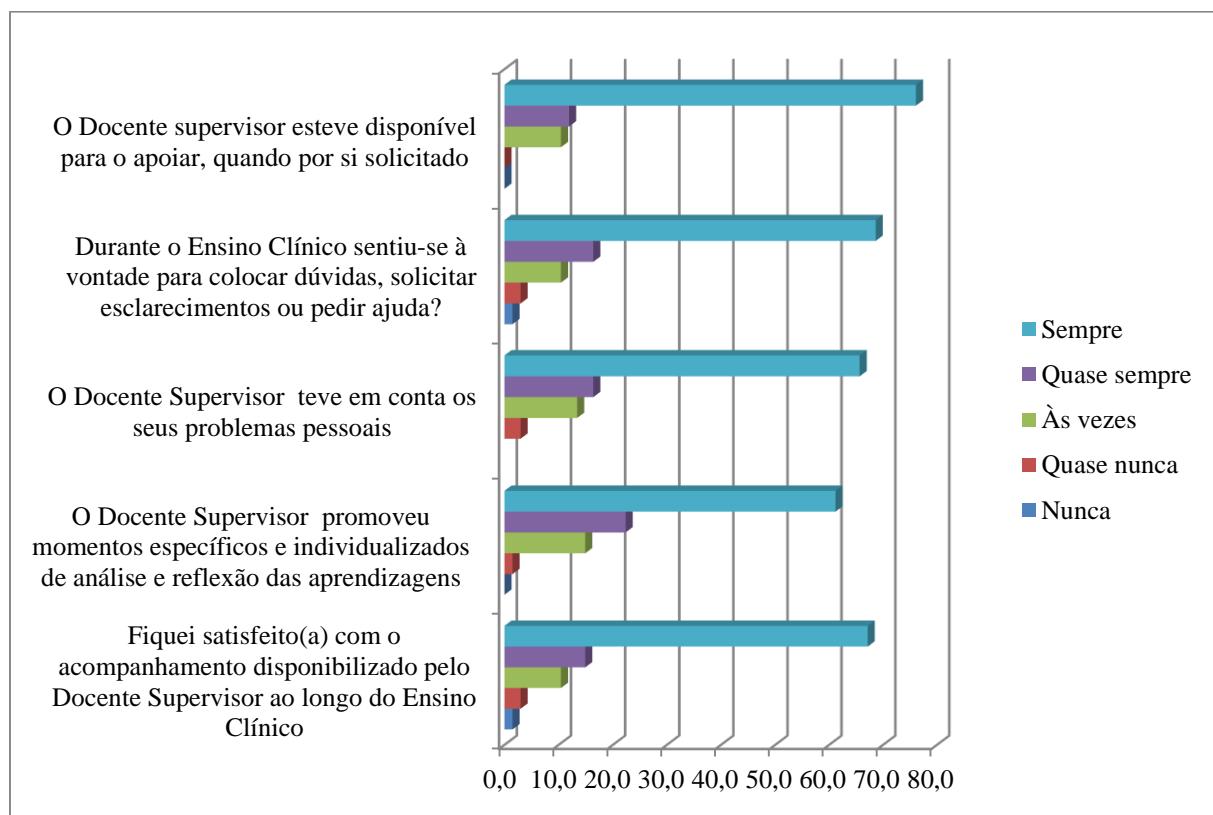
No âmbito do acompanhamento disponibilizado pelos docentes supervisores (Gráfico n.º 2) durante o Ensino Clínico de Fundamentos de Enfermagem, no qual os estudantes vivenciam pela primeira vez o confronto com a prática clínica não simulada, ladeada pelo desconhecido, pelo inesperado e pela incerteza, os estudantes, quando questionados sobre o docente supervisor estar disponível para os apoiar, quando a sua ajuda foi solicitada, os inquiridos referem que essa recetividade *sempre* ou *quase sempre* existiu (88%), bem como, consideram que o docente teve *sempre* ou *quase sempre* (82,1%) em conta os problemas pessoais.

Os dados encontram-se em sintonia com os trabalhos desenvolvidos por Pereira (2008),

Monteiro (2009) e Costa (2012), sugerindo que os estudantes percecionam o processo supervisivo na ótica do desenvolvimento de competências em diferentes domínios, para os quais se prevê a edificação de uma relação de abertura e confiança, traduzível no apoio aos estudantes (Alarcão & Canha, 2013; Abreu, 2007; Kristofferzon *et al*, 2012), bem como, evidenciando um processo de supervisão com enfoque na formação integral (Gómez, 2013) e integradora, centrado nos estudantes, respeitando a sua individualidade e unicidade, promotor da relação empática e cuidativa entre os atores envolvidos, tributário da qualidade da formação e dos cuidados de saúde disponibilizados à comunidade.

Do exposto, inferimos que a relação supervisiva dos docentes, neste ensino clínico, privilegiou a dimensão afetivo-relacional, o que no dizer de Costa (2012), se traduz em benefícios para o estudante, criando um clima propício à colocação de questões e/ou dúvidas. Neste enquadramento, consubstanciando as perspetivas também enunciadas pelo suprarreferido autor, quando questionados sobre se sentiram abertura à colocação de dúvidas, solicitar esclarecimentos ou pedir ajuda, os estudantes consideraram que a este facto ocorreu *sempre* ou *quase sempre* (85,1%).

Gráfico n.º 2 – Acompanhamento disponibilizado pelos Docentes Supervisores



Fonte: Inquérito por questionário

Quando questionados sobre a ocorrência de momentos específicos e individualizados de análise e reflexão da aprendizagem durante o ensino clínico, os estudantes referem que os mesmos aconteceram *sempre* ou *quase sempre* (83,6%), num cenário onde os atores se deparam com situações singulares e complexas, efetivamente a reflexão sobre as situações, as ações, os sentimentos e as vivências são permissivas de aprendizagens integradoras da teoria e da prática.

Os estudantes manifestaram uma elevada satisfação (82,1%) com o acompanhamento disponibilizado pelo docente supervisor. Estes dados vão ao encontro de estudos semelhantes, nomeadamente de Braga (2007), Pereira (2008), Monteiro (2009) e Costa (2012), cujas conclusões se assemelham às aqui expostas.

Numa perspetiva comparativa entre o acompanhamento disponibilizado pelo enfermeiro orientador e docente supervisor, podemos inferir, pelos dados que vieram à lume, que o mesmo se centrou numa dimensão afetivo-relacional pautando-se pela individualidade do estudante, disponibilizando apoio e suporte emocional, mas também numa dimensão cognitiva e científica, personificada pela reflexão e análise da prática clínica, com vista ao desenvolvimento de competências para o perfil de enfermeiro que se pretende.

No que se refere aos comportamentos de supervisão mais valorizados pelos estudantes, relativamente ao desempenho dos enfermeiros orientadores e dos docentes supervisores do ensino clínico constatou-se que os mais valorizados no desempenho dos enfermeiros orientadores foram escutar (79,1%), encorajar (46,3%) e clarificar (19,4%). No entanto aspetos associados aos comportamentos de supervisão apresentar, negociar e dirigir, não foram identificados por nenhum estudante.

Relativamente ao desempenho dos docentes supervisores verificou-se que os comportamentos de supervisão mais valorizados pelos estudantes foram, no geral, similares aos dos enfermeiros orientadores, nomeadamente escutar (89,6%), clarificar (29,9%), apresentar (16,4%) e encorajar (14,9%). Mais uma vez, aspetos associados aos comportamentos de supervisão resolver problemas, negociar, dirigir e reforçar não foram identificados por nenhum estudante.

Perante estes dados e considerando os pressupostos enunciados por DiPaola & Wagner (2018) e Glickman, Gordon & Ross-Gordon (2017), perspetiva-se uma efetiva valoração de um modelo de supervisão não diretivo, alicerçado nos comportamentos de supervisão mais destacados pelos estudantes, ancorado na promoção do autoconhecimento e na formação centrada no estudante, através da promoção de uma prática crítica e reflexiva, sustentada num acompanhamento e apoio efetivo por parte dos enfermeiros orientadores.

e dos docentes supervisores.

Estes aspectos encontram-se inclusivamente plasmados na Ficha desta Unidade Curricular, onde se antevê que os docentes supervisores e os enfermeiros orientadores proporcionem aos estudantes experiências relevantes e significativas, visando criar oportunidades de desenvolvimento, pessoal e profissional, e favorecer condições que permitam uma análise crítica sobre a ação e sobre os seus resultados, potenciando a dialética conhecimentos teóricos/realidade prática e incrementando a transferibilidade de competências.

Aqui a participação ativa do estudante é decisiva, para o alcance dos resultados da aprendizagem, devendo ser estimulado a intervir no planeamento de experiências de aprendizagem e no desenvolvimento de técnicas de pesquisa, de forma a obter informação atualizada que sustente as atividades a realizar, potenciando a fundamentação da prática de cuidados e incrementando a aprendizagem.

Equaciona-se, desta forma, como estratégia de aprendizagem a adoção de atitudes pró-ativas centradas nos estudante, focadas nas situações e experiências vivenciadas em contexto clínico, procurando alimentar e transformar os sinergismos teoria / prática, pela participação nas intervenções de enfermagem, pela análise da e na ação, alimentada por uma lógica dinâmica e interativa entre docente supervisor, enfermeiro orientador e estudante, da qual resulta uma processo cooperativo supervisivo refletindo-se no desempenho e desenvolvimento, pessoal e profissional, dos diferentes atores envolvidos. Os processos de acompanhamento dos estudantes, por parte dos enfermeiros orientadores e docentes supervisores, interliga-se com a relação de proximidade entre as organizações envolvidas e a relação estabelecida entre os atores, proporcionando aos estudantes um ambiente em que ocorra uma estreita articulação entre os contextos de formação, escola e serviço de saúde (Fernandes, 2010). No centro dos mesmos, no que confere à dimensão da relação de proximidade entre as diferentes organizações de saúde e a organização escolar, os dados sugerem que cerca de 75,0% dos estudantes referem que esta relação de proximidade foi sentida *sempre* ou *quase sempre*.

Numa desocultação compreensiva dos dados, observamos que participaram na rede de cooperação supervisiva, enfermeiros que integraram também o processo de formação teórico dos estudantes, o que poderá num olhar antecipatório ao ensino clínico viabilizar o estreitamento das relações de proximidade com os diferentes atores, tecendo teias na partilha de informação personalizadas na dialética teoria/prática, traduzidas na percepção, por parte dos estudantes, na relação de proximidade entre as organizações.

Por outro lado, a relação de proximidade não foi sentida *às vezes /quase nunca / nunca*

em cerca de 25,0% dos estudantes. Numa análise mais fina dos dados, tendo em conta os contextos dos ensinos clínicos, verificámos que a média das respostas a este item no contexto não hospitalar (unidades de cuidados continuados e lares) foi mais baixo (3,98) relativamente ao contexto hospitalar (4,53), sendo este ultimo mais próximo do *sempre*. Estes resultados, no que diz respeito aos contextos hospitalares, poderão ter uma raiz histórica uma vez que as escolas de enfermagem edificaram-se no seio dos hospitais, destacando-se o papel desempenhado por estas instituições no que diz respeito às práticas clínicas, permissivas da corporização das competências dos futuros profissionais (Fernandes, 2010), assumindo assim também a herança histórica a ancoragem desta valoração de proximidade.

No que confere aos contextos clínicos não hospitalares, geograficamente mais distantes da organização escolar, os dados sugerem que esta relação poderá ser ainda trabalhada e incrementada, uma vez que estas organizações, face à mudança de paradigma da saúde em Portugal, também espelhada nos processos de formação dos futuros profissionais de enfermagem, têm vindo a integrar e a justificar a sua indispensabilidade na formação dos estudantes (Fernandes, 2010; Pinto, 2011).

Neste enquadramento, também Arco & Pedro (2015) referem necessidade de apostar nas estratégias de cooperação para que a rede evolua com uma configuração dinâmica, fortalecendo os vínculos entre a tríade de atores: docentes, enfermeiros e estudantes.

## **Conclusão**

O ensino clínico é determinante na formação dos futuros profissionais de enfermagem, justificando a indispensabilidade da reflexão sobre a articulação estabelecida entre as organizações escolares e de saúde, uma vez que cerca de 50% da formação dos estudantes do Curso de Licenciatura em Enfermagem acontece nas organizações de saúde, durante os períodos de ensino clínico.

Sendo os objetivos destas organizações claramente diferenciadores, uma vez que as organizações de saúde centram o seu processo cuidativo nas pessoas, promovendo a sua saúde e/ou prevenindo as doenças, por outro lado as organizações de ensino estão focalizadas no processo cuidativo do estudante, promovendo a sua formação, estimulando os seus saberes e desenvolvendo as suas competências. É exatamente neste imbricamento de objetivos e processos cuidativos que importa cultivar sinergias cooperativas, promotoras da qualidade dos cuidados de saúde e de formação.

Os estudantes de enfermagem do Curso de Licenciatura em Enfermagem, em Ensino

Clínico de Fundamentos de Enfermagem, expressaram uma elevada satisfação com o acompanhamento dos enfermeiros orientadores e dos docentes supervisores, tributando o cumprimento dos objetivos de aprendizagem, corroborando os trabalhos de Costa (2012) e Kristofferzon *et al* (2012).

Quanto aos comportamentos supervisivos mais valorizados no desempenho do papel do docente supervisor e do enfermeiro orientador, os estudantes enaltecem o “*escutar*”, atribuindo grande valoração ao apoio disponibilizado e expresso, durante o processo de formação, passível de ser enquadrado num modelo de supervisão não diretivo, centrado numa análise crítica das práticas que vise o desenvolvimento sustentado das aprendizagens por parte dos estudantes.

O acompanhamento do estudante por parte de enfermeiros orientadores e docentes supervisores experientes, joga-se na dinâmica de relação de proximidade entre as organizações envolvidas (organização escolar e organização de saúde) pautada pela articulação de esforços dos diferentes atores e animada pelo conhecimento dos contextos num jogo interativo de teoria/prática, promotor do processo de formação.

Os dados sugerem que, na percepção dos estudantes, a relação de proximidade entre as organizações foi maioritariamente sentida *sempre* ou *quase sempre*. Porém, há também alguns estudantes a indicarem que a relação de proximidade foi sentida apenas *às vezes* ou *nunca*, resultados que lançam o repto para a intensificação do trabalho de cooperação entre as organizações envolvidas e os atores que as personificam: estudantes, docentes supervisores e enfermeiros orientadores, com expetativas na qualidade do processo formativo / cuidativo.

Emerge assim o desafio de, através de uma reflexão e discussão alargada entre a escola e os contextos de prática clínica, ampliar e consolidar os processos de cooperação interorganizacional, que visem promover a articulação entre os diferentes atores envolvidos nos processos de supervisão clínica, essenciais ao desenvolvimento das capacitações fundamentais à formação inicial dos estudantes de enfermagem.

## Referências bibliográficas

- Abreu, W. (2003). *Supervisão qualidade e ensinos clínicos: Que parcerias para a excelência em saúde*. Coimbra: Formasau.
- Abreu, W. (2007). *Formação e aprendizagem em contexto clínico: Fundamentos, teorias e considerações didáticas*. Lisboa: Formasau.
- Abreu, W. & Calvário, T. (2005). Learning in clinical settings: the perspective of the students. In Comenius University in Bratislava (org.), *Proceedings: Teoria, vuskum a vzdelavanie v osetrovateľstve* (198-209). Bratislava: Comenius University.
- Alarcão I. & Canha B. (2013). *Supervisão e colaboração: uma relação para o desenvolvimento*. Porto: Porto Editora
- Arco, A. (2005, janeiro). Supervisão pedagógica no ensino clínico de enfermagem. *Sinais Vitais*, 58, 22-25.
- Arco, H. & Pedro, A. (2015). Aprendendo o cuidado ao idoso: Dinâmicas das redes de cooperação para a formação em enfermagem. *RIASE – Revista Ibero-americana de Saúde e Envelhecimento*, 1 (1), 53-68.
- Arco, H. & Silva, C. (2013). Tecendo redes: As relações interorganizacionais de cooperação na encruzilhada da formação em enfermagem. In Silva, C., Fialho, J. & Saragoça, J. (eds.), *Iniciação à análise de redes sociais: Casos práticos e procedimentos com UCINET* (pp. 214- 242). Casal de Cambra: Caleidoscópio Edição e Artes Gráficas, S.A.
- Bastable, S. (2014). *Nurse as educator: Principles of teaching and learning for nursing practice* (4<sup>th</sup> edition). Burlington: Jones & Bartlett Learning.
- Belo, A. (2003). *Supervisão em ensino clínico de enfermagem: Perspetiva do aluno* (Tese de Mestrado). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Braga, F. (2007). *O primeiro ensino clínico em contexto hospitalar: Enquadramentos e níveis de ansiedade dos alunos de enfermagem* (Tese de Mestrado). Braga: Universidade Católica Portuguesa.
- Brennan, J. & Little, B. (1996) *A review of work-based learning in higher education*. London: Department for Education and Skills.
- Butterworth, T. & Faugier, J. (2013). *Clinical supervision and mentorship in nursing*. London: Springer-Science+Business Media, B.V.
- Carvalho, A. & Carvalho, G. (2006). *Educação para a saúde: Conceitos, práticas e necessidades de formação*. Loures: Lusociência.
- Costa, N. (2012). *Formação em contexto clínico: A perspetiva do estudante de enfermagem* (Tese de Mestrado). Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto.
- d'Espiney, L. (1997). Formação inicial / formação contínua de enfermeiros: Uma experiência de articulação em contexto de trabalho. In Canário, R. (org.), *Formação e Situações de Trabalho* (pp.169 –188). Porto: Porto Editora.
- Dehghani, M., Ghanavati, S., Soltani, B., Aghakhani, N. & Haghpanah, S. (2016, april). Impact

of clinical supervision on field training of nursing students at Urmia University of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 4 (2), 88-92.

DiPaola, M. & Wagner, C. (2018). *Improving instruction through supervision, evaluation, and professional development* (2<sup>nd</sup> edition). Charlotte: Information Age Publishing, Inc.

Fernandes, M. (2010). *O primeiro ensino clínico no percurso formativo do estudante de enfermagem* (Tese de Doutoramento). Aveiro: Universidade de Aveiro.

Fonseca, M. (2016). *Avaliação de aprendizagens em ensino clínico de enfermagem: Contributos para a praxis* (Tese de Doutoramento.). Aveiro: Universidade de Aveiro.

Fonseca, M., Soares, S., Gomes, J. & Marques, A. (2016, julio-diciembre). O processo de supervisão em ensino clínico: Perspectiva dos estudiantes e enfermeiros. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 18 (2), 77-88.

Glickman, C., Gordon, S. & Ross-Gordon, J. (2017). *Supervision and instructional leadership: A developmental approach* (10<sup>th</sup> edition). Boston: Pearson.

Gómez, A. (2013, julio-diciembre). La formación integral de estudiantes de enfermería. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 15 (2), 153-172.

Habimana, A., Tuyizere, M. & Uwajeneza, P. (2016). Clinical supervision of nursing students: Challenges and alternatives. *Rwanda Journal Series F: Medicine and Health Sciences*, 3 (1), 42-43.

Hall-Lord, M., Theander, K. & Athlin, E. (2013). A clinical supervision model in bachelor nursing education: Purpose, content and evaluation. *Nurse Education in Practice*, 13, 506-511.

Institute of Medicine (2010). *Redesigning continuing education in the health professions*. Washigton: The National Academies Press.

International Council of Nurses (2007). *Nursing research: A tool for action*. Acedido em 2 de março de 2018 em  
<http://www.icn.ch/images/stories/documents/networks/Research/NRResearchposter.jpg>

Kristofferzon, M. et al. (2012). Nursing students' perceptions of clinical supervision: The contributions of preceptors, had preceptors and clinical lecturers. *Nurse Education Today*. Acedido em 5 de maio de 2018 em <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2012.08.017>

Last, J. (2011). *A dictionary of epidemiology*. New York: Oxford University Press.

Lee, L. & Thoirs, K. (2016). Re: A clinical supervision model in bachelor of nursing education – purpose, content and evaluation. *Nurse Education in Practice* 2013; 13: 506–11. Hall-Lord ML, Theander K, Athlin E. *Sonography*, 3, 168-170.

Mafumo, J., Netshandama, V. & Netshikweta, L. (2017). Clinical supervision as an integral part in training for bridging course learners at selected hospitals of Vhembe District, Limpopo Province, South Africa. *Journal of Nursing and Care*, 6 (2), 1-5.

Miranda, G., Martins, H. & Oliveira, R. (2016). Comportamento organizacional em redes no Brasil: Um estudo no setor hospitalar. *REDES – Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 27 (2), 90-108. Acedido em 2 de março de 2018 em  
<http://revistes.uab.cat/redes/article/view/v27-n2-miranda-martins-oliveira/pdf-643-pt>

Monteiro, F. (2009). *Relações supervisivas e desenvolvimento da profissionalidade do aluno de enfermagem* (Tese de Mestrado). Porto: Universidade do Porto.

Mostardinha, A. (2016). A diáde educação/formação contínua e práticas de enfermagem no contexto de supervisão clínica. *Nursing Magazine Digital*. Acedido em <http://www.nursing.pt/adiade-educacaoformacao-continua-e-praticas-de-enfermagem-no-contexto-de-supervisao-clinica/>

Ordem dos Enfermeiros (2009, abril). Modelo de desenvolvimento profissional. *Newsletter - Estudante, 1 (1)*, 1-4. Disponível em [http://www.ordemenermeiros.pt/comunicacao/Documents/2011/Newsletter\\_estudante\\_versao\\_final\\_rectificadaII.pdf](http://www.ordemenermeiros.pt/comunicacao/Documents/2011/Newsletter_estudante_versao_final_rectificadaII.pdf) acedido em 8 de março de 2018

Ordem dos Enfermeiros (2002). *Padrões de qualidade dos cuidados de enfermagem*. Lisboa: Ordem dos Enfermeiros.

Ordem dos Enfermeiros (2012). *Regulamento do perfil de competências do enfermeiro de cuidados gerais*. Lisboa: Ordem dos Enfermeiros.

Pedro, A., Arco, A. & Arco, H. (2017). Redes de cooperação na educação em saúde. In Baltazar, S., Saragoça, J., Olímpio dos Santos, M., Fialho, J. & Arco, H. (org.), *Livro de Atas do 1.º Congresso Internacional de Redes Sociais / CIReS* (pp. 22 – 40). Évora: CICS.NOVA Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa.

Pereira, J. (2008). *Supervisão da educação clínica em radiologia: Perspetiva do aluno* (Tese de Mestrado). Aveiro: Universidade de Aveiro.

Pinto, C. (2011). *Desenvolvimento do pensamento ético no contexto da formação inicial dos enfermeiros* (Tese de Doutoramento). Aveiro: Universidade de Aveiro.

Rocha, I., Santos, M. & Pires, R. (2016, jul./ago./set.). Supervisão à distância em enfermagem: Uma realidade desejada pelos enfermeiros. *Revista de Enfermagem Referência, IV (10)*, 95-102.

Sá-Chaves, I. (2000). *Formação, conhecimento e supervisão: Contributos nas áreas de formação de professores e de outros profissionais*. Aveiro: Universidade de Aveiro

Santanita, C. (2015). Dinâmicas intraorganizacionais num serviço em saúde, à luz da análise de redes sociais. *REDES – Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 26 (1), 167-202. Acedido em 2 de março de 2018 em [revistes.uab.cat/redes/article/download/v26-n1-santanita/546-pdf-pt](http://revistes.uab.cat/redes/article/download/v26-n1-santanita/546-pdf-pt)

Sharma, M. (2016). *Theoretical foundations of health education and health promotion* (3<sup>rd</sup> edition). Burlington: Jones & Bartlett Publishers.

Walsh, D. (2014). *Nurse mentor's handbook: Supporting students in clinical practice* (2<sup>nd</sup> edition). Berkshire: McGraw-Hill Education.

**SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

**DE QUE FORMA AS VULNERABILIDADES**

**SOCIOECONÓMICAS DETERMINAM O ACESSO AO SERVIÇO**

**NACIONAL DE SAÚDE?**

*Elizabeth Santos*

*EAPN Portugal*

[elizabeth.santos@eapn.pt](mailto:elizabeth.santos@eapn.pt)

*Fátima Veiga*

*EAPN Portugal*

[fatima.veiga@eapn.pt](mailto:fatima.veiga@eapn.pt)

*Paula Cruz*

*EAPN Portugal*

[paula.cruz@eapn.pt](mailto:paula.cruz@eapn.pt)

## **Resumo**

A premissa de base deste estudo é a de que existe um desigual acesso aos cuidados de saúde por via da condição económica dos cidadãos. A desigualdade de rendimento tem um impacto efetivo no acesso à saúde por parte das pessoas mais vulneráveis, limitando as oportunidades destas pessoas em aceder de forma igualitária aos serviços. Embora os serviços disponíveis em Portugal sejam universais, serão sempre desiguais se não houver uma ação concertada que atue sobre a desigualdade de rendimento. A existência de um Serviço Nacional de Saúde é condição necessária, porém não suficiente, para melhorar a saúde da população e reduzir as desigualdades em saúde.

Através da realização de entrevistas qualitativas a indivíduos de ambos os sexos, com diferentes condições económicas e localizações geográficas foi possível perceber a sua relação com o Serviço Nacional de Saúde. Procuramos conhecer os obstáculos vivenciados pelas pessoas em situação de pobreza e exclusão social no acesso aos serviços de saúde, numa situação de prevenção, situação aguda e de adesão ao tratamento. E também conhecer os obstáculos vivenciados pelas pessoas em situação de pobreza e exclusão social no acesso aos condicionantes de uma vida saudável (acesso aos medicamentos, alimentação, condições de habitabilidade, exercício físico);  
Procurou-se simultaneamente adiantar algumas recomendações para a melhoria do acesso ao SNS por parte dos grupos mais vulneráveis, através da informação recolhida nas entrevistas.

**Palavras-chave:** Saúde, pobreza, acessibilidade, desigualdade, recomendações.

## **Abstract**

The basic premise of this study is that there is unequal access to health care through the economic condition of citizens. Income inequality has an effective impact on access to health by the most vulnerable, limiting their opportunities to access services equally. Although the services available in Portugal are universal, they will always be unequal if there is no concerted action on income inequality. The existence of a National Health Service is a necessary but not sufficient condition for improving the health of the population and reducing health inequalities.

Through qualitative interviews with individuals of both sexes, with different economic conditions and geographical locations, it was possible to perceive their relationship with the National Health Service. We sought to know the obstacles experienced by people living in poverty and social exclusion in access to health services, in a situation of prevention, acute situation and adherence to treatment. And also to know the obstacles experienced by people in situations of poverty and social exclusion in access to the conditions of a healthy life (access to medicines, food, living conditions, physical exercise);

At the same time, some recommendations were made to improve access to the NHS by the most vulnerable groups.

**Key-words:** Health, poverty, accessibility, inequality, recommendations.

## **Introdução**

O estudo que agora apresentamos resulta de uma preocupação da EAPN Portugal com o acesso aos cuidados de saúde por parte das pessoas que se encontram em situação de carência económica e social. Tendo presente a Missão da EAPN Portugal e depois de anos de crise económica, em que Portugal esteve sob intervenção da Troika o acesso aos cuidados de saúde passou a ser mais um problema dentro do espectro dos problemas que afetaram as pessoas em situação de maior vulnerabilidade social. A universalidade associada ao Serviço Nacional de Saúde permanece como um dos pilares do SNS, no entanto foram várias as circunstâncias que revelaram dificuldades em garantir que as pessoas mais vulneráveis conseguiam aceder de igual forma aos cuidados de saúde de que necessitavam.

Estes anos de permanência de Portugal numa crise económica e social conduziram a situações várias que revelam que a perda de rendimento foi sentida na forma como os portugueses acederam às consultas, muitas vezes não devido às taxas moderadoras (muitos deles estão isentos), mas devido aos custos associados ao transporte para o hospital ou centro de saúde; também na forma como os portugueses conseguiram ou não seguir as prescrições médicas, quer ao nível da medicação, quer ao nível da dieta alimentar. Também no que diz respeito às chamadas ajudas técnicas as dificuldades em adquirir óculos, ou outro tipo de ajudas técnicas acabou por se revelar mais difícil neste período. Uma preocupação também presente tem que ver com o acesso a consultas de especialidade, sobretudo medicina dentária e oftalmologia e também saúde mental.

Estas nossas preocupações iniciais estiveram na base deste estudo de caráter qualitativo que levamos a cabo ao longo do ano de 2017 e que nos permitiu ouvir várias pessoas de vários pontos do país e conhecer um pouco melhor a sua situação social e económica e a sua relação com os serviços de saúde em Portugal.

Neste trabalho começamos por definir o que é o Serviço Nacional de Saúde, como surge, que antecedentes históricos e sociais determinam o seu aparecimento em Portugal. Importa-nos também perceber a evolução do Serviço Nacional de Saúde e de que forma

este se foi tornando mais próximo dos cidadãos e consequentemente mais acessível a todos os cidadãos.

No contexto dos países da Europa procuramos também perceber quais os modelos existentes fazendo uma análise comparativa breve, posicionando Portugal no contexto da União Europeia.

No entanto, o foco deste estudo são as entrevistas em profundidade que nos permitiram recolher uma vastíssima informação acerca da realidade de diferentes pessoas na sua relação com os cuidados de saúde. Este estudo de carácter qualitativo permitiu-nos obter informação muito detalhada sobre a situação de vários agregados familiares e simultaneamente traçar um cenário do País em termos de acesso aos cuidados de saúde. Pedíamos também aos nossos entrevistados que nos deixassem recomendações para a melhoria do acesso ao SNS.

A premissa de base deste estudo é a de que existe um desigual acesso aos cuidados de saúde por via da condição económica dos cidadãos. Esta questão é comprovada por vários estudos e relatórios nacionais e europeus e, por isso, interessava-nos perceber, de forma mais qualitativa, as implicações desta desigualdade na vida dos cidadãos e as estratégias que acionam para debelar as mesmas.

As recomendações pedidas aos entrevistados têm um propósito explícito que para a EAPN Portugal é fundamental e que se prende com o de “dar voz” aos cidadãos e perceber aquilo que para eles seria mais importante para alterar a sua situação no que diz respeito aos cuidados de saúde.

Procuramos também conhecer a posição de vários atores-chave sobre este mesmo tema e, neste sentido, tínhamos como objetivo ouvir várias personalidades ligadas ao funcionamento do Serviço Nacional de Saúde. A nossa intenção inicial era conseguir entrevistar diretores hospitalares, a Comissão Parlamentar dos assuntos da saúde, a Direção Geral de Saúde, A Entidade Reguladora da Saúde e também algumas entidades do Terceiro Sector que dedicam a sua atividade à prestação de cuidados de saúde. Foi muito difícil agendar estas entrevistas, e na maior parte dos casos não houve qualquer resposta. Assim, apenas foram realizadas três: Entidade Reguladora da Saúde, Cruz Vermelha Portuguesa e Santa Casa da Misericórdia do Porto. Apesar desta dificuldade consideramos que as informações recolhidas nestas entrevistas são úteis para o estudo e por isso optamos por utilizá-las ao longo dos capítulos do livro.

A publicação que serve de base a este artigo não se encontra ainda concluída pelo que os resultados apresentados neste texto não correspondem à totalidade da informação

disponível e recolhida para este efeito. No entanto, refletem a opinião dos nossos entrevistados e também alguma da informação e documentação trabalhada para a fundamentação deste mesmo estudo.

### **Os contornos da política de saúde na atualidade: a dimensão da equidade**

“Há um muro que protege o SNS e esse muro é construído pela vontade de milhões”, esta frase integra uma das últimas publicações de António Arnaut e João Semedo apresentada em Outubro de 2017<sup>1</sup> e revela a importância que a saúde tem na vida das pessoas e a importância de que este serviço prestado pelo Estado esteja adequado às necessidades de todos os cidadãos. Os antecedentes históricos do Serviço Nacional de Saúde remontam ao período pós revolucionário que impulsionou a criação a partir de 1974 de um Serviço Nacional de Saúde criado com um objetivo muito democrático – universalidade, generalidade e gratuitidade<sup>2</sup>. A Constituição Portuguesa de 1976 assegurou no seu Artigo 64º a expressão legal à pretensão do direito à proteção da saúde. Apesar destas conquistas que foram acontecendo a partir desta data e até aos dias de hoje com consequências muito positivas a vários níveis na sociedade portuguesa: ao nível da mortalidade infantil, da mortalidade perinatal e da esperança média de vida, importa-nos analisar de que forma se evidenciam as desigualdades entre os cidadãos no acesso aos cuidados de saúde.

Em Portugal<sup>3</sup>, como é mencionado em todos os estudos sobre o tema, a equidade ocupa um lugar central na Lei de Bases da Saúde (Lei 48/90), que indica que “é objetivo fundamental obter a igualdade dos cidadãos no acesso aos cuidados de saúde, seja qual for a sua condição económica e onde quer que vivam, bem como garantir a equidade na distribuição de recursos na utilização de serviços”. Não é por acaso que a população, quando pensa na saúde, pensa automaticamente nos cuidados de saúde e, em Portugal, no Serviço Nacional de Saúde (SNS). Também não é por acaso que o SNS é uma das faces mais visíveis do Estado de bem-estar, ao qual muito é pedido, pelo carácter incapacitante que a doença pode ter nas nossas vidas. O estudo “Políticas Públicas em Saúde:

---

<sup>1</sup> Arnaut, António; Semedo, João, Salvar o SNS – Uma nova lei de Bases da Saúde para defender a Democracia, Porto Editora, 2017, pp.22

<sup>2</sup> Baganha, Maria Ioannis; Ribeiro, Joana Sousa Pires (s.d), O sector da saúde em Portugal: funcionamento do sistema e caracterização sócio-profissional, CES, pdf.

<sup>3</sup> Relatório de Primavera 2017, Viver em tempos incertos – sustentabilidade e equidade na saúde, Observatório português dos sistemas de saúde.

2011-2014”, coordenado por Pedro Pita Barros<sup>4</sup>, detalha muito cuidadosamente o conceito de *acesso* em saúde. Com base na literatura, o estudo menciona que o *acesso* está relacionado com a capacidade do SNS em prestar cuidados de saúde (recursos humanos e equipamentos); a proximidade geográfica dos serviços; o esforço financeiro pedido aos utentes (copagamentos); a adequabilidade dos serviços (qualidade e adequação às preferências dos utentes); e a aceitabilidade dos cuidados de acordo com as expectativas e necessidades dos utentes. Independentemente das necessidades dos utentes e da sua vontade em utilizar os cuidados, várias barreiras poderão limitar o acesso, tais como a insuficiência das estruturas de saúde e a sua desigual distribuição geográfica, os preços dos cuidados, ou a inadequação dos serviços às expectativas dos utentes. A seguir, o mesmo estudo apresenta um inquérito realizado em 2015 sobre acesso aos cuidados de saúde, numa amostra de 1.260 pessoas. Foi perguntado aos inquiridos que tenham estado doentes nos últimos 12 meses (representando a necessidade), se tinham procurado cuidados. Uma proporção de 14,8% dos inquiridos declarou não ter procurado qualquer auxílio nos cuidados de saúde, sendo que uma maioria destes declarou não ter procurado auxílio porque a doença não era grave. Outros resultados merecem também atenção, mostrando com grande destaque que a principal barreira foi sentida nos medicamentos, com uma proporção de 19,6% dos inquiridos a indicar que já lhes aconteceu não adquirirem todos os medicamentos por falta de dinheiro. Embora não possamos falar em iniquidade, porque não foi avaliada a necessidade, destaca-se também, neste estudo, a forte diferença nestas proporções entre as classes socioeconómicas mais altas e mais baixas: para a não aquisição de medicamentos por falta de dinheiro, a taxa varia entre 0% (classe mais alta) e 25,8% (classe mais baixa); para a não ida a uma consulta médica por falta de dinheiro, a taxa variou entre 4,1% e 9,7% entre as duas classes de rendimento. Destaca-se também que foram os medicamentos a principal fonte de despesa dos inquiridos com cuidados de saúde.

As conclusões do Relatório da Primavera do Observatório Português dos Sistemas de Saúde<sup>5</sup> referem que “as barreiras no acesso aos cuidados de saúde permanecem relevantes em Portugal, e sobretudo marcadas do ponto de vista socioeconómico”.

Foi observado um gradiente social, ligado ao rendimento, para os tratamentos médicos

---

<sup>4</sup> Pita Barros P. (Coordenador). Políticas públicas em saúde: 2011-2014, avaliação do impacto. Lisboa: Nova Healthcare Initiative/Universidade Nova de Lisboa; 2015

<sup>5</sup> Idem, pp.85 e 86

em geral, mas sobretudo um grau elevado de necessidades não satisfeitas, com um gradiente socioeconómico muito marcado, na saúde oral, na saúde mental e nos medicamentos. Quando focamos a utilização de cuidados, os resultados mais positivos dizem respeito aos cuidados de saúde primários e internamentos hospitalares, que se distribuem de forma praticamente igual entre grupos de rendimento. Pelo contrário, as consultas de especialidade de dentista são significativamente mais utilizadas pelos grupos de rendimento mais altos. Ou seja, e à imagem dos estudos realizados nos anos 90, os mais pobres têm menor utilização de consultas de especialidade, face a necessidades iguais.

No estudo que realizamos ao longo do ano de 2017 tivemos presente estes vários estudos e documentação nacional e europeia que evidencia esta dificuldade que a população mais carenciada tem para aceder aos cuidados de saúde.

### **Nota metodológica**

O estudo que apresentamos em traços gerais neste Congresso foi realizado tendo por base metodologias de tipo qualitativo, tendo sido utilizado o método de entrevista semiestruturada que nos permitiu recolher informação pertinente sobre o tema em estudo. Optamos por uma investigação qualitativa com abordagem multimetodológica, utilizaram- se como técnicas a análise documental e a entrevista semiestruturada.

Realizamos entrevistas nos 18 distritos do país e procuramos em cada distrito entrevistar uma pessoa que se encontrasse em situação de vulnerabilidade económica e social. Paralelamente ouvimos também, enquanto entrevista de controlo, pessoas em alguns distritos do país que não se encontram nessa situação, por forma a perceber as diferenças (se existem) no acesso aos cuidados de saúde. Na totalidade foram realizadas 19 entrevistas com pessoas em situação de vulnerabilidade e 6 entrevistas de controlo.

Ao nível do guião da entrevista tivemos em conta algumas dimensões essenciais: caracterização do entrevistado em termos de situação perante o trabalho e escalão de rendimentos; o seu percurso de vida em termos de saúde (a sua situação atual, a sua situação passada e a situação de saúde do seu agregado familiar). Também procuramos analisar a relação com os serviços de saúde (tipologia do serviços ao qual recorre, se tem ou não médico de família, quais as principais dificuldades /facilidades no acesso à saúde, a adequação dos serviços existentes em determinado território às necessidades do entrevistado, as situações de não resposta por parte dos serviços de saúde). Outra parte da

entrevista era dedicada às redes sociais de apoio (tipo de apoio que solicita, tipo de apoio que presta à família); impacto dos problemas de saúde na família, do trabalho, no rendimento e na rede social alargada. Numa outra parte da entrevista procurávamos perceber a situação económica e social do entrevistado, comparando a situação atual com a passada e sobretudo o impacto que a situação económica teve e tem no seu estado de saúde. Por fim havia um conjunto de questões mais genéricas relacionadas com a percepção que os entrevistados tinham acerca da desigualdade no acesso aos cuidados de saúde em Portugal, acerca da universalidade do SNS e dos seus aspectos mais negativos. Também perguntamos acerca da importância que consideram que é atribuída ao SNS em termos políticos e que tipo de recomendações deixam os nossos entrevistados para esta área da política pública em Portugal.

Paralelamente a estas entrevistas, o estudo previa a realização de entrevistas com alguns atores socioinstitucionais com responsabilidade na área da saúde em Portugal e também organizações do sector social que desempenham uma função muito importante na área da saúde. Pretendíamos inicialmente realizar muito mais entrevistas do que aquelas que foram efetivadas por dificuldades de agendamento com as instituições responsáveis e situações de não resposta. No entanto, por opção metodológica optamos por considerar as 3 entrevistas realizadas. Estas entrevistas tinham um guião próprio onde predominavam questões relacionadas com o funcionamento do Serviço Nacional de Saúde, com o impacto da crise económica e social no SNS, a comparação do nosso SNS com outros sistemas de outros Estados membros da União Europeia. Finalmente, tínhamos um conjunto de questões que se prendiam com a acessibilidade do SNS às populações mais carenciadas e afastadas dos centros urbanos e as recomendações que gostariam de deixar nesta área específica.

No próximo ponto daremos conta de algumas das recomendações apresentadas pelos entrevistados e que nos permitem conhecer algumas das limitações do nosso Serviço Nacional de Saúde, mas também algumas das suas mais-valias e conquistas para o país ao longo destes mais de quarenta anos.

## **Recomendações**

Um primeiro leque de recomendações que emanam das entrevistas prende-se com a necessidade do Estado investir na *prevenção* e nos *cuidados de saúde primários*. Este investimento deve ser percebido como uma estratégia, por um lado, preventiva de novos problemas de saúde ou do agravamento de doenças que já existem e, por outro lado,

instrumental para evitar custos desnecessários para o Estado, para as empresas e para as famílias. Neste sentido, foi considerado importante pelos entrevistados *reforçar os recursos humanos* existentes nas estruturas de cuidados primários de saúde, nomeadamente ao nível de médicos de família e enfermeiros, garantindo que todas as pessoas tenham acesso a médicos de família, e ao nível de algumas especialidades tais como fisioterapia, psicologia, terapia da fala e nutricionistas.

Na definição das políticas, foi reforçada a importância de *ouvir os profissionais de saúde* dos cuidados de saúde primários que se encontram mais próximos das comunidades e de garantir o desenho de estratégias políticas que visem mudanças de longo prazo do funcionamento da área da saúde e que garantam o maior enfoque na prevenção. É aqui identificada a necessidade da *governação* ser pensada a longo prazo e não com o enfoque temporal em mandatos políticos e em resultados que devem ser alcançados em curtos períodos de tempo.

Outra dimensão da prevenção considerada importante por alguns entrevistados foi o *trabalho junto das comunidades*. É necessário promover a mudança de mentalidades junto das comunidades de forma a garantir hábitos mais saudáveis ao nível da alimentação, da automedicação, da vacinação e da vigilância médica. Deve-se investir numa *educação para a saúde*. Esta educação para a saúde passa não só por uma atenção aos mais novos, mas também por sensibilização junto da sociedade mais alargada. Neste último campo o *desenvolvimento de campanhas e da mobilização dos meios de comunicação social* como instrumentos de informação e de sensibilização para os cuidados que promovam a saúde das comunidades surge como uma recomendação relevante a investir.

No trabalho junto das comunidades surge igualmente como central a maior proximidade dos serviços de saúde primário. Esta proximidade é sentida como ainda pouco existente nomeadamente nas comunidades e territórios mais excluídos do ponto de vista social e económico. Daí a proposta de existirem, por exemplo, carrinhos com serviços de saúde que se desloquem a estes territórios de exclusão e que poderiam garantir que as populações destes territórios fossem vacinadas, sensibilizadas para a prevenção de doenças e vigiadas em termos das suas necessidades de saúde:

Se a sensibilização e a educação foram identificadas como necessárias, foi igualmente referida a necessidade de uma *atenção cuidada junto das populações economicamente mais vulneráveis* para garantir o acesso a alimentação saudável e aos medicamentos. Deve- se conhecer os constrangimentos que estas pessoas vivenciam quotidianamente no

acesso à alimentação saudável, aos medicamentos e aos tratamentos prescritos, garantir a existência de assistentes sociais nos centros de saúde a tempo inteiro e garantir que ninguém fique privado dos tratamentos indicados pelos médicos, incluindo os medicamentos, devido aos custos associados aos tratamentos.

A multidimensionalidade de fenómenos como a pobreza e a exclusão social é visível também nas *especificidades dos grupos* que se encontram nesta situação. Neste sentido, olhar aos territórios mais excluídos implica também olhar para os seus diferentes grupos e ter em conta também as suas características. A este nível foi sublinhada, por exemplo, a necessidade de um maior conhecimento sobre as necessidades de saúde das comunidades ciganas, através do desenvolvimento de estudos com este enfoque, e o desenho de planos de ação direcionados para as suas necessidades.

O *acesso às consultas de especialidade* foi um dos aspectos críticos do serviço nacional de saúde mais referidos pelos entrevistados, quer devido ao tempo de espera para aceder a estas consultas, quer pela sua ausência em determinadas áreas médicas (estomatologia) ou geográficas (alguns distritos do interior). Consequentemente são identificadas recomendações tendo em vista um *melhor acesso a este tipo de consultas*. Foi sublinhada a necessidade de um *maior reforço do número de médicos de especialidade*, de uma *melhor gestão das listas de espera* e a possibilidade de *acesso às consultas no sistema privado* de forma gratuita para os mais carenciados. A este nível foi salientada a importância económica do acesso em tempo útil a este tipo de consultas, uma vez que o prolongamento dos problemas de saúde sem o acompanhamento médico necessário leva muitas vezes ao agravamento das situações e, consequentemente, tratamentos mais onerosos para o Estado e para as famílias. Para além dos custos com os tratamentos que as famílias têm que suportar, o agravamento de determinadas doenças poderá levar a períodos mais longos de faltas ou de baixas médica e a situações de desemprego. Ainda relativamente às consultas de especialidade, foi igualmente sublinhada a necessidade das consultas de estomatologia serem uma resposta de acesso universal dentro do Serviço Nacional de Saúde.

A *valorização dos profissionais de saúde* é outra estratégia identificada por vários entrevistados para melhorar os serviços de saúde sobretudo no que se refere à capacidade de atração destes profissionais para o interior do país.

Outro grupo de recomendações identificadas pelos entrevistados prende-se com a *formação dos profissionais de saúde*. Considera-se importante investir na formação dos vários profissionais de saúde, com especial relevo nas competências sociais e humanas

destes profissionais com o objetivo de melhorar a interação com os pacientes. A necessidade de melhoria na capacidade de comunicação foi igualmente identificada, sendo necessário um maior esforço dos profissionais de saúde em ouvir os pacientes e informá-los corretamente sobre os diagnósticos e os tratamentos. Foi também referida a importância dos pacientes terem direito a uma segunda opinião dentro do Serviço Nacional de Saúde e que haja, por parte dos médicos, uma aceitação natural deste direito. A dificuldade de comunicação com estrangeiros foi igualmente identificada, sendo recomendada a mediação, sempre que possível ou desejável, através de familiares ou acompanhantes de confiança que possam ajudar no processo de tradução.

A *maior humanização dos serviços* e sensibilidade para lidar com os doentes e seus familiares foram aspectos mencionados por vários entrevistados, nomeadamente familiares de pessoas que possuem problemas do foro da saúde mental e da deficiência. No caso de pessoas diagnosticadas com problemas de ansiedade e hipocondria é importante que, por um lado, os sintomas descritos não sejam continuamente desvalorizados sem qualquer despiste de outros problemas de saúde e, por outro, que os serviços compreendam e estejam sensíveis para o impacto no paciente e na família que as doenças têm independentemente do seu grau efetivo de gravidade. Deve também existir uma relação humana mais positiva no trabalho junto de pessoas com deficiência e maior sensibilidade dos profissionais que cuidam de acamados para a fragilidade psicológica em que estes pacientes se encontram.

Garantir o *bem-estar dos cuidadores informais* é outra recomendação que emana das entrevistas. É importante que o investimento em respostas que promovam o bem-estar dos cuidadores informais seja compreendido como uma forma de prevenir não só situações de doença dos cuidadores, como a institucionalização de doentes acamados ou fortemente dependentes.

Em termos de *cuidados continuados*, foi sublinhada a necessidade de mais respostas de qualidade para pessoas que se encontram acamadas e com o número de profissionais adequados a uma boa prestação de serviço que evite a deterioração das capacidades e das condições de saúde destes pacientes.

Outras recomendações relacionadas com o funcionamento do Serviço Nacional de Saúde prendem-se com a *melhoria da gestão do tempo e do trabalho* (melhor canalização do tempo para as terapias; libertar os terapeutas do trabalho burocrático e administrativo associado aos processos de qualidade e de certificação através da contratação de profissionais que possam assumir essa função), o reforço do tratamento em contexto

ambulatório, a realização das obras e dos investimentos necessários para evitar as infeções hospitalares e a desburocratização.

Um último grupo de recomendações prende-se com *o papel da sociedade civil na promoção na saúde*. Por um lado, é importante que a sociedade civil seja capaz de se mobilizar por um sistema de saúde melhor e mais igualitário, lutando para que a igualdade na saúde seja de facto uma prioridade política. É também necessário que grupos sociais específicos, como por exemplo as comunidades ciganas, assumam também uma participação mais ativa para garantir que as necessidades específicas que possuem sejam reconhecidas. Por outro lado, recomenda-se que os processos de decisão e de definição de leis impliquem um maior envolvimento das pessoas e uma maior capacidade de ouvir as necessidades das populações.

## **Notas finais**

O estudo qualitativo que apresentamos permite-nos perceber de que forma as pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica encaram as dificuldades que enfrentam no acesso à saúde. A percepção acerca dos serviços de saúde oscila entre diferentes dimensões, por um lado, a existência de uma boa relação com o médico de família acaba por atenuar eventuais críticas que se possam fazer aos serviços, e em alguns casos há uma tendência para desculpabilizar os serviços por eventuais falhas que tenham (ou de recursos humanos ou materiais). Por outro lado, existem situações de fortes críticas aos serviços, não só porque existiram situações de não resposta a determinados problemas, mas também porque existe uma maior consciência pela desigualdade que estas pessoas têm, comparativamente com outras, no acesso à saúde.

Também relativamente às recomendações que deixam revelam alguma dificuldade em verbalizar diretamente essas mesmas recomendações, apesar de ao longo das entrevistas deixarem várias recomendações não explícitas.

Constatamos que as entrevistas de controlo realçam mais a vertente critica ao SNS e a capacidade de verbalizar de forma mais concreta aquilo que falta e os investimentos necessários neste domínio da vida pública.

De uma forma ou de outra todos os entrevistados salientam a necessidade de investir nos recursos humanos de forma a garantir um acesso mais igualitário de todos os cidadãos a consultas de especialidade. Também a humanização dos serviços de saúde é uma solicitação transversal a todos os entrevistados.

### **Referências bibliográfica:**

Arnaut, A.; Semedo, J. (2017), *Salvar o SNS – Uma nova lei de Bases da Saúde para defender a Democracia*, Porto Editora, 2017

Baganha, M.; Ribeiro, J. (s.d), *O sector da saúde em Portugal: funcionamento do sistema e caracterização sócio-profissional*, CES, pdf

OPSS (2017), *Relatório de Primavera 2017, Viver em tempos incertos – sustentabilidade e equidade na saúde*, Observatório Português dos Sistemas de Saúde

Pita Barros P. (Coord.) (2015), *Políticas públicas em saúde: 2011-2014, avaliação do impacto*. Lisboa: Nova Healthcare Initiative/Universidade Nova de Lisboa; 2015

## **SAÚDE, BEM-ESTAR E ESTILOS DE VIDA**

### **DIFUSÃO DE INOVAÇÃO E ATORES-CHAVE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA**

*Adriana de Freitas Velloso*

*Clínica da Família Anna Nery / Rio de Janeiro*

[veloso.adriana@comemail.com](mailto:veloso.adriana@comemail.com)

*Marta Pedro Varanda*

*ISEG / Universidade de Lisboa*

[marta@iseg.utl.pt](mailto:marta@iseg.utl.pt)

## **Resumo**

Apresentamos o emprego da ARS como metodologia de investigação das relações infocomunicacionais entre os trabalhadores de saúde da Atenção Básica. O universo de atores pesquisados compreendeu três clínicas de família e um grupo do NASF a estas relacionado da área de planejamento AP5.2 do município do Rio de Janeiro, totalizando 150 profissionais da saúde, equipe técnica e agentes comunitários da saúde (ACS). Buscamos descrever como se dão as relações infocomunicacionais entre esses profissionais em geral e, em especial, sobre o cuidado aos usuários e suas necessidades de saúde. Este artigo traz os resultados referentes ao levantamento das diferentes lideranças e o possível papel que podem exercer na inovação de processos, e nas dinâmicas que envolvem o cuidado como escuta do outro. Os resultados apontam os atores com alto grau de centralidade – líderes de opinião, intermediação e capilaridade de informação – da Rede de Relações Informais que são adotantes precoces da noção de cuidado com acolhimento e escuta e permitem o emprego de estratégias de difusão desta inovação no segmento da Atenção Básica investigado.

**Palavras-chave:** Análise de redes sociais; Fluxos infocomunicacionais; Estratégia Saúde da Família (ESF); Núcleo de Apoio a Saúde da Família (NASF); Cuidado.

## **Abstract**

The methodology of Networks Social Analysis was employed in order to investigate the info-communication relations between healthcare professionals of one segment of basic healthcare. The research field comprised three family clinics and one group of Health Family Support Nucleus (HFSN) related to planning area 5.2 of Rio de Janeiro County, totaling 150 workers among healthcare professionals, technical team e community health agents (CHA). The main goal was to describe the information flow between these professionals, especially those regarding healthcare. This article points out results related to key actors and the role they might play in regard to innovation and dissemination of healthcare policy, focusing on recognizing and listening others. The results point actors with high level of centrality – opinion, intermediation and information capillarity leaders – in the informal network relation that early adopts the notion of care amid acceptance and listening and allow the deployment of diffusion innovation strategies within the segment of basic health care here investigated.

**Key-words:** Social Network Analysis; Infocomunicational flow; Family Health Strategy; Family Health Support Center; Care.

## Introdução

Na atualidade, diante dos grandes desafios de ordem econômica e social que assolam todas as sociedades nos diferentes continentes, vemos no mundo a busca de soluções eficazes para a prestação de assistência à saúde das populações e a estruturação dos sistemas de saúde nacionais. Para Harzheim, Lima e Hauser (2013), considerada a perspectiva da saúde como um direito de cidadania, a tarefa é complexa dada a urgência dos países avançarem em direção ao acesso universal em saúde. Para os autores os sistemas de saúde são conformados por redes de diferentes níveis de atenção ofertada de forma integrada e complementar e é o modelo de atenção que organiza o funcionamento das redes e as relações entre os seus componentes.

A conferência internacional sobre cuidados primários de saúde de Alma-Ata (1978), despertou e enfatizou a importância da atenção primária em saúde e desde então, este modelo de atenção é defendido pela OMS como a chave para a promoção da saúde de caráter universal. Segundo Lavras (2011), mesmo havendo relativo consenso em relação ao termo “Atenção Primária em Saúde (APS)”, existem distintas concepções a respeito de seu efetivo significado. A APS é usualmente entendida como atenção ambulatorial não especializada oferecida em unidades básicas de saúde de um sistema nacional. É caracterizada como espaço, majoritariamente, porta de entrada dos usuários para o sistema de saúde, que apresenta um conjunto diversificado de ações clínicas de baixa complexidade tecnológica, incluindo em muitos países atividades de saúde pública e com capacidade resolutiva de grande parte dos problemas de saúde por eles apresentados (Lavras, 2011). Entretanto, segundo a autora este consenso não é absoluto:

No entanto, por trás desse relativo consenso, existem distintas concepções a respeito de seu efetivo significado. Em alguns países, a atenção primária é interpretada como um programa focalizado e seletivo, que oferta cesta reduzida de serviços, conforme apontado por Conill (2008), com objetivo de responder a algumas necessidades de grupos populacionais de baixa renda, mesmo sem garantir possibilidade de acesso a outros recursos do sistema. Em outros, particularmente em vários países europeus e no Canadá, a atenção primária é vista como o primeiro nível de um sistema de saúde com oferta de serviços clínicos de qualidade, responsável pela coordenação do cuidado e organização do sistema. Vale ressaltar, no entanto, que, ao se observar o atual desenvolvimento de sistemas nacionais de saúde em vários países do mundo, detecta-se um conjunto diversificado de iniciativas assentadas ora em uma concepção seletiva, ora em uma concepção mais abrangente. (Lavras, 2011)

O Sistema Único de Saúde brasileiro pode ser descrito como sistema de políticas enraizadas em concepção ampliada de Atenção Primária em Saúde, onde vemos a descrição do cuidado, inclusive como escuta e reconhecimento do outro. Porém sua implantação e implementação é seletiva em determinados aspectos, como a persistência de demanda reprimida ao acesso aos níveis secundários da atenção e, também, posturas profissionais ainda restritas quanto a “dar prioridade às pessoas” realçando, de uma forma equilibrada, a saúde e o bem-estar, assim como os valores e as capacidades das pessoas nas suas comunidades e das que trabalham no setor da saúde como preconizado pela OMS (2008, p. 43).

A consolidação de diferentes políticas brasileiras de saúde na nova Política Nacional de Atenção Básica (Brasil, 2012, p.110) trouxe o cuidado como conceito polissêmico ora

representado pelo sentido de solidariedade e acolhimento, ora por outros sentidos, como o de cuidado continuado, atenção ou assistência.

Ao representar o cuidado como ação de reconhecimento do outro pela escuta e diálogo entre o profissional de saúde e o usuário do sistema, o padrão comunicacional implícito na nova Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) confronta, por ação intrumental, o regime de informação hegemônico que submete o sistema de saúde em geral pelo agir estratégico, que pressiona os profissionais para o êxito da produtividade.

A racionalidade comunicativa de um serviço se constitui de múltiplas razões que movem o agir comunicativo e os discursos dos sujeitos, que, por sua vez, implicam a forma de circulação dos saberes atravessados pelo regime de informação institucional. Como discurso, a promoção da saúde e o cuidado no sentido de acolhimento do outro não correspondem ao que, hegemonicamente, se entende como linguagem da científicidade e, como prática, contrariam certas formas de organização estatutária dentro das instituições, tal como a hierarquia disciplinar dos saberes. A hierarquia disciplinar nos serviços, como tradicionalmente se estruturou, implica que o saber técnico-científico é superior ao saber tradicional em saúde, que domina formas de cura imersas na cultura de uma determinada comunidade (Martins, PH, 2010).

São grandes os desafios para a implementação do cuidado como dom do reconhecimento, configurando, na atualidade, movimento instituinte, encontrado na dimensão micropolítica dos serviços e na interação do binômio Estratégia e Núcleo de Apoio a Saúde da Família (ESF/NASF). Consideramos esta noção de cuidado como escuta do outro uma inovação, cuja implementação depende, entre outras iniciativas, da sua disseminação entre os profissionais de saúde.

O segmento da Atenção Básica pesquisado, um NASF e três Clínicas da Família, insere-se no Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (Brasil, 2012, p. 12), que busca transformar a necessidade e satisfação do usuário em objetivo a ser alcançado pela efetiva mudança do modelo de atenção, orientando o desenvolvimento dos trabalhadores e os serviços. Há, portanto, a demanda de mudança da lógica vigente pela da satisfação e bem-estar dos usuários.

O presente artigo baseia-se nos resultados da tese Informação e Comunicação em Saúde: análise das redes sociais e dos fluxos sobre cuidado entre profissionais na atenção básica da saúde (Velloso, A.F, 2014)<sup>1</sup>.

Buscamos descrever o fluxo informacional entre os profissionais de saúde e, em especial, a sua relação com as formas de cuidado. Foram identificados os atores-chave e o papel que podem exercer no processo de inovação e disseminação da política do cuidado, com foco no reconhecimento e na escuta do outro. Empregamos a Análise de Redes Sociais (ARS) como metodologia de investigação das relações infocomunicacionais entre os trabalhadores de saúde, associada ao modelo de difusão de inovação.

Os conceitos de cuidado como reconhecimento, de inovação e de atores-chave são fundamentais para a compreensão das premissas deste trabalho e serão aqui expostos e referenciados.

## Cuidado Como Dom de Reconhecimento

Partimos do pressuposto de que o espaço de prática do profissional de saúde, pela própria natureza de suas funções e em contato direto com os usuários, é um espaço “entre”: entre dois discursos, entre duas percepções de corpo, entre duas visões de mundo (Bonet O, Tavares FG, 2009, p. 267). Espaço para o encontro dos saberes produzidos pela ciência e pelas tradições populares, em que o cuidado se torna mediador e podem ser criados arranjos produtivos locais de promoção da saúde.

Entendemos o cuidado mediador como aquele que reconhece a alteridade. Apoiamos-nos na perspectiva apontada por Martins (2010), que promove o encontro entre a teoria da dádiva enunciada pela primeira vez por Mauss (2003) e o dom do reconhecimento encontrado em Charles Taylor (*apud* Martins, p. 46). As práticas do cuidado, entre estranhos (usuários) ou entre semelhantes (colegas de trabalho), podem ser entendidas como campo de ação concreta e reflexiva da ação em saúde, que se realiza em três momentos: o de doar, o de receber e o de retribuir.

O dom do reconhecimento [...] se realiza mediante a capacidade do profissional – doador de reconhecer o outro-usuário para lhe dar visibilidade e dignidade, permitindo que o donatário faça, por sua vez, seu movimento de inclusão e de reconhecimento. No campo da saúde, propomos que o cuidado apenas aparece como renovação paradigmática e programática quando ele é percebido como uma modalidade de dom, a do dom do reconhecimento2 (Martins, 2010 p. 44).

Os resultados da articulação da teoria da dádiva com a do dom do reconhecimento surgiram, objetivamente, no questionamento crítico dos discursos da saúde, das mudanças do padrão de consumo em saúde, na ação social e na participação democrática de usuários e profissionais de saúde. O cuidado como escuta e dom do reconhecimento é uma inovação que, uma vez implantada pela nova PNAB, vive sob tensão em seu processo de implementação.

## Métodos

A Análise de Redes Sociais permite a criação de modelos de investigação e integração entre ciências sociais e da saúde. Com o apoio da ARS, é possível harmonizar os aspectos qualitativo e quantitativo da pesquisa, criar padrões de entendimento das ligações entre elementos e falar da estrutura social invisível aos estudos qualitativos de relações interpessoais.

Os principais instrumentos metodológicos da Análise de Redes Sociais são matrizes, visualizações de redes e medidas. As medidas relacionam-se aos nós das redes (atores), aos subgrupos de atores ou a toda a rede (Cross, Parker, Borgatti, 2004). A pesquisa, na qual se baseia este artigo, partiu de análises das relações infocomunicacionais formais e informais dos profissionais de saúde para identificar atores-chave e seus papéis, utilizando-se as seguintes medidas dos nós: (a) centralidade de grau de entrada (indegree); (b) centralidade de intermediação, e (c) centralidade de informação.

Os resultados, analisados pela ótica da difusão de inovação, revelam padrões infocomunicacionais que apontam para possíveis estratégias de implementação da nova lógica de cuidado.

Para analisar as redes sociais, foram levantados, através de questionário, os dados do elo relacional, isto é, da comunicação entre as pessoas da qual resulta fluxo informacional (Haythornthwaite, 2009). As trocas comunicacionais entre os profissionais, referentes ao tema do cuidado, acontecem tanto em ambientes formais propiciados pela gestão dos serviços, como reuniões e processos de aperfeiçoamento, quanto em encontros informais entre colegas de trabalho. Os profissionais do segmento da Atenção Básica, participantes da pesquisa, foram estimulados a identificar, a partir de listagem com os nomes dos trabalhadores das três clínicas e do grupo NASF, aqueles com os quais se relacionavam formal e/ou informalmente. Foram, igualmente, estimulados a citar as pessoas com as quais eles se relacionavam para solicitar ou receber informação, apoio, aconselhamento, orientação no sentido de compreender e proceder técnica e discursivamente sobre as necessidades de saúde dos usuários atendidos. Também foi perguntado de forma aberta o que entendiam como cuidado.

A partir destes dados, foi possível desenvolver redes sociocêntricas das relações formais e informais, e suas medidas, bem como conhecer os adotantes precoces da noção de cuidado como acolhimento e escuta. Outro tipo de rede também pode ser explorada, é a rede egocêntrica, subconjunto de relações de um nó específico (“ego”) em uma rede sociocêntrica (Jariego, 2012). Uma rede egocêntrica é uma rede intersubjetiva dos contatos de um ego investigado e pode ser traçada a partir das relações desenvolvidas por um determinado ator.

O programa UCINET 6 (Borgatti, Everett e Freeman, 2005) desempenhou as funções de cálculo de diferentes medidas – a depender dos objetivos de pesquisa – e o importante papel de gerar as visualizações das redes.

## Difusão de Inovação

Segundo Evert Rogers (1983), a difusão de inovação é o processo pelo qual os líderes de opinião adotavam uma inovação, para, em seguida, ao longo do tempo, a difundirem. Segundo Granovetter (1978), a rapidez da adoção desta inovação varia consoante o nível de limiar dos indivíduos do sistema social em causa, porque um indivíduo se engaja em um novo comportamento baseado na proporção de pessoas que já estão engajadas no sistema social ao qual pertence. Um sistema social em que os níveis de limiar são mais baixos adotará mais rapidamente a inovação.

Desde a distinção feita por Granovetter (1973) de laços fracos versus laços fortes<sup>2</sup>, tem sido argumentado que os laços fracos, pelos quais as pessoas são fracamente conectadas a outras, seriam necessários para que a difusão ocorresse através dos subgrupos de um sistema de rede. Para Putnam (2001), esses laços possuem capacidade de construir pontes (bridging) e, segundo Burt (1992, 2005), capacidade de corretagem ou intermediação (brokerage), ligando grupos de atores que, do contrário, não se comunicariam.

O modelo de Valente (1996), um dos autores que mais produziu trabalhos – artigos e livros publicados principalmente nos Estados Unidos e Inglaterra (USC, 2014) – sobre questões de saúde pública, aplicando a análise de redes sociais, está baseado no modelo de Granovetter (1978) e inclui também o engajamento dos atores, em termos da exposição destes a uma inovação, a partir de suas ligações com seus contatos diretos – sua egorrede. Identificar adotantes de baixo limiar como agentes de mudança exige algum conhecimento prévio de adoção de comportamento de uma inovação relacionada.

No presente trabalho, assumimos o modelo de difusão de inovação preconizado por Valente (1996) e tomamos, como inovação, a prática do cuidado que inclui a escuta do outro. Pudemos avaliar a adoção do comportamento inovador pela representação de cuidado expressa por 111 atores, das diferentes categorias profissionais<sup>3</sup>, que responderam ao questionário empregado. A escuta e acolhimento do usuário, como representação de cuidado, apareceu algumas vezes apontando para a predisposição do profissional de saúde respondente em incluir a visão do paciente em sua reflexão acerca do cuidado a ser oferecido.

O modelo de difusão de inovação utilizado considera os processos mais eficientes de disseminação de saberes pelas redes infocomunicacionais que levem a mudanças de comportamento. Segundo Valente (2012), as quatro formas de desenvolver programas de mudança planejada, utilizando dados das redes, são: (a) identificar indivíduos selecionados com base em alguma propriedade da rede; (b) direcionar a ação para um segmento da rede; (c) induzir novas interações entre os atores; (d) alterar a rede modificando sua estrutura por intervenção. Para os objetivos deste artigo, iremos abordar apenas a primeira forma.

### **Atores-chave, Líderes de Opinião, Pontes e Capilares**

Atores-chave, ou key-players, são aqueles atores que desempenham papel fundamental para a disseminação de uma inovação. Os atores-chave são adotantes precoces que podem diferenciar-se quanto à função que desempenham na rede social. Assumimos, neste trabalho, a existência de três tipos de atores-chave: líderes de opinião, pontes e capilares.

Valente (2012) descreve os key-players como aqueles atores em melhores condições de disseminar as informações ou, se removidos, fragmentar as redes de forma mais eficiente. Os líderes de opinião em um sistema social, segundo Valente (1996, 1995), podem ser definidos como aqueles que recebem o maior número de citações (alto grau de centralidade de entrada – indegree) e foram descritos (Borgatti, 2006) como influência significativa sobre a taxa de adoção de inovações<sup>3</sup>.

Valente (2012), comenta que usar o número de ligações entre os atores (a medida centralidade de grau) pode não identificar aqueles atores-chave, pois os líderes de opinião nem sempre são os melhores agentes de mudança. Os líderes têm interesse, de um modo geral, no status quo e, para manter sua liderança, preocupam-se em não mudar a situação vigente, ao passo que os indivíduos ponte, que ligam grupos não conectados ou vagamente conectados, podem ser passíveis de mudança e estarem em uma posição melhor para proporcionar os recursos para que os outros também mudem (Varanda, 2000 e 2015).

Quando se espera que a difusão entre grupos possa ser difícil, o ator-chave é aquele que alcança alta centralidade de intermediação (Valente, 2012). Os indivíduos ponte podem ser preferíveis como agente de transformação quando a mudança de comportamento ou de política é controversa ou improvável de ser bem aceita inicialmente.

Observamos, porém, a existência de outro tipo de ator-chave, atores que possuem alto grau de penetração na rede, os chamados atores capilares, que se caracterizam por terem alto grau de centralidade de informação. Se o objetivo for transmitir um rumor, em vez de querer que a informação chegue o mais rápido possível aos demais, como exemplificado por Hanneman (2001, 2013), a melhor forma de fazê-lo é permitir que determinado ator da rede receba, de várias fontes diferentes, aquela informação, pois isso torna a informação crível. Neste contexto, a medida de centralidade de informação considera todos os caminhos possíveis para contato entre os atores. Se, em outra situação, se pretende enviar uma encomenda para alguém que mora em outra cidade e há apenas um portador para entregá-la, esta conexão é fraca, considerando-se que este portador tenha algum impedimento. Por outro lado, se a pessoa que quer enviar a encomenda contar com quatro outras pessoas que possam levá-la, esta conexão é considerada forte, mesmo que o caminho percorrido pelo portador seja mais longo. Assim, conforme Hanneman (2001), quando os intermediários bloqueiam a comunicação, se existirem outros caminhos, os atores provavelmente os usarão, mesmo que sejam mais longos ou menos eficientes. O importante na análise dessa medida é a existência de um caminho pelo qual a informação possa fluir. Os atores que possuem o maior número de caminhos para alcançar os demais são os de maior centralidade de informação (ou vias para a circulação da informação), isto é, maior probabilidade de transmitir e receber informações de toda a rede. Variados caminhos comunicacionais levam a condição de possibilidade de maior compartilhamento de informações.

## Resultados

Apresentamos nas Figuras 1 e 2 a Rede de Relações Informais e Formais, respectivamente.

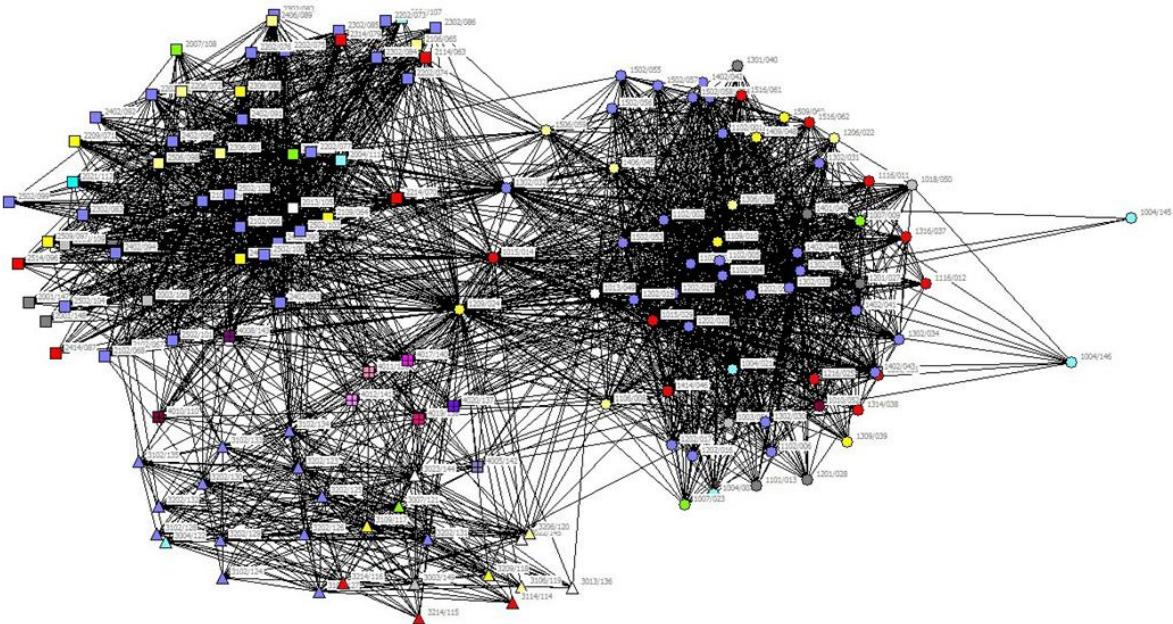


Figura 1. Rede de Relações Informais

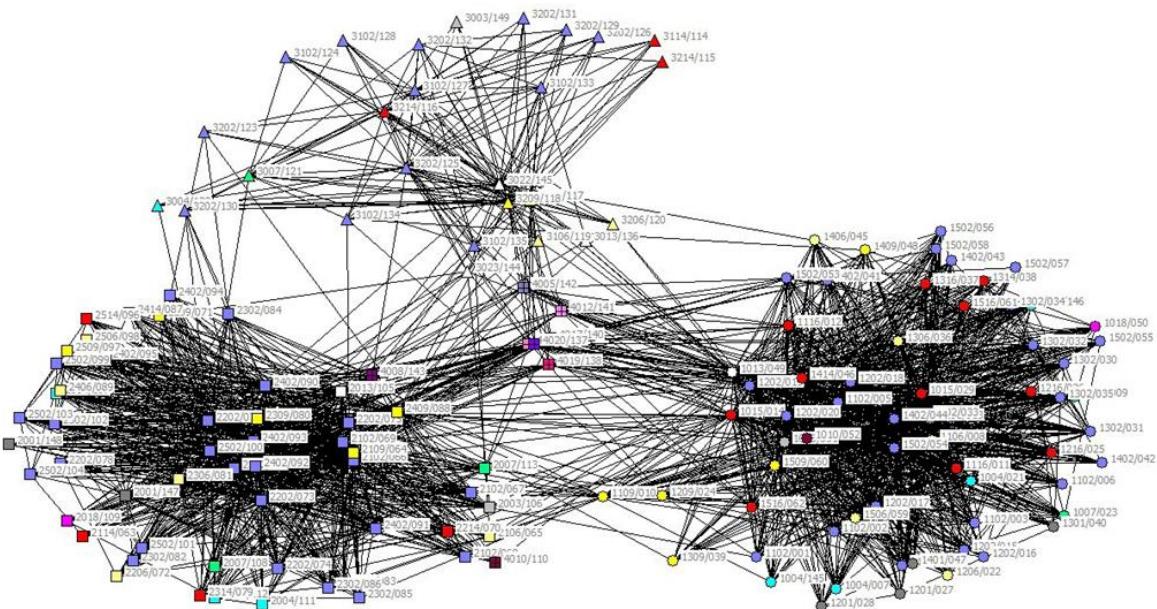


Figura 2. Rede de Relações Formais

A visualização induz – e as medidas de densidade da rede confirmam – ser a Rede de Relações Informais (13,85% das relações possíveis) mais densa que a Rede de Relações Formais (11,43%)<sup>5</sup>, isto é, circula pelos laços informais fluxo infocomunicacional maior do que pelas relações formais de trabalho. Portanto, para disseminar uma inovação, as relações informais não podem ser negligenciadas; entretanto, devemos observar que não basta ter muita informação obtida informalmente, sem ter autoridade para implementá-la.

Com formas semelhantes, observa-se a diferença no número de conexões entre as duas redes, o que significa dizer que as ações de informação circulam mais rapidamente na rede informal do que na formal. Quem nunca ouviu a frase: “A rádio corredor já anunciou”, referindo-se ao fato de alguma notícia chegar às pessoas por redes informais antes de seu anúncio formal? Pode-se considerar que este achado não é incomum em contextos de liberdade de expressão.

Os laços da Rede Informal são caracterizados como relações mais frequentes e se assemelham aos laços de parentesco, no qual se encontram relações cotidianas e intensas entre vários membros da mesma família, constituindo laços fortes. Em contraste, os laços fracos, também presentes nas relações informais, são expressos por relações de menor intensidade e frequência comparáveis às relações entre conhecidos.

### Atores-chave

O segmento pesquisado possuía diferentes redes com subgrupos e cliques, definindo afinidades e criando possibilidades de coexistirem mais de um tipo de liderança<sup>6</sup>. A Tabela 1 apresenta as medidas de intermediação, de centralidade de grau e de centralidade de informação dos atores da rede informal, conforme se observa a seguir:

Marcamos em cinza escuro os atores relevantes nas três medidas e os que se destacaram em duas das medidas foram marcados com um círculo. Foram encontrados, para toda a rede, dez atores com potencial para atores-chave, difusores de inovações no sistema social estudado<sup>7</sup>. Cinco foram considerados de primeira ordem, por alcançarem alto grau de centralidade nas três medidas, e cinco, de segunda ordem – alta centralidade, ao menos em duas medidas. Dos dez, oito são profissionais da Clínica 1, reforçando o papel diferenciado deste subgrupo como polo de influência para a rede como um todo.

Entre os cinco potenciais atores-chave de primeira ordem, temos um gestor (1013/049), um médico (1015/014), um enfermeiro (1209/024) e dois agentes comunitários de saúde (1302/032 e 1202/015). Todos possuem ensino superior (quatro deles já completo) ou estão se graduando; dois possuem pós-graduação em saúde da família e homeopatia, e um está cursando mestrado profissional em saúde da família.

Tabela 1. Medidas de Centralidade da Rede de Relações Informais

ATOR	Centralidade de grau de entrada%	ATOR	Centralidade de intermediação%	ATOR	Centralidade de Informação%
1015/014	24,161	1209/024	8,197	1209/024	20,900
1013/049	24,161	1015/014	8,095	1015/014	19,354
4017/140	20,805	1013/049	4,715	1302/032	18,992
• 1306/036	20,805	1302/032	3,125	1202/019	17,658
1302/032	20,134	• 2214/070	2,198	• 2502/100	17,572
• 1109/010	20,134	• 2502/100	1,964	1013/049	18,511
1414/046	20,134	1202/015	1,895	1202/015	17,416
1302/034	20,134	• 1102/003	1,658	2013/105	17,155
1106/008	20,134	2402/093	1,581	2402/090	17,152
2402/094	20,134			2102/066	17,149
1007/009	19,463			1202/020	17,087
1202/015	18,792			2502/103	17,081
1506/059	18,792			• 1109/010	17,054
1302/030	18,792			1015/029	17,054
4011/139	18,792			1302/033	17,000
4020/137	18,792			1302/035	17,000
1209/024	18,121			2109/054	16,997
1509/060	18,121			1102/005	16,956
1018/050	18,121			1202/018	16,858
1502/058	18,121			• 1102/003	16,811
				2102/069	16,718
				2409/088	16,668
				1502/053	16,661
				1102/004	16,620
				• 2214/070	16,530
				2306/081	16,517
				• 1306/036	16,328
				1102/002	16,136

Fonte: Desenvolvido pelas autoras com dados do UCINET 6

O gestor, pelo cargo ocupado, poderia se situar no topo de uma hierarquia de poder técnico verticalizado e, de forma contrária, transforma esta posição, pelo exercício da transversalidade, aproximando-se dos profissionais de modo a estabelecer relações de confiança, intimidade. Está localizado na periferia do subgrupo que representa a Clínica 1, possuindo intensas ligações com atores das outras clínicas e com os integrantes do NASF, o que confere força ao papel de ator ponte.

Dos dois agentes, um possui ensino superior completo (pedagogia) e o outro está cursando enfermagem. Ambos estão posicionados no centro dos subgrupos aos quais pertencem e de onde exercem sua melhor capacidade de influência e de disseminação capilar dos fluxos infocomunicacionais. Estes resultados apontam para o papel da educação na formação das lideranças de uma rede social.

O enfermeiro e o médico, reconhecidos líderes de opinião, exercem funções especiais dentro de suas ocupações. O enfermeiro é o responsável técnico da enfermagem e o médico tem função de preceptor de residentes, ambos no subgrupo da Clínica 1. As responsabilidades de suas funções, bem como os atributos da formação e de experiência profissional, podem sugerir respostas para a posição que alcançaram e, assim como o gestor, serem os atores ponte mais importantes da rede informal.

## O cuidado das políticas e suas representações sociais

A política do cuidado na Atenção Básica foi analisada nos seguintes documentos do Ministério da Saúde: (a) Caderno de Atenção Básica – Programa Saúde da Família (Brasil, 2000); (b) Caderno de Atenção Básica – Diretrizes do NASF (Brasil, 2009), e (c) a Política Nacional de Atenção Básica (Brasil, 2012). Podemos afirmar que esta política tem sofrido transformações nas suas determinações pela ação combinada do Estado e da Sociedade Civil, ao longo de mais de uma década.

O termo *cuidado*, que aparecia de forma incipiente no primeiro documento e se associava à noção de prestação de serviços de saúde relacionado aos processos de referência e contrarreferência, passa a ser polissêmico e polifônico. Em 2009, nas diretrizes do NASF, o cuidado se vincula ao reconhecimento do outro, de seu sofrimento e de seu valor na produção reflexiva de saberes sobre a própria saúde. Surgem outros termos associados, como autocuidado, reapropriação e autopercepção, apontando para a retribuição esperada pelo usuário, seu próprio reconhecimento.

No estudo de campo, as representações sociais de cuidado dos profissionais de saúde foram investigadas a partir da pergunta: “*O que significa cuidado para você?*”. A noção de *cuidado como reconhecimento do outro* foi identificada no discurso de alguns profissionais pela presença de determinados termos, como *acolhimento* e *escuta*, ou qualquer outra forma de ação direcionada ao outro, que cause nele a percepção de estar diante de um semelhante e de um interlocutor afetivo. Também foram incluídas as descrições que demonstravam valorizar as necessidades de saúde verbalizadas pelos próprios usuários, possíveis apenas no encontro dialógico por busca de sentidos que sejam mutuamente compreensíveis. Consideramos, portanto, como adotantes precoces da inovação do *cuidado como dom do reconhecimento*, aqueles que declararam entender o cuidado na relação dialógica com o usuário.

Mapeando os adotantes precoces na Rede de Relações Informais, obtivemos a Figura 3.

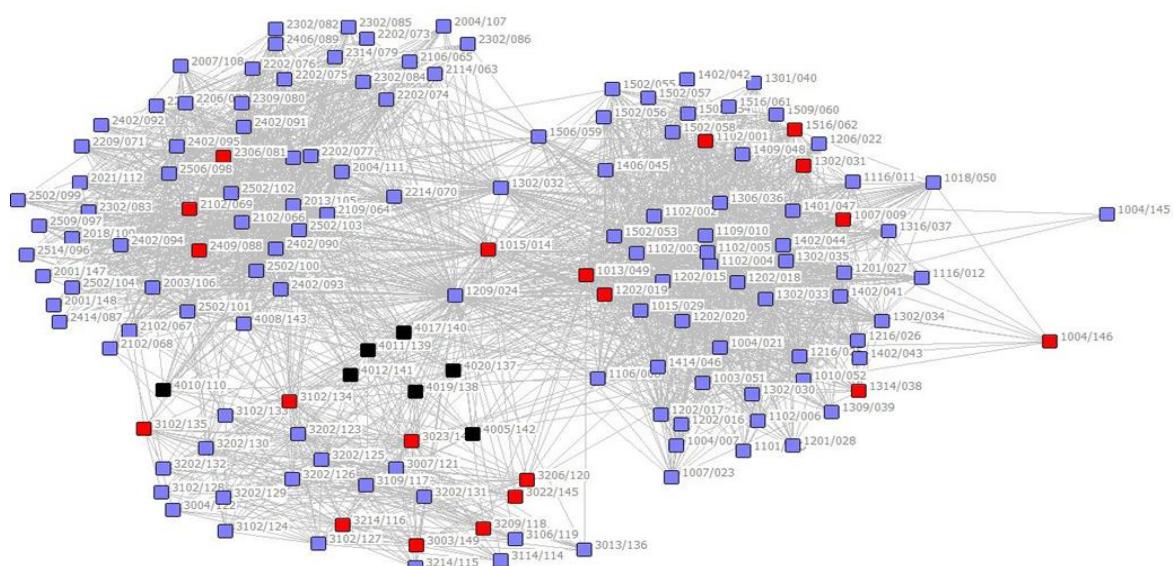


Figura 3. Rede de Relações Informais segundo os adotantes precoces (vermelho), não adotantes (azul) e não informaram (preto)

Os adotantes precoces dispõem de recursos informacionais que, se disseminados na rede, ampliariam o escopo da política do cuidado<sup>8</sup>. Porém, como já apontado, não basta ser adotante precoce para disseminar uma inovação, pois é preciso exercer um papel-chave na rede. Cruzando os atores expoentes nos papéis de líderes de opinião e os atores ponte e capilares com os adotantes precoces, teremos os atores-chave para disseminar, na rede de Relações Informais, a noção do cuidado como acolhimento, escuta e reconhecimento do outro.

Destacamos dois atores-chave: o gestor da Clínica 1 e o médico preceptor dos residentes, capazes de disseminar, pela Rede de Relações Informais, o cuidado como reconhecimento do outro, utilizando sua influência pessoal, das ligações com subgrupos isolados e da penetração nos núcleos densos. Ambos são forte influência para toda a rede se tornar consciente da inovação. Entretanto, para os atores das redes pessoais destas lideranças, a possibilidade de mudança é ainda mais provável e rápida, segundo o modelo atualizado de difusão de inovação de Valente (2012), pois se relacionam diretamente, fazendo parte de suas egorredes. As Figuras 4 e 5 ilustram as redes pessoais destas duas lideranças, respectivamente, o médico e o gestor da Clínica 1. Nas Figuras 4 e 5, foram considerados atores adotantes aqueles marcados em cinza com círculo dentro; os não adotantes, em cinza, e em preto, aqueles que não responderam à questão referente a cuidado.

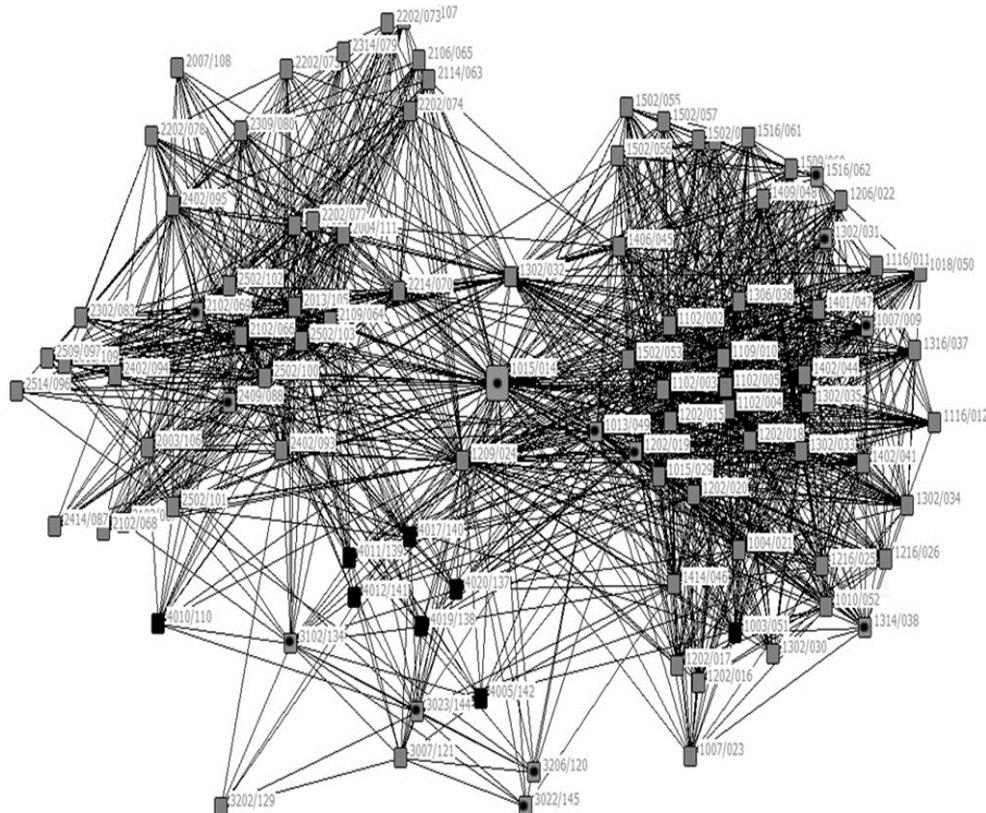


Figura 4. Egorrede do ator-chave médico

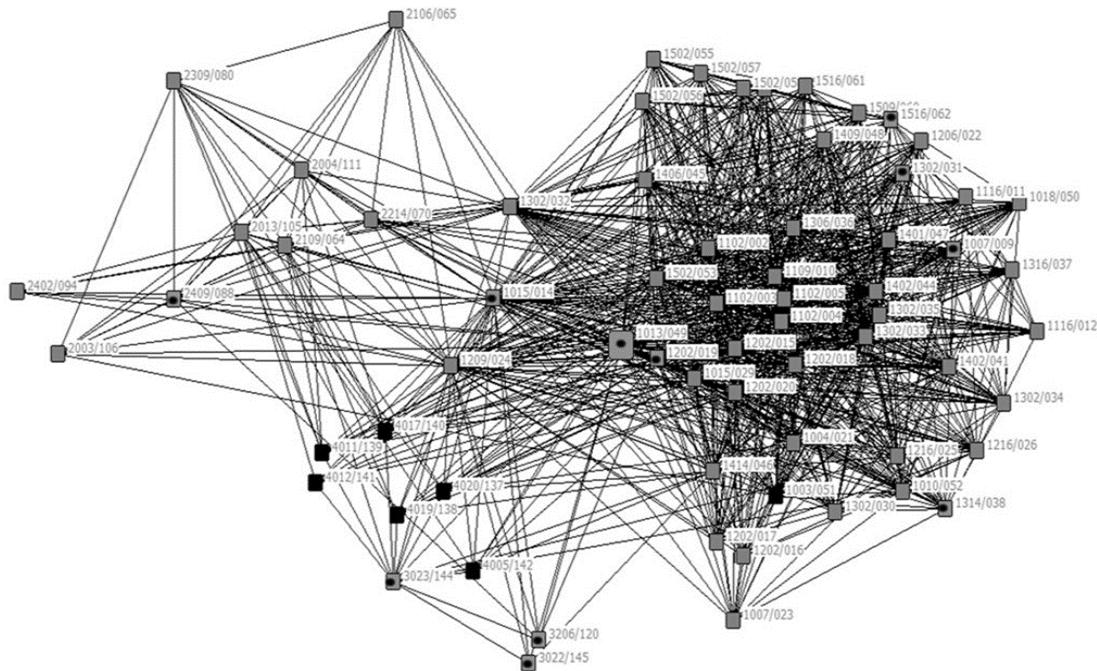


Figura 5. Egorrede do ator-chave gestor

Considerando-se que, nas egorredes de ambos, encontram-se três outros potencias atores-chave de primeira ordem e cinco de segunda ordem, pode-se desenvolver trabalho planejado visando à sensibilização de todo o grupo de 150 profissionais focando inicialmente neste pequeno grupo, otimizando recursos e objetivando resultados.

### Considerações Finais

Os resultados encontrados na presente pesquisa evidenciaram a existência de barreiras à implementação da política do cuidado. Esses obstáculos estão refletidos nas interações entre os agentes da implementação da política, os profissionais de saúde. Pouco mais de 13% do total dos atores foram considerados adotantes da inovação representada pela noção de cuidado como reconhecimento do outro. Esses atores são fonte dos recursos informacionais que devem ser difundidos na rede. O desafio repousa, então, na disseminação deste novo comportamento entre os profissionais através das redes infocomunicacionais. À medida que o fluxo da inovação circula, geram-se mudanças na estrutura da própria rede por transformar as relações, isto é, os laços de reconhecimento e afinidades entre os pares.

A Análise de Redes Sociais, seja como conceito ou instrumento metodológico, permite novas perspectivas para a pesquisa em saúde coletiva, ampliando o conhecimento da relação estrutura/sujeito e de sua interdependência. Sua inserção, ainda incipiente no Brasil, promete avanços, quando associada com modelos de difusão de inovação, principalmente na sensível área de implementação de novas políticas e paradigmas, que sofrem usualmente de pouca adesão e participação social. Os resultados podem subsidiar

intervenções para implementação de políticas e programas, ou para desenvolver mudanças de comportamento coletivo, uma vez que sejam identificados os atores-chave, adotantes espontâneos de uma inovação e possíveis colaboradores para sua disseminação.

---

## Notas de Fim

<sup>1</sup> Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil do Rio de Janeiro – CEP SMSDC-RJ, parecer número 134A/2013.

<sup>2</sup> Os laços fortes permitem troca de informações refinadas, de confiança e de reciprocidade, e de normas cooperativas, enquanto os laços fracos atuam como pontes entre grupo de pessoas.

<sup>3</sup> Agente de combate às endemias; agente comunitário de saúde; agente administrativo; agente de saúde bucal; auxiliar de enfermagem; cirurgião-dentista; chefe de enfermagem; coordenador de programa; professor de educação física; enfermeiro; farmacêutico; gestor; médico de família; oficial de farmácia; técnico em saúde bucal.

<sup>4</sup> Outros autores, por exemplo, Borgatti, definem os atores-chave como sendo aqueles que, de forma otimizada, alcançam na rede alto grau de intermediação, e observam que os atores mais centrais podem estar vinculados, algumas vezes, às mesmas pessoas de forma redundante (as chamadas cliques).

<sup>5</sup> Podem ser vistos três subgrupos correspondentes às três clínicas. Nas Figuras 1 e 2, aparece representada por triângulos a Clínica 3; à direita, representada por quadrados, está a Clínica 2, e à esquerda, a Clínica 1. Entre os três subgrupos, encontram-se seis integrantes do NASF (acima em formato de box) e três enfermeiros da Clínica 1.

<sup>6</sup> Aqui entendidas como lideranças nas funções que exercem na rede.

<sup>7</sup> Este potencial se confirma, caso sejam adotantes precoces da inovação a ser disseminada.

<sup>8</sup> O grupo que aparece em preto na Figura 5 representa os sete integrantes do NASF que não responderam ao questionário, não sendo possível, assim, avaliar se são adotantes precoces.

## Referências bibliográficas

- 1 Brasil. Ministério da Saúde, Secretaria de Políticas de Saúde, Departamento de Atenção Básica. A implantação da Unidade de Saúde da Família. Brasília; 2000. 44 p.
- 2 Brasil. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. Cadernos de Atenção Básica: diretrizes do NASF. Brasília; 2009. 160 p. (Série B. Textos Básicos de Saúde, 27).
- 3 Brasil. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica (2012). “Política Nacional de Atenção Básica”. *Série E. Legislação em Saúde*. Brasília; 2012, pp.110.
- 4 Brasil. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica (2012). “Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ): manual instrutivo.” *Série A. Normas e Manuais Técnicos Brasília*; 2012.
- 5 Bonet O, Tavares FG. (2009). “O cuidado como metáfora nas redes da prática terapêutica.” In: Pinheiro R, Mattos RA, editores. *Razões pública para a integralidade em saúde: o cuidado como valor*. 2. ed. Rio de Janeiro: IMS/UERJ/Cepesc/Abrasco; 2009
- 6 Borgatti, SP, Everett, MG, Freeman, L. UCINET VI for Windows: software for social network analysis. Analytic technologies. Lexington: KY, 2005.
- 7 Burt R. Structural holes: the social structure of competition. Cambridge: Harvard University Press; 1992.
- 8 Burt R. Brokerage and closure: an introduction to social capital. Oxford: Oxford University Press; 2005.
- 9 Cross RL, Parker A, Borgatti SP. The hidden power of social networks: understanding how work really gets done in organizations. Cambridge: Harvard Business School Press; 2004.
- 10 Granovetter MS. Threshold models of collective behavior. *Am J Sociol.* 1978;83(6):1420-43.
- 11 Granovetter MS. The strength of weak ties. *Am J Sociol.* 1973;78(6):1360- 80.
- 12 Hanneman RA. Introducción a los métodos del análisis de redes sociales: centralidad y poder. 2001 [citado em 2011 jul]. Disponível em: <http://revista-redes.rediris.es/webredes/textos/cap6.pdf>
- 13 Hanneman RA, Riddle, M. Analytic Technologies. Lexington; 2013 [citado em 2013 jan]. Disponível em: <http://www.analytictech.com/networks.pdf>
- 14 Harzheim E, Lima K.M, Hauser L. Reforma da Atenção Primária à Saúde na cidade do Rio de Janeiro – avaliação dos três anos de Clínicas da Família. Pesquisa avaliativa sobre aspectos de implantação, estrutura, processo e resultados das Clínicas da Família na cidade do Rio de Janeiro. Porto Alegre, RS: OPAS, 2013.

- 15 Jariego, IM. Introducción al análisis de redes sociales (ARS). Lisboa: Escuela de Verano Instituto de Ciencias Sociales. [Formato power point]. jul 2012.
- 16 Lavras C. Atenção Primária à Saúde e a Organização de Redes Regionais de Atenção à Saúde no Brasil. Saúde Soc. São Paulo, v.20, n.4, p.867-874, 2011.
- 17 Martins PH. (2010). “MARES: atualidade teórica no contexto de declínio do pós-estruturalismo.” In: Pinheiro R, Silva Jr AG, editores. *Por uma sociedade cuidadora*. Rio de Janeiro: Cepesc/IMS/UERJ/Abrasco; 2010.
- 18 Mauss M. Sociologia e antropologia. São Paulo: Cosac & Naify; 2003.
- 19 OMS - Organização Mundial De Saúde. *Relatório Mundial da Saúde 2008: Cuidados de Saúde Primários - Agora mais que nunca*. Genebra: OMS, 2008.
- 20 Rogers E. Diffusion of innovations. 3. ed. London: The Free Press; 1983.
- 21 Putnam R. Bowling alone: the collapse and revival of American community, New York: Touchstone; 2001.
- 22 University of Southern California. [Internet]. Los Angeles; 2014 [citado em 2014 mar]. Disponível em: <http://www-hsc.usc.edu/~tvalente/research>
- 23 Valente TW. Network interventions. Science.2012;337(6090):49-53. PMid:22767921. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1126/science.1217330>.
- 24 Valente TW. Social network thresholds in the diffusion of innovations. Soc Networks. 1996;18:69-89.
- 25 Valente TW. Network models of the diffusion of innovations. New York: Hampton Press; 1995.
- 26 Varanda MP. Análise de Redes Sociais e sua aplicação ao estudo das organizações: uma introdução. Revista Organização e Trabalho. 2000;23:87- 106.
- 27 Varanda MP. Análise de Redes Sociais e sua aplicação ao estudo das organizações: uma introdução. Revista Organização e Trabalho. 2000;23:87- 106.
- 28 Velloso, A. F. “Informação e Comunicação em saúde: análise das redes sociais e dos fluxos sobre cuidado entre profissionais na atenção básica de saúde.” *Tese de doutorado*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2014.

## **II. EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

## **EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

### **IDENTIDADE, PERTENÇAS TRANSNACIONAIS, INTEGRAÇÃO E MEDIOS DIGITAIS NA “SOCIEDADE EM REDE”**

*Joana Duarte Correia*

*Universidade Aberta*

[joanaduartecorreia@gmail.com](mailto:joanaduartecorreia@gmail.com)

## **Resumo**

No século XXI, com a globalização em todas as suas vertentes, assistimos ao eclodir de um mundo cada vez mais articulado à escala mundial. Nesta “sociedade em rede”, os media digitais transformaram a vida social, criando novas formas de ação e interação que revolucionaram e trouxeram um novo fulgor ao fenómeno do transnacionalismo imigrante. Importa, assim, investigar o papel das tecnologias digitais para o fomento das redes estabelecidas entre transmigrantes e quais as consequências a nível identitário para estes “nómadas tecnológicos”.

Através de um estudo de caso de natureza qualitativa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a dez pessoas pertencentes à comunidade brasileira instalada na vila de Grândola (distrito de Setúbal). Os resultados mostram que os media digitais, em especial a Internet, permitem aos imigrantes encontrar e reinventar o seu país de origem e criar laços na sociedade de acolhimento, oferecem oportunidades de interação com os seus pares e com as comunidades locais, e consolidam esferas públicas transnacionais, enquanto redes de excelência de/ para ligação e contacto entre indivíduos migrantes entre si, sociedades de origem e sociedades de acolhimento.

Desta forma, será da maior importância continuar a estudar as verdadeiras implicações que as novas tecnologias têm na vida das comunidades imigrantes.

**Palavras-chave:** Imigração, Media Digitais, Transnacionalismo, Integração, Redes

## **Abstract**

In the 21st century, amid globalization in all its aspects, we witness the emergence of a world increasingly articulated on a world scale. In this "network society," digital media transformed social life, creating new forms of action and interaction that revolutionized and brought a new glow to the phenomenon of immigrant transnationalism. It is therefore necessary to investigate the role of digital technologies for the development of networks established between transmigrants and what are the consequences in the identity level for these "technological nomads".

Through a case study of a qualitative nature, semi-structured interviews were carried out with ten people belonging to the Brazilian community installed in the village of Grândola (district of Setúbal). The results show that digital media, especially the Internet, allow immigrants to find and reinvent their country of origin and create links in the host society, provide opportunities for interaction with peers and local communities, and consolidate transnational public spheres, while networks of excellence to / link and contact between migrants individuals together, societies of origin and host societies.

In this way, it will be of the utmost importance to continue to study the true implications that new technologies have on the lives of immigrant communities.

**Key-words:** Immigration, Digital Media, Transnationalism, Integration, Networks

## **Introdução**

A questão das migrações internacionais, dos seus padrões e da fixação das populações migrantes está hoje na ordem do dia. Estes movimentos de pessoas são atualmente impensáveis sem a presença das tecnologias digitais, instrumentos decisivos de consolidação e expansão da comunicação à escala global. Países, regiões e locais experienciam novos tipos de relações e o transnacionalismo vem dar um novo significado à relação dos imigrantes com as suas sociedades de origem e, também, com as de acolhimento.

Surgem, assim, redes sociais, culturais, económicas e políticas que ligam os transmigrantes por todo o globo. Quantas destas redes terão como suporte os media digitais? Qual a importância das novas tecnologias nestas comunidades transnacionais, forjadas em torno de um fluxo cíclico de famílias e indivíduos com estratégias de vida binacionais e biculturais (Portes, 2005)? Quais as consequências a nível identitário?

Este estudo procura contribuir com possíveis respostas para as questões formuladas. Através de um estudo de caso de natureza qualitativa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a dez pessoas pertencentes à comunidade brasileira, residentes na vila de Grândola (distrito de Setúbal), testemunhas de diferentes vagas migratórias e modos de incorporação na sociedade portuguesa. Procurou construir-se uma amostra diversificada, abrangendo pessoas que se encontrassem em situações diversas ao nível das seguintes variáveis: idade, estado civil, profissão, formação escolar, tempo de permanência em Portugal. O estudo de caso pareceu-nos o método mais adequado para aceder às suas vivências, a partir das suas próprias percepções e subjetividades, considerando a nossa tentativa de responder à questão de como/de que forma estes migrantes usam os media digitais para se integrarem e para manterem as ligações ao país de origem. A pesquisa de terreno foi realizada entre os meses de março, abril e maio de 2016.

Pretende-se, assim, contribuir para a reflexão acerca da importância da utilização e da apropriação dos media digitais pelas comunidades imigrantes com foco num caso distinto dos centros urbanos, que são analisados mais frequentemente. Isto porque 'desocultar' a realidade de uma vila pode oferecer contributos singulares à compreensão do fenómeno migratório.

## **Media digitais, sociedade em rede e transnacionalismo migrante**

No mundo atual, denominado por Manuel Castells (2002: 605) de “sociedade em rede”, os media digitais (como a Internet, o computador, o telemóvel, as câmaras digitais ou a IP TV) deram novos espaços e tempos à vida social, criando formas de ação e interação inovadoras, diversificando os modos de relação social, com os outros e connosco (Thompson, 2009).

Vivemos, neste momento, num paradigma da informação intrinsecamente ligado às constantes transformações sociais e associado a um sistema aberto, em rede, com acessos múltiplos e que permite o acesso a múltiplos indivíduos. É um sistema “forte e impositivo na sua materialidade, mas adaptável e aberto no seu desenvolvimento histórico. Abrangência, complexidade e disposição em forma de rede são os seus principais atributos” (Castells, 2002: 606-607).

Este sistema em rede, abrangente e complexo, encontra aliados de destaque nos media digitais. Fausto Colombo (1993) considera novos media (ou, na nossa terminologia, media digitais) todos os meios de comunicação, representação e conhecimento onde é possível encontrar a digitalização do sinal e do seu conteúdo, possuindo dimensões de multimedialidade e interactividade (nesta definição é possível incluir o telemóvel, a televisão digital, as consolas de jogos ou Internet, por exemplo). Mas os media digitais também devem ser definidos pela mudança que induzem ou produzem a partir da sua difusão e utilização.

Segundo Castells (2002), o que os media digitais permitem são, fundamentalmente, novas formas de organização da produção, do acesso ao conhecimento, de funcionamento da economia e, consequentemente, novas formas de cultura. Assim, a era do conhecimento, a era da informação, a era digital ou a cibercultura implica a existência de uma sociedade em rede, altamente alimentada pelos novos media ou media digitais.

Os media digitais representam, por isso, “uma tecnologia social, onde milhares ou milhões de diversos atores e sujeitos sociais interagem, criando, portanto, dimensões novas de relação social” (Oliveira, Cardoso e Barreiros, 2004: 20) ou, segundo Castells, “[...] a interação entre a estrutura social, a prática social e uma nova gama de tecnologias de comunicação constitui, efetivamente, uma transformação social profunda” (Castells *et al*, 2009: 319).

Por outro lado, as redes resultantes das migrações mundiais têm produzido grupos transnacionais relacionados pela cultura, etnicidade, língua, religião, atividades

económicas ou políticas. Estes grupos de transmigrantes, de início, usavam os meios comunicacionais tradicionais (televisão, rádio, jornais, correio, telefone fixo) como elo de ligação aos seus países de origem, dando assim resposta às suas necessidades de reforço das redes, de troca de informações e de entretenimento. No entanto, com o desenvolvimento das tecnologias digitais, os elos de ligação tornaram-se globais, abarcando vários grupos de uma mesma sociedade de origem espalhados pelo mundo [o que confirma o preconizado por Castles (2005) e Portes (2006) acerca das ligações dos transmigrantes a dois ou mais países].

De um modelo tridimensional (indivíduo migrante – meio de comunicação – sociedade de origem) passámos para um modelo pluridimensional, em rede, sem limite de intervenientes, que dá rosto à verdadeira noção de transnacionalismo cosmopolita de Castles (2005). Nesta equação, as redes próprias das comunidades transnacionais usufruem, assim, de “agentes” mediáticos poderosos, pois, como refere Silverstone, é “na comunicação uns com os outros a área em que as TIC se insinuam mais diretamente na essência da existência social” (Silverstone, 2005 *apud* Cardoso, 2009: 4). Se assim é, as identidades destes indivíduos acabam também por ser influenciadas pelos processos e meios de comunicação encontrados para estabelecer as ligações entre os vários membros dos grupos transnacionais.

Nesta investigação seguimos a proposta teórica dos estudos transnacionais e, na análise da(s) identidade(s), damos preferência à postura de Arjun Appadurai (1996) ou Amin Maalouf (2002). Assumindo a identidade como um conjunto de pertenças e de ligações culturais em mutação, o uso e apropriação dos novos media em comunidades transnacionais faz emergir novos padrões e práticas que se repercutem nos processos culturais e sociais, influenciando a reconfiguração identitária dos diferentes atores.

Segundo Arjun Appadurai, as ligações permitidas pelos media digitais, as redes estabelecidas entre indivíduos que ficam e que saem dos seus países, levam ao eclodir de “esferas públicas das diásporas” (Appadurai, 1996: 22) ou esferas públicas transnacionais. Este conceito, idealizado a partir da teoria de Habermas (1984), é aqui conceptualizado de acordo com o estabelecido por Guobin Yang: “um espaço aberto para a comunicação [...] que não trava indivíduos com base nas suas identidades” (Yang, 2003: 470). Isto significa que numa esfera pública transnacional todos podem ter acesso e voz igual, assistindo-se a “diálogos reflexivos” (Yang, 2003: 471) na exploração de preocupações sociais, culturais, políticas e económicas.

Importa aqui distanciar a nossa visão de esfera pública daquela que foi preconizada por Habermas (1984). Assumimos, neste trabalho, a visão de que uma esfera pública (transnacional) será um espaço público, de comunicação, de troca de ideias, de juízos de valor, entre indivíduos que, de alguma forma, se pretendem encontrar (até aqui seguimos a definição pioneira de Habermas), mas sem uma vertente permanentemente política (como a idealizava Habermas).

A nosso ver, trata-se de espaços onde se opõem e se respondem a discursos, que, para se formarem, requerem vocabulário e valores, de alguma forma, comuns, visões que mesmo contraditórias ou debatendo o contraditório, são próximas de algo ou de alguma situação. Esta nossa perspetiva resume-se na ideia de que os media digitais favorecem a consolidação de esferas públicas transnacionais, enquanto palcos de liberdades individuais, cidadania, troca de opiniões, apoio, integração, enquanto redes de excelência de/ para ligação e contacto entre indivíduos migrantes entre si / sociedades de origem / e sociedades de acolhimento.

Entendidos quase como novas infraestruturas de espaços públicos, os media digitais tornam-se, assim, espelhos de excelência das funções da esfera pública. Isto porque são os meios que mais perfeitamente combinam as noções de comunicação e espaço público, visto que podem ser encarados quer como meios, quer como espaços. E mais do que isso, tornam-se globais em qualquer uma dessas propriedades.

A sociedade em rede (ou a integração dos indivíduos em redes) será, então, sinónimo de um caminho de procura e ganho de capital social, assumido enquanto “capacidade dos indivíduos de acumular benefícios por meio da força dos seus relacionamentos pessoais e da associação em rede e estruturas sociais específicas” (Warshauer 2006: 208).

Os media digitais estão, assim, “a promover um sujeito múltiplo, descentralizado e disseminado” (Cardoso, 2009: 4). Se assumirmos esta posição, não personificará o transmigrante essas características? As tecnologias digitais permitem às pessoas “serem” globais, facilitam aos migrantes a transformação em transmigrantes, pois as redes comunicacionais das nossas sociedades podem ser moldadas às necessidades dos utilizadores, seja pelo acesso a conteúdos, a pessoas, ou ambos.

Um exemplo prático da importância dos media digitais para o fenómeno transnacional são as salas de *chat* disponibilizadas por *sites* da responsabilidade de comunidades transnacionais ou por redes sociais (como o *Facebook*). Nestes espaços, indivíduos com origens comuns debatem tópicos variados, que vão desde a cultura à política, quer dos países de origem quer dos de acolhimento. As chamadas comunidades virtuais tornam-se

os espaços de eleição das comunidades transnacionais (Karim, 1998). Estes espaços e estas ligações reforçam identidades híbridas, identidades transnacionais, que recuperam relações antigas, que reconstroem relacionamentos e que negoceiam experiências de vida num novo país, em interação com outros indivíduos e grupos, nessa e noutras sociedades.

### **Perfis migratórios e sociais de imigrantes brasileiros em Grândola e o papel dos media digitais**

O Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2015, da responsabilidade do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF, 2015), mostra que, em 2015, 388.731 cidadãos estrangeiros residiam legalmente em Portugal, sendo as comunidades brasileira e cabo-verdiana as duas mais representativas, seguidas por Ucrânia, Roménia, China e Angola. A distribuição geográfica da população estrangeira residente incide especialmente no litoral, sendo que cerca de 69,1% está registada nos distritos de Lisboa (173.521), Faro (58.246) e Setúbal (36.994). Esta concentração da população imigrante no litoral do país tem reflexos claros nas capitais de distrito, mas também nos concelhos limítrofes.

É nesta dispersão que surge o caso do concelho de Grândola, pertencente ao distrito de Setúbal, NUT II Alentejo e em foco neste artigo. A vila situa-se na sub-região Alentejo Litoral e tem uma área de cerca de 814 km<sup>2</sup>. Grândola é a sede do concelho e dista 75 kms de Setúbal, 70 kms de Beja e 110 kms de Lisboa, sendo que conta com quatro freguesias: Grândola e Santa Margarida da Serra; Azinheira de Barros e São Mamede de Sádão; Carvalhal; e Melides.

A população residente no Concelho de Grândola, de acordo com os resultados dos Censos 2011, é de 14.826 habitantes, demonstrando assim uma baixa densidade populacional e com a população concentrada em aglomerados populacionais de relativa dimensão. Perto de 40% da população reside na sede de concelho e/ou em lugares com mais de cinco mil habitantes.

A estrutura da população apresenta-se duplamente envelhecida com poucos jovens e muitos idosos, o que faz com que se verifique uma tendência para o decréscimo gradual da população. Apesar do forte peso do setor primário, o setor terciário é aquele que mais contribui com postos de trabalho no concelho (com destaque para o comércio e para as empresas de alojamento e restauração e similares).

À data da realização dos Censos 2011, residiam no concelho de Grândola 669 cidadãos de nacionalidade estrangeira, o que representa cerca de 4,51% do total da população. Na

última década, a proporção da população estrangeira cresceu cerca de 2,9 pontos percentuais. O maior acréscimo entre 2001 e 2011, de 14,1%, regista-se na população com origem no continente Americano – com 241 residentes, 95% dos quais de nacionalidade brasileira.

De acordo com dados do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), disponíveis no Sefstat – Portal de Estatística, o concelho de Grândola tinha, em 2015, um total de 550 residentes estrangeiros (254 homens e 296 mulheres). A maioria dos estrangeiros residentes era de origem romena (145), seguidos do Brasil (121) e da China (94), pertencendo os restantes números com maior expressão à Alemanha (50), Ucrânia (20) e Holanda (19).

A nível da distribuição geográfica dos estrangeiros residentes no concelho, e de acordo com a Atualização do Diagnóstico Social de Grândola (CLAS Grândola, 2013), é na freguesia de Grândola que residem mais de metade dos residentes no concelho de nacionalidade estrangeira.

Os/as dez imigrantes brasileiros por nós entrevistados/as na vila de Grândola destacaram a escolha de Portugal por causa da língua comum e da situação de crise socioeconómica, hiperinflação e insegurança generalizadas no Brasil, sendo que a estes motivos juntou-se também a migração por motivo de casamento (dois casos) e o caso do entrevistado que migrou com os pais ainda em idade menor. De destacar ainda a existência de uma rede alargada de migrantes brasileiros em Portugal e em Grândola, que parece servir de suporte à decisão de migrar de familiares e amigos/as para o mesmo país e para a mesma localidade.

*“Vim à procura de uma vida melhor, de oportunidades, de um trabalho melhor e porque casei com um português, de Grândola. E porque tem mais segurança aqui, né?”* (E1, 36 anos)

*“Foi por o conhecimento de um amigo, que serviu no exército comigo e ele estava aqui já e ele me falou da estrutura do país. Falávamos muito por telefone e acabei vindo. Eu e mais dois amigos, que também tinham já familiares em Portugal que diziam que a vida aqui era boa, que havia trabalho e segurança”* (E2, 30 anos)

*“Vim para Grândola para me juntar à minha mãe e minha irmã, que estão cá há seis anos. Na altura não vim porque tinha um emprego bom. Mas agora, desempregada e com um filho pequeno, não dava mais para ficar lá, não. Aqui elas diziam que era bem melhor...”* (E3, 20 anos)

Declarações como estas vêm confirmar a teoria das redes sociais, que defende que é a associação entre pessoas ligadas por laços profissionais, familiares, culturais ou afetivos

que contribui para aumentar a probabilidade de migração (Figueiredo, 2005), pois existe uma redução do risco e do custo na migração com o apoio da rede.

Pudemos constatar, a nível de fluxos migratórios, que quatro entrevistados/as se inserem na “segunda vaga” (Malheiros, 2007; Egreja e Peixoto, 2013) e os restantes pertencem ao momento seguinte a 2003. Não adotamos nesta investigação a terminologia da “terceira vaga” por nos parecer correta a visão de investigadores como Pedro Góis, Beatriz Padilla ou João Peixoto (Góis *et al*, 2009), que falam na possibilidade da “segunda vaga” se ter apenas intensificado durante os últimos anos. Os resultados das entrevistas realizadas em Grândola comprovam o que os autores avançam: tal como na segunda vaga, os fluxos dos últimos anos são de índole laboral e englobam adultos jovens entre os 20 e os 35 anos, que se dedicam a segmentos mais precários do mercado de trabalho (Góis *et al*, 2009; Egreja e Peixoto, 2013).

*“Os aspectos financeiros e profissionais que eu esperava que melhorassem não melhoraram assim tanto, não. Até por causa do trabalho que eu tinha lá, eu era assistente de marketing numa cooperativa, e com o rendimento que eu tenho aqui era mais ou menos quase a mesma coisa. Só que o que passaram para mim não foi isso. Só que como eu já tinha pedido demissão, tive vergonha de voltar. E fui ficando e estou cá até hoje”* (E4, 38 anos - tem trabalhado como empregada doméstica em Portugal)

*“Quando cheguei a Grândola não procurei sequer emprego na minha área. Peguei logo o que apareceu. E depois fui-me acomodando. Só há pouco tempo é que voltei a ter vontade de fazer outra coisa. Por isso resolvi estudar outra vez”* (E5, 38 anos – era educadora de infância no Brasil e em Portugal tem trabalhado sempre como empregada de balcão e empregada doméstica)

Como já referido anteriormente, as novas tecnologias adquiriram um papel preponderante em variadíssimas áreas na nossa sociedade (Castells, 2002; Cardoso, 2009). Esta realidade ganha contornos extraordinariamente claros nas comunidades imigrantes, pois os transmigrantes adquirem e utilizam os media digitais numa lógica de rede transnacional, um novo espaço social para as relações humanas, para a socialização e o desenvolvimento de cada indivíduo.

Nas respostas dadas pelos entrevistados/as em Grândola, é possível observar que todos/todas possuem vários media digitais nas suas casas (televisão, portátil, tablet, telefone fixo, telemóvel, Internet), elegendo como os mais utilizados o portátil e/ou tablet e o telemóvel. No entanto, o fator que faz recair as escolhas nestas ferramentas é comum a todos/as: o fato de nestes dispositivos possuírem Internet.

*“Eu tenho todos esses equipamentos. É mais uma vaidade, né? Não, nem vou dizer vaidade. É uma necessidade. Porque a saudade de estar longe de casa é demais. E a Internet nos dá essa aproximação, essa possibilidade de ter, por exemplo, redes sociais, de conversar. Então nos aproxima. A gente mata um bocadinho a saudade. E também dá para manter as nossas mentes mais abertas...”* (E10, 43 anos)

Esta realidade vem confirmar a enorme importância que a Internet tem na vida dos/das imigrantes, estabelecendo-se como um poderoso recurso social, cultural e emocional para estas comunidades (Cunha, 2008; Elias e Lemish, 2006; Burrell e Anderson, 2008). E pode até vir a servir de impulso para contrariar os dados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias 2015, que mostra que a ligação à Internet em banda larga pelas famílias residentes no Alentejo é inferior em 9 pontos percentuais à média nacional (60%). Segundo este estudo do INE, em 2015, 70% das famílias em Portugal tinham acesso à Internet em casa, a maioria em banda larga, surgindo a região de Lisboa no lugar cimeiro (78%) e o Alentejo em último.

Podemos assim verificar que, para os/as entrevistados/as, os novos meios tecnológicos têm um papel fundamental nas suas vidas, quer seja para trabalhar, para estudar ou para se divertirem e estabelecer contacto com os seus familiares e amigos.

*“Eu uso mesmo mesmo é o telemóvel. Mas porque tem internet. Consigo fazer tudo, né? Me levanto de manhã cedinho e vejo as notícias do mundo no globo.com, sei logo o que meus amigos andaram fazendo no facebook e ligo para minha mãe no skype. Onde já se viu tudo isso?! No princípio só tínhamos aqueles cartões para telefonar para o Brasil. Agora nem precisa nada, não. Podemos fazer tudo só com internet.”* (E2, 30 anos)

No entanto, o principal objetivo referido por todos/as para utilizarem dispositivos com Internet consiste em comunicar com a família no país de origem, mantendo também a ligação, por essas vias, com amigos no país de origem e com amigos no país de acolhimento. Verifica-se, assim, que existe uma preocupação por parte dos/das entrevistados/as em manter a ligação com o país de origem, bem como em manter a ligação com familiares e amigos. Esta realidade vem confirmar os resultados de Caroço (2014) acerca da comunidade imigrante brasileira na freguesia da Póvoa de Santa Iria, que revelam que tecnologias digitais como “o computador e a internet adquirem uma importância vital para a integração e socialização, por motivos que se prendem com a facilidade de interação e comunicação que proporcionam” (Caroço, 2014: 118).

Desta forma, a proximidade proporcionada pelos media digitais entre o país de origem e o país de acolhimento transmite aos indivíduos imigrantes a sensação de se encontrarem

inseridos nos dois países, ainda que não física, mas virtualmente, possibilitando “a este novo migrante do século XXI estar e participar efetivamente de dois mundos: o seu de origem e o destino de sua trajetória de imigração (Oliveira, 2001: 5).

Isto também porque, à exceção dos dois entrevistados/as instalados em Grândola há menos tempo, os restantes referiram que utilizam estes meios quer para comunicar com brasileiros, quer com portugueses, quer com amigos e/ou conhecidos de outras nacionalidades espalhados pelo resto do mundo.

*“Eu falo com todo mundo. Família no Brasil, amigos na Suíça, portugueses que fui conhecendo onde fui trabalhando... Não tem por que parar, né? Nós podemos falar mesmo com todo o mundo! E o melhor é que podemos nos ver também. E isso nos aproxima demais. Tem vezes que nem sei mais o que dizer à minha mãe. E digo a ela: seu cabelo cresceu desde ontem [risos]”*. (E6, 42 anos)

Questionados sobre a importância das novas tecnologias para uma boa integração dos imigrantes na sociedade de acolhimento, todos/as realçam a importância destes meios na adaptação à nova sociedade, principalmente na procura de emprego (mesmo os/as dois entrevistados/as com menos tempo de permanência em Grândola).

*“Todos os dias eu uso a internet. Ligo no meu telemóvel. E procuro emprego. Tou trabalhando com cortiça, mas isso é porque é o que havia. Não quero isso para mim, não. Continuo batalhando porque os amigos que eu já tinha aqui diziam que era muito bom para viver e para morar e para se ganhar dinheiro, que o salário aqui compensava, que não era como o Brasil, que o salário lá não dava para nada. Continuo batalhando e procurando todo o dia.”* (E8, 25 anos)

De referir também que todos/as os/as entrevistados/as vieram para Portugal/Grândola por conhecerem alguém já instalado nesta vila alentejana – ou que, de alguma forma, fosse ligado a Portugal – e, na sua maioria, esses elementos das suas redes tiveram uma influência decisiva na vinda, ao ponto de a terem mesmo incentivado. Depois dos próprios, e na maioria dos casos, vieram outros migrantes. Esta comunicação em rede, este incentivo por parte dos que já se encontram em Portugal, acontece precisamente através dos meios digitais e encontra ferramentas de excelência nas redes sociais como o Facebook ou o Orkut.

*“Geralmente o pessoal pergunta, quando quer mudar para outra cidade, sobre casa para ficar, trabalhos... Depois tem brasileiros que ainda estão no Brasil que perguntam como é a vida cá, como é para estudar, para trabalhar. E, nestas redes, as pessoas nunca dizem a verdade. Dizem sempre que aqui é muito bom, mas nunca dizem no que trabalham. Só dizem o que ganham. Não*

*falam o que tem que se fazer para ganhar e o que tem que se pagar. Muita gente vem enganada. Quando chega aqui vê que a realidade não é essa. Mas não é só aqui. Mesmo os brasileiros nos outros países é igual. Só falam o positivo, nunca tem nada de negativo*”. (E4, 38 anos)

A Internet potencia, assim, o alargamento das redes sociais localizadas e o contacto entre pessoas que estabelecem laços mesmo sem contextos de co-presença e o conhecimento físico, permitindo o aumento de capital social, em especial através das redes cibernéticas (Hiller e Franz, 2004).

### **Considerações finais**

A análise anteriormente descrita faz-nos concluir que é da maior importância continuar a estudar as implicações dos media digitais na vida das comunidades imigrantes. Os resultados das entrevistas parecem comprovar a importância dos media digitais e da sua utilização por imigrantes brasileiros para o aumento do seu capital social e, consequentemente, para a sua integração e inclusão social, trabalhando, consequentemente, a questão identitária.

Os media digitais, em especial a Internet, permitem aos imigrantes encontrar e reinventar o seu país de origem e criar laços na sociedade de acolhimento, oferecem oportunidades de interação com os seus pares e com as comunidades locais, e consolidam esferas públicas transnacionais, enquanto redes de excelência de/ para ligação e contacto entre indivíduos migrantes entre si / sociedades de origem / e sociedades de acolhimento.

Os media digitais são, assim, uma forma privilegiada de manter a comunicação entre os migrantes, de mantê-los conectados e em contacto. Esses meios de comunicação e as redes por eles permitidas e possibilitadas converteram-se em campos sociais, onde emergem novos processos identitários entre as localidades de origem e as localidades receptoras.

Assumimos a premissa de que os migrantes se movem juntamente com significados vários, operando fluxos permanentes de sentidos. Porque, para a experiência migratória, as identificações que estes sujeitos em trânsito subscrevem reinventam-se e renovam-se apoiadas no papel dos novos media enquanto dispositivos e enquanto canais de interconexão. E os media digitais, para além de possibilitarem a interconexão, de se constituírem como veículos para suster vínculos transnacionais entre os(as) que migram e os(as) que ficam, intervêm também de forma destacada para situar os recém-chegados

nas práticas quotidianas da sociedade de acolhimento, atuando como dispositivos de inserção.

A revisão da literatura e os resultados obtidos neste estudo parecem apontar para um novo espaço, não concreto, não físico, mas real, que implica uma reconfiguração dos espaços existentes e uma reorganização das formas de comunicar e sociabilizar. Uma “sociedade em rede”, com diversos palcos e atores interligados, em que os novos media desempenham vários papéis primordiais.

## Referências bibliográficas

- Appadurai, A. (1996). *Dimensões Culturais da Globalização – A Modernidade sem Peias*. Lisboa: Teorema.
- Burrell, J. e Anderson, K. (2008). I have great desires to look beyond my world: trajectories of information and communication technology use among Ghanaians living abroad. *New Media & Society*, 203-224.
- Cardoso, G. (2009). Da Comunicação em Massa à Comunicação em Rede: Modelos Comunicacionais e a Sociedade de Informação. *Portal da Comunicação InCom-UAB: O portal dos estudos de comunicação*. Retirado a 02/12/2015 em [http://portalcomunicacion.com/uploads/pdf/51\\_por.pdf](http://portalcomunicacion.com/uploads/pdf/51_por.pdf).
- Caroço, J. (2014). *A influência da internet na integração dos imigrantes. O caso dos imigrantes brasileiros na freguesia da Póvoa de Santa Iria* (dissertação de mestrado em Relações Interculturais publicada online). Universidade Aberta, Lisboa. Retirado a 02/07/2016 em <http://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/3318>.
- Castles, S. (2005). *Globalização, transnacionalismo e novos fluxos migratórios: dos trabalhadores convidados às migrações globais*. Lisboa: Fim de Século.
- Castells, M. (2002). *A Sociedade em Rede – A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura – Volume I*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M.; Fernandez-Ardèvol, M.; Qiu, J.; Sey, A. (2009). *Comunicação Móvel e Sociedade. Uma Perspetiva Global*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- CLAS Grândola (2013). *Atualização do Diagnóstico Social de Grândola*. Grândola: Câmara Municipal de Grândola. Retirado a 23/05/2016 em [http://www.cm-grandola.pt/uploads/document/file/2086/Atualiza\\_o\\_do\\_Diagon\\_stico\\_Social\\_de\\_Gr\\_ndola.pdf](http://www.cm-grandola.pt/uploads/document/file/2086/Atualiza_o_do_Diagon_stico_Social_de_Gr_ndola.pdf).
- Colombo, F. (1993). *Le nuove tecnologie della comunicazione*. Milano: Bompiani.
- Cunha, I. (2008). Usos e consumos da televisão e da internet por imigrantes. *Revista Comunicação e Cultura - Nº6*, 81-103.
- Egreja, C. e Peixoto, J. (2013). Imigração, flexibilidade e precariedade laboral: o caso dos imigrantes brasileiros em Portugal. *Revista Migrações - Nº11*, 21-56. Retirado a 03/08/2016 em [http://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/183863/Migracoes11pp21\\_56.pdf](http://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/183863/Migracoes11pp21_56.pdf).
- Elias, N. e Lemish, D. (2006). “Between three cultures: media in the lives of immigrant children in Israel and Germany”. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association. Dresden International Congress Centre. Retirado a 03-08-2016 em [http://citation.allacademic.com/meta/p\\_mla\\_apa\\_research\\_citation/0/9/1/0/7/pages91076/p91076-1.php](http://citation.allacademic.com/meta/p_mla_apa_research_citation/0/9/1/0/7/pages91076/p91076-1.php).
- Figueiredo, J. (2005). *Fluxos Migratórios e Cooperação para o Desenvolvimento*. Lisboa: ACIME. Retirado a 03-08-2016 em [http://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/179891/3\\_JMF.pdf/7328ebf2-ac0d-4e7f-beb8-757df65c84cb](http://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/179891/3_JMF.pdf/7328ebf2-ac0d-4e7f-beb8-757df65c84cb).
- Góis, P. et al. (2009). “Segunda ou terceira vaga? As características da imigração brasileira recente em Portugal”, in Padilla, B. e Xavier, M. (org.), *Revista Migrações - Número Temático Migrações entre Portugal e América Latina - Nº5*, 111-133.
- Habermas, J. (1984). *Mudança Estrutural da Esfera Pública*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

Hiller, H. e Franz, T. (2004). New ties, old ties and lost ties: the use of the internet in diaspora. *New Media & Society*, 6 (6), 731-752.

INE (2015). *Sociedade da informação e do conhecimento: Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias 2015*. Lisboa: INE. Retirado a 07/07/2016 em [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaque&DESTAQUESdest\\_boui=24732374&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaque&DESTAQUESdest_boui=24732374&DESTAQUESmodo=2).

Karim, K. (1998). *From Ethnic Media to Global Media: Transnational Communication Networks Among Diasporic Communities*. Canadian Heritage: International Comparative Research Group - Strategic Research and Analysis. Retirado a 02/12/2015 em <http://www.transcomm.ox.ac.uk/working%20papers/karim.pdf>.

Maalouf, A. (2002). *As Identidades Assassinas*. Lisboa: Difel.

Malheiros, J. (org.) (2007). *A Imigração Brasileira em Portugal*. Lisboa: ACIDI.

Oliveira, J.; Cardoso, G.; Barreiros, J. – Org. (2004). *Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação*. Lisboa: Quimera Editores.

Oliveira, A. (2001). *O potencial político das novas tecnologias de informação e comunicação (TICS): Imigrantes Brasileiros criando elos e redes de um Estado do Emigrante*, XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais, Salvador: Universidade Federal de ABC-UFABC.

Portes, A. (2005). *Migrações Internacionais: Origens, Tipos e Modos de Incorporação*. Lisboa: Celta.

Portes, A. (2006). *Estudos sobre as migrações contemporâneas. Transnacionalismo, empreendedorismo e a segunda geração*. Lisboa: Fim de Século.

SEF (2015). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo – 2015*. Lisboa: SEF.

Thompson, J. B. (2009). *A Mídia e Modernidade - Uma Teoria Social da Mídia*. Brasil: Editora Vozes.

Warshauer, M. (2006). *Tecnologia e Inclusão Social: A Exclusão Digital em Debate*. São Paulo: Editora Senac.

Yang, G. (2003). “The Internet and the rise of a transnational Chinese cultural sphere” in *Media, Culture & Society Journal*. Retirado a 02/12/2015 em <http://web.asc.upenn.edu/gyang/TransnationalSphere.pdf>

# **EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

## **TECNOLOGIAS E INTERAÇÃO EM FAMÍLIAS COM CRIANÇAS: AS TECNOLOGIAS COMO BABYSITTER**

*Rita Martinho*

*Departamento de Psicologia - Universidade de Évora*

[ritaipmartinho@gmail.com](mailto:ritaipmartinho@gmail.com)

*Heldemerina Pires*

*Departamento de Psicologia - Universidade de Évora e CIEP – Centro de Investigação*

*em Educação e Psicologia – Universidade de Évora*

[hsp@uevora.pt](mailto:hsp@uevora.pt)

## **Resumo**

O progresso da sociedade e a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) oferecem oportunidades e vantagens de comunicação, mas também desafios a vários níveis. A literatura tem mostrado que a presença das tecnologias no contexto familiar é cada vez maior e tem-se tornado num elemento a considerar na gestão das suas rotinas. Salienta-se ainda, que na família, as tecnologias podem assumir algumas funções, podendo servir como um dispositivo na realização de atividades independentes ou como meio importante no processo de socialização e comunicação. Seguindo uma metodologia qualitativa e o emprego de uma única questão, analisou-se a percepção a respeito da utilização de tecnologias de informação e comunicação como *babysitter*. Participaram no estudo 28 sujeitos de ambos os sexos, desde adolescentes, jovens adultos sem filhos, pais e mães, com idades compreendidas entre 14 e os 60 anos. Dos dados recolhidos sujeitos a análise de conteúdo, concluiu-se que a utilização de tecnologias como *babysitter* deve-se à exigente vida profissional dos pais e por ser uma ferramenta ser útil na organização familiar, apesar de surgir a necessidade de alternativas à mesma.

**Palavras-chave:** Gestão de rotinas, Interação familiar, Crianças, Tecnologias, *Babysitter*

## **Abstract**

The society's progress and the information and communication technology (ICT) evolution offer communication opportunities and advantages, but also challenges at various levels. Literature has shown that the presence of technologies in familiar context is bigger and has become a element to be considered in the management of routines. It should be also noted that, in family, technologies can assume some functions, being able as a device in carrying out independent activities or as an important mean in the process of socialization and communication. Following a qualitative methodology and the use of one single question, we analyzed the perception about the use of information and communication technologies as *babysitter*. Participating in the study 28 subjects of both sexes, from adolescents, young adults without children, fathers and mothers, aged between 14 to 60 years old. From the data subject to content analysis, the use of technologies as a babysitter was concluded due to the parents demanding professional life and because this tool is useful in the organization of the family, although alternatives are necessary.

**Key-words:** Routine management, Familiar interaction, Children, Technologies, Babysitter.

## **Introdução**

A família é um sistema que se tem modificado ao longo do tempo, nomeadamente ao nível da sua estrutura, dinâmica e composição, adaptando-se às mudanças sociais, económicas e geográficas a que tem sido sujeita (Sallés & Ger, 2011). De acordo com a Sociologia e com a Psicologia, a família é considerada o primeiro agente de socialização, o mais importante por estar na base da formação da personalidade e do crescimento da criança (Macionis, 2011 como citado em Villegas, 2012). A sua influência é a mais persistente Abela (2003) comparativamente aos outros agentes de socalização tais como a escola, o grupo de pares e, mais recentemente, as tecnologias.

As tecnologias de informação e comunicação referem-se a invenções humanas podendo a sua capacidade física, sensorial, motora ou mental facilitar e simplificar o trabalho, enriquecer as relações interpessoais ou simplesmente proporcionar prazer para quem as utiliza. Atualmente as tecnologias (e.g., televisão, telemóveis, iPads, Tablets, videojogos, Playstations e computadores) Edgar e Edgar (2007) perspetivam-se como algo intrínseco e indispensável (Church, Weight, Berry & MacDonald, 2010). Os seus utilizadores usam-nas principalmente para atividades de informação e de entretenimento, dedicando um número significativo de horas às mesmas (Abela, 2003). Hoje em dia, é possível verificar que existem poucas casas sem tecnologias Stephens (2007) e, é natural falar-se de “famílias digitalizadas”, pois é notória a presença de várias tecnologias. A inclusão das tecnologias em casa é inevitável e, consequentemente, rompe-se a ideia do que poderia ser um mundo apenas de pais e filhos (Díazgranados, 2007). Para além do seu carácter natural e atrativo, as tecnologias são constantemente incluídas nas rotinas domésticas. Por exemplo, podem ser usadas para coordenar ou combinar as atividades dos membros da família (e.g., realizar uma atividade doméstica enquanto se assiste televisão); podem também definir o modo como desempenhamos determinadas atividades (e.g., praticar desporto enquanto se ouve música no MP3 ou no telemóvel) Church, Weight, Berry e MacDonald (2010); e, sobretudo, converteram-se numa companhia familiar (Díazgranados, 2007).

Dada a inserção das tecnologias em casa, é impossível não sentir-se afetado por elas, especialmente as crianças que, pela sua fragilidade, estão mais expostas à sua influência desde uma idade precoce (Díazgranados, 2007). A infância é uma etapa do ciclo vital em que há uma interação e captação de estímulos significativos. O contacto das crianças com

as tecnologias acompanha o seu desenvolvimento influenciando as respetivas áreas (e.g., cognitiva, sócio-afetiva, física) (Correa, Pereira, Backes, Ferreira, Signo & Obem 2015). Autores como Vandewater, Lee e Shim (2005) consideram que o primeiro contacto das crianças com tecnologias ocorre naturalmente como parte do ambiente familiar. Na literatura é possível verificar a existência de diferentes perspetivas face ao contacto direto e à utilização constante de tecnologias pelas crianças. A título de exemplo, Buckingham (2000, como citado em Plowman, McPake & Stephen, 2008) defende que a infância está perdida como resultado das mudanças da sociedade moderna; por sua vez Postman (1982, 1994 como citado em Plowman, McPake & Stephen, 2008) refere-se à tecnologia como causadora do desaparecimento da infância, uma vez que as crianças parecem preferir despender o seu tempo de lazer com atividades que envolvam ecrãs, em vez de o fazer presencialmente com pessoas. Outros autores como Palmer (2006, como citado em Plowman, McPake & Stephen, 2008) referem que o desenvolvimento de competências linguísticas das crianças está em risco pois passam muito tempo a ouvir televisão em que a linguagem é receptiva ou passiva, diminuindo assim a sua linguagem produtiva ou ativa, já que não falam tempo suficiente com os outros.

Numa outra perspetiva, encontram-se autores como Stephens (2007) que consideram que as tecnologias são favoráveis às crianças. Deste modo, Stephens (2007) considera que os programas e os jogos com conteúdo e valor sólido ajudam as crianças enquanto utilizadoras a aprender positivamente as suas competências, quer intelectuais como sociais. Adicionalmente, as tecnologias podem ser estimulantes e igualmente relaxantes para as crianças; bem como, podem ser uma maneira de partilhar interesse com os pares ou para aprender novos factos ou informações (Stephens, 2007). Para além disso, Chaudron (2015) é da opinião de que ao envolverem-se com tecnologias, as crianças podem estimular a imaginação, a fantasia, a criatividade e o jogo. Podem ainda surgir, de certo modo, como um apoio na aprendizagem, na leitura e na procura de informação.

Nas casas de famílias modernas, as tecnologias assumem diferentes usos, como já referido anteriormente, todavia, existe uma outra utilização que é considerada um auxílio para os pais: tecnologias como *babysitter* de crianças pequenas. Existem razões que explicam esta realidade, nomeadamente, o facto de (i) os pais estarem cada vez mais ativos profissionalmente e terem menos tempo para ser pais; (ii) as famílias monoparentais terem aumentado; (iii) existirem poucos irmãos ou vizinhos que possam tomar conta (Edgar & Edgar, 2007); (iv) serem uma maneira barata de manter as crianças tranquilas quando os pais precisam de realizar tarefas (Götz, Bachman & Hofmann, 2007; Rideout

et al., 2006). Funcionam igualmente como um apoio à educação, como uma ferramenta para iniciar a hora de dormir, como uma atividade familiar, como barulho de fundo e como uma forma de estimular ou relaxar da atividade física (Götz, Bachman & Hofmann, 2007);

As tecnologias tornaram-se uma companhia para as crianças durante muitas horas diárias (Edgar & Edgar, 2007), uma vez que os pais estão cada vez mais ocupados. O estudo de Heinrich (2014) demonstra que, nas responsabilidades domésticas, as famílias estudadas não tinham auxílio, quer diário quer semanal, nas tarefas de casa e, outro resultado interessante foi que um dos pais, especialmente a mãe, assumia a responsabilidade por uma variedade de diferentes tarefas.

Tendo em consideração a literatura existente e a realidade atual, a presente investigação tem como principal objetivo analisar junto de adultos e adolescentes da região do Alentejo as suas perspetivas sobre a utilização de tecnologias enquanto *babysitter* de crianças pequenas.

## Método

### Participantes

Este estudo foi desenvolvido com a participação de (N=28) adultos, jovens adultos e adolescentes, de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 14 e os 60 anos. Todos os participantes admitem ter algum conhecimento sobre tecnologias. Face à habilitações literárias, os adolescentes encontram-se a frequentar (N=2) o 3º Ciclo do Ensino Básico e (N=5) o Ensino Secundário; dos jovens adultos, apenas (N=1) tem um curso profissional e os restantes (N=6) têm um curso superior; dos pais, (N=2) têm um Ensino Superior, (N=3) têm 3º Ciclo do Ensino Básico e (N=2) um Curso Profissional; e, as mães, (N=2) têm o 3º Ciclo do Ensino Básico, (N=2) têm o Ensino Secundário e (N=3) têm um Ensino Superior.

### Instrumentos

Para a recolha de dados do presente estudo, seguiu-se uma metodologia qualitativa e foi utilizada uma única questão a respeito da percepção dos participantes sobre a utilização de tecnologias de informação e comunicação enquanto *babysitter*:

Qual a sua opinião sobre a seguinte frase: “Os pais utilizam as tecnologias enquanto *babysitter* de crianças pequenas”

## **Procedimentos**

Foram definidos os seguintes critérios de inclusão no estudo: ser pai, mãe, jovem adulto sem filhos e adolescente.

As entrevistas foram realizadas após a obtenção das autorizações e consentimentos informados, tendo sido gravadas e posteriormente transcritas e codificadas de modo a garantir o anonimato dos entrevistados. Para a análise dos resultados, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. Por se tratar de um processo indutivo de análise dos dados, as categorias foram criadas *à posteriori* (Moraes, 1999).

Foram definidos dois tipos de unidade (UR e UC). As unidades de registo (UR), são palavras e expressões chave do discurso dos participantes que permitem organizar as categorias dentro de um determinado objetivo em análise; e as unidades de contagem (UC) dizem respeito ao número de vezes que cada entrevistado faz referência a determinada experiência.

As verbalizações dos participantes recolhidas, através das entrevistas, foram alvo de codificação de modo a garantir o seu anonimato – sendo que o código das entrevistas dos participantes que são pais corresponde à letra P, das participantes que são mães corresponde à letra M, dos jovens adultos corresponde às letras JA e dos adolescentes corresponde à letra A.

## **Resultados**

Seguidamente, apresentam-se os resultados advindos da análise de conteúdo. Foi notório que todos os 28 participantes têm consciência da utilização das tecnologias enquanto *babysitter* de crianças pequenas tendo mesmo avançado com justificações à esta realidade.

Das verbalizações em análise relativas à **questão:** *Qual a sua opinião sobre a seguinte frase: “Os pais utilizam as tecnologias enquanto babysitter de crianças pequenas (0-10 anos)”*, emergiram três categorias: Categoria 1 – Relevância das Tecnologias enquanto *Babysitter* (refere-se a função das tecnologias como alguém ou algo que toma conta de crianças durante a ausência dos pais); Categoria 2 – Implicações das Tecnologias enquanto *Babysitter*, (diz respeito ao efeito ou resultado do uso das tecnologias enquanto *Babysitter* podendo estes serem positivos e/ou negativos e Categoria 3 – Necessidade de Alternativas (refere-se a necessidade de alternativas face aos riscos do impacto negativo

das tecnologias enquanto *babysitter* no processo de aquisição de conhecimentos e aptidões, geralmente, orientado por outrem) e as respetivas subcategorias.

### **Categoria 1: Relevância das Tecnologias enquanto *Babysitter***

Esta categoria reúne as percepções dos participantes sobre a função das tecnologias enquanto *babysitter*. Esta categoria reúne 3 subcategorias: Sossegar as Crianças, Ocupar/Entreter as Crianças e Manter a Segurança Física das Crianças.

**Quadro 1 - Categoria 1: Relevância das Tecnologias enquanto *Babysitter***

Subcategorias	UR	UC
Sossegar as Crianças	8	8
Ocupar/Entreter as Crianças	13	13
Manter a Segurança Física das Crianças	3	3

No Quadro 1 – Categoria 1: Relevância das Tecnologias enquanto *Babysitter*, é possível verificar que as tecnologias enquanto *babysitter* permitem às famílias sossegar as crianças, ocupá-las/entretê-las e mantê-las em segurança física.

Deste modo, a subcategoria *Sossegar as Crianças* resulta da percepção de oito participantes (UC=8), destacando-se os seguintes exemplos “O miúdo está desassossegado, então metemos-lhe a televisão e os desenhos animados” P4; “As crianças estão no supermercado e fazem uma birra e o pai dá-lhe o telemóvel e a criança cala-se” A10; “Os Tablets e essas coisas para sossegarem os miúdos e sossegarem-se a eles próprios” JA18; “É a melhor forma de os pais conseguirem fazer alguma coisa em casa, deixar estar aí sossegadinho” M14 e, “É a maneira barata e segura de ter os filhos em ordem e sem se incomodar muito” M12.

Na subcategoria *Ocupar /Entreter as Crianças* destacam-se as verbalizações de treze participantes (UC=13), como exemplo: “Pôr os meninos ocupados porque há sempre muitos afazeres” P3; “A gente não precisa de estar a entretê-los, não precisa de brincar com eles porque na Internet estão onde querem e ninguém os chateia” M2; e, “Ligam para um *call-center* a dizer que o canal Panda está inativo, quando é que volta porque tem de ocupar os miúdos” JA16.

Na subcategoria *Manter a Segurança Física das Crianças* destacam-se as verbalizações de três participantes (UC=3), como exemplo: “É um modo, primeiro seguro no sentido em que as crianças não estão na rua, portanto expostas a outro tipo de ameaças e, portanto, é um meio seguro de as crianças passarem o tempo” JA14.

### **Categoria 2: Implicações das Tecnologias enquanto Babysitter**

Esta categoria reúne as percepções dos participantes sobre os efeitos do uso de tecnologias como *babysitter*. Comporta duas subcategorias: Risco e Utilidade.

**Quadro 2 - Categoria 2: Implicações das Tecnologias enquanto Babysitter**

Subcategorias	UR	UC
Risco	28	28
Utilidade	7	7

No Quadro 2 – Categoria 2: Implicações das Tecnologias enquanto *Babysitter*, é possível verificar que as tecnologias enquanto *babysitter* podem conter riscos para quem as usa, bem como utilidade.

**Quadro 3: Subcategoria Risco**

Sub-Subcategorias	UR	UC
Enfraquecimento dos laços familiares	17	17
Exposição	4	4
Segurança Física	1	1
Alienação	2	2
Diminuição das competências sociais e da comunicação	12	12
Isolamento	12	12
Vício	7	7
Saúde	2	2

Superficialidade (Preferência pela quantidade em vez da qualidade)	2	2
Alheamento face à realidade	6	6
Reprodução de comportamentos	2	2
Acesso a conteúdos desadequados	1	1
Impacto Negativo na Educação	7	7

A subcategoria *Risco* resulta da percepção de todos os participantes (UC=28), e comporta 13 sub-subcategorias em que são apontados riscos como o enfraquecimento dos laços familiares, a exposição, a diminuição das competências sociais e de comunicação, o isolamento, o vício, o alheamento face à realidade, impacto negativo na educação, entre outros, que resultam em sub-subcategorias descritas no Quadro 3. Assim, destacam-se os seguintes exemplos “Perde-se um bocado a realidade da parte humana, da relação humana entre pais, filhos, entre filhos depois com os amigos” P1; “Tornam-se pessoas solitárias, vivem os problemas sozinhos, não falam com ninguém, não desabafam e podem originar situações muito complexas” M19; “Eles ficam a viver naquele mundo digital” JA16; e, “Se os filhos ficarem completamente ligados à Internet até pode criar um vício” A2; “Não ligam áquito que os pais dizem e, à medida que eles vão crescendo, vão ficando... os pais não têm mão neles” JA15.

**Quadro 4:** Subcategoria Utilidade

Sub-Subcategorias	UR	UC
Desenvolvimento de competências	6	6
Aprofundamento de conhecimento	1	1

Na subcategoria *Utilidade* destacam-se as verbalizações de sete participantes (UC=7) face à utilização de tecnologias como *babysitter*, na medida em que pode ser útil para o desenvolvimento de competências e o aprofundamento de conhecimento, conforme descrito no Quadro 4. Como exemplo surgem: “Eles também precisam de ter essa parte tecnológica desenvolvida cada vez mais” M9; “Dentro dessas aplicações há jogos didáticos (...) em que há jogos para estimular a criança; e, “Os miúdos até podem desenvolver toda aquela capacidade e agilidade para manusear os equipamentos” JA16.

### **Categoria 3:** Necessidade de Alternativas

Esta categoria reúne as percepções dos participantes sobre a necessidade de alternativas ao uso das tecnologias enquanto *Babysitter*.

**Quadro 5:** Categoria 3: Necessidade de Alternativas.

Subcategorias	UR	UC
Necessidade de Alternativas	18	18

No Quadro 5 – Categoria 3: *Necessidade de Alternativas*: Esta categoria reúne as verbalizações de 18 participantes (UC=18) que, ao considerarem que as tecnologias enquanto *babysitter* podem afetar a educação e o desenvolvimento das crianças, sugerem a possibilidade de se encontrarem alternativas ao impacto negativo que estas podem ter na educação das crianças. Exemplificando, “Pode entretê-los, pode dar lapinhos, uns papelinhos e eles pintam, ficam entretidos (...) então uns joguinhos, um dominó, um lego, muito mais interessante” M14; “Penso que poderá haver outras opções para distrair os miúdos, falar com eles, mesmo que eles sejam de tenra idade. Os miúdos precisam de muita atenção, penso que seja muito mais fácil distraí-los de outra maneira” P4; “Quando se chega a casa desligar mais a televisão, desligar mais o computador, desligar mais os jogos de computador, do tablet, seja daquilo que for e dar mais atenção à crianças” JA12; e, “Em vez de darem um tablet ao filho, dêem uma bola ao filho, acho que é mais importante ele cair e fazer uma ferida do que estar só com o dedo no ecrã” A13.

Após a apresentação dos resultados recolhidos, seguir-se-à para a análise e discussão dos mesmos, conciliando com a revisão bibliográfica.

### **Discussão**

Ao longo do tempo, a família enquanto sistema tem vindo a sofrer alterações na sua estrutura e respetivas dinâmicas: i) a diminuição da disponibilidade dos pais para o seu papel parental devido ao aumento das exigências e desafios profissionais; ii) o aumento das famílias monoparentais; iii) a própria família nuclear (e.g., pais, irmãos/ãs) e alargada (e.g., avós, tios/as, primos/as) terem deixado de estar tão disponíveis para se encarregarem de crianças pequenas; e, iv) ainda se verificar que pais e mães continuam a realizar as

tarefas domésticas (e.g., fazer compras, fazer a higiene das crianças, cozinhar, fazer limpezas) sem receber qualquer tipo de auxílio (Beech et al., 2004).

Aliado a estes motivos, está a rápida e intensa introdução das novas tecnologias nas famílias e, segundo Sanchis (2008), as mesmas têm adquirido outras funções para além daquelas que levaram as pessoas a obtê-las. Por exemplo, nos dias de hoje, a televisão é considerada um membro da família que estende as suas funções de entretenimento para uma tecnologia que cuida das crianças. A imagem da criança sentada sozinha perante a televisão é comum e, para além desta realidade, é igualmente possível verificar que existem outras rotinas familiares, como por exemplo, quando a criança adoece e tem de permanecer em casa, é a televisão que a pode entreter durante o dia. Sanchis (2008) considera que a televisão é um dos primeiros meios que prepara as crianças na sua adaptação a outros ecrãs (e.g., consolas, telemóvel, computador, *tablet*) que, à semelhança desta, detêm um papel relevante no seu desenvolvimento.

Se, devido à ocupação cada vez maior das famílias, as crianças deixam de ter alguém com quem estar, então as tecnologias tornam-se a sua única companhia (Edgar & Edgar, 2008) e, simultaneamente, o seu *babysitter*. Esta é uma solução que tem dado resposta às necessidades diárias dos pais. Tem sido atribuído um especial foco aos chamados “segundos ecrãs” (e.g., *smartphones*, *tablets*) (Ley et al., 2013) mas, para Götz, Bachmann e Hofmann (2007), a televisão parece ser a tecnologia preferida das crianças nos seus tempos livres e uma *babysitter* barata, sendo assim utilizada para “tomar conta das crianças” enquanto os pais realizam outras tarefas. Abela (2003) refere que a televisão é considerada uma “*babysitter* eletrónica” e pode mesmo ser denominada de “terceiro pai” porque chega a exercer uma tal autoridade comparada com a dos pais. Todavia, apesar destes autores enfatizarem a preferência pela televisão, as autoras Dias e Brito (2016) contrariam através do seu recente estudo que atualmente as tecnologias preferidas das crianças são o *tablet* e o *smartphone*.

Os resultados do presente estudo demonstram que, para os participantes, a utilização de tecnologias como *babysitter* de crianças pequenas é uma realidade comum (“*Para já isso é quase um facto que é utilizado, mas especificamente na nossa família nós utilizamo-lo; não lhe vou esconder em termos de pais, especialmente num final de dia agitado, é um bálsamo*”). Tal constatação é observada no Quadro 1, em que se verifica que as tecnologias enquanto *babysitter* são úteis para sossegar, ocupar/entreter e manter a segurança física das crianças. Chaudron (2015) refere que, quanto mais assoberbados os pais estão, maior é a necessidade de providenciarem um momento de “descanso” (“os

*pais não têm tempo para os filhos e o pouco tempo que têm (...) preferem gastá-lo neles próprios e descansar") e de tempo para a realização de tarefas domésticas ("pôr os meninos ocupados porque há sempre muitos afazeres"), daí o uso de tecnologias enquanto babysitter ser o ideal.*

Edgar e Edgar (2008) são da opinião de que o uso de tecnologias como *babysitter* é vantajoso pois permite aos pais controlar e regular os conteúdos assistidos bem como a quantidade de tempo despendido das crianças com a televisão, com o computador, com o *tablet* e com outros, transmitindo uma sensação tranquila de supervisão. Não é apenas dentro de casa que as tecnologias funcionam como *babysitter*, pois Chaudron (2015) demonstra na sua investigação que os pais utilizam essencialmente o *smartphone* (devido à sua portabilidade) como um recurso de "emergência" para manter as crianças entretidas fora de casa, por exemplo, num restaurante ou numa fila de espera ("quando se sai de casa estão entretidos"). Curiosamente, neste mesmo estudo, percebeu-se que são as mães as mais permissivas quando se trata de fornecer às crianças o uso de tecnologias Chaudron (2015), talvez por serem elas quem estão mais sobrecarregadas com múltiplas tarefas ("é uma maneira barata e segura de ter os filhos em ordem"). Para este mesmo autor e de acordo com a sua investigação, para muitos pais, o *tablet* é considerado um "amigo" do/a filho/a com quem este passa a maioria do seu tempo Chaudron (2015) tornando-se um elemento fundamental na vida familiar.

Outro resultado da presente investigação considerado pertinente foi a presença de implicações das tecnologias enquanto *babysitter* (Quadro 2). Nestas encontram-se os riscos na utilização de tecnologias como *babysitter* bem como o nível utilitário das mesmas. Os riscos (Quadro 3) podem estar associados à exposição regular e excessiva da criança aos ecrãs durante um período de tempo significativo. Foram várias as investigações (Edgar & Edgar, 2008; Tandon et al., 2011) que alertaram para o facto de crianças pequenas despenderem entre 3,2 a 5,6 horas por dia com ecrãs. Esta exposição relacionou-se com a obesidade infantil (Denninson & Edmunds, 2008) ("as crianças acabam por exercitar menos o corpo"), com perturbações do sono (Thompson & Christakis, 2005) e com problemas de atenção (Zimmerman & Christakis, 2007). Os participantes do estudo indicaram riscos sendo o enfraquecimento dos laços familiares, a diminuição das competências sociais e de comunicação e o isolamento os que mais prevaleceram como resultado da utilização de tecnologias como *babysitter*. Correa et al., (2015) assinalam na sua investigação a perda de contacto e de convivência das crianças com a família e com os respetivos amigos como consequência de despenderem de muito

tempo com tecnologias, focando-se apenas num mundo virtual (“*as crianças não socializam tanto umas com as outras, não desenvolvem tanto as amizades*”). Este mundo virtual pode conduzir ao alheamento face à realidade, tornando-se difícil para as crianças disntiguirem o que é real do que não é (“*Perde-se um bocado a realidade da parte humana, da relação humana até entre pais e filhos (...) e às tantas eles vivem só virtualmente*”). Progressivamente, as crianças podem tornar-se isoladas (“*acabam por estar muito isoladas e não só com as crianças mas também com os próprios pais*”), sedentárias, passivas e podem ainda ser induzidas à falta de criatividade, ao desinteresse pela leitura e à redução da curiosidade. Porém, nem todos os autores concordam com estas conclusões, pois a investigação de Plowman, McPake e Stephen (2010) indica que as crianças preferem atividades sem tecnologias, como o ir brincar para a rua, ir nadar e ir ao parque.

Outro risco significativo foi o impacto negativo na educação que faz referência ao modo como o acesso a tecnologias enquanto *babysitter* pode impactar negativamente a educação dos pais aos filhos (“*Não ligam aquilo que os pais dizem e, à medida que vão crescendo, (...) os pais não têm mão neles e ficam muito mal-educados; isso tem a ver com a formação dos pais e do tempo que os pais disponibilizam para os filhos*”). A utilização de tecnologias enquanto *babysitter* pode estar associado à perspetiva e ao uso que os pais dão às mesmas, pois no estudo de Plowman, McPake e Stephen (2010) é referido que se os pais utilizam regularmente tecnologias, terão mais facilidade em utilizá-las enquanto *babysitter* dos seus filhos. Estes pais consideram que um contacto precoce e frequente com tecnologias promove o desenvolvimento tecnológico das crianças, dotando-as de competências necessárias nos dias de hoje. Todavia, se, durante a educação das crianças, os pais permitirem um uso de tecnologias não supervisionado e não regulado, podem advir riscos como os supramencionados que irão afetar negativamente as crianças e a relação que detêm com os outros . Deste modo, é imperativo que os pais detenham um papel mediador entre as crianças e as tecnologias (Abela, 2003), definindo e controlando saudavelmente o uso e os conteúdos diários.

Para além destes riscos, os participantes indicaram outros como o acesso a conteúdos desadequados para a idade e a possível reprodução de comportamentos. Para Stephens (2007), quando o conteúdo transmitido pelas tecnologias é dotado de esteriótipos, imagens negativas e comportamentos violentos, a probabilidade das crianças assimilarem essas informação como sendo normal é maior (“*tentarem fazer aquilo que vêem nos filmes, serem violentos com os outros*”). A mesma autora refere que quanto mais horas

uma criança despende com tecnologias, maior é a probabilidade de reproduzir os comportamentos e a linguagem que vê e ouve. Nos dias de hoje, para quem tem canais por cabo, existe uma grande variedade de programação infantil, contudo existe ainda quem tenha apenas os canais generalistas e, nestes, apenas um transmite programas infantis durante um curto período de tempo para um público que abrange crianças pequenas até aos 6 anos (Sanchis, 2008). Consequentemente, estas crianças estão muito mais expostas a programas de conteúdo desadequado para a sua idade e assimiliando informação que só deveriam ter acesso tardiamente.

O vício às tecnologias foi outro dos riscos referido pelos participantes como consequência do uso das mesmas enquanto *babysitter* (“*não acho que isso seja muito benéfico em termos de futuro das novas gerações que os miúdos estejam tão viciados nestas tecnologias; o problema é que isso vicia...eles ficam viciados; ficam viciados, não ouvem mais nada à frente*”). Para os autores Felt e Robb (2016) o uso de tecnologias pode ser problemático pois envolve formas de envolvimento disfuncionais com as mesmas que incluem a adição à internet, a perturbação perante jogos de internet, entre outros. Para além disto, os utilizadores que apresentam estas relações problemáticas com tecnologias e dispositivos podem ser caracterizados como compulsivos, obessessivos ou pouco saudáveis (“*Se vê o telemóvel quer o telemóvel, assim que vê o tablet quer o tablet (...) isso é mau porque está a fazer com que eles fiquem agarrados às tecnologias*”).

O uso de tecnologias enquanto *babysitter* não acarreta apenas riscos, pois as mesmas detêm utilidade prática na vida familiar. Nos Resultados surgiram igualmente os dados sobre a Utilidade das tecnologias enquanto *babysitter* (Quadro 4) e, de acordo com os participantes, as mesmas podem passar pelo desenvolvimento de competências e pelo aprofundamento de conhecimento. Para Stephens (2007), as tecnologias com conteúdo e valor sólido são importantes pois auxiliam as crianças a aprender positivamente as suas competências, quer intelectual quer social (“*dentro dessas aplicações há jogos diadáticos (...) para estimular a criança*”). As mesmas podem também contribuir para uma partilha de interesse com os pares ou até mesmo para aprender novos factos ou informações.

Mais especificamente, Edgar e Edgar (2008) são da opinião de que enquanto *babysitter*: i) a televisão pode funcionar como um “contador de histórias”, estimulando a imaginação das crianças e abrindo uma infinidade de oportunidades, experiências ao nível da aprendizagem e do desenvolvimento e promovem a reflexão sobre as emoções, angústias, esperanças e problemas de uma determinada faixa etária; ii) os jogos de computador ou de consola ensinam as relações de causa-efeito, os resultados baseados na intuição, o valor

da persistência e desenvolvem estratégias interativas (e.g., a procura de informação em várias fontes, a tomada de decisão e o conhecimento das consequências, processamento *multi-tasking* paralelo e a colaboração com outros através de uma rede); iii) o computador permite à criança manter a sua atenção de forma continuada, o desenvolvimento de competências cognitivas através de jogos, a percepção e a discriminação, o estabelecimento da ordem e da relação entre os objetos e o desenvolvimento de conceitos (espaço, tamanho e forma). Basicamente, as tecnologias fornecem modos visuais, verbais, emocionais, sociais e até físicos de lidar com o mundo (Edgar & Edgar, 2008).

O último quadro de Resultados, o Quadro 5, informa sobre a percepção dos participantes relativamente à necessidade de alternativas face à utilização de tecnologias (“*Pode dar lapinhos, uns papelinhos e eles pintam, ficam entretidos (...) uns joguinhos, um dominó, um lego, muito mais interessante; quando se está em casa, desligar mais a televisão, desligar mais o computador, desligar mais os jogos de computador e do tablet, seja daquilo que for e dar mais atenção às crianças*”). Dorey et al. (2009) referem na sua investigação a dificuldade de muitos pais em encontrar atividades alternativas seguras e acessíveis disponíveis para as crianças como substituto às tecnologias. Para estes pais, por exemplo, a visualização de televisão é perspetivada como uma atividade segura, contrariamente a atividades de rua que podem ser perigosas. Na investigação de Chaudron (2015), os pais mencionam que preferem que os seus filhos se envolvam em mais atividades físicas ao ar livre, de preferência com outras crianças. E Stephens (2008) aponta igualmente a necessidade de alternativas aos ecrãs, nomeadamente atividades sociais em família (e.g., jogos de cartas, ler livros, dizer piadas ou contar histórias, entreter as crianças com brinquedos didáticos, puzzles ou até mesmo fantoches).

Sabe-se que, apesar de as tecnologias enquanto *babysitter* poderem comportar alguns riscos para as crianças e para o seu desenvolvimento nas diferentes áreas, estas continuarão a estar presentes nas suas rotinas. Tal resultará da contínua inserção destas na vida pessoal e escolar/profissional dos seus utilizadores, tornando-se indispensáveis e intrínsecas à realização das diversas tarefas.

Relativamente ao uso de tecnologias pelas crianças, é importante que os pais estejam atentos e supervisionem a sua utilização, prevenindo os riscos a estas associados. Como possível solução deste grande desafio familiar, Abela (2003) salienta a importância de pais e filhos manterem uma comunicação constante, estabelecendo um sistema de relações baseado na confiança mútua, em que os pais possam estar inteirados da vida dos mais novos. Deste modo, será possível os pais auxiliarem as crianças a encontrar um

equilíbrio entre a utilização saudável de tecnologias de uma utilização abusiva, evitando que os riscos tenham um impacto maior.

As conclusões da presente investigação permitem-nos reconhecer a frequente utilização de tecnologias enquanto *babysitter* de crianças pequenas, tendo em consideração os horários e a exigente vida profissional dos pais. Permitem-nos igualmente compreender que, para quem tem filhos pequenos a seu cargo, esta prática acarreta simultaneamente riscos e é uma ferramenta útil de auxílio na organização da família. Contudo, apesar da sua funcionalidade, é necessário a procura de alternativas saudáveis e ativas que permitam à criança uma utilização adequada, explorando outro tipo de atividades.

## Referências bibliográficas

- Abela, J. (2003). Infancia, Socialización Familiar y Nuevas Tecnologías de la Comunicación. *Portularia*, 3, 243-261.
- Beech, S., Geelhoed, E., Murphy, R., Parker, J., Sellen, A. & Shaw, K. (2004). *The Lifestyles of Working Parents: Implications and Opportunities for New Technologies*. HP Laboratories Bristol.
- Beyes, I. & Eggemont, S. (2014). Putting Young Children in Front of the Television: Antecedents and Outcomes of Parents' Use of Television as a Babysitter. *Communication Quarterly*, 62(1), 57-74. DOI: 10.1080/01463373.2013.860904
- Chaudron, S. (2015). *Young Children (0-8) and Digital Technology: A qualitative exploratory study across seven countries*. European Commission. Joint Research Centre.
- Church, K., Weight, J., Berry, M. & MacDonald, H. (2010). At Home with Media Technology. *Home Cultures*, 7(3), 263-286.
- Correa, A., Pereira, A., Backes, D., Ferreira, C., Signor, E. & Obem, M. (2015). Percepção dos Pais Acerca do Impacto de Tecnologias no Viver Saudável dos Seus Filhos. *Cogitare Enfermagem*, 20(4), 805-812.
- Denninson, B. & Edmunds, L. (2008). The Role of Television in Childhood Obesity. *Progress in Pediatric Cardiology*, 25(2), 191-197.
- Dias, P. & Brito, R. (2016). *Crianças (0-8 anos) e Tecnologias – Um estudo qualitativo exploratório*. Centro de Estudos de Comunicação e Cultura.
- Díazgranados, F. (2007). Los niños e las familias frente a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS). *Psicología desde El Caribe*, 20.
- Dorey, E., Roberts, V., Maddison, R., Meagher-Lundberg, P., Dixon, R. & Mhurchu, C. (2009). Children and Television Watching: A Qualitative study of New Zealand Parents' Perceptions and Views. *Child: Care, Health and Development*, 36(3), 414-420.
- Edgar, P. & Edgar, P. (2007). *Television, digital media and children's learning*. Retirado de [http://www.vcaa.vic.edu.au/documents/earlyyears/edgar\\_paper\\_20081223.pdf](http://www.vcaa.vic.edu.au/documents/earlyyears/edgar_paper_20081223.pdf)
- Felt, L. & Robb, M. (2016). *Technology Addiction: Concern, Controversy and Finding Balance*. Common Sense Media: São Francisco.
- Götz, M., Bachmann, S. & Hofmann, O. (2007). Just a Babysitter?: Functions of television viewing in the daily life of children up to 5 years old from a parental perspective. *Television*, 20, 35-39.
- Henrich, C. (2014). Parents' Employment and Children's Wellbeing. *The Future of Children*, 24(1), 121-146.
- Ley, O., Ogonowski, C., Hess, J., Reichling, T., Wan, L. & Wulf, V. (2014). Impacts of New Technologies on Media Usage and Social Behaviour in Domestic Environments. *Behaviour & Information Technology*, 33(8), 815-828. DOI: 10.1080/0144929X.2013.832383
- Plowman, L., McPake, J. & Stephen, C. (2008). The Technologisation of Childhood? Young Children and Technology in the Home, 24, 63-74. DOI: 10.1111/j.1099-0860.2008.00180.x

Rideout, V. et al; Kaiser Family Foundation (eds.) (2006). The Media Family: Electronic Media in Lives of Infants, Toddlers, Preschoolers and Their Parents. Retirado de <https://kaiserfamilyfoundation.files.wordpress.com/2013/01/7500.pdf>

Sallés, C. & Ger, S. (2001). Las Competencias Parentales en la Familia Contemporánea: Descripción, Promoción y Evaluación. *Educación Social.*, 49, 25-47.

Sanchis, I. (2008). El Fenómeno “Telecanguro” o la Moderna “Supernany” Católica. *Comunicar*, 31(16), 661-664.

Stephens, K. (2007). Television and Technology: Select the Best but Limit Children’s Screen Time. *Parenting Exchange*.

Tandon, P., Zhou, C., Lozano, P. & Christakis, D. (2011). Prescholer’s Total Daily Screen Time at Home and by Type of Child Care. *The Journal of Pediatrics*, 158(2), 297-300.

Thompson, D. & Christakis, D. (2005). The Associations Between Television Viewing and Irregular Sleep Schedules Among Children Less than 3 Years of Age. *Pediatrics*, 116(4), 851-856.

Vandewater, E., Lee, J. & Shim, M. (2005). Family Conflict and Violent Electronic Media Use in School-Aged Children. *Media Psychology*, 7(1), 73-86.

Villegas, A. (2012). The Influence of Technology on Family Dynamics. *Proceedings of the New York State Communication Association*, 12(10), 1-17.

Zimmerman, F. & Christakis, D. (2007). Associations Between Content Types of Early Exposure and Subsequent Attentional Problems. *Pediatrics*, 120(5), 986-992.

## **EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

### **REDES SOCIAIS E A INCUBAÇÃO DE UM EMPREENDIMENTO ECONÔMICO SOLIDÁRIO<sup>1</sup>**

*Erika Costa da Silva Gaudioso*  
*Pontifícia Universidade Católica de São Paulo*  
*erikagaudeoso@uol.com.br*

---

<sup>1</sup> Uma versão deste artigo foi apresentado no SEMEAD 2010.

## **Resumo**

A rede é a construção de uma realidade social que resulta das relações estabelecidas entre diversos atores, possibilitando a superação dos limites da ação mediante integração de conhecimentos e práticas de cooperação. É uma construção coletiva que se define na medida que é realizada. O processo de incubação, que é uma tecnologia social, tem como objetivo romper a cultura individualista na conquista da identidade cooperativa do grupo e na consolidação do empreendimento solidário. Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa realizada junto a um grupo de jovens incubados pela Incubadora de Empreendimentos Econômicos Solidários da Universidade Católica de Santos que teve como objetivo analisar a rede de relacionamentos que se estruturou e desenvolveu na incubação. A pesquisa foi desenvolvida a partir do pressuposto de que a posição de cada ator na rede influencia o comportamento dos outros envolvidos neste processo. De natureza quantitativa foi realizada junto a vinte jovens mediante a aplicação de um formulário para identificar os vínculos entre estes jovens. Para análise dos dados foram utilizadas métricas de redes sociais utilizando o programa NodeXL. Os resultados permitiram verificar que a influência de um ator que ocupa uma posição central na rede apresenta melhores índices nas métricas de centralidade. Este ator influencia na manutenção do fluxo e a disseminação de informações na rede, em função da quantidade de vínculos diretos que mantém com os demais atores. Pode-se inferir que a incubação é um processo de fortalecimento das relações inter atores que valoriza competências individuais e fomenta a interação entre eles. A importância da rede de relações se forma no grupo incubado, que passa a apreender o coletivo a partir de uma nova lógica onde se desenvolve a comunicação e a prática da liderança solidária e compartilhada.

**Palavras-chaves:** Redes Sociais, Incubação, Empreendimentos Solidários

## **Abstract**

The incubation process which is a social technology aims to break the individualistic culture to conquer the group cooperative identity as well as consolidate a solidary venture. This article presents results related to a research which was done with a group of young people incubated by *Incubadora de Empreendimentos Econômicos Solidários* which belongs to *Universidade Católica de Santos*. Its goal was to analyse the relationship network which structured and developed itself during incubation. This research was developed assuming that the position of each individual on the network influences the other individuals' behaviour who are involved in this process. Making use of quantitative nature with twenty young adults it was chosen to apply forms to identify links among all these young people. In order to analyse this data, social network metrics were used by using NodeXL program. The results showed that the influence of an individual which has a central position on the network presents better centrality metrics rates. This individual influences the maintenance flow and the information dissemination on the network due to the number of direct channels this individual maintains with the other individuals. It is possible to infer that the incubation is a strengthening process related to the relationship among the individuals which values individual skills and fosters the interaction among themselves. The importance of the social networks is formed within the incubated group which starts acquiring the team as a whole from a new logic where communication is developed and the practice of solidary leadership is shared .

**Keywords:** Social Networks, Incubation, Solidary ventures

## **Introdução**

As transformações socioeconômicas, políticas e culturais que vêm ocorrendo em diversos países ao longo das últimas décadas, alteraram as características do processo produtivo com a abertura de mercados, promoção da privatização de empresas, o aceleração do processo de desenvolvimento tecnológico e intensificação da competitividade que, por consequência, ocasionou mudanças no mundo do trabalho.

Uma das consequências dessas mudanças é o aumento da informalidade e a precarização das relações de trabalho, levando trabalhadores a buscarem alternativas de sobrevivência. Neste sentido, determinados grupos sociais, geralmente com baixa escolaridade e sem acesso à capacitação em tecnologias emergentes, que constituem-se propulsoras de novas oportunidades de trabalho, buscam alternativas de geração de renda tendo em vista interesses comuns.

A partir das necessidades dos grupos sociais que se encontram à margem do processo produtivo é que surge a Economia Solidária, resultado este de um movimento social que tem como objetivo a promoção do bem-estar individual e coletivo. Nesta perspectiva que Culti (2009, p. 1) aponta que “o agir coletivo se coloca como uma alternativa possível para os trabalhadores que estão em sua grande maioria excluídos do mercado de trabalho formal e do consumo”, abrindo caminho para que sejam repensados não de forma dicotômica os vínculos entre o econômico e o social (GAIGER, 1999). É um meio de elaborar projetos econômicos em comum, que privilegiem o princípio da democracia e da solidariedade, constituindo um modelo organizacional coletivo e autogestionário.

A autogestão consiste na autonomia dos membros de um empreendimento de decidir sobre os destinos, processos e produtos do trabalho coletivamente (MELO NETO, 2006) e exige, mediante as relações entre os sujeitos envolvidos, o compartilhamento de informações e conhecimentos. As práticas da autogestão evidenciam a importância da rede de relacionamento no interior dos empreendimentos para o fortalecimento da coesão como forma de facilitar, reforçar e fortalecer o processo de relações de produção solidária.

A rede é a construção de uma nova realidade social, que resulta das relações estabelecidas entre os diversos atores e possibilita a superação dos limites da ação mediante a integração de conhecimentos e práticas de cooperação. É uma construção coletiva que se define na medida que é realizada (JUNQUEIRA, 2004). É um modelo descentralizado e reticular de organização que mobiliza horizontalmente os diferentes atores que a compõem, resgatando a autonomia de seus participantes e o compartilhamento de informações (NAJMANOVICH, 1995). Entende-se que a rede funciona como fluxos, cujas pessoas vinculam-se a outras por meio de significados e contéudos. Para a recorrência destes fluxos num dado espaço de tempo, a confiança, a reciprocidade e a cooperação são essenciais (DURSTON, 2002), criando linhas que configuram o ambiente e desenham a teia de relações e o mapa de pertencimento dos atores

sociais. Nesse contexto, é necessário promover aprendizagem coletiva e estimular o fluxo de informações e conhecimentos dos trabalhadores no âmbito de empreendimentos solidários, estimulando as relações sociais baseadas na cooperação, na solidariedade, na valorização dos trabalhadores, envolvidos no processo de incubação.

O processo de incubação, como uma tecnologia social, tem como objetivo romper a cultura individualista na conquista da identidade cooperativa do grupo e na consolidação do empreendimento solidário. O processo dialógico de incubação se inicia com o diagnóstico realizado de maneira participativa, das demandas do grupo de trabalhadores que serão incubados. A partir do diagnóstico, inicia-se o planejamento e o estudo da viabilidade econômica do empreendimento, tendo em vista a capacitação, implantação e acompanhamento do empreendimento. Essas atividades contribuem para a organização do grupo de trabalhadores que necessitam de apoio técnico e administrativo para desenvolver seus conhecimentos, habilidades e atitudes, que propiciem a sustentabilidade do empreendimento.

Nas etapas, para o desenvolvimento do empreendimento, ocorre um processo dialógica que envolve pessoas e organizações que “[...] se relacionam para responder demandas e necessidades da população de maneira integrada, mas respeitando o saber e a autonomia de cada membro.” (JUNQUEIRA, 2008, p. 96). Para isso, é necessária a interação entre o conhecimento da equipe da Incubadora e do grupo social, para construir um novo saber que pode resultar na transformação de práticas cotidianas.

O projeto Oficinas Querô proporciona capacitação técnica na área audiovisual, voltado ao desenvolvimento de habilidades para uma transformação social. O projeto surgiu a partir da realização do longa-metragem Querô - produção da Gullane Filmes e direção de Carlos Cortez, filmado em 2006 na cidade de Santos/SP. O filme, baseado na obra do escritor e dramaturgo Plínio Marcos (1999), aborda a situação de vulnerabilidade social de adolescentes.

O grupo de jovens, que surgiu desse processo, foi capacitado para inserir no mercado de trabalho, mediante a constituição de um empreendimento econômico solidário na área de audiovisual. Esse empreendimento teria como proposta prestar serviços de produção cinematográfica; produção de vídeos institucionais; vídeos publicitários; cobertura de eventos; marketing político.

Para apoiar e assessorar esse grupo de jovens teve início, em junho de 2008, sua relação com a Incubadora de Empreendimentos Econômicos Solidários da Universidade Católica de Santos (IEES- UniSantos). Com isso inicia-se o processo de incubação, o que envolve formação e capacitação para autogestão do empreendimento solidário.

Este artigo apresenta os resultados da pesquisa realizada junto a esse grupo de jovens para analisar a rede de relacionamento que se estruturou e desenvolveu a partir do processo de formação do grupo e depois da incubação. Discute-se as redes sociais e em seguida a metodologia e os resultados da pesquisa.

## **1. Redes Sociais**

A análise de redes sociais, em sua amplitude e multidisciplinaridade, trouxe o cruzamento de duas tradições distintas: de um lado, a dos cientistas sociais que atuam em uma linha mais qualitativa e que busca conceituar e entender, pela reflexão crítica sobre os fatos sociais, o que é rede social, quais são seus atributos relevantes e como evoluem. De outro lado, o grupo dos que buscam construir modelos matemáticos cunhados em ferramental desenvolvido para ciências como a física e química. Os primeiros lidam com o ambiente extremamente complexo. Os segundos, lidam também com a complexidade, buscando criar modelos representativos, desenvolvendo uma série de técnicas e modelos para a representação das redes sociais. Na prática social, uma abordagem não substitui a outra, mas se complementam, pois a representação gráfica pode gerar novos *insights* e novas reflexões, e idéias sobre as redes.

O elemento estrutural básico da rede é o ator, uma unidade discreta que representa uma pessoa ou um conjunto agrupado em uma unidade social, como uma empresa ou associação, que possua atributos específicos e identificáveis. O termo ator tem sido usado preferencialmente o “nó” para caracterizar a rede, aspecto dinâmico das redes sociais.

Assim, uma rede pode ser definida como um conjunto de nós conectados, em que estes nós podem ser pessoas, grupos ou outras unidades, e as ligações podem ser simétricas ou assimétricas. O termo rede social refere-se ao conjunto de pessoas em uma população e suas conexões. O pressuposto básico é o das relações, da interação entre as unidades.

Os grupos são definidos como sendo um conjunto finito de atores, que estabelecem relações de um determinado tipo, denominadas também como laços. Podemos, por exemplo, criar o grupo “família”, para um dado estudo, a partir de todos os elementos vivos que tenham laços de consangüinidade por pelo menos cinco gerações. Grupos podem dividir-se em subgrupos – um subconjunto de atores, caracterizado por suas características e todos os laços possíveis entre estes. Um tipo especial de subgrupo é o clique, em que cada ator tem laços com todos os demais atores do subgrupo a que pertence.

As relações, ou laços, são relacionamentos, elos ou vínculos entre os atores de uma rede social. Os laços são definidos em função da relevância que determinado tipo de relação represente para a análise em questão. O conjunto de laços com o mesmo critério de relacionamento é chamado de relação em rede.

Os laços podem ser analisados de acordo com sua natureza ou origem, sua intensidade, duração e relevância na consecução dos objetivos. Esses laços podem ser classificados de acordo com sua natureza ou origem.

Uma rede social, assim como um tecido, é uma malha de relacionamentos cujos vínculos possuem densidade diversas. Granovetter (1973) ao falar sobre vínculos, diferencia a função dos laços fortes e dos laços fracos para a eficácia das redes. Muitas vezes indivíduos fora dos

padrões, que se movimentam entre comunidades diferentes, são os responsáveis por trazer idéias heterodoxas necessárias para que um grupo se adapte com sucesso às mudanças do ambiente. Ele também observou que os vínculos interpessoais fortes, como parentesco e amizade íntima, são menos importantes do que os vínculos fracos, como conhecimentos e afiliação a associações secundárias, para sustentar a coesão comunitária e a ação coletiva. Os vínculos fracos têm maior probabilidade de unir membros em pequenos grupos diferentes do que os vínculos fortes.

Para Cardoso e Guimarães (2005) as redes sociais são redes de troca de conteúdo específico envolvendo a transferência de artigos como informação, sentimentos, conselhos, ou coisas mais tangíveis como bens e serviços. Essas redes podem ser constituídas de um conjunto de atores – indivíduos ou organizações – que trocam recursos entre si. A troca pode ocorrer em espaços físicos ou virtuais, mas é importante salientar que sempre há a necessidade do encontro para que se realizem as trocas.

Granovetter (1973) afirma também que os laços fracos formam uma ponte entre dos grupos com laços fortes. Portanto, para se ampliar o raio de confiança de um grupo coeso, faz necessário a existência de laços fracos. Contudo, sem primeiro formar uma base forte (com laços fortes), como por exemplo a família, para que depois se multipliquem os vínculos fracos, a rede não será um todo eficiente. Sem esquecer, também, que ao se privilegiar os laços fracos podemos cair no individualismo, no egoísmo social. Portanto, para que haja prosperidade em uma comunidade e que seus estoques de capital social possam efetivamente aumentar, exige-se que haja certa dosagem entre a prevalência de laços fracos e fortes. Uma vez que se houver muitos laços fortes tender-se ao familismo, e, por outro lado, se os laços fracos forem privilegiados, acaba-se no atomismo social.

Quanto ao sentido, os laços podem ser direcionais (de um ator para outro) ou não direcionais, quando há uma relação recíproca entre os atores. Pode-se usar também os termos unidirecional, bidirecional ou multidirecional. Quanto à relevância e impactos, os laços, enquanto atributos, podem ser classificados quanto à sua presença ou ausência (estados binários), ou valorados de acordo com uma escala discreta ou contínua.

A rede de organizações estabelece acordos de cooperação e de alianças e reciprocidade. Essas novas práticas de cooperação constituem um meio de encontrar saídas para intervir na realidade social complexa.

No entanto, a rede não é um objetivo em si mesmo, mas “parte de uma metodologia para a ação que permita manter, ampliar ou criar alternativas desejáveis para os membros de uma organização social” (PAKMAN, 1995, p. 301) Maiores as alternativas maior a oportunidade dos membros da organização de se verem como sujeitos na construção solidária de sua rede.

A rede é um fato social, mas também uma oportunidade de reflexão sobre o social e as práticas cotidianas. Ela é a construção de um espaço de organização dos sujeitos “enquanto encarna um

projeto utópico, não como meta futura, mas como uma realidade presente” (PAKMAN, 1995, p. 302).

Nesse sentido, é que se diz que a rede é uma construção coletiva e que ela se define na medida que é realizada. Sua verdade está na sua concretização, na superação das determinações sociais mediante o estabelecimento de parcerias entre sujeitos individuais ou coletivos, mobilizados por objetivos construídos e apropriados coletivamente, para a construção de uma nova realidade social (JUNQUEIRA, 1999).

As redes sociais um conjunto de pessoas e organizações que se relacionam para responder demandas e necessidades da população de maneira integrada, mas respeitando o saber e a autonomia de cada membro. Com isso as redes constituem um meio de tornar mais eficaz a gestão das políticas sociais, otimizando a utilização dos recursos disponíveis. Preservando a identidade de cada membro e sua competência na gestão dos recursos faz com essas organizações se integrem, tanto na concepção das ações intersetoriais como na sua execução, para garantir à população seus direitos sociais.

Essa dinâmica incorporação e integração das organizações sem fins lucrativos na gestão das políticas sociais, transcende de algum modo a especificidade de cada uma. Mas ao mesmo tempo isso não significa, como diz Fernandez (1995, p. 396) “colaborar com a privatização da problemática social senão de contribuir na reconstrução do tecido social, a expansão de comportamentos associados à participação e a redução da vulnerabilidade dos setores populares”. Assim, a rede constitui uma alternativa de desenvolvimento social quando em cada um dos atores envolvidos produz mudanças nas condições materiais de existência e na construção subjetiva da realidade.

Putnam (1996) afirma que toda sociedade se caracteriza por sistemas de intercâmbio e comunicação interpessoais, tanto formais quanto informais. Alguns desses sistemas são horizontais, congregando agentes que tem o mesmo *status* e o mesmo poder. Outros são basicamente verticais, agrupando agentes desiguais em relações assimétricas de hierarquia e dependência. Na realidade quase todos combinam ambas as características. O sistema vertical, por mais ramificado e por mais importante que seja para seus membros, é incapaz de sustentar a confiança e a cooperação. O autor afirma, ainda, que os fluxos verticais costumam ser menos confiáveis que os fluxos horizontais, em parte porque o subalterno controla a informação para precaver-se contra a exploração.

Segundo Marteleto (2001), as redes sociais surgem como um novo instrumento face aos determinismos institucionais. O que é novo no trabalho em redes de conexões é sua promessa como uma forma global de organização com raízes na participação individual. Uma forma que reconhece a independência, enquanto apóia a interdependência.

A rede social é uma construção efetivada entre seres sociais autônomos, articulando pessoas e instituições que compartilham objetivos, que orientam suas ações e se comprometem em

superar de maneira integrada os problemas sociais, respeitando a autonomia e as diferenças de cada membro (JUNQUEIRA, 2008).

Já para Dabas e Najmanovich (1995) rede social é uma associação de pessoas que se identificam em compartilhar objetivos comuns. Segundo as autoras, a intervenção mediante um processo que promove a reflexão sobre práticas que incentivem a autogestão, níveis crescentes de independência e fortalecimento da organização social descentralizada e horizontalizada em grupos sociais possibilita que o grupo-objeto se transforme em grupo-sujeito no processo. Como organização social descentralizada e horizontalizada, a posição dos indivíduos nas redes sociais é interdependente em relação a todas as outras posições dos demais indivíduos e de seus elos. Segundo Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005), as redes, também, funcionam como espaços para o compartilhamento de informações e conhecimentos. São espaços de exercício democrático, a partir da relação interpessoal e da gestão compartilhada do poder numa perspectiva estrutural, reticular e relacional.

Granovetter (1973) quando discute o papel das redes sociais para o acesso ao emprego, introduzindo os conceitos de laços fortes e fracos, sendo que estes laços permitem estabelecer pontes entre diferentes grupos sociais, mostra a possibilidade do acesso a informações e contatos que se situam em outros meios. O relacionamento em rede promove condição necessária ao desenvolvimento de projetos coletivos, bem como estimula as competências pessoais de seus integrantes, proporcionando o fortalecimento da capacidade organizacional, o aumento da eficiência organizacional, a eficácia social dos grupos e a ampliação do capital social. A discussão sobre redes sociais remete ao capital social, que explica a capacidade de um grupo ou comunidade para produzir ação coletiva com eficácia (PRATES; CARVALHAES; SILVA, 2007).

Para Bourdieu (2005) o capital social é a soma dos recursos reais ou potenciais, que revertem para um indivíduo ou grupo, em virtude de possuir uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de conhecimento e reconhecimento mútuo. O volume do capital que um indivíduo possui depende da extensão de rede de relações que ele pode mobilizar, como também, do volume do capital econômico, cultural ou simbólico possuído por cada um daqueles a quem ele está ligado. Este conceito enfatiza o caráter individual do uso do capital que é gerado pelas redes de relações sociais.

Para Coleman (1990) o capital social é um recurso coletivo fundamentado nas normas e redes de intercâmbio entre os indivíduos. Para ele é um recurso para o indivíduo que pertence a uma determinada estrutura, é um processo não intencional definido como os recursos sócio estruturais que constituem um ativo de capital para o indivíduo e facilitam certas ações de indivíduos que estão nessa estrutura (COLEMAN, 1990), evidenciando a importância das conexões sociais na sua construção.

Portanto, é no contexto das relações sociais que o volume de capital social cresce entre os

membros da rede proporcionalmente ao aumento do estoque de confiança para criação de ação coletiva (PRATES; CARVALHAES; SILVA, 2007). Dessa forma, torna-se evidente a estrutura de rede relacionada ao capital social, definindo como um recurso do grupo social, construído pelas redes de relações, ou

seja, pelos vínculos entre as pessoas, uma vez que se encontra, não nas pessoas em si, mas nas relações entre elas.

## **2. Metodologia**

A pesquisa de caráter quantitativo caracteriza-se como um estudo de caso que tem como objeto as relações entre os atores envolvidos no processo de incubação de empreendimentos da Economia Solidária. A aplicação do estudo de caso é adequada como técnica de investigação quando o objetivo da pesquisa é conhecer fenômenos sociais atuais e complexos, como também, para compreender como e porque se estabelecem determinados processos e se configuram certas relações e estruturas (YIN, 2001). Esta pesquisa tem como base de estudo as relações interpessoais no processo de incubação desenvolvido na Incubadora de Empreendimentos Econômicos Solidários da Universidade Católica de Santos (IEES-UniSantos).

A preocupação central da pesquisa é analisar a rede de relacionamento que se estruturou e desenvolveu-se no processo de incubação, verificando de que maneira o processo potencializa as relações sociais entre os membros do grupo. A pesquisa foi desenvolvida a partir do pressuposto de que a posição de cada ator na rede influencia o comportamento dos outros envolvidos nesse processo, gerando novas possibilidades para grupo na conquista da identidade cooperativa. Para alcançar tal objetivo realizou-se a verificação do processo de incubação e a identificação dos atores envolvidos, bem como dos vínculos construídos e a análise da rede de relacionamentos.

Com o objetivo de identificar e caracterizar os vínculos entre os jovens do grupo estabelecidos durante o processo de incubação, foi elaborado um formulário aplicado a 20 jovens do projeto. Salienta-se que para a garantia da confidencialidade dos dados coletados na entrevista, foi realizada a codificação dos nomes dos atores de acordo com a seguinte denominação: “A” seguido de numeração sequencial para codificação dos nomes dos indivíduos.

Para estruturação e análise da rede de relacionamentos utilizou-se o programa NodeXL, pacote adicional para o Microsoft Excel 2007. NodeXL é um pacote livre e de código aberto de análise de rede social, com a funcionalidade integrada de importação de outros formatos de ferramenta de análise de rede social como: UCINET, graphML, Pajek e CSV.

Para análise das redes sociais utilizou-se métricas que requerem alguns conceitos e terminologias básicos como ator, elos relacionais, díade, tríade, subgrupo, relação, rede social.

O programa NodeXL utilizado no estudo fornece recursos de visualização por meio de representações gráficas e um conjunto de métricas para análise da rede social. As métricas podem ser calculadas de forma individual, ou seja, para cada ator ou de forma conjunta com foco em toda a rede. Tendo em vista o objetivo do estudo, as métricas utilizadas foram: densidade, grau de centralidade, centralidade de intermediação, centralidade de proximidade, centralidade de autovetor, coeficiente de agregação (Figura 1).

**Figura 1 - Métricas para análise de redes sociais utilizadas no estudo**

Métricas	Descrição	Variação	Calculado para cada ator	Calculado para rede completa
Densidade	Mede a conectividade da rede, indicando como inter-relacionados os atores estão na rede.	0 a 1		x
Centralidade de Grau	Consiste no número de atores com os quais um ator está diretamente relacionado.	-----	x	
Centralidade de Intermediação	Trata-se da possibilidade que um ator tem para intermediar comunicações entre os demais atores na rede. O ator, que desempenha este papel, é também conhecido como “ator-ponte”.	-----	x	
Centralidade de Proximidade	Representa a capacidade que um ator tem de alcançar os demais atores da rede. Baseado na distância geodésica <sup>1</sup> de cada ator com todos os demais, considerando-se as distâncias diretas e indiretas.	-----	x	
Centralidade de Autovetor	Identifica os atores mais centrais na rede de forma global.	0 a 1	x	
Coeficiente de agregação	Mede o grau de agregação, ou seja, formação de <i>clusters</i> em uma rede.	0 a 1	x	

Fonte: Adaptado de NodeXL, 2009 e Velázquez; Aguilar, 2005.

A análise dos dados permitiu reunir elementos que possibilitaram identificar a estrutura, mobilização e dinamização da rede de relacionamentos e o envolvimento de cada jovem na rede. A interação entre os diversos atores possibilitou o entendimento da rede de relações estabelecidas entre eles.

### **3. Resultados da pesquisa: a rede de relações no processo de incubação**

A constituição do grupo de jovens teve início em maio de 2008, objetivando a organização para capacitação de seus membros, que deixariam de trabalhar numa situação informal para formar uma cooperativa. Os jovens, até então beneficiados de um projeto social e capacitados na área de audiovisual, almejavam consolidar-se como um empreendimento econômico solidário. A

pesquisa realizada junto aos jovens incubados permitiu delinear o perfil socioeconômico dos jovens, abrangendo as seguintes variáveis: gênero, estado civil, idade, escolaridade, renda familiar e domicílio. A primeira condição analisada do perfil é a distribuição dos jovens por gênero. O grupo de jovens é formado, proporcionalmente por mais homens que mulheres, apresentando um percentual de 55% do sexo masculino e 45% do sexo feminino. Em relação ao estado civil, o grupo de jovens é formado, principalmente solteiros, 95%. A idade desses jovens varia de 17 a 22 anos, com a seguinte concentração: 17 anos (5%); 18 anos (25%); 19 anos (20%); 20 anos (20%); 21 anos (20%) e 22 anos (10%).

Considerando a escolaridade desses jovens, 100% concluiu o ensino médio, o que corresponde a 11 anos de estudo, mas no conjunto não buscam o ingresso nas universidades quando concluído o ensino médio. Embora apresentem interesse em realizar cursos complementares (60%), tais como: informática, línguas, noções básicas de administração, fotografia e teatro. A renda familiar apresenta uma variação que vai de um<sup>2</sup> (s.m.) a dez salários mínimos, com a seguinte concentração: 5% com até 1 s.m.; 35% com mais de 1 s.m. até 3 s.m.; 15% com mais 3 s.m. até 5 s.m.; 25% com mais de 5 s.m. até 7 s.m.; 5% mais de 7 s.m. até 8 s.m.; 5% com mais de 9 s.m. até 10 s.m. e 10% dos jovens informaram desconhecer a renda familiar.

O que se pode concluir é que a maioria dos jovens, participantes do processo de incubação, são homens que possuem idade entre 17 a 22 anos, com escolaridade de nível médio. Dependendo da finalidade do empreendimento social as mulheres não são maioria, como parece indicar a tendência existente em outros empreendimentos. Talvez, nesse caso, essa situação se deve ao tipo de ocupação que o audiovisual abre para os jovens no mercado de trabalho. Esses jovens creem que essa é uma oportunidade de mudar sua posição social e isso é reiterado no discurso de um jovem:

“Eu nunca tive tanta segurança que não vou ficar desempregado. Conheci muitas pessoas que acreditam em mim e no meu potencial. A minha certeza é que eu achei o meu caminho.” (Ator A03).

Além disso, a maioria desses jovens reside com os pais em moradia própria nas regiões centrais e periféricas dos municípios de Santos e São Vicente, com renda familiar de um a dez salários mínimos.

### **3.1. A rede de interações dos jovens incubados**

Para identificar as características da rede resultante do processo de incubação foi escolhida uma estratégia de análise que utiliza elementos de descrição da estrutura da rede, observando-se a organização em torno do grupo de jovens incubados na IEES-UniSantos.

A análise das relações do grupo e do seu comprometimento na construção do empreendimento, permite verificar que das relações que estabeleceram entre si, foram destacados três jovens que

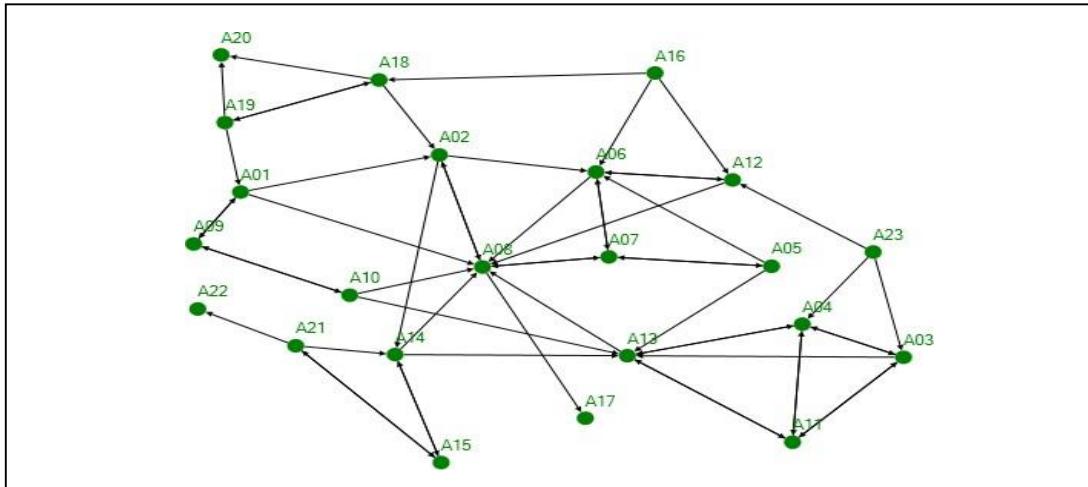
apresentam maior número de vínculos.

No total, foram indicados 57 nomes, que revelam 57 vínculos estabelecidos entre eles. Dentre esses vínculos estabelecidos pelo grupo de jovens, 27 são únicos ou unilaterais e 30 duplicados, ou seja, bidirecionados. Evidencia-se, assim, que a reciprocidade está presente em 30 conexões existentes na rede. Isto representa que em 47% dos casos em que se menciona ter relacionamento regular com outra pessoa, a relação inversa não ocorre. Esse número indica um grau elevado de inconsistências nas respostas, ou seja, “A” fala que se comunica regular com “B” e “B” fala que não se comunica regularmente com “A” ou não menciona que se comunica com “A”.

A rede de relacionamento dos jovens é composta de 53% vínculos bidirecionados, que revelam o predomínio de conexões simétricas e segundo Hanneman (2001) rede que tem predomínio de conexões simétricas não pode ser considerada hierarquizada, podendo ser considerada igualitária.

Dentre as medidas que descrevem as características gerais da rede, verifica-se que a rede possui uma densidade de conexão total de 0,22. Esse dado revela que 78% do potencial das conexões não está sendo utilizado pelos atores da rede. Nesse contexto, percebe-se a vulnerabilidade das conexões entre os atores e, portanto, pouca fluidez de informações e mobilização de recursos. As diferenças de como os indivíduos estão vinculados na rede é útil para entender os atributos e comportamentos dos atores na rede (HANNEMAN, 2001). Assim, a estrutura relacional dos jovens, demonstrado no sociograma<sup>3</sup> (Figura 2) permite visualizar os relacionamentos de cada jovem na rede, representados pelos nós e vínculos relacionais. Neste sociograma (Figura 2) pode-se observar que alguns atores assumem papel relevante na estrutura complexa e interativa que envolvem troca de informações, conhecimento e competências. Aquele que mais polariza, em princípio deve ser aquele que possui mais conhecimento e competência.

**Figura 2 - Sociograma das relações dos jovens incubados**

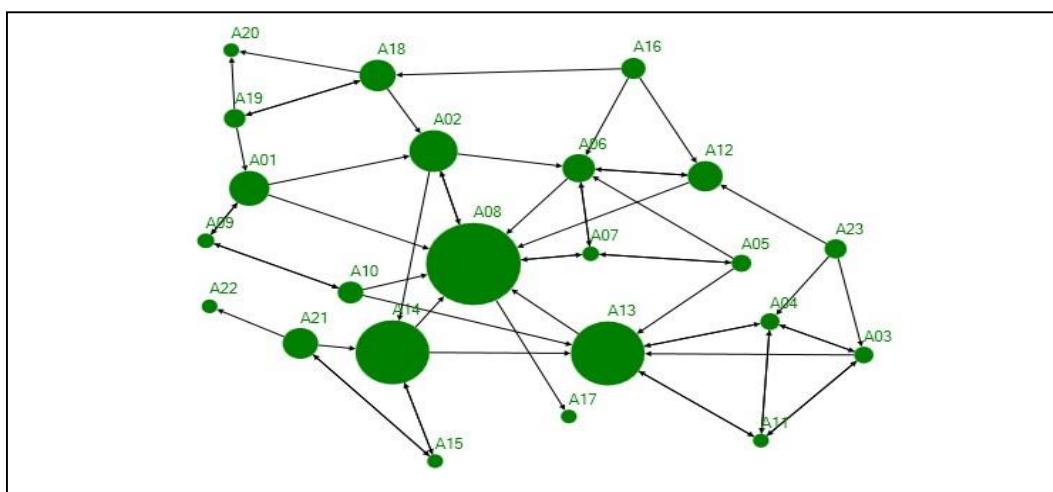


Para compreender a importância de alguns atores no grupo são métricas para cada elemento da rede. As métricas analisadas são: centralidade de grau representada pela soma do grau de entrada e grau de saída, centralidade de intermediação, centralidade de proximidade, centralidade de autovetor e coeficiente de agregação.

No que se refere ao grau de entrada (Figura 2) verifica-se que o ator A08 apresenta um número elevado de relacionamentos em relação aos demais atores da rede, pois é mencionado por outros oito atores (grau de entrada=8). O ator A08, portanto, estabelece relações com 40% do grupo, o que sugere sua relevância na rede e reitera o que diz Hanneman (2001), que a partir de um número considerável de relações o ator consegue exercer influência sobre os demais atores, gera neles dependência e controla diversas possibilidades de fluxos, desfrutando de maior capacidade de fazer escolhas dentro de seu universo de relações. O ator A13, também, apresenta significante número de vínculos estabelecidos na rede (grau de entrada=06). Já os atores A05, A10, A17, A19, A21 e A22 apresentam um baixo grau de conexões em relação aos demais (grau de entrada=1). No entanto, os atores A16 e A23 apresentam índice zero nesta métrica, pois os demais atores da rede não mencionam relação com eles. Estes atores periféricos (A16 e A23) possuem posição desprivilegiada na rede, estando dependentes das relações que estabelecem com os demais atores. Isso vem ao encontro do que diz Lavalle, Castello e Bichir (2008) que estes atores possuem baixa capacidade de mobilização de recursos, apresentando relevância marginal nas estratégias relacionais de outros atores. O grau de saída, entendido como a soma das interações que os atores têm com os outros, não é considerado nesta pesquisa, uma vez que o número de relacionamentos solicitado aos jovens circunscreveu-se a três participantes do grupo. Com o indicador de centralidade de intermediação percebe-se que o ator A08 possui relevância no grupo, obtendo o maior valor (1,000) nesta métrica, como é reiterado na Figura 3. Além do elevado grau de centralidade de intermediação, esse ator detém o maior número de vínculos de entrada e saída, no âmbito do limite estabelecido neste estudo<sup>4</sup>,

identificando-o como o principal receptor e difusor de informações na rede. Portanto, com a maior possibilidade de influenciar outros atores da rede e mesmo de ser influenciado. O ator A13, também, possui uma posição favorável na métrica (0,733), bem como o ator A14 (0,734). Destaca-se que ambos possuem um relação direta, porém não bidirecional, com ator mais influente na rede (A08). Já os atores A07 e A09 obtiveram baixos índices de centralidade de intermediação, ou seja, possuem a menor capacidade de intermediar relações com os outros jovens (Figura 3). Os atores A11, A15, A17, A20 e A22, que obtiveram índice zero, não possuem nenhum poder para intermediar informação que flui pela rede.

**Figura 3 - Sociograma das relações dos jovens incubados, estabelecido a partir da métrica de centralidade de intermediação**



A análise da Figura 3<sup>(5)</sup> permite outros desdobramentos. Verifica-se que os atores A03, A04 e A11 dependem do A13 para conectar-se aos demais atores da rede, evidenciando sua relevância. Esta relação de dependência, também é verificada entre o ator A14 e a tríade A15, A21 e A22.

Dado o papel de intermediação dos atores A13 e A14 na rede, suas atuações passam a ser preponderante para que as tríades: A03, A04 e A11 e, A15, A21 e A22 respectivamente, mantenham- se vinculadas à rede. Conforme pode-se visualizar na Figura 4<sup>(5)</sup>, quando retirado o ator A14 da rede, a tríade A15, A21 e A22 fica desvinculada, criando um subgrupo isolado. Contudo, com a retirada do nó que representa o ator A13 na rede, a tríade A03, A04 e A11 embora permaneça conectada na rede através do vínculo unilateral estabelecido pelo ator A23. Mesmo assim, ocorre o isolamento da referida tríade, uma vez que nenhum ator da rede menciona relacionamento com este ator (A23). A tríade A03, A04 e A11 possui conexão entre eles e reciprocidade de vínculos. Este fato revela comprometimento e cumplicidade nas ações desenvolvidas por estes atores em virtude do fluxo de informações entre eles. Contudo, a relação de dependência em que se encontra esta tríade, faz com que dependa do ator A13,

principal intermediador desta tríade para a disseminação na rede dos que compartilham.

O ator A13 é uma jovem de 20 anos, que reside com pais e três irmãos em domicílio próprio, na região periférica de São Vicente. Possui escolaridade em nível médio completo, realizado em instituição pública, tendo a mãe concluído o ensino médio e o pai cursado e concluído o nível superior. Sua renda familiar é de 8 salários mínimos propiciando uma renda per capita de 1,4 salários mínimos. As relações que a jovem mantém no grupo são motivadas pela afinidade que possui com outros jovens.

Durante o processo de incubação, esta jovem apresentou uma posição questionadora em relação aos princípios norteadores da Economia Solidária:

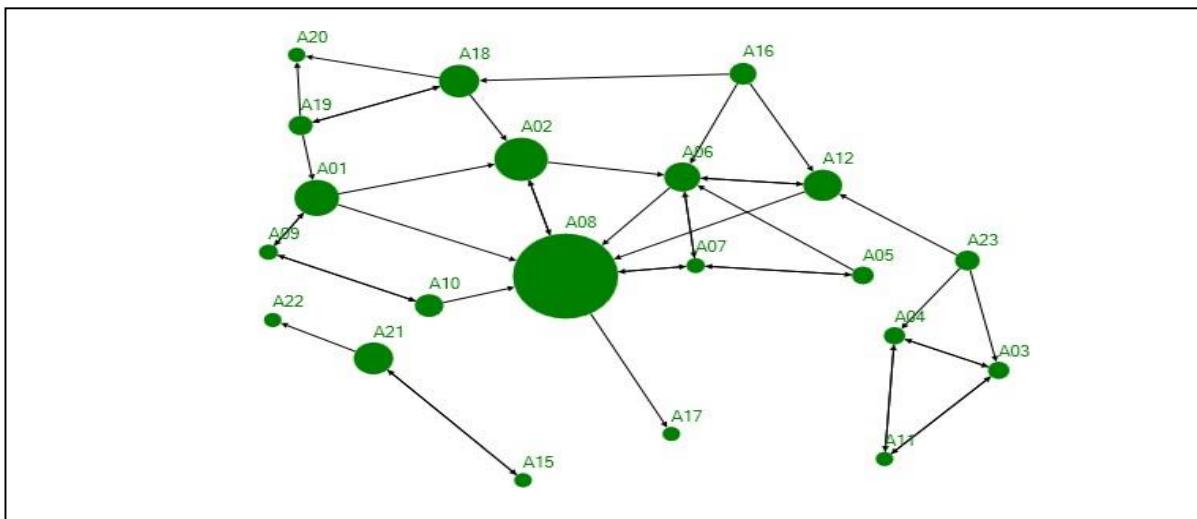
[...] a proposta era uma que era fora dos meus limites, então eu fui me conhecendo melhor [...] era todos por um e um por todos, mas as vezes vem pensamentos individuais (Ator A13).

Interessante ressaltar que a jovem se manteve no grupo que integraria o empreendimento, durante o processo de incubação. Apesar de ser líder de uma parcela do grupo, o que ela pensa foi disseminado na rede, mas sem comprometer a liderança do grupo representado pelo ator A08. Esta postura influenciadora do ator A13 trouxe como consequência comportamentos de resistência à criação da cooperativa de demais membros do grupo.

O ator A14, com atuação preponderante para que a tríade A15, A21 e A22 mantenha-se vinculada à rede, é um jovem de 21 anos, que reside com pais e irmão em domicílio próprio, na cidade de São Vicente. De escolaridade em nível médio completo realizado em instituição pública e pais com grau de escolaridade em nível fundamental incompleto. Sua renda familiar de aproximadamente 3 salários mínimos, proporciona-lhe uma renda per capita de 0,7 salários mínimos. A afinidade, também, é apresentada como o principal motivo dos relacionamentos que este mantém.

Já o ator A08, principal intermediador da rede, é um jovem de 19 anos, que reside com os pais, em domicílio próprio, na região periférica de São Vicente. Possui escolaridade em nível médio completo, realizado em instituição pública. Sua família não é numerosa, que, além dos pais, convive com um irmão de menor idade. Sua renda familiar de 1,5 salários mínimos. Esse jovem, segundo o grupo, é tido como uma pessoa organizada, compreensiva e confiável.

**Figura 4 - Sociograma das relações dos jovens incubados, estabelecido a partir da métrica de centralidade de intermediação**



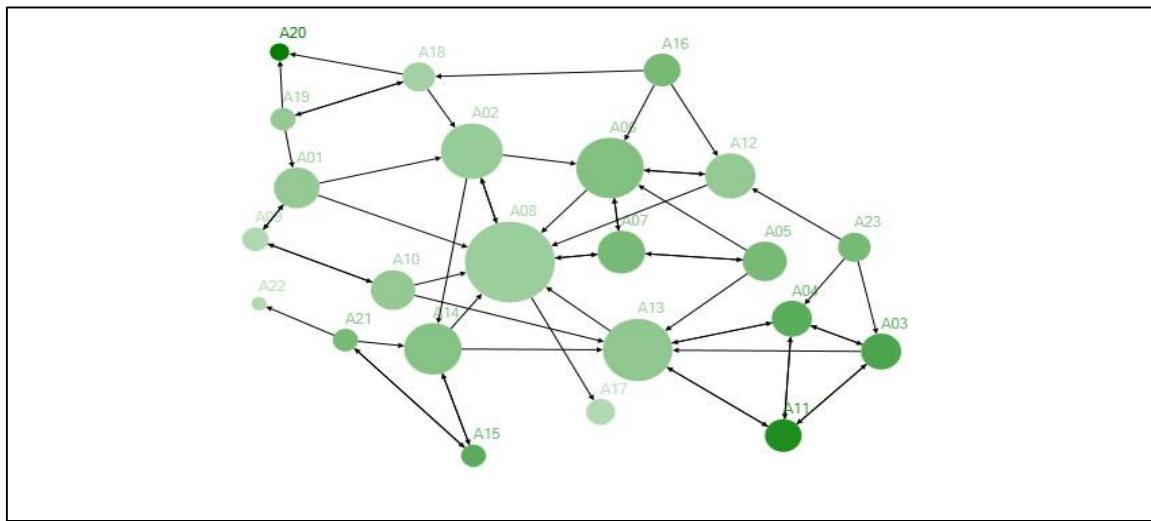
Ainda pela ótica da centralidade de intermediação, os atores centrais A08, A13 e A14 desenvolvem um papel de “ponte” em virtude de suas posições em relação aos demais atores. Essa posição lhes outorga um potencial controle sobre os fluxos de bens materiais ou imateriais que circulam pelos vínculos sociais. Todavia, esse papel de mediadores pode não ser percebido pelos próprios atores da rede.

Já a centralidade de proximidade ressalta a distância de um ator em relação aos demais, considerando tanto os vínculos diretos como os indiretos (HANNEMAN, 2001). Segundo Martelelo (2001, p. 78), o ator é “tão mais central quanto menor o caminho que ele precisa percorrer para alcançar os outros elos da rede.” Nesse sentido, o ator A08, além de deter o maior número de vínculos estabelecidos na rede, possui vínculos diretos e indiretos que lhe permitem acessar a todos os atores da rede mais rapidamente do que qualquer outro ator. O que reitera o discurso de Gómes et al. (2003 *apud* TOMAÉL; MARTELETO, 2006, 77) quando diz que a centralidade de proximidade representa independência, pois possibilita a comunicação com atores da rede com um número mínimo de intermediários.

Logo, o ator A08, com o menor valor na métrica de proximidade (1,682), está mais próximo dos demais, devido aos vínculos que possui com mínimo de intermediários. Isso o possibilita ter maior visibilidade na rede, sendo sua posição privilegiada para monitorar o fluxo de informações.

Considerando, ainda o índice de centralidade de autovetor<sup>6</sup> (Figura 5)<sup>7</sup>, identifica que o A08 é o ator que possui o maior valor nesta métrica na rede (0,471). Esse ator desempenha um importante papel na rede em termos de estrutura global. Sua importância deve-se ao fato de estar vinculado a disseminação de informação, valorizando quem se vincula a ele. Evidencia-se, ainda que em virtude da métrica variar de 0 a 1 e as métricas individuais apresentarem valores abaixo da média (0,5), revela que não há eficiência na fluidez de comunicação na rede.

**Figura 5 - Sociograma das relações dos jovens incubados, estabelecido a partir das métricas de centralidade de autovetor e coeficiente de agregação**



O coeficiente de agregação, que mede a coesão na rede, demonstra como os atores que participam da rede relacionam-se entre si. Esta métrica evidencia o grau de sinergia de cada ator da rede. Os dados revelam que os atores A20 e A11 são os mais coesos na rede (Figura 5), o que vem ao encontro do que Burt (1992) menciona: “a coesão e os vínculos fortes providenciam benefícios de informação redundantes devido à similaridade entre os contatos”, limitando as condutas, oportunidades, influências e mesmo o poder que esses atores poderiam ter na rede.

A rede possibilita que cada ator estabeleça vínculos que propiciem disseminação de conhecimentos, aprimorando o planejamento e a eficiência no acesso aos recursos disponíveis na rede, enquanto a intensidade das relações entre os atores da rede se dá a partir do consenso formado pelos atores em decorrência da percepção sobre o outro.

A afirmativa se faz possível a partir dos relatos<sup>8</sup> oferecidos pelos jovens quando solicitado aos mesmos que indicassem outros três do grupo, os quais eles identificavam como os mais competentes do grupo, mencionando as competências que julgavam os indicados possuirem.

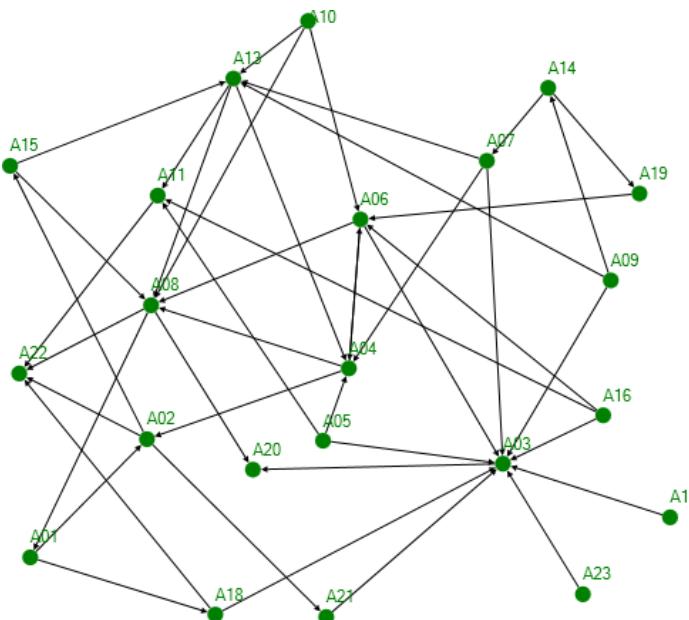
O conceito de competência pode ser relacionado ao surgimento de novas configurações à execução do trabalho, organizações que enfatizam o trabalho em equipe e a responsabilização coletiva, exigindo conhecimentos e atitudes dos indivíduos (Mascarenhas, 2008). Mas para Zarifian (2001), o conceito de competência sugere que entenda-se que o seu exercício implica ainda a interação e a construção de relacionamentos com outros indivíduos na organização, podendo ser, portanto, potencialmente mobilizadas.

Para os jovens, as competências disponíveis no grupo estão relacionadas a conhecimentos e habilidades na área de audiovisual. Cabe ressaltar que um jovem mencionou como competência conhecimentos relacionados à área financeira, evidenciando que o grupo prioriza os conhecimentos técnicos em detrimento aos conhecimentos administrativos, necessários a

autogestão do empreendimento.

O ator mais referenciado no grupo foi o A03, sendo indicado por nove jovens (Figura 6). O ator é um jovem de 20 anos, que reside com os pais, em domicílio próprio, na região periférica do município de Santos. Tem escolaridade em nível médio completo, realizado em instituição pública. Sua família não é numerosa, além dos pais possui apenas dois irmãos maiores de idade. Sua renda familiar é de 6,8 salários mínimos. O jovem é considerado como o melhor editor de filmes do grupo, que, além de executar as atividades com afinco, entende de cinema. O ator A03 é um dos nós da tríade A03, A04 e A11 e que apresenta baixo grau de conexões (grau de entrada=03), não tendo conexão direta com o ator mais central do grupo (A08), responsável pela maior mobilização e dinamização da rede. Então, conforme visualizado na Figura 2, para disseminar conhecimentos na rede, o ator A03, dependente do ator A13 que ocupa uma posição de intermediação.

**Figura 6 - Sociograma das relações dos jovens incubados, estabelecido a partir das competências identificadas no grupo**



A partir do sociograma das relações dos jovens incubados (Figura 6), pode-se inferir que dadas as competências reconhecidas pelos mesmos, estabelece-se o fluxo de articulação de conhecimento e que o exercício da competência implica ainda na interação e na construção de relacionamentos com outros indivíduos na rede, ou seja, podendo ser potencialmente mobilizadas. Tal situação se confirma a partir do A03 que apresenta baixo grau de conexões, não possuindo conexão direta com o ator mais central do grupo (A08), responsável pela maior mobilização e dinamização da rede.

## **Considerações Finais**

A análise da rede de relacionamentos, que se estruturou e se desenvolveu no processo de incubação, permitiu verificar de que maneira o processo potencializa as relações sociais entre os membros do grupo de jovens incubados. O processo dialógico construído a partir de diferentes pressupostos e de interesses comuns, resultou em uma rede de relacionamentos e na ampliação do capital social, ocasionando relações sociais, mediadas pelo saber adquirido e pelo tipo de tarefa que passaram a realizar. Contudo, o grupo de jovens e sua prática não mudou a lógica individualista que se pretendia alterar com o trabalho cooperativo.

No final do processo, observou-se que a relação desses jovens com o trabalho cooperativo, nem sempre se mostrou como uma alternativa. Ao contrário, em sua maioria queriam inserir-se individualmente no mercado, uma vez que esta opção poderia ser eficaz. Isso revela que nem todos os trabalhadores se inserem nesse modelo de empreendimento. Aqueles que se inserem em um empreendimento solidário estão, geralmente, preparados para o trabalho simples e pouco qualificado, mas o acesso a capacitação em tecnologias emergentes constitui uma possibilidade de inserção no mercado de trabalho.

Assim, a incubação não possibilitou aos jovens constituírem-se em cooperativa, mas suas relações em rede fez com que os jovens, com competências similares, inserissem individualmente no mercado de trabalho. A estrutura de rede mesmo sendo igualitária, os seus membros não possuem posições idênticas no seu interior. A posição de cada um depende da sua competência. A análise da rede reitera essa situação, pois o baixo fluxo de informação em virtude da vulnerabilidade das conexões entre os atores, permitiu identificar a influência de um ator mais central na rede. Esse ator ocupa posição diferenciada no interior da rede influenciando na manutenção do fluxo e na disseminação de informações e conhecimentos. Os dados, também, revelam que não é o ator mais central na rede aquele que mais agrupa, outros atores com baixo grau de centralidade também agregam em virtude dos vínculos que possuem. Assim, apesar das posições dos atores na rede serem igualitárias, quando se analisa essa relação a partir das métricas, destaca-se a diferenciação das posições assumidas. Salienta-se, ainda que o ator reconhecido pelo grupo como o mais competente, apresenta baixo grau de conexões, não possuindo conexão direta com o ator mais central da rede. Pode-se inferir que de acordo com o grupo este ator sabe fazer, mas não sabe realizar articulação do saber, ou seja, não sabe estabelecer no grupo articulação e mobilização de conhecimentos e das competências reconhecidas, propiciando a aprendizagem coletiva.

As relações estabelecidas pelo ator mais central do grupo estão pautadas na confiança que este transmite aos demais atores. Este fato evidencia que nesta rede a confiança e a reciprocidade são os fatores que revelam o comprometimento e a cumplicidade nas ações desenvolvidas por estes em virtude dos vínculos que os unem. Portanto, pode-se inferir que a incubação é um

processo, mas que não tem o mesmo significado e efeito para todos os indivíduos que compõem a rede, em virtude da singularidade e, consequentemente, da especificidade da posição que ocupam. Cabe ressaltar a importância da rede social na intensificação dos vínculos entre os membros do grupo, valorizando a complementaridade das características relacionais de cada ator. Daí a importância da rede de relações, que permite que os jovens apreendam o coletivo a partir de uma nova lógica, valorizando a comunicação e o desenvolvimento da prática da liderança solidária e compartilhada.

## 7. Referências Bibliográficas

- BOURDIEU, P. O capital social - notas provisórias. In: BOURDIEU, P. **Escritos de Educação**, Petrópolis: Vozes, 2005.
- CARDOSO, F. C. B.; GUIMARÃES, L. O. **Cluster de saúde de Ceres-GO:um resgate de seu processo de formação e expansão**, Anais ENANPAD, 2005.
- COLEMAN, J. *Foundations of social theory*. Cambridge Massachusetts, Harvard University Press, 1990.
- CULTI, M. N. Sócios do Suor: cooperativas de trabalho. In: PRIORI A. (Org.). **O mundo do trabalho e a política**: ensaios interdisciplinares, Maringá: Eduem, 2000.
- CULTI M. N. **Economia solidária: geração de renda, mitos e dilemas**. Disponível em: <<http://www.unitrabalho.org.br/paginas/noticias/artigos/pdf/E.Solid%C3%A1ria%20-%20Gera%C3%A7%C3%A3o%20de%20renda,%20mitos%20e%20dilemas.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2009.
- DABAS, E.; NAJMANOVICH, D. *Redes: el lenguaje de los vínculos*. Buenos Aires: Paidós, 1995.
- DURSTON, J. *El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural: diádas, equipos, puentes y escaleras*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2002.
- GRANOVETTER, M. S. *The strength of weak ties*. American Journal of Sociology, v. 78, p. 1360-1380, 1973.
- JUNQUEIRA, L. A. P. Gestão social: organização, parceria e redes sociais. In:
- CANÇADO, A.C. et al (Org.). **Os desafios da formação em gestão social**. Palmas-TO: Provisão, 2008. p. 87-103.
- 
- Descentralização, intersetorialidade e rede na gestão da cidade.**
- Revista Organizações & Sociedade, UFBA, O&S, v. 11, Ed. Especial, 2004. p. 129-140.
- 
- Descentralização, intersetorialidade e rede como estratégia de gestão da cidade.** Revista FEA/PUCSP, São Paulo, v.1, p. 57-72, nov. 1999.
- HANNEMAN, R. *Introducción a los métodos del análisis de redes sociales*. California:

Departamento de Sociologia da Universidade da California - Riverside, 2001 (2000-2002).

Disponível em:

<<http://escoladeredes.ning.com/forum/topics/2384710:Topic:23204?groupUrl=bibliotecaer&id=2384710%3ATopic%3A23204&groupId=2384710%3AGroup%3A23188&page=2# comments>>. Acesso em 03 dez. 2009.

LAVALLE, A. G.; CASTELLO, G.; BICHIR, R. M. **Atores periféricos na sociedade civil: redes e centralidades de organizações em São Paulo.** Revista Brasileira de Ciências Sociais. 2008, v. 23, n. 68, p. 73-96.

MARCOS P. **Uma reportagem maldita - Querô.** 9 ed. Brasil: Publisher, 1999.

MARTELETO, R. M. **Análise das redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação.** Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 1, p.71-81, jan./abr. 2001.

MELO NETO, J. F. de. **Educação popular em economia solidária.** Trabalho apresentado na ANPED, Caxambu, 2006. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunoes/29ra/trabalhos/trabalho/GT06- 2211--Int.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2009.

NAJMANOVICH, D. *El lenguage de los vínculos. De la independencia absoluta a la autonomía relativa.* In: DABAS, E.; NAJMANOVICH, D. **Redes: el lenguage de los vínculos.** Buenos Aires: Paidós, 1995, p. 33-76.

NODEXL, **Analyzing social media networks: learning by doing with NodeXL**, Universidade de Maryland. Disponível em: <<http://www.codeplex.com/nodexl>>. Acesso em: 07 jul. 2009.

PAKMAN, M. La red como alternativa de desarollo comunitario. In: DABAS, E.; NAJMANOVICH, D.

**Redes: el lenguage de los vínculos.** Buenos Aires: Paidós, 1995.

PRATES, A. A. P.; CARVALHES, F. A. de O.; SILVA, B. F. A. Capital social e redes: conceitos redundantes ou complementares? In: AGUIAR, N. (Org.). **Desigualdades sociais, rede de sociabilidade e participação política.** Belo Horizonte: UFMG, 2007. p. 47-59.

PUTNAM, R. D. **Bowling alone.** The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster, 2000.

\_\_\_\_\_ **Comunidade e democracia, experiência da Itália moderna.** Rio de Janeiro: Ed.FGV, 1996.

TOMAÉL, M. I., MARTELETO, R. M. **Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação.** Enc bibli. R. eletr. Bibliotecon Ci. Inf., Florianópolis n. esp., 2006.

VELÁZQUEZ, A.; AGUILAR, N. **Manual introductorio al análisis de redes sociales,** 2005. Disponível em: <<http://www.4shared.com/get/87934191/f72fae9/Manual-ARS.html>>. Acesso em: 10 set. 2009. YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência.** São Paulo: Atlas, 2001.

<sup>1</sup> É o número de relações possível em um caminho mais curto de um ator a outro.

<sup>2</sup> Salário mínimo vigente é de R\$ 465,00 conforme Lei 11.944/2009 publicada no Diário Oficial da União em 29 maio. 2009.

<sup>3</sup> Sociogramas são representações gráficas de rede.

<sup>4</sup> A métrica de saída, entendida como a soma das interações que os atores têm com os outros, não apresenta variação em decorrência da condição estabelecida aos respondentes, ou seja, o número de relacionamentos citadas foi de até três participantes do grupo de jovens.

<sup>5</sup> O tamanho dos nós apresentados varia de acordo com o valor da métrica de centralidade de intermediação.

<sup>6</sup> Este índice reflete a conexão de um ator muito conectado com outros atores também bem conectados na rede.

<sup>7</sup> O tamanho dos nós apresentados varia de acordo com o valor na métrica centralidade de autovetor e a intensidade da cor varia conforme a valor na métrica de coeficiente de agregação.

<sup>8</sup> Os jovens foram questionados sobre “o que você sabe fazer de melhor” e “em que você é bom”, as respostas oferecidas propiciaram o enquadramento nas atividades e competências.

**EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

**LA INSERCIÓN SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS EN  
RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL: ANÁLISIS DE LOS  
FACTORES DE ÉXITO E IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN  
RED EN ESPAÑA Y PORTUGAL**

*María de Saudade Baltazar*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

baltazar@uevora.pt

*Marcos Olímpio dos Santos*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

mosantos@uevora.pt

*Segundo Valmorisco Pizarro*

*ICCA. Universidad Complutense de Madrid*

svalmori@ucm.es

## **Resumen**

Identificar las dimensiones que abarca la gestión colaborativa y el trabajo en red, es un reto de cualquier institución que luche contra el desempleo de los colectivos en riesgo de exclusión social, en la búsqueda de su modelo de trabajo. Las personas con enfermedad mental grave y duradera son un ejemplo de esos colectivos que necesitan de la colaboración público-privada entre instituciones para conseguir la vuelta al empleo.

El objetivo principal de esta ponencia, es poder compartir con el público asistente (profesorado y estudiantes), las experiencias de trabajo de dos instituciones pertenecientes a ambos países (Portugal y España) con el propósito de avanzar en la construcción de modelos de intervención basados en algunos elementos, tales como: recursos ofrecidos, equipos de trabajo, importancia del diagnóstico, establecimiento de objetivos e indicadores de evaluación.

En este sentido, el liderazgo, el planteamiento estratégico, las metodologías de intervención, la coordinación multinivel e interdepartamental, así como la gobernanza, la co-creación de servicios públicos y la colaboración público-privada, se conforman también como elementos importantes a tener en cuenta para una gestión eficaz de las políticas de empleo dirigidas a la inclusión social y socio-laboral de este colectivo en riesgo de exclusión social.

**Palabras clave:** enfermedad mental; inserción laboral; España; Portugal; trabajo en red.

## **Abastrac**

Identifying the dimensions encompassed by collaborative management and networking is a challenge for any institution that fights against the unemployment of groups at risk of social exclusion, in the search for their work model. People with severe and lasting mental illness are an example of those groups that need public-private collaboration between institutions to get the return to employment.

The main objective of this paper is to share with the attending public (teachers and students), the work experiences of two institutions belonging to both countries (Portugal and Spain) with the purpose of advancing the construction of intervention models based on some elements, such as: resources offered, work teams, importance of diagnosis, establishment of objectives and evaluation indicators.

In this sense, leadership, strategic planning, intervention methodologies, multilevel and interdepartmental coordination, as well as governance, co-creation of public services and public-private collaboration, are also important elements to take into account. account for effective management of employment policies aimed at the social and social-labor inclusion of this group at risk of social exclusion.

**Keywords:** mental illness; labor insertion; Spain; Portugal; networking.

## **1. Modelos de itinerarios de inserción socio-laboral.**

Ya existen modelos de análisis de diferentes entidades españolas y portuguesas en la materia. Las entidades españolas más relevantes que utilizan modelos de intervención con itinerarios son: Fundación Tomillo, Fundación Pere Tarrés, Secretariado general gitano, Centros de rehabilitación laboral, etc. Estas entidades trabajan con diferentes colectivos en riesgo de exclusión social: personas con diversidad funcional, personas con enfermedad mental, personas de etnia gitana, etc.

Las entidades portuguesas analizadas más relevantes en la materia son FNDERM<sup>1</sup>, ARIA<sup>2</sup> y en el Alentejo Central a MetAlentejo - Associação para o Bem-estar Psicossocial da Comunidade.

El conocimiento de los itinerarios de inserción social utilizados por diferentes entidades portuguesas (ONG, administración pública, empresas) que trabajan con colectivos en riesgo de exclusión social nos ayudará a establecer cuáles son las fases de cada uno de esos modelos, qué tienen en común entre ellos y al compararse con otros utilizados en entidades españolas. En especial se analizarán aquellos modelos que presentan resultados de evaluación en sus memorias de actividad. El ámbito de aplicación será local, mediante el análisis de recursos en este nivel de entidades que trabajen con cualquier colectivo en riesgo de exclusión social.

La Federação Nacional de Entidades de Reabilitação de Doentes Mentais (FNERDM) tiene 20 años de experiencia como entidad que representa a las asociaciones de este colectivo. Las actividades de esta federación rara vez: concursos de videos, caminatas por la sensibilización, jornadas y encuentros, campañas contra el estigma, etc.

El Ministerio de trabajo, solidaridad y seguridad social desarrolla un programa piloto denominado “Modelo de apoyo a la vida independiente” para el periodo 2017-2020. Entre las actividades que los Centros de apoyo a la vida independiente (CAVI) ponen en marcha a través de este modelo se cita “contexto laboral”, sin concretar más la idea.

---

<sup>1</sup> Federação Nacional de Entidades de Reabilitação de Doentes Mentais.

<sup>2</sup> Associação de Reabilitação e Integração Ajuda.

## **1.1 Modelos de interarios en Portugal**

El modelo genérico adoptado por MetAlentejo en su trabajo con personas portadoras de enfermedad mental leve o moderada es el siguiente:

1. Candidatura
2. Aceptación
3. Plan individual
4. Planificación y seguimiento de las actividades de desarrollo personal
5. Apoyo en las actividades instrumentales de la vida cotidiana

MetAlentejo todavía no presta apoyo a personas con enfermedad mental grave, porque no dispone de instalaciones y personal técnico, estando solicitando para conseguir esos recursos.

Además de MetAlentejo otras instituciones (que también sólo trabajan con personas portadoras de enfermedad mental leve o moderada), siguen también ese modelo, que se basa en el modelo más amplio propuesto en el año 2003 por el Instituto de la Seguridad Social, I.P. (en conjunto con otras entidades públicas y sin fines de lucro), encargada de crear el Programa de Cooperación para la Calidad y Seguridad de las Respuestas Sociales, que incluye los siguientes procesos clave, estipulados en el Programa de Cooperación para la Calidad y la Seguridad Respuestas Sociales:

1. Candidatura
2. Admisión y acogida
3. Plan individual
4. Planificación y seguimiento de las actividades de desarrollo personal
5. Cuidados Personales
6. Nutrición y Alimentación
7. Apoyo en las actividades instrumentales de la vida cotidiana

Estos siete procesos clave son seguidos en general por instituciones como la Asociación de Rehabilitación e Integración Ayuda (ARIA), que dispone de Foro Socio-Ocupacional (estructura que funciona regla general entre las 9 horas y las 17 horas, ya través de los cuales se ofrecen un conjunto de actividades diarias con el objetivo de promover la autonomía y la calidad de vida de sus usuarios).

Una de las variantes del modelo es el seguido por una de las asociadas de FNDERM, el **Grupo de Acción Comunitaria (GAC)**, que incluye cinco etapas como sigue:

- a) Criterios de Admisión (Procedimiento clave 1)
- b) Candidatura (procedimiento clave 1)
- c) Entrevista (Procedimiento clave 1)
- d) Período Experimental (Procesos clave 2 a 4)
- e) Frecuencia (Procesos clave 5 a 7)

En cuanto a la **Federación Nacional de Entidades de Rehabilitación de Pacientes Mentales (FNDERM)**, mientras que la Federación ha creado la oportunidad para que las entidades asociadas analizan conjuntamente cuestiones dominantes relacionadas con su actividad como organizaciones de utilidad pública para la rehabilitación e inclusión social de las personas con experiencia de enfermedad mental, dando a conocer al mismo tiempo ejemplos de buenas prácticas en la inclusión social de estas mismas personas. Asume una estrategia de advocacy (defensa de los derechos humanos y ciudadanía) a través de la cual se plantean importantes desafíos y grandes oportunidades para la renovación de objetivos y la estructuración de los programas de acción en la comunidad. No trabaja prácticamente con usuarios, sino con instituciones sin fin de lucro.

## 1.2 Modelos de itinerarios en España

Volviendo a los itinerarios, no existe un claro consenso, tanto desde el ámbito de los expertos como de las entidades, en relación a las fases que contienen dicho itinerario.

En la mayoría de los casos analizados, existen una serie de fases comunes como son las fases de acogida, diagnóstico, orientación laboral, formación, inserción laboral y seguimiento. También es común identificar la fase de compromiso de inserción y elaboración del proyecto personalizado / individualizado de inserción laboral.

Al final de este apartado, presentamos un resumen de algunos modelos de itinerarios de inserción socio-laboral utilizados por diferentes entidades (asociaciones, fundaciones, administración pública, federaciones) destacados en el trabajo con diferentes colectivos en riesgo de exclusión social (personas con enfermedad mental grave y duradera, personas con discapacidad sensorial, personas de etnia gitana, en diferentes lugares (Madrid, Cataluña, Sevilla, La Coruña, Castilla-León).

No es nuestro objetivo, pretender analizar todos los itinerarios existentes en nuestro país, ya que muy posiblemente cada entidad que trabaje por la inserción sociolaboral de las

personas, tendrá su propio modelo. Sin embargo, si pretendemos ofrecer una relación de itinerarios representativa de los diferentes tipos que existen en la actualidad.

El modelo lineal aplicado por los CRL presenta la novedad de incorporar la evaluación nada más terminar la fase de acogida, no así al terminar cada una de las diferentes fases del total del proceso (como ocurre en el modelo de la Fundación Tomillo). Esta FASE DE EVALUACIÓN se realiza por cada uno de los profesionales que componen el equipo de trabajo (psicólogo, TAIL, preparador laboral, terapeuta ocupacional y maestros de taller), así como se evalúa el comportamiento de cada persona en los talleres pre-laborales durante su estancia previa de 45 días. Es necesario apuntar un par de cuestiones: a) anualmente se realiza una evaluación de los objetivos con la persona atendida y estos pueden cambiar en función de la misma y b) Este itinerario no es lineal, sino que ofrece en la práctica bastante flexibilidad, de modo que una persona puede pasar del PIR-L a la fase de formación o directamente al empleo si así lo aconsejan las circunstancias.

Si bien existen en el modelo dos puntos de evaluación del proceso (una evaluación que se hace manifiesta en los primeros 45 días de la persona en el recurso y otra al final del itinerario), consideramos que un exceso de evaluación no garantiza el éxito de la inserción laboral, como tampoco es crucial evaluar al final de un proceso tan largo, así como no contar con el *feed-back* de la información por parte de la persona.

Una vez terminado este primer proceso evaluador, posterior a la FASE DE ACOGIDA, se convoca una Junta de evaluación, en la que participan todos los profesionales del CRL que han analizado la inmersión de la persona en los diferentes talleres. Con toda esa información se establece y propone el Plan individualizado de recuperación laboral (PIRL). Este PIRL se remite a salud mental, organismo de quien se recibe la derivación de la persona.

En definitiva, las fases de forma resumida son: acogida, evaluación, PIRL, intervención, seguimiento y alta, siendo la segunda fase la que presenta diferencias con cualquier otro modelo estudiado.

Como podemos comprobar en la imagen anterior (Itinerario de los CRL) existen dos rutas bien diferenciadas: a) La ruta superior se lleva a cabo entre las personas que acuden al CRL y no tienen empleo y b) La ruta inferior se lleva a cabo entre las personas que acuden al recurso con un puesto de trabajo y precisan de herramientas para mantenerlo. Este segundo grupo tienen como profesional de referencia al preparador laboral, quien realiza

tareas de Empleo con apoyo. Las personas atendidas que se encuentran en este itinerario no acuden a los talleres, pero se les hace un PIR-L y se les ofrece apoyo, así como los programas propios de cada centro. El itinerario para esta segunda ruta sigue con las fases de seguimiento (puesto que la persona ya tiene un empleo) y alta.

En la ruta superior, una vez terminado el periodo de 45 días que culmina con la elaboración compartida junto a la persona de su PLAN INDIVIDUALIZADO DE REHABILITACIÓN LABORAL (PIR-L), plan en el que se marcan sus objetivos a conseguir, comienza la FASE DE INTERVENCIÓN en la que la persona se incorpora de forma definitiva a los talleres y programas del centro, así como se continúan con las intervenciones individuales en despachos con cada uno de los profesionales. Esta fase de intervención abarca: trabajo en programas y talleres (así como intervenciones individuales en despachos), Orientación vocacional, formación, Entrenamiento en Búsqueda Activa de Empleo (EBAE), BAE, Inserción laboral y empleo con apoyo.

Otra característica importante de este modelo, es que la fase de ORIENTACIÓN VOCACIONAL se encuentra ya en el propio proceso de intervención, y no antes, como así ocurre en la mayoría de modelos, de esta forma se asesora para “pulir” mejor la identificación de capacidades e intereses laborales del sujeto. Esta fase es anterior a la fase de formación y de búsqueda activa de empleo (BAE) y a la fase de intermediación laboral, es decir, el sujeto ya participa de los diferentes talleres y aprende haciendo. En esta fase de orientación vocacional el profesional de referencia es el terapeuta ocupacional.

El siguiente proceso en la fase de intervención es el de identificar las necesidades de formación de la persona, formación que generalmente se realiza fuera del propio centro. A partir de este proceso la persona se centra en el empleo, comenzando con el Entrenamiento en BAE y con la propia BAE. Posteriormente le sigue la fase de Inserción laboral con empleo con apoyo.

En ambos casos (ruta superior y ruta inferior) el itinerario termina con la FASE DE SEGUIMIENTO de la persona insertada y con la FASE DE ALTA.

Es posible considerar la importancia de los itinerarios de creación de empleo para cualquier persona que esté buscando empleo. Dependiendo de los perfiles profesionales,

es posible obviar alguna de sus fases, sin embargo, dadas las especiales características de las personas con enfermedad mental, no es conveniente modificar el esquema-modelo del mismo (y mucho menos eliminar alguna de sus fases), en este sentido la fase de orientación laboral-vocacional no debe realizarse únicamente sobre la base de lo que el sujeto nos transmite como preferencias de ocupación, hemos de dedicar el tiempo necesario, y más con quien padece una enfermedad mental, para ayudarle a organizar y reorientar sus preferencias desde un punto de vista objetivo, aparte de sus preferencias y experiencia laboral previa.

Uno de los factores de éxito de este recurso es poder comprobar *in situ* como trabaja la persona y se desenvuelve en los diferentes programas y talleres en los que de forma consensuada ha entrado desde la aceptación bilateral del PIRL. Este extremo apenas es comparable en otros recursos, si acaso en los programas mixtos de empleo y formación con amplio recorrido en España, como son las escuelas taller, las casas de oficios y los talleres de empleo.

A modo de síntesis, se expone de forma esquemática las diferentes fases de los diferentes itinerarios analizados según los ítems que los componen:

ENTIDAD	ACOGIDA	DIAGNÓSTICO	ORIENTACIÓN LABORAL	EVALUACIÓN	FORMACIÓN	INSERCIÓN LABORAL	SEGUIMIENTO	CIERRE
FUNDACIÓN TOMILLO	X	X	X	X	X	X	X	X
FUNDACIÓN PERE TARRÉS	X		X		X	X	X	X
CRL	X		X	X	X	X	X	
CORUÑA EMPREGA	X		X		X	X		
PRO-EMPLEO IV		X	X	X	X	X	X	
FIAPAS			X		X			
FECLEI			X		X	X	X	
SECRETARIADO GENERAL GITANO	X	X	X		X	X	X	

### **1.3 Evaluación de los modelos analizados**

Es necesario considerar la importancia de la elaboración de itinerarios de inserción socio-laboral como protocolos de actuación de las diferentes entidades analizadas, sea cual sea su objeto de intervención, su ámbito de actuación y las fases que desarrollan, al poder establecer desde un primer momento un marco lógico para el recorrido de las diferentes fases por las que atravesarán las personas usuarias en todo momento hasta llegar a la deseada inserción socio-laboral. A la importancia de elaboración de itinerarios, hemos de unir la especial importancia, y más en estos tiempos, que tiene el sostenimiento de la financiación de las entidades prestadoras de servicios de empleo a través de esos itinerarios, para poder ofrecer ciertas garantías de continuidad de todas y cada una de las fases ofrecidas en dichos modelos.

El análisis global de los 8 modelos planteados nos indica, que en todos ellos se dan las fases de orientación, formación e inserción, fases centrales de todo itinerario. Ello quiere decir, que aquellos modelos que no comienzan por la fase de acogida (incluida en 3 de los 8 modelos de itinerarios analizados) posiblemente hablen de acciones propias de esta fase en la orientación laboral, no siendo fases de intervención similares, (como puede ocurrir en la fase de diagnóstico). Planteamos que para poder realizar una correcta orientación laboral antes hay que conocer a la persona usuaria y diagnosticar sus necesidades, en este caso nos encontramos con 2 de las 8 entidades que no incluyen las fases de acogida y diagnóstico (FIAPAS y FECLEI).

Mayor preocupación nos suscita que 5 de los 8 modelos planteados, no se contemplen fases de gran importancia metodológica como son el diagnóstico y la evaluación, al menos no en estos términos. En el caso de los CRL, como veremos también más adelante, la fase de evaluación aparece en dos momentos del itinerario, no sólo al final del mismo., en el caso de la primera, se permite realizar una evaluación compartida con la persona usuaria del recurso. Cierta controversia pudiera existir en la fase final al denominar cierre (sólo contemplado en 2 de los 8 casos analizados) o seguimiento (contemplado en 6 de los 8 casos analizados). Hemos de considerar que con colectivos en riesgo de exclusión social, y más en el caso de la enfermedad mental que arroja cifras de desempleo superiores al 80% en personas con diagnóstico de esquizofrenia, no deberíamos hablar de fase de cierre (como aparece textualmente en itinerarios de las entidades FUNDACIÓN TOMILLO Y PERE TARRÉS) sino más bien de seguimiento, sobre todo al conocer las

cifras de temporalidad de los empleos generados en este tipo de recursos y para estos colectivos.

## **2. Variables que posibilitan e inhiben la inserción socio-laboral de las personas en riesgo de exclusión social atendidas en este tipo de recursos.**

En este punto y a través de la información disponible sobre los diferentes recursos identificados en Portugal, así como de encuestas aplicadas a este colectivo en los CRL se ha pretendido identificar variables económicas, sociales, coyunturales, etc., con la finalidad de contribuir a los diferentes objetivos de esta investigación. En este sentido, el principal problema encontrado tiene que ver con la identificación de entidades que tengan sistematizados estos datos.

Tanto en el caso portugués como en el español, el estigma que todavía afecta a estas personas, proporciona a menudo un sentimiento de vergüenza en pacientes y familiares. Las fórmulas para romper el estigma social con este colectivo pasan, entre otras cuestiones, por realizar campañas publicitarias con impacto social, ni en España ni en Portugal se tiene constancia de la existencia de esas campañas a nivel global, si existen en el ámbito local por parte de FNERDM (Federación de asociaciones portuguesa) y de los propios CRL.. Otra forma de trabajar para luchar contra el estigma social hacia este colectivo pasa por construir recursos que fomenten por la inclusión sociolaboral del colectivo. En este sentido, desde los CRL se está realizando un lento pero seguro trabajo de concienciación en el tejido empresarial. En este sentido, las altas tasas de inserción sociolaboral de los CRL de la Comunidad de Madrid son producto de la conjunción de varios factores: la ubicación del recurso en el ámbito de los servicios sociales (si bien debería establecerse una mayor conexión con el área de empleo); el liderazgo de los técnicos de alto nivel y su coordinación con las direcciones generales y consejerías implicadas, la alta competencia, vocación y motivación de los equipos profesionales, así como la fórmula de financiación a través del concierto (con unos pliegos que especifican al detalle las condiciones técnicas).

El éxito de este modelo de gestión, se explica por todos estos factores y especialmente en el análisis comparativo de los diferentes recursos en las CC.AA por:

- a) la coordinación con salud mental en la derivación de casos.
- b) la gestión compartida con la persona de las fases del itinerario.
- c) la armonizada composición del equipo de trabajo (especialmente con la figura del Técnico de Apoyo a la Inserción Laboral).
- d) la apuesta de la Comunidad de Madrid al mantener el presupuesto,
- e) el liderazgo de los técnicos de alto nivel y su coordinación con las direcciones generales y consejerías implicadas, son algunos de los factores que explican el éxito del modelo.

En el estudio de casos portugués no se advierte una coordinación de tipo formal con los servicios de salud mental, tampoco la apuesta por mantener un presupuesto que garantice la sostenibilidad de este tipo de recursos, dejando al amparo de entidades privadas (fundamentalmente asociaciones) el trabajo de rehabilitación laboral con personas con enfermedad mental grave. Como señalaremos más adelante, aún sin contar con recursos financieros sostenibles, la composición de los equipos de trabajo portugueses (contando además con el apoyo de personal médico voluntario) está compensada en los recursos analizados en esta investigación.

Por otro lado, desde el recurso de los CRL se ha comprobado que los factores de éxito para la inserción laboral de las personas usuarias son: motivación de la persona, apoyo familiar recibido, experiencias laborales previas, buen nivel de funcionamiento (habilidades y capacidades). Entendemos que estos mismos criterios son extrapolables a las personas atendidas por las entidades portuguesas.

Todos estos aspectos son trabajados en los CRL, a excepción de las experiencias laborales previas. No obstante, se pulen las competencias adquiridas en el pasado y se adaptan las mismas, así como se adquieren otras nuevas a través de los diferentes programas en los que la persona participa. En el caso portugués, también se trabaja en la rehabilitación laboral por la reanudación de la actividad profesional ya desempeñada.

## **2.1 Fuentes de financiación**

El primer factor a tener en cuenta es la fuente de financiación de ambas entidades, mientras que la Asociación MetAlentejo se financia por medio de subvenciones públicas,

donaciones de instituciones privadas y cuotas de asociados, los CRL se financian por la vía del concurso con las diferentes entidades que gestionan los 22 CRL.

En el caso de los CRL, *la crisis no ha afectado a la estabilidad del recurso*, (como sí ha hecho en otras CC.AA), en la medida en que este modelo ha estado protegido tanto en efectivos como en dotación presupuestaria por la propia Comunidad de Madrid. Bien es cierto que la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental ha sufrido un ajuste presupuestario, por ejemplo, en el periodo 2012-2013 el presupuesto se redujo un 1,70%, pasando de los 64,7 millones en 2012 a los 63,6 millones en 2013. No obstante, hemos de decir que a pesar de este ajuste y de una coyuntura desfavorable, el número de plazas se ha incrementado en el periodo estudiado, e incluso en la actualidad sigue esta tendencia al aumentar en nuevas plazas en 2014 (hasta llegar a las 1.351 existentes en la actualidad). El principal hándicap del modelo portugués estriba en la sostenibilidad del recurso.

A los factores indicados (financiación sostenible, método de trabajo y fuerte liderazgo técnico) hay que añadir uno no menos importante: el trabajo con el tejido empresarial. Dicho trabajo consiste en poder presentar a las empresas perfiles profesionales basados en un certero análisis de las competencias y el talento de sus personas atendidas. Más de la mitad del empleo intermediado por este recurso pertenece a empresas normalizadas. En el modelo portugués también se trabaja en este sentido a través del contacto con los empleadores, o bien a través del Instituto de Empleo, organismo del Estado con responsabilidad de compatibilizar la oferta y demanda de empleo. El Programa de Empleo y Apoyo a la Calificación de las Personas con Discapacidad e Incapacidades (Decreto-Ley nº 290/2009, de 12 de octubre y revisado por el Decreto-Ley nº 131/2013, de 11 de septiembre) define el régimen de concesión de apoyo técnico y financiero para el desarrollo de las políticas de empleo y apoyo a la calificación de las personas con discapacidad e incapacidad, que presentan dificultades adicionales en el acceso y mantenimiento del empleo. En esta iniciativa legislativa se estableció la modalidad de *empleo con apoyo*, continuando en vigor otros incentivos concedidos anteriormente, como el premio al mérito. En el marco del empleo con apoyo, con un alcance mayor que las anteriores modalidades de empleo protegido, se integran la realización de prácticas de inserción y de empleo-inserción para las personas con discapacidad y discapacidades, centros de empleo protegido y contratos de empleo apoyados en los empresarios.

Los datos estadísticos sobre la tasa de Inserción en este ámbito son escasos y el carácter puntual. De cualquier forma, los resultados de uno de los estudios desarrollados indican que entre las personas con discapacidad es menor el número de empleados / as, es menor el porcentaje de trabajadores / as a tiempo completo, es mayor el desempleo y mayor el número de trabajadores / los desanimados / as, es decir, aquellos que, a pesar de no tener un trabajo no ir en busca de un puesto de trabajo "(Portugal, 2011). Se concluyó también que la situación del empleo de las personas con discapacidad, a pesar de seguir siendo desfavorable, ha experimentado una mejora en el empleo de las personas sin discapacidad.

Otros factores que explican estos resultados son:

- el trabajo en red,
- el plazo de atención (el cual lo marca la persona)
- la composición de los equipos multiprofesionales.

Hemos de estacar que en el caso portugués estos últimos tres factores se cumplen: a) en cuanto al trabajo en red, las políticas públicas no han proporcionado un apoyo satisfactorio a personas con enfermedad mental, lo que ha llevado a profesionales de diferentes especialidades de diversas con formación en (médicos, enfermería, psicología) familiares e incluso pacientes a constituir asociaciones que contribuyan a la inclusión de dichas personas, b) dando un protagonismo fundamental a la persona en el proceso y c) garantizando la composición de equipos constituidos por asistentes sociales, educadores sociales, psicólogos, que cuentan con la colaboración voluntaria de especialistas en salud mental (médicos, enfermeros).

## **2.2 Sistema red**

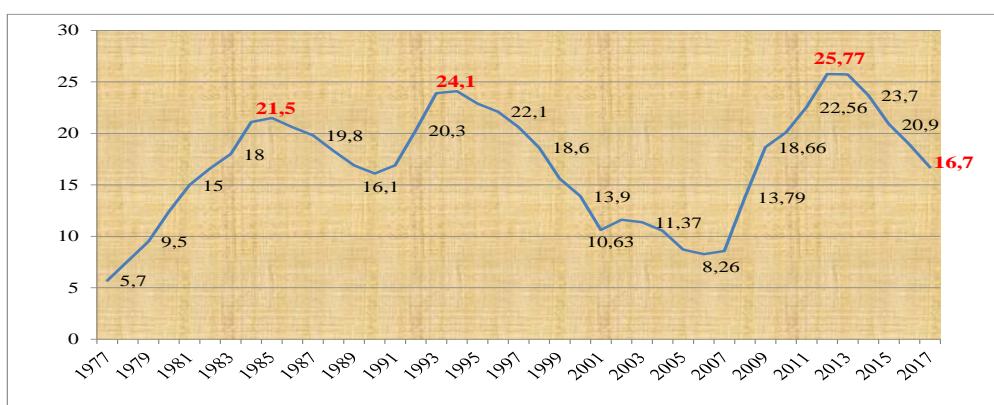
En la Comunidad de Madrid existe una red de 22 centros coordinada desde la Consejería de Asuntos sociales. Fuera de esta red existen una serie de entidades, fundamentalmente asociaciones que trabajan con el colectivo de personas con EMG. En el caso portugués no existe una red coordinada desde la Administración Pública, si existe una Federación de asociaciones denominada FNEDRM.

## 2.3 Modelo compartido de análisis

Con este trabajo post-doctoral hemos tratado de identificar los puntos comunes utilizados en ambos países. En este sentido y a modo de resumen, el modelo CRL debido a, entre otras cuestiones: sus resultados de inserción laboral, sostenibilidad presupuestaria, metodología de trabajo, diseño e implementación de políticas públicas, composición de los equipos de trabajo, es un modelo de referencia a tener en cuenta tanto en el ámbito nacional, como en el ámbito europeo e internacional. El modelo portugués ofrece evidencias constatables en cuanto a su metodología de trabajo y por la composición de los equipos de trabajo.

### 3. Impacto de la crisis económica y financiera en este y otros recursos.

GRÁFICO 1. EVOLUCIÓN DEL DESEMPLEO (1977-2017)



Fuente: elaboración propia a partir de datos EPA IV Trimestre (excepto 2017, III Trimestre).

No existe un país de nuestro entorno europeo en el que su tasa de paro oscile entre el 5,7% y el 25,7%, aun analizando una amplia cohorte temporal como son cuarenta años. Alemania, Francia, ni siquiera el Reino Unido (país que fue intervenido por el FMI con la ayuda de la Reserva Federal estadounidense a mediados de los setenta), presentan estas cifras. Por ejemplo, el propio Reino Unido tuvo un promedio en su tasa de paro, en este mismo periodo del 7,7%. Para España, según los datos de desempleo de la Encuesta de Población Activa (EPA) para el IV Trimestre, los años 1985 (21,5%), 1994 (24,1%) y 2013 (25,77%, llegando al 26,9% en el I Trimestre) han significado el punto álgido del desempleo en nuestras tres grandes crisis económicas desde 1978. Cuando se dibujan estos saltos en la tasa de paro, nos encontramos ante una economía que está poco

impermeabilizada a las crisis económicas propias y ajenas, y por tanto, con un mercado de trabajo que se resiente de manera notable ante ellas.

A la luz de los últimos informes económicos publicados por el FMI y el Banco de España, parece que el impacto sobre la destrucción de empleo que han tenido estas crisis (cada vez más acuciado, pasando como hemos señalado del 21,5% en la primera crisis de 1985 al 25,7% en la tercera crisis de 2013) no ha traído enseñanzas para responder ante ellas con soluciones estratégicas que nos aconsejaren como actuar en el futuro. De hecho, en octubre de 2017 el FMI advierte que España sigue creando empleo de baja cualificación y baja productividad, por lo que la última reforma laboral no ha propiciado un cambio de modelo productivo: la moderación salarial, la competitividad externa y los numerosos acuerdos y reformas laborales (que más adelante citaremos) no son suficientes para hacer pensar que este descenso del desempleo se traducirá en un escenario sostenible y de mejora de la calidad del mismo en el futuro. El crecimiento en sectores productivos (comunicaciones, consultoría, servicios profesionales cualificados, actividades científicas y técnicas) apenas supone el 5,5% del empleo total. El propio Banco de España coincide en sus análisis con el FMI al señalar que existe un patrón similar al anterior ciclo de crecimiento expansivo.

Como acabamos de señalar, el comportamiento del mercado de trabajo a través de su tasa de desempleo ha sido bastante negativo, recuperándose a partir de 2014.

Como habíamos señalado anteriormente, la administración regional ha amortiguado los efectos de la crisis económica y financiera vía reforzamiento de la partida presupuestaria para este recurso. Si bien el mercado de trabajo sea comportado

**TABLA 1: N° PLAZAS Y PRESUPUESTO RED DE ATENCIÓN SOCIAL A PEM GRAVE COMUNIDAD DE MADRID (2008-2016)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Incremento %
Número total plazas de la Red	5.260	5.350	5.518	5.578	5.679	5.754	6.064	6.164	6.214	18,14%
Número atenciones realizadas (CRL)	977	1.104	1.137	1.260	1.313	1.333	1.383	1.460	1.532	56,81%
PRESUPUESTO TOTAL (Mill €)	56	59	60,6	63,6	64,7	63,6	62,2	63,5	63,9	14,11%

Fuente: Red de Atención social a Personas con enfermedad mental grave. Comunidad de Madrid.

#### **4. Planes estratégicos para el colectivo**

##### **4.1 Planes estratégicos en España**

El recurso de los CRL se enmarca en el Plan estratégico de esta CC.AA en el capítulo de Atención Social, en concreto en la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Asimismo existe un Plan Estratégico de Salud Mental 2018-2020 de la Comunidad de Madrid redactado por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental, de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria. Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Es aconsejable analizar los planes estratégicos a nivel nacional, regional y local en lo referente a la existencia de itinerarios de inserción social

El análisis de los planes estratégicos en los niveles nacional, regional y local, en relación a la existencia de itinerarios de inserción social y de los recursos que dichos itinerarios contemplan, nos ayudará a conocer la importancia que las diferentes administraciones

públicas conceden a esta materia. Las entidades que trabajan en el nivel local (públicas o no) son los instrumentos que tiene la administración para luchar contra la exclusión social. En el caso español podemos citar el Plan Nacional de inclusión social del Reino de España (2013-2016), así como planes regionales, ejemplo: estrategia de inclusión social 2016-2021 de la Comunidad de Madrid.

#### **4.2 Planes estratégicos en Portugal**

Los planes estratégicos no son conocidos (con esta designación) de las organizaciones en Portugal, éstas sólo ofrecen apoyo a las personas con enfermedad mental, que tienen planes de actividades (o programas de acción) y los presupuestos anuales, que es obligatorio.

MetAlentejo no dispone de un Plan Estratégico, pero si dispone, sin embargo, de un conjunto de seis instrumentos (abajo mencionados), denominado Portefólio 14-20 (lo que no consta en el sitio), y que tiene por objeto enmarcar y orientar actividad de la Asociación en el período 2014-2020:

1. Carta de Compromisos
2. Balanced Scorecard
3. Análisis estratégico (Análisis contextual, Análisis de stakeholders, y Análisis SWOT)
4. Carta de ofertas y búsquedas
5. Plan de actividades plurianuales
6. Mapa estratégico

Es teniendo en cuenta estos instrumentos, que MetAlentejo elabora los correspondientes Planes de Actividades (o Programas de Acción) y los Presupuestos anuales.

Sin embargo, cabe señalar que algunas Asociaciones insertan Objetivos Estratégicos en sus Planes de Actividades (o Programas de Acción) anuales, lo que puede indicar la existencia de un pensamiento estratégico no divulgado para el exterior, en particular en las opciones definidas para efecto de candidaturas para el mandato plurianual de los órganos sociales de las instituciones.

## **5. Conclusiones y recomendaciones como material para la toma de decisiones.**

El estudio de los diferentes recursos dedicados a la intervención social en ambos países, nos ha ayudado a identificar un modelo estratégico de trabajo que tiene como misión el orientar las políticas públicas. Dicho modelo se sustenta en la evaluación de resultados que prueban el impacto del mismo en los colectivos en riesgo de exclusión social con los que trabajan. Esos resultados avalan que el modelo pueda ser considerado una buena práctica a seguir por las entidades que trabajen con estas personas. Si bien en el caso portugués aún no existen estadísticas oficiales.

De forma resumida podríamos decir que los elementos inhibidores son la financiación (ya que no estamos ante una financiación sostenible, ni siquiera ante un sistema propio), la nula coordinación con los servicios de salud mental y el escaso contacto con los empleadores. Como aspectos que potencian la rehabilitación laboral de este colectivo hemos encontrado: el nacimiento y consolidación del empleo con apoyo como herramienta de trabajo, la composición de los propios equipos de trabajo en las ONGs, el trabajo de sensibilización contra el estigma, el trabajo en red a través de la Federación de asociaciones (FNERDM) y el plazo de atención, que también lo marca la persona.

## **6. ¿Es posible extrapolar aquellos aspectos del modelo resultante a servicios de empleo que carezcan de líneas estratégicas en su diseño?.**

La principal insuficiencia a la que pretende contribuir este estudio se basa en que los servicios públicos de empleo en España y Portugal han fracasado al desarrollar unas políticas activas de empleo claramente insuficientes. El estudio de otro tipo de recursos con mejores resultados de inserción y planteamientos más acertados debería ser tenido en cuenta por las propias oficinas de empleo para orientar mejor su cometido.

Desde 2010 la colaboración público-privada con las agencias de colocación ha hecho subir este porcentaje hasta el 12%, siendo todavía claramente insuficiente. El análisis de recursos que trabajan con colectivos en riesgo de exclusión social, como es el caso de los Centros de Rehabilitación laboral (CRL), ejemplo de esa colaboración público-privada nos da a conocer que existen recursos cuyo acertado planteamiento debería ser tenido en cuenta por las propias oficinas de empleo para orientar mejor su cometido.

## Referencias bibliográficas

- Bedia, M., Arrieta, M. y ots.- “Rehabilitación sociolaboral de personas con esquizofrenia: variables relacionadas con el proceso de inserción”. *Actas Españolas de Psiquiatría.*, 2001,29, 6:357-367.
- Ceniceros, J.C.; Oteo, E. (2003). *La Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión*. Fundación Tomillo. Madrid.
- Comunidad de Madrid (2001): “Rehabilitación laboral de personas con enfermedad mental crónica: Programas básicos de intervención”. *Cuadernos Técnicos de Servicios Sociales*, nº 14.
- Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Gonçalves, João (Coord) (2012) O Emprego das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade – Uma abordagem pela Igualdade de oportunidades. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento, Ministério da Solidariedade e da Segurança Social.
- Guerrero, C. (2005). “Itinerarios de inserción sociolaboral: una propuesta metodológica para personas en riesgo de exclusión social”. En *Revista REDSI - Red Social Interactiva*, 6.
- Haro. J M, Palacín, C y Ots (2006): “Prevalencia de los trastornos mentales y factores asociados: resultados del estudio ESEMeD-España”. Ed. *Unidad de Investigación y Desarrollo. Sant Joan de Déu-Serveis de Salut Mental*. Sant Boi de Llobregat. Barcelona.
- Instituto Nacional de Estadística: “El empleo de las personas con discapacidad (2008-2012)”.
- Observatorio de rehabilitación psicosocial (2012): “Valoración por comunidades del impacto de la crisis económica en la atención de rehabilitación psicosocial RPS”. Ed. *Federación española de asociaciones de rehabilitación psicosocial*.
- Portugal, Sílvia et al (2011), *Estudo de Avaliação do Impacto dos Custos Financeiros e Sociais da Deficiência* – Relatório Final. Disponível em: [https://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/1097\\_impactocustos%20\(2\).pdf](https://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/1097_impactocustos%20(2).pdf) [consultado em: 10 outubro 2018].
- Rodríguez, A. (coord.) (1997). *Rehabilitación psicosocial de personas con trastornos mentales crónicos*. Ed. Pirámide. Madrid.
- Rodríguez González, Abelardo (2001): “La experiencia de los Centros de Rehabilitación Laboral de la Comunidad de Madrid”. *Revista de la Asociación Madrileña de Rehabilitación Psicosocial*, año 8. Número 13.

## **EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

### **INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NA FORMAÇÃO ESCOLAR**

*António Fernando Caldeira Lagem Abrantes*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. Membro do CICS.NOVA.UEvora  
[aabrantes@ualg.pt](mailto:aabrantes@ualg.pt)

*Luís Pedro Vieira Ribeiro*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. Membro do CIDAF da Universidade de Coimbra  
[lpribeiro@ualg.pt](mailto:lpribeiro@ualg.pt)

*Carlos Alberto da Silva*

Universidade de Évora. CICS.NOVA.UEvora  
[casilva@uevora.pt](mailto:casilva@uevora.pt)

*Sónia Isabel do Espírito Santo Rodrigues*

Técnica Superior de Radiologia na Unidade de Faro do Centro Hospitalar Universitário do Algarve. Professora no Departamento de Radiologia da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve  
[srodrigues@ualg.pt](mailto:srodrigues@ualg.pt)

*Mónica Vanessa Canha Reis*

Professora no Departamento de Radiologia da Escola Superior  
de Saúde da Universidade do Algarve

[mvreis@ualg.pt](mailto:mvreis@ualg.pt)

*Kevin Barros Azevedo*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da  
Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve.  
Técnico Superior de Radiologia na Unidade de Faro do Centro  
Hospitalar Universitário do Algarve

[kazevedo@ualg.pt](mailto:kazevedo@ualg.pt)

*Rui Pedro Pereira de Almeida*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da  
Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve.  
Técnico Superior de Radiologia na Unidade de Faro do Centro  
Hospitalar Universitário do Algarve

[rpalmeida@ualg.pt](mailto:rpalmeida@ualg.pt)

*Mélanie Madeira*

Licenciada em Radiologia pela Escola Superior de Saúde da  
Universidade do Algarve

[a45137@ualg.pt](mailto:a45137@ualg.pt)

## **Resumo**

A formação académica, enquanto processo histórico e social de formação humana, permite a aquisição dos conhecimentos essenciais para o desempenho profissional, assim como as ferramentas que permitem a construção da identidade profissional dos indivíduos.

No meio escolar a formação centra-se em referências teóricas/abstratas, pelo que o ingresso no meio laboral obriga muitas vezes a uma redefinição dos valores dos estudantes de modo a poder responder à necessidade de ações e práticas concretas. De acordo com Bourdieu, as instituições na sua tarefa de formar os sujeitos sociais, não é neutra, mas exerce um papel político nesta formação, no sentido de seu comprometimento – do ponto de vista da reprodução ideológica – na formação dos sujeitos.

O presente estudo pretendeu avaliar se as competências e características que os estudantes percecionam como adquiridas no final do curso superior vão ao encontro das exigências sociais e científicas ditadas pelos padrões da sua atividade profissional. A profissão estudada engloba dois momentos de formação, sendo um percurso escolar e um outro mais curto denominado de ensino clínico. É, portanto, neste último momento de tirocínio que se constrói uma “Rede de trabalho ou consulta”, que sendo uma rede informal é detentora de informações técnicas que facilitam o cumprimento dos objetivos organizacionais.

Com recurso a um inquérito por questionário, aplicamos o instrumento a profissionais atualmente em exercício, assim como aos alunos do 4º ano do Curso de Licenciatura em Estágio Clínico. A estes últimos, concomitantemente, foi ainda aplicado um instrumento psicométrico denominado “Escala de Percepção Pessoal de Competências Profissionais”.

No meio escolar a formação centra-se em referências teóricas/abstratas, pelo que, na perspetiva de Dubar, o ingresso no meio laboral obriga muitas vezes a uma redefinição dos valores dos estudantes de modo a poder responder à necessidade de ações e práticas concretas.

A imagem que o individuo detém de si mesmo e a forma como este se considera relativamente ao seu grupo de pertença, bem como o mesmo se define relativamente ao meio profissional circundante, demonstra a sua identidade profissional. Através da atividade exercida diariamente, do conjunto de interações profissionais em que a

competência, a formação e a validação dos conhecimentos é posta à prova, criando assim diferentes formas de atuar e estar.

Conclui-se que existe uma descontinuidade entre os processos de socialização escolar e os processos de socialização profissional, podendo-se considerar que o culminar de rupturas entre os pressupostos profissionais e as competências efetivas adquiridas pelos estudantes no final do Curso advém das poucas oportunidades de exercício prático oferecidas durante o processo de formação superior.

**Palavras-chave:** Identidade Profissional, Redes Sociais, Formação Académica.

## **Abstract**

The academic qualification allows the acquisition of essential knowledge for professional performance, as well as the tools that enable the construction of professional identity of individuals.

In school, classes are focused on theoretical/abstract references, so when students face the professional world they are obliged to redefine their values in order to respond to the need for concrete actions and practices. According to Bourdieu, institutions in their task of forming social subjects, is not neutral, but exerts a political role in this formation, in the sense of its commitment - from the point of view of ideological reproduction - in the formation of subjects.

The present study aimed to evaluate if the skills and characteristics that the students perceive as acquired at the end of the higher course meet the social and scientific requirements dictated by the standards of their professional activity. The profession studied includes two training moments, being a school course and a shorter one called clinical teaching. It is, therefore, in this last moment of training that a "Network of work or consultation" is constructed, that being an informal network it holds technical information that facilitates the fulfillment of the organizational objectives.

With the help of a questionnaire survey, we apply the instrument to professionals currently in practice, as well as to the students of the 4th year of the Degree in Clinical Training. To the latter, a psychometric instrument called the "Escala de Percepção Pessoal de Competências Profissionais", elaborated and tested by Graveto (2005) was also applied.

The training focuses on theoretical / abstract references, so that, in Dubar's perspective, entering the work environment often requires a redefinition of student values in order to respond to the need for concrete actions and practices.

The individual is self-image and the way in which he considers himself or herself as belonging to his or her own group, as well as the self-definition of the work environment, demonstrates his / her professional identity. Through daily activity, the set of professional interactions in which competence, training and validation of knowledge is put to the test, thus creating different ways of acting and being.

It is concluded that there is a discontinuity between the processes of school socialization and the processes of professional socialization, and it can be considered that the culmination of breaks between the professional presuppositions and the effective competences acquired by the students at the end of the Course comes from the few opportunities for exercise offered during the process of higher education.

**Key-words:** Professional Identity, Learning Process, Academic Qualification.

## **Introdução**

Ao longo da formação escolar, muitas são as dúvidas e incertezas que afligem os estudantes, nomeadamente no que se refere ao seu futuro profissional, às suas competências e aos requisitos e preceitos que a própria profissão exige. Estando restringidos ao meio escolar, centrado em referências teóricas/abstratas, muitas destas questões ficam sem resposta até ao momento da integração deste no meio trabalho, preconizado por ações e práticas concretas.

## **Enquadramento Teórico**

Tendo em conta o referido na introdução, este estudo tem por base perceber a construção da identidade profissional dos indivíduos, iniciando-se pela aquisição de conhecimentos essenciais para o desempenho profissional em conjunto com a sua formação académica.

No meio escolar a formação centra-se em referências teóricas/abstratas, pelo que o ingresso no meio laboral obriga muitas vezes a uma redefinição dos valores dos estudantes de modo a poder responder à necessidade de ações e práticas concretas.

De acordo com Bourdieu, as instituições na sua tarefa de formar os sujeitos sociais, não é neutra, mas exerce um papel político nesta formação, no sentido de seu comprometimento – do ponto de vista da reprodução ideológica – na formação dos sujeitos.

Desta forma é importante ter em conta a definição de identidade, que exprime, irredutivelmente, uma complexidade e ambiguidade associada, desta forma pode-se agrupar as diversas abordagens do conceito em três grandes posições: a essencialista, a nominalista e a das formas identitárias (Dubar, 2001).

De acordo com a posição essencialista, o conceito de identidade relaciona-se à crença nas ‘essências’. Será através das essências que o ser é qualquer que seja o tempo em que vive, quaisquer que sejam as mudanças que acorram. Os seres humanos possuem qualidades permanentes que constituem, portanto, a sua essência. A posição nominalista, considera que nada é eterno, tudo está sujeito a mudança, pelo que a própria identidade estará sujeita à mudança dos tempos, do vivido, do experimentado, da sociedade. A

identidade não se constrói, então, apenas porque existimos, mas sim porque existimos em interação com os outros (Dubar, 2001).

Segundo Dubar (1997), identidade será assim “não mais do que o resultado simultaneamente estável e provisório, individual e coletivo, subjetivo e objetivo, biográfico e estrutural, dos diversos processos de socialização que, em conjunto, constroem os indivíduos e definem as instituições”. A identidade traduz-se num processo evolutivo, que se forma progressivamente, reorganiza-se e modifica-se sem cessar ao longo de toda a vida, permitindo que cada um de nós reconheça-se e aperceba-se de si como a mesma pessoa ao longo do tempo apesar das evoluções e ou das mudanças que foram ocorrendo.

Contudo é importante diferenciar entre a identidade social e a profissional. A distinção entre ambas não aparece sempre de forma clara, constituindo a última uma forma específica da identidade social. Assim, as identidades profissionais diferenciam-se das identidades sociais pois constituem-se e evoluem no quadro de atividades particulares, as atividades profissionais (Cohen-Scali, 2000). A identidade profissional resulta de um duplo compromisso entre a identidade para o outro e a identidade para si, pois caracteriza-se pelo facto de ocorrer num universo de trocas, sendo considerado como um lugar de experimentação sobre si mesmo e sobre os outros (Gravé, 2003).

A identidade profissional simboliza, ainda, a projeção do indivíduo no futuro, a antecipação de um trajeto de emprego e o desencadear da aprendizagem, ou seja, da formação. A ideia de prospetiva, de futuro, intrínseca à noção de identidade profissional é bastante importante nos dias de hoje, pois em décadas o conceito que decorria era de que o trabalho era para vida e que dependia apenas da formação inicial de cada indivíduo, esta possibilitava-lhe encontrar um posto de trabalho no qual se manteria para o resto da sua vida ativa. Hoje, novas competências são valorizadas, assim como, a estabilidade do e no emprego e a imobilidade interna já não são entendidas da mesma forma.

### **Fatores que influenciam a aprendizagem.**

A aprendizagem é caracterizada pelo dinamismo próprio de qualquer processo evolutivo, sofrendo as influências que cada um está capacitado para fornecer ou aceitar, ou seja, aprendemos de acordo com as nossas capacidades, quer as inatas, quer as que o nosso

meio envolvente nos imprime. Assim, a qualidade do ensino tem repercussões no mercado de trabalho, uma vez que as capacidades intelectuais, intuitivas e psicomotoras de cada um, e no fundo o suporte teórico e prático dos seus conhecimentos, têm como base os conhecimentos adquiridos durante a formação do estudante. Sendo assim torna-se importante conhecer fatores que interferem na formação do aluno, para assim conseguir intervir no seu desenvolvimento, e no fundo formar um futuro profissional competente (Simões, 2008).

Segundo Ferreira (s.d.), a estrutura cognitiva do aluno pode ser influenciada, quer pelos próprios conteúdos e conceitos integrados, assim como, pelo poder de exposição deste, quer pela utilização de métodos adequados de apresentação dos materiais. Assim, a escola e o professor devem ter tal facto em conta, utilizando estratégias que permitam ao aluno integrar conhecimentos novos através da utilização de métodos adequados, por forma a que os conteúdos tenham determinada sequência e racionalidade. A disponibilidade na estrutura cognitiva de conhecimentos de base, de um nível apropriado de abstração, generalidade e inclusividade é uma variável de grande importância, uma vez que disponibiliza os recursos para a aptidão. Ou seja, a capacidade de aprendizagem do aluno assume as características de uma bola de neve: a aquisição de conhecimentos novos, baseados na estrutura existente, vai tornar-se também a base do mecanismo de transferência desse conhecimento para a prática.

Como já citado anteriormente, a identidade é o resultado de uma relação contínua entre o indivíduo, o outro e o meio em que se insere, assim todo o conhecimento apreendido pelo indivíduo vai ter influência na sua personalidade, assim como esta, vai influenciar o processo de aprendizagem.

Deste modo, a personalidade está intimamente ligada à estrutura cognitiva, influenciando-se mutuamente, através de muitos mecanismos, como por exemplo o da aptidão. Esta, como geralmente é compreendida, implica que o nível evolutivo de funcionamento cognitivo seja tal que torna uma dada tarefa de aprendizagem possível com menos tempo e esforço (Ausubel, 1980).

Segundo Sprinthall & Collins (1994), “O desenvolvimento de um complexo funcionamento interpessoal surge como resultado de uma adequada interação com outras pessoas”, ou seja, as experiências de interação adequadas e uma reflexão sobre as mesmas leva ao aumento do nível de apreensão da perspetiva social.

Segundo Ribeiro (1990), toda a interação resultante das relações interpessoais provoca necessariamente alguma mudança nos indivíduos envolvidos, no domínio quer dos conhecimentos, quer dos sentimentos, quer até dos próprios comportamentos. Desta forma, a relação educativa, deve ser fundamentalmente humana, isto é, ensinar a viver em conjunto, e a fazer da sociedade escolar em geral uma comunidade de pessoas e não um agregado de indivíduos, respeitando sempre a intrinside e individualidade do aluno, o seu desenvolvimento contínuo e a sua formação integral.

O processo de formação, mais do que uma aquisição de conhecimentos teórico-práticos, é um projeto de socialização de mentalidades e de desenvolvimento da identidade de cada aluno, necessário à sociedade de hoje, indispensável ao equilíbrio de cada um. É o processo de retroação formativo e diagnóstico, pois dá forma a um contínuo processo de descoberta individual e de desenvolvimento pessoal, levando o aluno a assumir, gradualmente, maior responsabilidade e a consciencializar-se, progressivamente, das suas aptidões, apetências e valores (Fernandes, 1990).

Embora a capacidade intelectual seja, muitas vezes, apontada como um dos fatores que podem explicar as diferenças na aprendizagem, a verdade é que alunos inteligentes podem ter um fraco rendimento e outros menos dotados podem ter notas excelentes. Mais de 25% da variação dos resultados escolares, não derivam da capacidade intelectual (Simões, 2008).

Portanto, a motivação é um fator que se deve ter em conta neste contexto. Esta é compreendida como o aspeto dinâmico da ação, é o que leva o sujeito a agir, ou seja, o que leva a iniciar a ação, a orientá-la em função de certos objetivos, a decidir a sua continuação e o seu termo (Fontaine, 1990).

Segundo Dixe (1995), para ter bons resultados académicos, os alunos necessitam de colocar tanta voluntariedade como habilidade, o que conduz à necessidade de integrar tanto os aspetos cognitivos como os motivacionais. Assim, reporta-se ao facto de que a aprendizagem acontece por um processo cognitivo embutido na afetividade, relação e motivação. Desta forma, para aprender é indispensável “poder” fazê-lo, o que faz referência às capacidades, aos conhecimentos, às estratégias e às destrezas necessárias (componente cognitiva), para isso é imprescindível “querer” fazê-lo, ter a disposição, a intenção e a motivação suficiente (componente motivacional).

Maioritariamente, as competências profissionais adquiridas e desenvolvidas através da escola que tem como meio impulsor para a construção da identidade profissional dos indivíduos, deve permitir a aquisição dos conhecimentos essenciais para a profissão, assim como, das formas de os transformar em desenvolvimento, possibilitando o desenvolvimento do estudante enquanto futuro profissional com as respetivas competências necessárias.

Segundo Boterf (1995), “A competência não é apenas um estado ou um conhecimento processual. Não se reduz nem a um saber ou a um saber fazer. Ela não é assimilável, como se de informação se tratasse. Possuir os conhecimentos ou as capacidades não significa ser competente. A competência não reside nos recursos (conhecimentos, capacidades...) a serem mobilizados, mas na própria mobilização desses recursos. A competência é o “saber mobilizar (...) não se refere apenas à simples aplicação, mas à construção”. Desta forma, os conhecimentos ou as capacidades em si mesmo não implicam a competência, esta constitui-se como uma disposição a agir de forma pertinente de forma a dar resposta a uma situação específica.

A competência é um processo dinâmico que surge da interação/conjugação de um sujeito, uma vez que a competência é uma construção pessoal, e do contexto onde se exerce essa competência. O facto, ainda, de não ser capaz de resolver determinada situação, não constitui em si mesmo um sinônimo de incompetência, “Há um julgamento da própria profissão, que reconhece a competência, apesar da incapacidade circunstancial de resolver algumas categorias do problema. A competência individual encontra os seus limites, mas não a sua negação, nos níveis dos saberes definidos pela sociedade ou pela profissão numa determinada época” (Boterf, 1995).

Por fim, a construção de competências profissionais é inseparável da construção de uma identidade profissional, não podendo esta última ser considerada como um efeito secundário da primeira. Segundo Barbeiro (2000), a formação deve favorecer a construção da identidade, com base em três tipos de experiência humana: atividades operativas, através das quais o aluno pode interagir com o ambiente profissional (os terrenos de estágio); atividades de pensamento ou de conceptualização que permitem ao estudante transformar as suas representações; atividades de comunicação através das quais o estudante mobiliza sinais (atos, objetos ou enunciados) para influenciar o outro. Segundo Jerome Bruner, “O objetivo da escola não é modelar o espírito dos alunos inculcando-lhes saberes especializados, cujo sentido e razão de ser lhes escapa. É preciso

que os alunos se apropriem de uma cultura, que eles integram conhecimentos a partir das questões que colocam. Para isso, é preciso contestar os programas impostos. Devemos duvidar, discutir, explorar o mundo. É assim que nos apropriamos da cultura, que nos tornamos membros ativos duma sociedade.”

## **Métodos e Materiais**

O presente trabalho de investigação trata-se de um estudo de caso, um tipo de estudo descritivo onde é investigado um fenómeno da actualidade no seu contexto real, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

O método de amostragem é não probabilístico por conveniência. O tamanho da amostra constituído por 75 elementos, correspondendo 60 a orientadores/professores e 15 a alunos do 4º ano do curso de licenciatura em estágio clínico. A recolha de dados foi feita através de inquérito por questionário já validado num outro estudo de seu nome “Motivações e expectativas profissionais dos estudantes de enfermagem – Estudo numa escola da área de Lisboa”, de Simões (2008). Aos estudantes foi ainda aplicado um instrumento psicométrico denominado “Escala de Percepção Pessoal de Competências Profissionais no Pré-licenciado em Enfermagem”, elaborado e testado por Graveto (2005). Este instrumento permite avaliar a percepção dos inquiridos quanto às competências adquiridas durante o curso, permitindo analisar o processo de ensino quanto as competências transmitidas.

## **Resultados**

Para caracterizar a população utilizou-se as variáveis independentes situação do inquirido (profissional ou estudante), género, idade e experiência profissional.

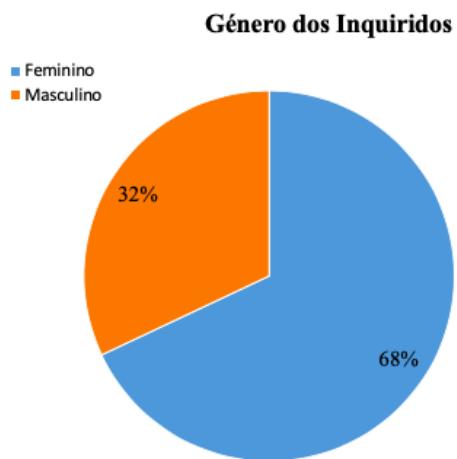
Dos 75 inquiridos, correspondendo a profissionais que atualmente exercem e a alunos do 4º do Curso de Licenciatura em estágio clínico. A amostra é constituída maioritariamente por profissionais (80,0%, N=60), como representado no gráfico 1.

Gráfico 1: Situação dos Inquiridos



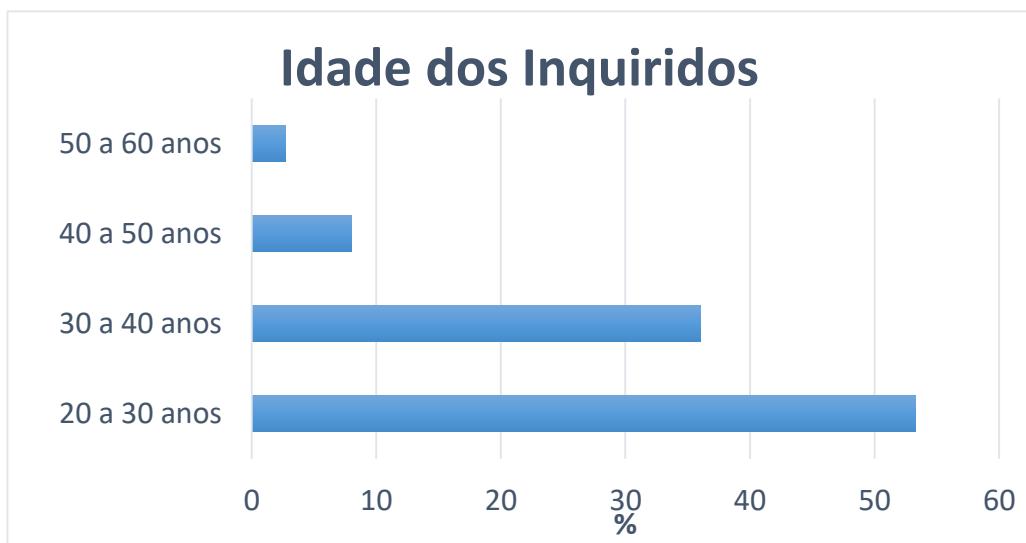
Os mesmos eram de ambos os géneros, sendo que maioritariamente eram femininos (68,0%, N=51), como representado no gráfico 2.

Gráfico 2: Género dos Inquiridos



No que concerne à idade (gráfico 3), esta variava entre 21 e 56 anos com um valor médio de 30,69 anos. Agrupando as idades em classes verificou-se que a maioria dos inquiridos tinha entre 20 e 30 anos (53,3%, N=40), seguido dos que tinham entre 30 e 40 anos (36,0%, N=27) e dos que tinham entre 40 e 50 anos (8,0%, N=6) e finalmente dos que tinham entre 50 e 60 anos (2,7%, N=2).

Gráfico 3: Idade dos Inquiridos



Relativamente à experiência profissional dos profissionais inquiridos (Gráfico 4), a maioria tinha até 10 anos de experiência (60,0%, N=36), seguido de quem tinha entre 10 e 20 anos (30,0%, N=18) e de quem tinha mais de 20 anos (10,0%, N=6).

Relativamente aos motivos da escolha do curso, os inquiridos tiveram a oportunidade de expor mais do que uma razão. Foram agrupados os motivos citados em duas categorias: fatores intrínsecos, inerentes ao próprio indivíduo e fatores extrínsecos, elementos que o indivíduo não consegue controlar, inerentes ao mundo que o rodeia. Os fatores intrínsecos tiveram maior relevância que os fatores extrínsecos para a escolha do curso (71,74%), dos primeiros destaca-se a relevância dada ao gosto pela área da saúde, com um maior número de respostas, tanto por parte dos profissionais como dos alunos (62,1%).

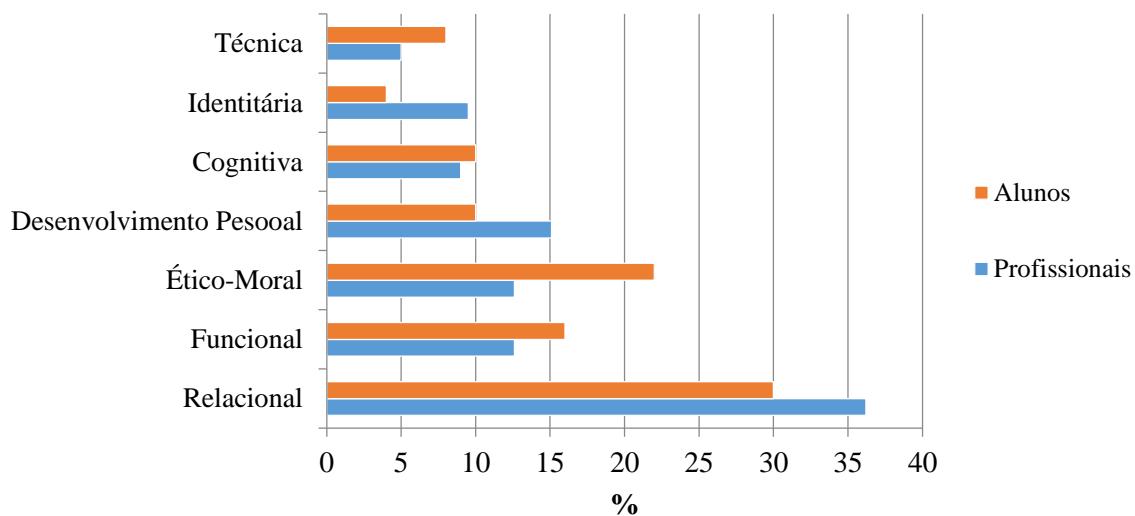
Seguidamente questionou-se os inquiridos sobre se fosse agora a decisão, se manteriam os mesmos motivos da escolha do curso, ao qual 61,3% dos inquiridos indicou que sim, destacando-se maioritariamente o fato de ser uma atividade que gostam de fazer. Enquanto que a baixa empregabilidade (30,6%) foi a justificação mais enunciada dos inquiridos que não manteriam os motivos da escolha do mesmo.

Relativamente ao grau de satisfação que sentem por ser orientador, constata-se que a maioria se encontra Satisfeita (66,7%). É evidente ainda que 26,7% dos inquiridos se sente Insatisfeita e 6,7% se sente Totalmente Satisfeita. É de constatar as diferentes razões pelas quais os profissionais e os alunos justificam o seu grau de satisfação. Para quem se

encontrava insatisfeito as justificações mais atribuídas pelos profissionais prendem-se ao fato da baixa remuneração destes, enquanto que os alunos citam a baixa empregabilidade. Para quem se encontrava satisfeito, a justificação mais atribuída foi gostar do trabalho que faz (21,7%). Verificou-se ainda que alguns dos inquiridos que se encontravam satisfeitos, só não estariam mais devido ao fato da profissão não ser reconhecida pela restante população e devido à baixa empregabilidade. Relativamente aos inquiridos que se encontravam totalmente satisfeitos, a justificação mais atribuída foi o fato de gostarem do que fazem, ressaltando-se ainda o grau por trabalhar/ interagir com pessoas.

Quanto às competências ou características pessoais essenciais para ser profissional e orientador, agrupou-se as respostas citadas em seis categorias: Dimensão Relacional, Dimensão Funcional, Dimensão de Desenvolvimento Pessoal, Dimensão Identitária, Dimensão Cognitiva, Dimensão Ético-Moral e Dimensão Técnica. Verificou-se uma ligeira divergência entre as opiniões dos profissionais e dos alunos, contudo de uma forma geral pode-se considerar que estas opiniões são unâimes, como se pode observar no gráfico que se segue (Gráfico 4).

Gráfico 4: Competências Essenciais para o Desenvolvimento da Profissão



## **Discussão**

Relativamente aos motivos pelas quais os inquiridos escolheram o Curso é de salientar o peso que os Fatores Intrínsecos tiverem neste estudo, correspondendo a 71,74% de todos os motivos citados, destacando-se a relevância dada ao gosto pela área da saúde. O que nos reporta ao fato que os inquiridos optaram por uma área ligada à saúde, independentemente da profissão que escolheram, evidenciando uma opção subjacente ao conhecimento da profissão.

Contudo, o gosto pela profissão/tecnologias da saúde, é a segunda justificação mais observada, demonstrando já um conhecimento prévio da profissão e dos seus pretensos. Destacando-se em seguida, o gosto pelo contato com os pacientes/ Gosto pelas relações interpessoais/ Pelo privilégio de poder contribuir nos cuidados de saúde de pacientes, onde a componente relacional é mais notória comparativamente aos aspectos técnicos. Porém dando importância à componente relacional mas sem redundância, um dos inquiridos, nomeadamente um profissional, refere a relação/distância ideal entre o Técnico de Radiologia e o paciente, visto o contato entre estes ser temporário, limitando o convívio continuo com a dor, o sofrimento e, por vezes, a morte de determinado paciente.

Segundo Mestrinho (2000), os interesses, as aptidões, os valores e as necessidades, são determinantes na escolha da carreira. Os interesses espelham o que a pessoa escolherá para fazer e o que se manterá a fazer, podendo-se definir como a tendência para gostar, procurar e esforçar-se em certas atividades. Os interesses desenvolvem-se com a experiência, com a exposição a atividades que os reproduzem, e as aptidões com a utilização. O que vai ao encontro dos resultados do presente estudo uma vez que os interesses dos inquiridos pela área da Radiologia desenvolveram-se com a experiência.

Nos últimos anos, tem-se vindo a verificar uma racionalização e uma contenção da despesa no setor da saúde, o qual relaciona-se diretamente com a empregabilidade nesta área e a falta de oportunidades de progressão na carreira. Para além deste fator a formação profissional pós-graduada é atualmente uma realidade, mas no quadro acima citado do vazio de uma definição concreta de competências, não é aproveitada adequadamente no sentido de orientar determinado profissional para o desenvolvimento da sua carreira (Jacinto, 2008).

Verificou-se ainda que alguns dos profissionais que se encontravam Satisfeitos, só não estariam mais devido ao fato da profissão não ser reconhecida pelo restante população. Segundo Jacinto (1008), a História apresenta um papel determinante para as condições e a forma como é estruturado o processo de profissionalização de determinado grupo com a mesma ocupação em distintos locais geográficos. Algumas profissões nascem de uma elite reconhecida pela sociedade e outras do empenho de um grupo de praticantes que se organizam em associação e que avançam passo a passo no sentido de verem o seu exercício reconhecido pelo Estado, sendo estes percursos determinados pelo contexto social em que se encontram.

Face à elevação do seu nível de formação, os profissionais de saúde oriundos das profissões das Tecnologias da saúde, estão num acentuado processo de crescimento científico e de autonomia, redefinindo o seu corpo de saberes e o seu posicionamento no contexto da prestação de cuidados de saúde (Abrantes et al., 2014).

Na opinião dos inquiridos acerca dos contributos da escola no seu processo formativo, estes deram maior ênfase aos conteúdos transmitidos. Se o conteúdo das matérias se incorpora de importância, a forma como este chega aos alunos não pode ser descorado, sendo a metodologia de ensino a segunda vertente considerada pelos inquiridos para a aquisição de competências, desta depende a apreensão e a contextualização dos conteúdos. A relação pedagógica e a avaliação foram as vertentes do processo de ensino consideradas as que menos contribuem para a aquisição de competências. Relativamente aos aspetos qualificantes da formação escolar, destaca-se o ambiente facilitador da participação pessoal como o que se verificou mais no processo de ensino dos inquiridos, seguido do incentivo da iniciativa e criatividade individual, autonomia e responsabilização dos alunos e interação entre a teoria e prática. Os aspetos que frequentemente não se verificaram no processo de ensino, dizem respeito ao acompanhamento da aprendizagem, à coordenação entre professores e alunos, à participação dos alunos na avaliação, à proximidade entre professor e aluno, à definição de objetivos com os alunos, assim como, o incentivo destes a elaborar planos e a rever processos.

É de considerar, no entanto, a conclusão de um estudo efetuado por Tavares (2008), em que se constata uma incoerência entre as atuais exigências de qualificação académica e as tarefas efetivamente desempenhadas, em contexto profissional. Observando-se uma contradição entre os requisitos da formação escolar e das competências que esta visa

desenvolver, e as tarefas que são realizadas na realidade. A instituição escolar “treina” os futuros profissionais em fase de formação para o desempenho de tarefas de conceção enquanto as tarefas que os profissionais desempenham em contexto de trabalho situam-se mais próximas da execução.

Segundo Jacinto (2008), a abordagem e avaliação inicial de um paciente têm como base a comunicação, processo complexo de transferência de informação, ideias e sensações, algo inato à vida, partilha de ideias e sentimentos num determinado período de tempo. Este processo é bilateral, e exige que se perceba o outro e se comprehenda a situação vivenciada. Podendo-se revestir de uma forma verbal ou não verbal, sendo o olhar e o escutar os principais sentidos da comunicação e das relações interpessoais, constituindo o gesto e a palavra os seus principais modos.

A Dimensão de Desenvolvimento Pessoal surge como a segunda mais enumerada pelos profissionais (15,1%), e a quarta mais enumerada pelos alunos (10,0%). Considerando-se esta como uma componente pessoal, onde se deve englobar o auto-conceito e a auto-consciência, esta dimensão caracteriza-se por aspectos relacionados a atitudes e comportamentos, realçando-se neste estudo aquelas atitudes que podem interferir, ou ser fundamentais, no e para o bom e normal desempenho da profissão de Técnico de Radiologia. Sendo as principais citadas, o espírito de sacrifício e o empenho/ dedicação. Para que se proceda a um desenvolvimento pessoal é necessário que o indivíduo estruture ao longo dos anos uma personalidade, que lhe permita a constante reflexão acerca de si, devido à sua pouca experiência, os estudantes acabam por descorar mais desta dimensão relativamente aos profissionais.

A Dimensão Funcional surge como a terceira mais enumerada pelos alunos (16%). Esta dirige-se às capacidades/habilidades para com aspectos institucionais e organizacionais, sendo de realçar os métodos e estratégias de atuação utilizados. Desta forma, no presente estudo o dinamismo, a autonomia e a eficiência foram os aspectos mais citados.

Relativamente à Dimensão Funcional ter sido as que os alunos percecionaram como uma das menos adquiridas, constata-se que durante o estágio clínico não é possível interiorizar os pressupostos funcionais e as filosofias das várias instituições por onde se desenrolaram os ensinos clínicos, verificando-se que esta é uma competência que requer, além da envolvência do individuo com a instituição, uma maior interiorização profissional, que só o tempo lhe poderá conferir (Simões, 2008).

A Dimensão Técnica e a Dimensão de Desenvolvimento Pessoal foram as menos percecionadas como adquiridas por parte dos alunos. O que pode-se considerar normal devido é elevada complexidade técnica que a profissão exige, com a agravante da existência de inúmeras valências que compõem esta. Deste modo, constata-se um ano de estágio clínico é insuficiente para consolidar as competências nestas dimensões, sobretudo em certas valências que acabam por ser descoradas.

Relativamente à Dimensão de Desenvolvimento Pessoal, como já foi citado, é necessário que o indivíduo estruture ao longo dos anos uma personalidade, devido à pouca experiência e maturidade dos alunos, estes acabam por descorar mais desta dimensão. O que vai ao encontro de um estudo de Gondim (2002), que conclui que as poucas oportunidades de exercício prático oferecidas durante o processo de formação superior, contribuem para um sentimento de insegurança experimentado pelo estudante, para o delineamento de um perfil fragmentado e para a fragilização na construção de uma identidade profissional que prejudicam a visualização de perspetivas concretas de inserção no mercado de trabalho.

## **Conclusão**

O ensino da profissão deve basear-se na aquisição de conhecimentos teóricos e a interiorização das competências advindas da esfera prática. A integração destas duas dimensões deve sedimentar uma solida formação que permita aos profissionais no seu exercício construir o leque de competências que caracteriza este grupo profissional.

Conclui-se que o conteúdo das matérias e a forma como esta chega aos alunos, são as vertentes do processo de aprendizagem que mais contribuem para o desenvolvimento de competências essenciais. Contudo, verifica-se uma necessidade de mudança na metodologia de ensino, para uma melhor apreensão e contextualização do conhecimento essências à profissão.

A imagem que o individuo detém de si mesmo e a forma como este se considera relativamente ao seu grupo de pertença, a forma como o mesmo se define relativamente ao meio profissional circundante, define a sua identidade profissional. É na atividade exercida diariamente, conjunto de interações profissionais em que a competência, a

formação e a validação dos conhecimentos é posta à prova, criando diferentes formas de atuar e estar. O que reporta às poucas oportunidades de exercício prático oferecidas durante o processo de formação superior, podendo-se constatar que daí advém o culminar de rupturas entre os pressupostos profissionais e efetivamente as competências adquiridas pelos alunos no final do Curso.

## **Referências bibliográficas**

- Abrantes, A.; Silva, C.; Kevin, A. & Ribeiro, L. (2014). Nas Malhas dos Poderes e Contrapoderes dos Técnicos de Radiologia nos Hospitais Públicos Portugueses. VIII Congresso Português de Sociologia.
- Areosa, J., e Carapinheiro, G. (2008). Quando a Imagem é Profissão: Profissões da imagiologia em contexto hospitalar. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (57), 83-108.
- Bloom, B. S. (1979). Taxonomia de Objectivos Educacionais. Porto Alegre: Editora Globo.
- Borges. M. (s.d.). Identidade pessoal, social e profissional. Obtido em: [http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1700/7/5599\\_Cap%2520II%2520-%2520Identidade%2520final.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1700/7/5599_Cap%2520II%2520-%2520Identidade%2520final.pdf).
- Dubar, C. (1997). A socialização, Construção de Identidades Sociais e Profissionais. Porto: Porto Editora.
- Dixe, M. (1995). As atitudes dos Enfermeiros Perante Doentes em Situação Problemática. (Tese de Doutoramento). Universidade da Extremadura: Badajoz.
- Fontaine, A. M. (1988). Motivação e realização escolar em função do contexto social. Braga: Revista Portuguesa de Educação, Universidade do Minho.
- Fortes, M. (2013). A Identidade Profissional do Técnico de Radiologia na Opinião do Paciente. (Dissertação de Licenciatura). Escola Superior de Saúde da Universidade Atlântica.
- Graveto, J. (2008). Construção e Validação de uma Escala de Percepção Pessoal de Competências Profissionais do Pré-Licenciado em Enfermagem. (Tese de Doutoramento). Universidade da Extremadura: Badajoz.
- Gondim. S. (2002). Perfil Profissional e Mercado de Trabalho: Relação com a Formação Acadêmica pela Perspetiva de Estudantes Universitários. *Estudos de Psicologia*, 7(2), 299-309.
- Jacinto, P. (2008). Um contributo para a definição de competências dos Técnicos de Radiologia. (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa: Lisboa.
- Le Boterf, Guy de (1994). Modelos de aprendizagem em alternância na comunidade: cinco desafios a enfrentar. Formar. Lisboa. Nº 10.
- Ribeiro, L. C. (1990). Avaliação da aprendizagem. Lisboa: Texto Editora.
- Simões, A. (2008). Motivações e expectativas profissionais dos estudantes de enfermagem – estudo numa escola da área de Lisboa. (Dissertação Mestrado). Universidade Aberta: Lisboa.
- Sprinthall, N. & Collins W. A. (1994). Psicologia do adolescente. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

## **EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

### **O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA ORIENTAÇÃO CLÍNICA EM ESTUDANTES DE LICENCIATURA**

*António Fernando Caldeira Lagem Abrantes*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. Membro do CICS.NOVA.UEvora  
[aabrantes@ualg.pt](mailto:aabrantes@ualg.pt)

*Luís Pedro Vieira Ribeiro*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. Membro do CIDAF da Universidade de Coimbra  
[lpribeiro@ualg.pt](mailto:lpribeiro@ualg.pt)

*Carlos Alberto da Silva*

Universidade de Évora. CICS.NOVA.UEvora  
[casilva@uevora.pt](mailto:casilva@uevora.pt)

*Sónia Isabel do Espírito Santo Rodrigues*

Técnica Superior de Radiologia na Unidade de Faro do Centro Hospitalar Universitário do Algarve. Professora no Departamento de Radiologia da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve

[srodrigues@ualg.pt](mailto:srodrigues@ualg.pt)

*Rui Pedro Pereira de Almeida*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da  
Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve.  
Técnico Superior de Radiologia na Unidade de Faro do Centro  
Hospitalar Universitário do Algarve  
[rpalmeida@ualg.pt](mailto:rpalmeida@ualg.pt)

*Kevin Barros Azevedo*

Professor e Membro do Centro de Estudos em Saúde (CES) da  
Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve.  
Técnico Superior de Radiologia na Unidade de Faro do Centro  
Hospitalar Universitário do Algarve  
[kbazevedo@ualg.pt](mailto:kbazevedo@ualg.pt)

*Mónica Vanessa Canha Reis*

Professora no Departamento de Radiologia da Escola Superior  
de Saúde da Universidade do Algarve  
[mvreis@ualg.pt](mailto:mvreis@ualg.pt)

*Vera Gaspar*

Licenciada em Radiologia pela Escola Superior de Saúde da  
Universidade do Algarve  
[a45137@ualg.pt](mailto:a45137@ualg.pt)

## **Resumo**

O ensino clínico e os papéis dos diversos intervenientes constituem um elemento primordial na formação dos alunos, promovendo a sua aprendizagem e consequentemente o seu futuro como profissionais. Este trabalho, visa à identificação e compreensão de determinadas competências e momentos que são valorizados para o sucesso do aluno estagiário de um curso superior, que emergem de conhecimento obtido a partir de redes sociais informais, bem como o nível das expetativas que os atores sociais apresentam em relação à capacidade e desenvolvimento dos mesmos no futuro.

Participaram neste estudo 34 orientadores de estágio dos alunos do 4º ano do curso superior de saúde, sendo uma amostra obtida por conveniência. A colheita de dados foi realizada através de uma versão adaptada de um questionário de cariz quantitativo.

A informação teórica transmitida anteriormente no estágio ao aluno é considerada suficiente para que o mesmo desenvolva gradualmente as suas competências como futuro Profissional. Da mesma forma, a integração na equipa de saúde e a confiança com o supervisor são também fundamentais para o sucesso do aluno. Na sua maioria, os inquiridos encontram-se bastante satisfeitos com a disponibilidade dos alunos (93,6%) e com a supervisão proporcionada (96,7%) no decorrer do estágio clínico.

Em suma, as competências mais valorizadas pelo supervisor no aluno passam pela relação com o doente e com a equipa de saúde, a progressão ao nível do conhecimento e do desempenho e a motivação que o mesmo apresenta durante todo o estágio. Encontram-se satisfeitos com a sua disponibilidade e com a do aluno, apresentando expetativas elevadas para o futuro Profissional.

**Palavras-chave:** Supervisão clínica, Acompanhamento clínico, Formação inicial, Competências.

## **Abstract**

The clinical teaching and the roles of the various actors are a key element in the training of students, promoting their learning and consequently their future as professionals. This work aims at the identification and understanding of certain competences and moments that are valued for the success of the student trainee of a higher education, which emerge from knowledge obtained from informal social networks, as well as the level of expectations that the social actors present capacity and development in the future.

Thirty-four instructors of the fourth year of degree in health participated in this study, being a sample obtained for convenience. Data collection was done through an adapted version of a quantitative questionnaire.

The theoretical information previously passed on to the student is considered sufficient for the student to gradually develop his / her competencies as a future professional. Likewise, integration into the health team and trust with the supervisor are also key to student success. The majority of respondents are very satisfied with the availability of the students (93.6%) and with the supervision provided (96.7%) during the clinical stage.

In short, the competencies most valued by the supervisor in the student are related to the patient and the health team, the progression in terms of knowledge and performance and the motivation it presents throughout the stage. They are satisfied with their availability and that of the student, presenting high expectations for the future professional.

**Key-words:** Clinical supervision, Clinical internship, Initial training, Competencies.

## **Enquadramento Teórico**

Os estágios clínicos, também denominados de educação clínica, encontram na significância da expressão Durkheimiana para a palavra educação um fundamento estrito do seu sentido. Para Durkheim (2013) “esta ação acontece constantemente e é geral. Não há um instante na vida social, não há mesmo, por assim dizer, um instante ao longo do dia em que as jovens gerações não estejam em contacto com os seus predecessores, e em que, por conseguinte, não recebam destes últimos a influência educadora”.

Muitas vezes os estágios clínicos são vistos como meros momentos de aplicação linear de um determinado conhecimento. No entanto, é entendido como estágio clínico, em todos os ramos da saúde, os momentos de observação e intervenção em contextos de serviços de saúde com o intuito de desenvolver atitudes e processos de autorregulação e integração, mobilização e essencialmente estimulação dos conhecimentos teóricos e práticos já adquiridos através da interação com situações reais (Alarcão & Rua, Interdisciplinaridade, estágios clínicos e desenvolvimento de competências, 2005).

O estágio clínico envolve na maioria das vezes a presença de três agentes distintos em que cada um desenvolve, no processo de formação, papéis distintos que se relacionam entre si: o docente, o orientador e o aluno. O docente representa um papel de supervisor com o intuito de facilitar a aprendizagem por parte do aluno, o orientador apresenta-se como uma forma facilitada de integrar o aluno no serviço clínico e como supervisor da aprendizagem dos alunos na prática profissional, e o aluno representa o agente responsável pela sua formação com o objetivo de adquirir autonomia para agir e responder aos desafios e exigências da profissão (Simões, Alarcão, & Costa, 2008).

De acordo com a perspetiva de Sampaio, Caldas & Catrib (2015), a prática docente no ensino superior português dinamiza-se como uma rede:

- Professores demonstram que sua atividade depende de uma série de conexões que são estabelecidas com alunos, pares, Estado, organismos internacionais e outras universidades<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Neste contexto os hospitais e restantes unidades de saúde assumem o papel de instituição de ensino/universidade.

- Um docente pensa em rede como uma possibilidade de construir novas formas de convivência, baseadas na reciprocidade e na formação de alianças que garantam os direitos sociais dos envolvidos;
- Contudo, a forma como está estruturado o sistema do ensino superior, não tem contribuído para a valorização dos laços sociais e sua dimensão simbólica.

Importa também compreender que “os conceitos fundamentais na rede social são os atores e as ligações. Um ator pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, ou seja, qualquer unidade social, enquanto uma ligação, funciona como conexão entre dois atores e que se materializa num laço Fialho, Saragoça, Baltazar & Santos (2018).

Assim sendo, e numa polissemia conceitual de rede social, em que os atores sociais não têm relações institucionais com as organizações de ensino superior, é necessário compreender como se organiza a transmissão de conhecimento formal dentro de redes sociais informais.

Uma das preocupações que marca a atualidade relaciona-se com a organização e a implementação de um ensino clínico que promova o desenvolvimento dos alunos, não somente em áreas particulares do conhecimento, mas, igualmente, ao nível do desenvolvimento pessoal e interpessoal enquanto elementos fundamentais na promoção de sujeitos autónomos capazes de agirem com eficácia nos contextos atuais e de desenvolverem formas de intervenção adequadas ao futuro (Fernandes & Simões, 2004).

Os ensinos clínicos envolvem complexas inter-relações de oportunidades, experiências, treinos, observações e ações, de superações e de receios que promovem o constante desenvolvimento de conhecimentos técnicos e científicos, da capacidade de análise e visão crítica da realidade que os circunda e das responsabilidades do aluno estagiário, que futuramente lidará diariamente com inúmeras situações profissionais.

A supervisão é um elemento essencial para uma boa prática clínica, uma vez que esse momento conjuga os conhecimentos teóricos com os conhecimentos práticos, fazendo também com que o fazer profissional seja adequado à demanda social específica. No entanto, a forma como é realizada varia de acordo com diferentes contextos, culturas e teorias (Barletta, Fonseca, & Delabrida, 2012).

Segundo Roth & Pilling (2008), definir supervisão é um desafio devido à diversidade de variáveis influenciadoras que estão incluídas nesse processo. Desta forma são encontradas diferentes percepções, mas, geralmente, “a supervisão é entendida como um

momento de relação formal e colaborativa entre o supervisor e o supervisionando com o objetivo de desenvolvimento, ensino e aprendizagem da prática clínica e que ocorre num contexto organizacional específico". De certa forma, o supervisionando fica encarregue de um relato honesto do seu trabalho, e o supervisor de oferecer um *feedback* e orientação com o objetivo de facilitar o desenvolvimento de competências e habilidades terapêuticas do supervisionando em conformidade com a ética da profissão (Barletta, Fonseca, & Delabrida, 2012).

O presente estudo tem como objetivo avaliar a percepção dos orientadores de estágio relativamente aos alunos estagiários através da aplicação de um inquérito por questionário de autopreenchimento, com adaptação do *Clinical Learning Assessment Inventory - Mentor* e pretendem-se traçar as características do orientador de estágio, o contexto de acompanhamento clínico, a avaliação e satisfação do acompanhamento clínico e os momentos significativos no decorrer do estágio.

Pretende-se também descortinar, as vantagens e desvantagens, numa perspetiva de ensino aprendizagem, uma estrutura de laços entre atores de um determinado sistema social. Sendo as redes sociais estruturas de laços específicos entre atores sociais, redes de comunicação que envolvem a linguagem simbólica, limites culturais e relações de poder, importa ainda compreender como a organização influencia a transmissão de conhecimentos e como os estudantes se desenvolvem o sentimento de pertença a essa mesma rede.

### **Dimensões Formativas dos Estágios Clínicos**

Tendo em conta o supramencionado, os estágios clínicos implicam um processo de formação e construção do conhecimento profissional pessoal no contexto clínico apropriado.

Segundo Alarcão & Rua (2005), "A componente formativa dos estágios clínicos pode dissecar-se num conjunto de dimensões:

- Realista, porque permite ao profissional experientiar o contexto real da atividade dos profissionais de saúde;
- Técnica, porque permite concretizar o princípio de aprender a fazer fazendo e possibilita o desenvolvimento de competências específicas, só possível num ambiente real;

- Interativa, ao aproximar-se daqueles que, na prática, são profissionais e dos utilizadores do sistema de saúde;
- Analítica, porque permite dissecar e compreender a complexidade dos fatores que envolvem a vida, a doença e a morte;
- Reflexiva, porque envolve o aluno na exploração do “como”, “porquê” e do “para quê”;
- Interdisciplinar, porque convoca saberes de várias áreas disciplinares relevantes para a situação em questão;
- Integradora de saberes e geradora de novas formas de pensar e agir;
- Projetiva, porque permite ao aluno perspetivar-se em relação à sua vida futura;
- Holística, porque permite mobilizar competências ao nível do conhecimento, da relação e da ética;
- Metapraxecológica, ao desafiar o aluno a refletir sobre a sua própria ação e as vivências e as consequências que a envolvem;
- Metacognitiva, porque leva o aluno a pensar no seu próprio conhecimento numa dinâmica de “conhece-te a ti mesmo”;
- Construtivista e transformadora, porque convida a repensar, aprofundar, construir e reconstruir os saberes disciplinares e profissionais;
- Prospectiva, porque deixa antever o que será cada um como futuro profissional de saúde;
- Seletiva, porque deve contribuir para impedir a entrada na profissão a indivíduos profissionalmente incompetentes”.

É importante pensar em abordagens formativas que tenham em conta estas dimensões, e é neste sentido que se irá abordar a perspetiva ecológica.

### **Perspetiva Ecológica do Desenvolvimento Humano de Bronfenbrenner**

Na sua teoria Bronfenbrenner identifica quatro tipos distintos de contextos, ou ambientes, que influenciam o desenvolvimento humano e que estão diretamente interrelacionados: o micro-sistema (conjunto de microcontextos que exercem uma influência direta e imediata sobre a pessoa), o meso-sistema (interação entre microcontextos, como o clima relacional entre os formadores que orientam o aluno), o exo-sistema (contextos que, sem implicarem

a participação ativa da pessoa, o afetam ou por ele são afetados) e o macro-sistema (elementos sócio-políticos e culturais que, situando-se em contextos mais distantes e aparentemente irrelevantes no processo de desenvolvimento, exercem uma influência indireta sobre os outros contextos que lhes estão mais próximos) (Tudge, s.d.) (Alarcão & Rua, 2005).

Bronfenbrenner considerou como fundamental para o desenvolvimento da pessoa aquilo a que apelidou de transições ecológicas. Dá-se uma transição ecológica, segundo Alarcão & Rua (2005) “sempre que ocorra a realização de novas tarefas, o desempenho de novos papéis e o contato com pessoas com as quais até ao momento ainda não se tinha interagido”, como se pode observar na figura 1.

Figura 1: Transição Ecológica



Um outro elemento importante na teoria de Bronfenbrenner são as relações interpessoais que o sujeito estabelece. Para este, a unidade básica de análise são as diádes, que do ponto de vista do autor é formada quando duas pessoas prestam atenção nas atividades uma da outra. As diádes podem ser de três tipos distintos: observacional, atividade conjunta e primária (Portugal, 1992).

Fazendo a transposição para a relação entre um aluno estagiário e o seu orientador, é possível considerar e afirmar esta é diretamente influenciada pelo tempo, sendo que nos primeiros momentos de ensino clínico estabelece-se uma diáde predominantemente de cariz observacional, uma vez que o aluno irá observar atentamente todos os procedimentos que o seu orientador de estágio pratica, tendo pouca ou nenhuma intervenção. No entanto, esta relação irá sofrer uma evolução, passando a ser uma diáde de atividade conjunta, uma vez que o aluno irá assumir cada vez mais um papel relevante durante o ensino clínico (Pereira, 2008) (Tudge, s.d.).

## Métodos e Materiais

Participaram neste estudo 34 orientadores de estágio dos alunos do 4º ano, sendo uma amostra obtida por conveniência.

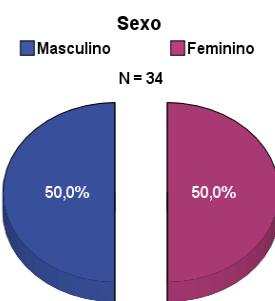
A fase de recolha de dados foi efetuada através de um inquérito por questionário, designado por CLASI-M, adaptado aos orientadores de estágio e entregue pessoalmente aos sujeitos que constituem a amostra nos vários locais analisados. Para a caracterização dos formadores foram analisados os seguintes tópicos: Idade, Sexo; Estado civil; Formação (área de preferência); Carga horária semanal como orientador de estágio; Experiências similares anteriores; Período total como orientador de estágio (em anos) e Categoria profissional.

A segunda parte do questionário tem como objetivo a caracterização do contexto relativo ao processo de supervisão dos estágios clínicos experimentado pelos orientadores de estágio.

## Resultados

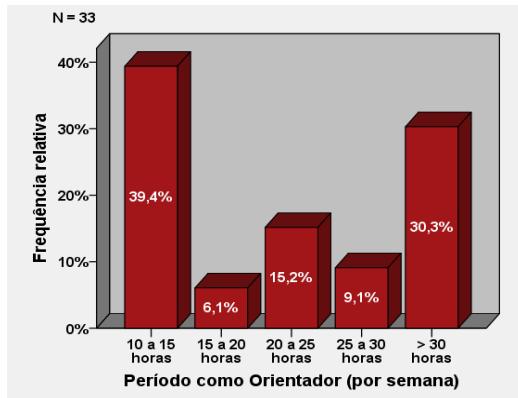
Através da análise dos dados obtidos, verificamos que a amostra se distribuiu no intervalo compreendido entre os 28 anos e os 54 anos, sendo a média 36,9 anos e o desvio padrão 7,5 anos. As idades com maior frequência de ocorrência foram os 33 anos (4 inquiridos; 12,1%; N = 33) e os 34 anos (4 inquiridos; 12,1%; N = 33).

Gráfico 1: Distribuição da amostra por sexo



Relativamente ao número de horas semanais despendidas pelo formador na orientação de estágios (Gráfico 2), os períodos que apresentaram valores mais elevados foram das 10 a 15 horas (13 inquiridos; 39,4%; N = 33) e mais de 30 horas (10 inquiridos; 30,3%; N = 33). Os períodos das 15 a 20 horas (2 inquiridos; 6,1%; N = 33) e das 25 a 30 horas (3 inquiridos; 9,1%; N = 33) apresentaram os valores mais baixos.

Gráfico 2: Caracterização do número de horas por semana despendido como orientador de estágio.



Outro ponto fulcral, analisado no subcapítulo seguinte é a percepção do orientador acerca dos conhecimentos do discente.

### **Percepção do Orientador Relativamente aos Conhecimentos do Aluno**

No que diz respeito à percepção do orientador sobre aos conhecimentos do aluno no início e no decorrer do estágio:

- A maioria dos orientadores de estágio considera como suficientes as informações teóricas facultadas na escola anteriormente ao estágio dos alunos” (28 inquiridos; 82,4%; N = 34) e que, antes de iniciar o estágio, os estagiários tinham um conhecimento moderado acerca do serviço (25 inquiridos; 75,8%; N = 33).
- Grande parte dos orientadores de estágio afirmou que, por vezes sentiu necessidade, quer no início (22 inquiridos; 64,7%; N = 34) quer no decorrer do estágio (30 inquiridos; 88,2%; N = 34), de expressar conceitos de matérias anteriormente adquiridas pelos alunos.

### **Influência dos Orientadores de Estágio na Integração e no Desenvolvimento da Socialização Profissional do Aluno**

Os orientadores representam uma forte influencia no aprendizado e evolução do aluno, tendo sido obtidos os seguintes resultados:

- À exceção de um formador, todos se apresentaram como orientadores de estágio aos alunos (33 inquiridos; 97,1%; N = 34), e a maioria dos orientadores definiu claramente no início do estágio o papel e a responsabilidade do aluno durante a sua permanência no serviço/unidade de cuidados (29 inquiridos; 85,3%; N = 34);

- Apenas dez orientadores (29,4%; N = 34) desenvolveram alguma ação específica para a receção dos alunos.

### **Auto-Avaliação dos Orientadores de Estágio e o Acompanhamento Clínico**

Um ponto de extrema importância é a auto-avaliação do próprio orientador, relativamente ao estágio e ao seu acompanhamento ao respetivo aluno, sendo que:

- A maioria dos orientadores disponibilizou recursos didáticos de modo a aprofundar os conhecimentos dos alunos (22 inquiridos; 64,7%; N = 34) e auxiliou os alunos na elaboração de um plano de atuação para doentes (23 inquiridos; 69,7%; N = 33);
- Grande parte dos orientadores disponibilizou em número suficiente momentos específicos para a reflexão sobre as questões de ordem ética e deontológica (24 inquiridos; 72,7%; N = 33);
- Aproximadamente metade dos orientadores, por vezes informou os alunos sobre os seus progressos (18 inquiridos; 52,9%; N = 34) e disponibilizou em número suficiente, momentos específicos e individualizados aos alunos para reflexão sobre as suas experiências clínicas (51,5%; N = 33);
- Em termos globais, os orientadores consideraram que a sua orientação foi boa (18 inquiridos; 54,5%; N = 33) ou suficiente (15 inquiridos; 45,5%; N = 33).

## **Discussão dos Resultados**

A população inquirida, e que surpreende de certa maneira, é de igual forma do sexo feminino (50%) e do sexo masculino (50%). Este resultado surpreende na medida em que o sexo feminino, geralmente, ocupa a grande maioria na área da saúde (Martins, Mauritti, & Costa, 2005).

Durante a sua licenciatura a maioria dos orientadores de estágio (73,5%) diz ter tido oportunidade de estagiar em locais de estágio semelhantes aos locais onde exercem a profissão neste momento. Este resultado torna-se uma mais valia para os alunos estagiários, pois desta forma, os supervisores conseguem encarnar o papel do aluno como estagiário e auxiliar da melhor maneira ao seu progresso como futuro profissional da saúde.

No que diz respeito à experiência como orientador de estágios, a maioria (33,3%) corresponde a formadores com 7 a 9 anos de experiência, sendo a minoria dos inquiridos (18,6%), e favorável para os alunos, formadores com apenas 1 a 3 anos de experiência. Mais uma vez, estes resultados tornam-se benéficos para o aluno estagiário, uma vez que lidam diariamente, desenvolvem as suas capacidades técnicas, métodos de trabalho e a sua socialização profissional com agentes superiores que possuem alguma experiência e na área da supervisão, acabando assim por aprender com os melhores e apresentar resultados positivos.

Pela análise dos dados obtidos realça-se o fato da maioria dos supervisores estar satisfeita com a disponibilidade do(s) aluno(s) estagiário(s), bem como com a sua supervisão disponibilizada no decorrer do estágio. Cerca de 93,6% os inquiridos que declararam concordar e concordar muito face à satisfação com a disponibilidade do(s) aluno(s), e 96,7% dos inquiridos afirmaram também concordar e concordar muito face à satisfação com a supervisão disponibilizada pelos mesmos.

Um dos fatores que, ao analisar as correlações que se estabelecem entre as diferentes variáveis que compõem o questionário, influencia diretamente o nível de satisfação dos orientadores de estágio face à disponibilidade do aluno para as tarefas propostas, é o fato do monitor conseguir criar um bom clima de aprendizagem e de este seguramente achar que o aluno o designa como “bom profissional”.

Segundo Portugal (1994) “é de extrema importância que o formador se preocupe em criar as condições ideais para que ocorra uma transação ecológica, tornando-se necessário transformar o contexto clínico num ambiente primário que potencie o desenvolvimento do aluno”.

Desta perspetiva, e avaliando as correlações efetuadas, verifica-se que a satisfação em relação à disponibilidade dos alunos vem ao encontro da criação de um bom clima de aprendizagem onde interagem diversos fatores, maioritariamente o contexto de aprendizagem, o contexto de socialização e o contexto de avaliação, e da autoconfiança que o orientador possui para se designar e para que o designem como um profissional que adequa todos os seus métodos, todas as suas técnicas e todas as suas posturas da maneira eticamente correta, ou seja, de um bom profissional.

Dos resultados obtidos, verifica-se que a progressão ao nível do desempenho, a progressão ao nível do conhecimento e a relação com os doentes são e foram os momentos dos alunos estagiários com mais importância para os seus orientadores. Por outro lado, a motivação por parte dos alunos, o planeamento (estratégia) e o modelo profissional com outros profissionais foram os itens considerados desagradáveis assinalados com maior frequência.

Os momentos assinalados como mais agradáveis eram os esperados, uma vez que o formador na medida em que forma o aluno para o futuro, aprecia sempre momentos e competências em que observa o desenvolvimento e a progressão a todos os níveis do seu formando. Já os assinalados como desagradáveis, de certa forma, poderão estar inter-relacionados, uma vez que um aluno que não apresente motivação para atingir os seus objetivos no estágio será aquele que também terá dificuldades no planeamento da estratégia a seguir e na adoção de um razoável modelo profissional com outros profissionais. Este será o aluno que não aparenta cariz crítico para questionar e analisar de forma racional e inteligente as atividades propostas e todas as dúvidas que vão surgindo no decorrer do estágio.

## **Conclusão**

Do ponto de vista do orientador os alunos tendem a atribuir uma elevada importância à experiência de supervisão, apresentam um senso crítico elevado, consideraram que o orientador tem elevada influência no seu desenvolvimento profissional e valorizam a relação com o doente e equipa, e a respetiva progressão do conhecimento e desempenho.

Contudo apenas 35,3% declarou informar sempre os alunos sobre os seus progressos, sendo que 51,5% e 64,7% afirma ter disponibilizado em número suficiente de momentos específicos e individualizados aos alunos para um momento de reflexão sobre as suas experiências clínicas.

Os papéis e as condições do supervisor e do supervisionado foram claramente definidos e foi estabelecida uma relação de à vontade com o aluno de modo a este colocar dúvidas, solicitar esclarecimentos, pedir ajuda quando necessária, e na maioria das vezes foi dada a oportunidade de discutir com os alunos os objetivos traçados e as atividades a desenvolver.

De uma forma global, os inquiridos dizem ter-se apresentado como orientador de estágio definindo claramente o papel e a responsabilidade de cada um durante o estágio. Desta forma, a relação supervisiva será facilitada se houver respeito pelos papéis definidos e respeito mútuo em contexto clínico.

Para finalizar resta acrescentar que, de certa forma, é essencialmente valorizado no aluno a sua competência de relação com o doente e com a equipa de saúde, a progressão ao nível do conhecimento e do desempenho e na motivação que o aluno apresenta durante o estágio clínico.

## Referências bibliográficas

- Abreu, W. C. (2003). Supervisão Qualidade e Ensinos Clínicos: Que Parcerias para a Excelência em Saúde. Coimbra: Formasau.
- Abreu, W. C., & Calvário, M. T. (2005). *Learning in Clinical Settings: The Perspective of the Students*. In: Teória, výskum a vzdelávanie v ošetrovateľstve. Bratislava: Comenius University.
- Alarcão, I., & Rua, M. (2005). Interdisciplinaridade, estágios clínicos e desenvolvimento de competências. Texto Contexto Enferm, 374- 382.
- Alarcão, I., & Tavares, J. (2003). Supervisão da Prática Pedagógica: Uma Perspectiva de Desenvolvimento e Aprendizagem. Coimbra: Almedina.
- Barletta, J. B., Fonseca, A. L., & Delabrida, Z. N. (2012). A importância da supervisão de estágio clínico para o desenvolvimento de competências em terapia cognitivo-comportamental. Psicologia: teoria e prática, pp. 153-167.
- Busen, N., & Engebretson, J. (1998). *Internet Scientific Publications*. Acesso em 2015, disponível em *Mentoring in Advanced Practice Nursing: The Use of Metaphor in Concept Exploration*. <https://ispub.com/IJANP/2/2/4354>
- Durkheim, E. (2013). Educação e Sociologia. Lisboa: Edições 70.
- Fachada, M. O. (2012). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Sílabo.
- Fernandes, J. F., & Simões, L. (2004). Supervisão em Ensino Clínico de Enfermagem: A perspectiva dos Enfermeiros Cooperantes. Aveiro: Tese de Mestrado em Supervisão.
- Fialho, J., Saragoça, J., Baltazar, M., & Santos, M. (2108). Redes Sociais: Para uma compreensão multidisciplinar das sociedade. Lisboa: Sílabo
- Pereira, J. M. (2008). Supervisão da educação clínica em Radiologia: Perspectiva do aluno.
- Portugal, G. (1992). Ecologia e Desenvolvimento Humano em Bronfenbrenner. Aveiro: CIDINE.
- Portugal, G. (1994). Contextos como Facilitadores do Desenvolvimento: Suas Características. In TAVARES, J. Para Intervir em Educação.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva.
- Roth, A. D., & Pilling, S. (2008). *A competence framework for the supervision of psychological therapies*. Acesso em Maio de 2016, disponível em London's Global University através de [https://www.ucl.ac.uk/pals/research/cehp/research-groups/core/pdfs/Supervision\\_of\\_Psychological\\_Therapies/Supervision\\_Clinicians\\_\\_competences\\_background\\_paper.pdf](https://www.ucl.ac.uk/pals/research/cehp/research-groups/core/pdfs/Supervision_of_Psychological_Therapies/Supervision_Clinicians__competences_background_paper.pdf).

Rother, R. L., & Mejia, M. R. (2015). Análise da Aplicabilidade da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano no Esporte a partir de uma revisão bibliográfica. *Caderno Pedagógico*, 210-222.

Sampaio, P., Caldas, J. & Catrib, A. (2015). A (des)estabilização das redes sociais e o impacto na saúde do professor universitário: o caso português. *Cadernos de Saúde Coletiva*, (Rio de Janeiro), 23 (3): 239-244

Simões, J. F., Alarcão, I., & Costa, N. (6 de Junho de 2008). Supervisão em Ensino Clínico de Enfermagem: a perspectiva dos Enfermeiros Cooperantes. *Revista Referência*, pp. 91-108.

Tudge, J. (s.d.). The University of North Carolina Greensboro. Acesso em 2015, disponível em A teoria de Urie Bronfenbrenner: <https://www.uncg.edu/hdf/facultystaff/Tudge/Tudge,%202008.pdf>

## **EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

### **PROJECTO CLICK: CONSTRUIR REDES PARA ALCANÇAR RESULTADOS**

*Liliana Pinto*

*EAPN Portugal*

[liliana.pinto@eapn.pt](mailto:liliana.pinto@eapn.pt)

## Resumo

O projecto "*Click- ativar competências de empregabilidade*"<sup>1</sup> é desenvolvido ao abrigo do Acordo de Cooperação entre a EAPN Portugal e o IEFP, IP sendo exemplo de uma das nossas respostas de trabalho em rede, junto de grupos vulneráveis em situação de desemprego. Com o Click construímos pontes entre a oferta e procura de emprego, desenvolvendo uma ferramenta complementar aos serviços públicos de emprego. No lado da procura, ativamos competências que podem contribuir para a empregabilidade de públicos vulneráveis, através de uma intervenção personalizada, assente em sessões de coaching. No lado da oferta, apresentamos a potenciais empregadores formas ativas de promoverem empregabilidade, atuando na dimensão da responsabilidade social.

Este projeto não se limita a uma ligação direta entre o que o mercado de trabalho procura e o que o potencial colaborador tem para oferecer. Com ele aprofundamos e levamos mais longe esta ligação, construindo-a de forma conjunta, num processo de adaptação de ambas as partes.

O presente artigo revela-se um mapa sobre o caminho percorrido pelo projeto Click em direção aos resultados que temos vindo a alcançar, desde o seu início em 2014, e que apenas se revelaram possíveis assumindo o trabalho em rede, as parcerias e as respostas personalizadas como eixos centrais de ação.

**Palavras-chave:** Competências transversais; Coaching; Empregabilidade; Parcerias; Trabalho em Rede

---

<sup>1</sup> Para mais informações consultar [www.click.eapn.pt](http://www.click.eapn.pt)

## **Abstract**

The “Click Project - activate employability skills” is developed through a cooperation agreement between EAPN Portugal and IEFP, which is an example of one of our networking responses to vulnerable groups in a situation of unemployment. It is a mediation project in job offer and demand, developing a complementarity tool to employment public services through coaching sessions that promote a further development of unemployed target groups’ soft skills, and also raise awareness and build capacity for the social responsibility of potential employers.

This project doesn’t focus only on a direct link between what the labour market demands and what the potential collaborator has to offer. With it, we take this connection further, building it together in an adaptation process for both sides.

This article reveals a map on the path taken by the Click project towards the results we have been achieving since its inception in 2014, and which have only proved possible by taking on networking, partnerships and personalized responses as central axes of action.

**Key-words:** Soft skills; Coaching; Employability; Partnerships; Networking

*“Reunir-se é um começo, permanecer juntos é um progresso, e trabalhar juntos é um sucesso.”*

Napoleon Hill

## **1. Introdução**

A EAPN Portugal é uma organização sem fins lucrativos reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, que desenvolve a sua ação ao nível do combate à pobreza e exclusão social, utilizando como instrumentos preferenciais a informação, a formação, a investigação e o lobby.

Enquanto entidade de âmbito nacional e europeu, presente nos 18 distritos do país, através de Núcleos Distritais, vem procurando desde 1991, através de diferentes instrumentos e iniciativas mobilizar todos os atores, sensibilizando-os para a necessidade de percebermos que todos somos responsáveis pelos fenómenos de pobreza e exclusão social e que, por isso, também todos temos uma quota-parte de responsabilidade na resolução destes problemas.

A nossa intervenção visa dinamizar rede entre instituições, grupos e pessoas que trabalham na luta contra a pobreza e a exclusão social, promovendo e aumentando a eficácia e eficiência das suas ações, fazendo com que tenham expressão e dando voz aos próprios indivíduos vulneráveis, capacitando-os para a sua efetiva participação. Acreditamos que a intervenção ganha mais eficácia quando o Estado e todos os sectores públicos que o representam aos mais variados níveis, os sindicatos, as empresas e as ONG trabalham num espírito de colaboração permanente. O resultado de tal colaboração será uma melhor coordenação das atividades, uma utilização mais eficaz dos recursos e a adoção de perspetivas multidimensionais mais adequadas para responder aos problemas sociais complexos da nossa sociedade.

Podemos mesmo dizer, que a vida desta organização, que já conta mais de 25 anos, apenas existe porque o seu ADN se compõe essencialmente do trabalho em rede e em parceria e da necessária partilha que estes implicam.

Tem sido esta forma de intervenção que tem conduzido o nosso trabalho a incidir junto dos fenómenos mais marcantes no universo da pobreza e exclusão social, levando-nos

assim, nos últimos anos, a uma aposta significativa junto do fenómeno do desemprego, actuando no sentido da promoção da empregabilidade.

O projecto "Click- ativar competências de empregabilidade" é, assim, exemplificativo de uma das nossas respostas de trabalho em rede, junto de grupos vulneráveis em situação de desemprego.

As palavras dos próprios participantes Click demonstram a importância da construção de redes para atingir resultados, quando destacam o trabalho em conjunto e o conhecimento de outros, que como nós, procuram soluções:

*"O falarmos de nós, o estarmos no mesmo barco, é sinal que não estamos sozinhos (...) Quando aqui cheguei estava desmotivada, não sabia que objetivos tinha. Para além da motivação este projeto ensinou-me a ver para onde posso ir e como lá chegar."*

Como já referido, o presente artigo revela-se um mapa sobre o caminho percorrido pelo projeto Click em direção aos resultados que temos vindo a alcançar, desde o seu início em 2014, e que apenas se revelaram possíveis assumindo o trabalho em rede, as parcerias e as respostas personalizadas como eixos centrais de ação. Nesse sentido, com este artigo respondemos a 4 questões relativas ao Click: porquê? o que é? que evolução? que impacto social?

## **2. Projeto Click | Porquê? /**

Os fenómenos de pobreza e exclusão social e os seus consequentes efeitos ao nível da falta de condições de vida dignas que permitam um efetivo exercício de cidadania são uma realidade social que aumentou de modo preocupante no nosso país no período de austeridade com consequências estruturais de médio e longo prazo. Com o desemprego galopante histórico, que chegou a atingir os 16,2% em 2013, ganhou uma dimensão estrutural sobretudo o desemprego de longa duração e o desemprego jovem, abrangendo camadas da população com elevadas qualificações que anteriormente estavam poupadadas a este flagelo, tornando estes problemas como os grandes desafios sociais e económicos a dar resposta por parte dos governos e de todos os atores sociais.

Neste sentido, o contexto de desemprego estrutural de âmbito mais abrangente e igualmente local revela, desde logo, o enquadramento da necessidade social a que vimos dar resposta através do projeto Click, integrado no acordo de cooperação entre a EAPN Portugal e o IEFP.

De acordo com dados do INE, em 2017 a taxa de desemprego foi 8,9%, o que representa uma diminuição de 2,2 p.p. em relação a 2016. A população desempregada, estimada em 462,8 mil pessoas em 2017, diminuiu 19,2% em relação ao ano anterior (menos 110,2 mil). As taxas de desemprego mais elevadas, e superiores à média nacional, foram observadas em quatro regiões: Região Autónoma da Madeira (10,4%), Norte (9,8%), Área Metropolitana de Lisboa (9,5%) e Região Autónoma dos Açores (9,0%).

Apesar do seu decréscimo, o desemprego, como já referido, é um fenómeno que tem adquirido um cariz estrutural, especialmente no desemprego jovem (15 a 24 anos) e também no desemprego de longa duração.

De acordo com dados do INE<sup>2</sup>, no ano de 2017, a taxa de desemprego de jovens (15 a 24 anos) situou-se em 23,9%, menos 4,1 p.p. em relação ao ano anterior. Do total de 2 241,2 mil jovens dos 15 aos 34 anos, 11,2% não tinham emprego e não estavam a estudar ou em formação (251,3 mil). Relativamente ao ano de 2016, a taxa de jovens não empregados que não estão em educação ou formação diminuiu 2,0 p.p. (49,8 mil), mas foi mais pronunciado no grupo etário dos 25 aos 34 anos (2,7 p.p.; 35,9 mil) e entre aqueles que completaram o ensino superior (2,5 p.p.; 14,1 mil).

Relativamente à proporção de desempregados à procura de emprego há 12 e mais meses (longa duração), em 2017 ela foi de 57,5%, registando um decréscimo de 4,6 p.p. em relação ao ano anterior. Trata-se do terceiro decréscimo anual consecutivo deste indicador após o valor máximo atingido em 2014 (65,5%).

Os desempregados com baixa escolaridade e baixas competências profissionais enfrentam geralmente maiores dificuldades em garantir um emprego. No ano de 2017, do total de 462,8 mil pessoas desempregadas, 239,1 possuíam escolaridade até ao 3º ciclo do ensino básico (52%). A discriminação pela idade dos DLD tem afetado a reinserção profissional principalmente dos grupos a partir dos 45 anos, colocando em causa os seus direitos fundamentais à dignidade humana. Em 2017, do total de 462,8 mil pessoas

---

<sup>2</sup> INE (2018), Destaque Estatísticas do Emprego 4º trimestre de 2017. Lisboa: INE.

desempregadas, 173,1 tinham 45 ou mais anos (37%), revelando-se o grupo etário com maior valor registado.

O desemprego é, assim, um problema individual e social. Enquanto problema individual traduz-se na perda de rendimentos, na quebra das rotinas diárias de trabalho e da esfera relacional, bem como do bem-estar pessoal e familiar potenciando fenómenos de pobreza e exclusão social. A pessoa em situação de desemprego é percepcionada preconceituosamente como preguiçosa e responsável pela sua situação de desemprego, esquecendo-se os factores estruturais e conjunturais que estão na origem dos problemas. Para além do problema do desemprego, a realidade dos trabalhadores pobres é uma realidade diária de muitas pessoas que apesar de terem um trabalho, o seu salário não lhes garante uma vida digna, perpetuando os ciclos de pobreza. Segundo o Eurostat<sup>3</sup>, a taxa de trabalhadores pobres foi estimada em 9.5% em 2015 para a UE28. Para a Zona Euro (EA19) a taxa foi de 9.4% também em 2015. Em Portugal essa taxa foi de 10.7% em 2014 e 10.9% em 2015. A realidade demonstra-nos cada vez mais que as pessoas que pertenciam à classe média e foram lançadas para o desemprego passaram a viver uma pobreza envergonhada.

Quanto mais prolongada for no tempo a experiência de desemprego, maior será a probabilidade de agravamento das condições de vida e empobrecimento, assim como a perda de auto-estima despoletando, em algumas situações, quadros depressivos e aumento da doença mental. Em relação ao desemprego na sua dimensão social é antes de mais um desperdício das capacidades de trabalho da geração mais qualificada que o país conseguiu até à data, com consequências a médio e longo prazo. Em suma, o desemprego enquanto problema individual e social carece de resposta a curto prazo e de um planeamento a longo prazo de medidas integradas que garantam a coesão e justiça social, convocando à responsabilidade todos os actores institucionais públicos e privados.

Retomando a questão da discriminação, é importante que se estabeleça uma discriminação positiva que proteja os grupos sociais mais vulneráveis e que promova uma maior igualdade de oportunidades e isso naturalmente implica uma resposta integrada de todos os sectores de política: economia, saúde, educação, justiça, habitação, emprego, proteção social. Esta intervenção concertada é estratégica porque o problema da pobreza

---

<sup>3</sup> Eurostat Newsrelease 145/2017, 2 October 2017 cit in EAPN Portugal (2017), *Indicadores sobre a pobreza – dados europeus e nacionais*, Outubro 2017.

é complexo e multifacetado e de outro modo uma intervenção social pontual, paliativa só perpetua o problema. Concretamente no fenómeno do desemprego é importante que se proceda a uma monitorização e avaliação das políticas ativas de emprego numa lógica de intervenção precoce e concertada mais do que numa lógica paliativa. Isto implica uma articulação séria de todos os sectores anteriormente referidos. Dada a missão social da EAPN Portugal a nossa resposta passa pela proposta de uma Estratégia Nacional de Luta Contra a Pobreza, a qual resulta da reflexão deste problema a fim de envolver todos os agentes económicos e sociais na luta contra a pobreza e exclusão social, assumindo-a como uma violação dos direitos humanos. Num Estado de Direito as condições de vida dos cidadãos devem estar asseguradas e não devem ser exclusivamente aplicadas medidas avulsas de emergência social e de assistencialismo para aliviar a situação difícil das famílias. Importa antes ter-se em atenção o combate às causas estruturais da pobreza, defendendo um crescimento económico que seja inclusivo e promotor da coesão social e não de crescentes desigualdades sociais. Os aspetos essenciais desta mudança estratégica implicam que se tenha em atenção: a participação das pessoas em situação de pobreza na busca de respostas adequadas; princípios fundamentais como a intervenção em parceria, a abordagem territorial e a intervenção integrada; o investimento em áreas como a educação e a saúde no combate à pobreza na medida em que os baixos níveis de escolaridade estão associados a situações profissionais menos favoráveis e que o desinvestimento na educação de adultos não é o caminho para a recuperação económica do país assim como os cortes na saúde. É importante a definição de uma intervenção para a inclusão através das várias áreas sectoriais já referidas com objetivos e metas mensuráveis para assim avaliar o impacto das medidas de políticas implementadas nos últimos anos, de resposta ao contexto de crise, nas condições de vida da população mais pobre.

Neste sentido, o projecto Click é um exemplo de uma resposta de trabalho em rede junto de grupos vulneráveis em situação de desemprego, face ao contexto aqui apresentado. Com este projeto pretendemos potenciar as condições de integração laboral dos grupos com que trabalhamos, em articulação com as entidades empregadoras, parceiros estratégicos e com o IEFP, IP com o qual temos celebrado um acordo de cooperação há vários anos, sensibilizando as primeiras para a sua responsabilidade social na resposta a este desafio.

### **3. Projeto Click | *O que é?***

O Click ([www.click.eapn.pt](http://www.click.eapn.pt)) é um projeto integrado no Acordo de Cooperação entre a EAPN Portugal e o IEFP, IP ([www.eapn.pt/iefp](http://www.eapn.pt/iefp)) que se estrutura em 3 objetivos:

- Dotar os participantes, desempregados, de competências comunicacionais e relacionais para a busca ativa de emprego;
  - Contribuir para o desenvolvimento de processos de requalificação junto dos participantes;
  - Estabelecer uma ligação entre a procura e a oferta de emprego
- Desenvolver práticas no âmbito da Cidadania Empresarial e Organizacional e da Responsabilidade social das Empresas e Organizações
- Auscultar as necessidades em termos de procura/oferta no mercado laboral, articulando com o IEFP local as ações de formação profissional e a sua adaptação às necessidades laborais dos empregadores locais.
- Desenvolver lógicas de “mentoría profissional” e acompanhamento pós-formação, promovendo um processo de efetiva integração sócio-laboral dos participantes.

O Click visa assim a mediação entre oferta e procura de emprego, desenvolvendo-se como um instrumento de complementaridade aos serviços de emprego públicos. No lado da procura, intervimos através de sessões de coaching, trabalhando a motivação e ativação de outras competências que podem contribuir para a empregabilidade de públicos vulneráveis, promovendo uma gestão individualizada e participativa do seu processo de procura de emprego, dinamizando formatos experimentais de ferramentas como currículo, carta de apresentação e entrevistas de seleção, adaptados para/com os públicos envolvidos. No lado da oferta, apresentamos a empregadores formas ativas de promoverem empregabilidade, atuando na dimensão da responsabilidade social, através de instrumentos de marketing para a empregabilidade, mobilizando-os para um conhecimento mais aprofundado de pessoas em situação de desemprego através de iniciativas como feiras de emprego, dias abertos em empresas e sessões de speed recruitment.

Este projeto não se limita a uma ligação direta entre o que o mercado de trabalho procura e o que o potencial colaborador tem para oferecer. Com ele aprofundamos e levamos mais longe esta ligação, construindo-a de forma conjunta, num processo de adaptação de ambas as partes.

Perante desafios internos e externos, 2016 foi o ano em que nos debruçamos numa definição clara do significado do projeto. Apelamos para tal ao contributo dos próprios participantes e, através da reunião das palavras mais destacadas e presentes nas suas definições, conseguimos chegar à seguinte formulação:

*Implica competências*

*Resulta e gera aprendizagens*

*Emprega um forte trabalho de gestão eficaz de oportunidades.*

*É um caminho de desafios e emoções que testa o potencial das equipas em explorar velhos/novos horizontes.*

#### **4. Projeto Click | Que evolução? /**

Dentro da intervenção em rede, no que respeita ao combate à pobreza e exclusão social, uma das grandes dificuldades passa pelo envolvimento do sector privado da sociedade, o envolvimento das empresas.

No caso particular do projecto Click, entre 2014 e 2015, a EAPN Portugal percebeu a necessidade de reforçar e de interagir em tempo útil com as potenciais entidades empregadoras. Ou seja, entendeu ser necessária uma abordagem mais aprofundada com estas entidades, no sentido da sensibilização para o projeto, para uma maior implicação das mesmas no decorrer das sessões e um conhecimento mais aprofundado do perfil e das competências dos participantes. Apostamos assim num trabalho prévio de conhecimento das realidades empresariais, de um melhor conhecimento do mercado de trabalho local e das potencialidades dos empregadores. Tudo isto numa interação conjunta entre os responsáveis do projeto, o IEFP local e as entidades potencialmente empregadoras. Apostamos igualmente no desenvolvimento de protocolos de colaboração não apenas com entidades mediadoras como as associações empresariais, mas sim com entidades empregadoras diretamente no terreno. Assim, nesta edição, cada um dos grupos

desenvolveu uma Comissão Regional de Acompanhamento que integrou representantes dos vários sectores, nomeadamente empresários, grupo que interviu em diferentes momentos do projeto.

Todos os actores e sectores são relevantes, como já assumimos no início, para a intervenção no combate à pobreza e exclusão social, o nosso destaque para a intervenção do sector privado e das empresas prende-se apenas com o reconhecimento da maior dificuldade de integração do mesmo. A intervenção do sector privado revela-se efectivamente essencial para a sustentabilidade de projetos de combate à pobreza e exclusão social, destacando-se dois domínios em particular, a questão do financiamento e a aposta numa sociedade de valores humanitários, os quais possam conviver de forma equilibrada, com o contributo de todos, com os necessários valores do trabalho e do lucro, para uma verdadeira aposta no desenvolvimento das sociedades.

O tipo de financiamento disponível para desenvolver projetos como o Click, são financiamentos de curto/médio prazo (no caso do Click períodos de um ano, em outros projetos que desenvolvemos no máximo 3 anos). Estas lógicas de financiamento impedem uma intervenção mais estratégica, concertada e orientada para os resultados de integração social. Obtendo formas de financiamento adequadas que apoiem os projetos a médio/longo prazo podemos apostar em maximizar o seu impacto e melhorar a qualidade de vida dos seus beneficiários, contribuindo assim conjuntamente para a redução do enorme custo económico-social de problemas como o desemprego e para o alargamento de metodologias, como o Click, a mais territórios e a mais públicos. Tendo em conta o princípio da Inovação Social, as linhas de financiamento neste domínio integradas no Portugal 2020, representam uma janela de oportunidade para o reforço da colaboração futura entre organizações da Economia Social e empresas. Ao nível europeu está a desenvolver-se um mercado de investimento social, ainda embrionário, no qual os investidores perseguem objetivos sociais e não apenas o lucro, contribuindo para a concretização dos objetivos da Europa 2020 de um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo.

Com base neste percurso do projeto, destacamos que a proposta apresentada para 2016 se revestiu de uma lógica de rentabilização dos conhecimentos adquiridos nos anos anteriores, permitindo uma replicação devidamente reconfigurada do projeto, da qual se destacam algumas diferenças estruturantes ao nível da intervenção em territórios plurais, da focalização dos públicos-alvo, da intensificação da articulação com o tecido

empregador (lógicas de mentoria profissional) e ainda da intensificação e da personalização dos processos de coaching. Este processo de intensificação da personalização dos processos de coaching reforçou-se novamente em 2017. Do processo de avaliação de 2016, destacou-se significativamente o reforço por todos os atores envolvidos da importância da resposta personalizada que o projeto significa para os seus participantes. Há um claro consenso entre todas as partes, com especial ênfase nas equipas de NLI, de que o projeto Click está muito para lá de um processo formativo, distinguindo-se pelos seus fortes inputs ao nível da capacitação em competências transversais, sublinhando para além da comunicação, flexibilidade, trabalho em equipa, a autoconfiança e a motivação destes públicos vulneráveis. Neste sentido, a figura do coacher enquanto dinamizador do projeto é essencial para resultados verdadeiramente capacitantes. Mais do que formador, o coacher contribui em grande medida para o sucesso da intervenção por assumir no Click o papel de consultor pessoal de cada participante, facto que fundamenta a importância deste ter um perfil fortemente especializado, resultando de uma experiência de trabalho plural. Esta pluralidade significa experiência nos domínios da empregabilidade, mas, acima de tudo, no trabalho tanto junto de públicos vulneráveis como junto da esfera empresarial. É com base nesta noção da importância que constitui a peça do coaching personalizado para a construção do puzzle Click que em 2017 o número de horas afeto a sessões individuais foi bastante significativo. Perante desafios internos e externos, 2017 foi ainda um ano marcado pela experiência piloto de um formato Click de curta duração – as duas edições Click Flash. De forma síntese podemos afirmar deste formato o seu potencial para resposta mais imediata a necessidades do mercado, mas igualmente as suas limitações ao nível da capacitação dos participantes.

Perante este percurso, 2018 será o ano de aposta no desenvolvimento de um projeto em articulação com as tendências de crescimento de mercados sectoriais, como sejam o do turismo, hotelaria e restauração.

## **5. Projeto Click | *Que impacto social?* /**

Reconhecendo a dificuldade de “medir” os resultados de um projeto que se baseia, acima de tudo, na promoção da motivação, em diferentes níveis e junto de diferentes atores, a nossa organização pretendeu ir mais longe de uma avaliação quantitativa que em 2014

nos revelava que dos 16 participantes no projeto 8 integraram no mercado de trabalho (4 através de um CEI+; 2 por contrato regular e 2 associando-se e criando o próprio emprego) e candidatou-se ao Programa Impacto Social.

Com o projeto Click a EAPN Portugal foi uma das 10 entidades contempladas com o Programa Impacto Social 2015 (de entre 117 candidatas), promovido pela CASES e a Fundação Montepio, utilizando assim a metodologia SROI (Social Return on Investment) para a demonstração de retorno do investimento efetuado. Terminada a análise prototípica de impacto do Click, o valor social gerado pela intervenção é de 1:2,18, ou seja, por cada euro investido obtém-se um retorno social de 2,18€. Do retorno social obtido, verifica-se que a maioria dos benefícios gerados é sentida, maioritariamente, pelo grupo alvo de desempregados (55%), remetendo estes para as mudanças ao nível da maior eficácia e proatividade na procura de trabalho e aumento da autoestima e bem-estar social. Segue-se depois um retorno significativo também para o tecido empregador (39%), principalmente no reconhecimento da sua maior abertura para a responsabilidade social e a melhoria da eficácia no recrutamento. Face ao exposto, a análise de impacto prototípica do Click, permitiu verificar que o retorno social da sua intervenção é positivo, com a perspetiva de aumentar num curto-médio prazo face à integração de novas parcerias, e que a metodologia utilizada é robusta, podendo ser replicada em outros territórios, de modo a chegarmos a mais pessoas em situação de vulnerabilidade e a mais potenciais entidades empregadoras.

Esta análise de impacto foi apresentada a 30 de Junho de 2015, na Conferência Internacional do Impacto Social, a um painel de potenciais parceiros e investidores, que demonstraram interesse no projeto e elogiaram a sua metodologia, destacando-se, designadamente, a presença da Fundação Montepio, da CASES, do responsável pelo Portugal Inovação Social, da Unicer e da Delta.

O retorno social foi calculado com base na inclusão de apenas três stakeholders, dois dos quais os principais destinatários diretos da intervenção do projeto Click (desempregados de longa duração e tecido empregador) e uma equipa de mediadores, onde se incluem as técnicas de acompanhamento e de articulação, bem como a dinamizadora de sessões de coaching, que são as principais responsáveis por impulsionar as mudanças nos stakeholders e desenvolver todas as atividades inerentes ao bom desenvolvimento do projeto. A escolha destes stakeholders teve por base o seu papel e grau de importância

para o projeto, visto ser nosso objetivo ativar competências para a empregabilidade de públicos desfavorecidos, através de uma lógica de proximidade entre a oferta e a procura.

Dos stakeholders envolvidos, os que mais peso tiveram no SROI foram sem dúvida os desempregados de longa duração (DLD), sendo que nestes se verifica o maior impacto da nossa intervenção, sobretudo ao nível do aumento da motivação e, consequentemente, das mudanças “eficácia e proatividade na procura de emprego” (30%), e da possibilidade de criarem ideias de negócio, “criação do próprio emprego” (25%), “aumento da estima e bem estar psicológico” (24%) e “aumento do bem estar social” (13%).

Contudo, convém referir que a maioria dos DLD considera como mudanças prioritárias o aumento da auto-estima e bem estar social e psicológico, o que não se verificou nos resultados do SROI, surgindo em primeiro lugar a eficácia e proatividade para a procura de emprego e a possibilidade de criarem o próprio emprego (algo que provavelmente surgiu, em parte, pela triangulação de dados efetuada com os desempregados que já tiveram a oportunidade de vivenciar a experiência do Click, a qual lhes permitiu adquirir competências a estes níveis e constituirem o seu próprio negócio). É importante, referir que as quatro pessoas inquiridas do Click (piloto), consideraram as sessões de coaching para a empregabilidade que frequentaram no âmbito do Click muito importantes para a sua vida.

Após a análise e resultados do impacto social, verificou-se a existência de stakeholders que poderiam ter sido uma mais valia para a nossa análise, caso tivessem sido incluídos, no entanto, não o foram, devido aos timings reduzidos do Programa Impacto Social e pelo facto de ser uma metodologia de avaliação recente em Portugal, sobre a qual não tínhamos conhecimentos e que só à medida que o processo se foi desenrolando é que nos fomos apercebendo dos fatores, stakeholders, dimensões de análise e questões que deveríamos ter envolvido e colocado, na análise.

Assim sendo, de entre os stakeholders a incluir no futuro, encontram-se:

- a família como sendo um stakeholder que de forma direta está em contacto com as pessoas em situação de desemprego e que por esse motivo, pode sentir os efeitos positivos ou negativos das mudanças que ocorrem com o seu familiar e, consequentemente, mudanças em si mesmo.

- a EAPN Portugal, enquanto stakeholder interessado na promoção e desenvolvimento do projeto, pelo fato de ter interesse em demonstrar à sociedade o papel que desempenha no terreno, a importância das suas intervenções e consequentemente, aumentar a sua visibilidade na sociedade, sobretudo no que respeita ao trabalho que desenvolve com públicos vulneráveis.
- o IEFP, na pessoa designada por esta estrutura para articulação do projeto, que por motivos alheios à EAPN, não colaborou na segunda fase de auscultação, o foi um fator negativo para a análise.
- o Estado, neste caso o ISS, deveria ter sido incluído, no sentido de perceber qual o retorno financeiro e os ganhos que teria com a empregabilidade destes públicos no mercado de trabalho, quer pelo a integração no mercado atual quer pela via das medidas ativas de emprego.

Por fim, consideramos que o SROI foi um processo intenso e desafiante para a EAPN Portugal, pelos prazos exigidos e em particular para quem esteve envolvida no desenvolvimento do programa, mas bastante gratificante e enriquecedor.

Concluímos partilhando as palavras de uma das participantes do projeto Click, que refletem o balanço do mesmo na sua situação particular:

*“O Click contribuiu para começar a ver as coisas de outra forma. Deixei de estar focada nos problemas que tenho e comecei a perceber que eles têm solução e que parte de mim a resolução de alguns deles. A partir de agora vou pôr em prática o que tenho de melhor e confiar nas minhas capacidades. O Click ajudou-nos no nosso autoconhecimento, o qual é valioso para a nossa auto-estima e para a sua aplicação na procura ativa de emprego.”*

Assumimos este testemunho como motivação e, acima de tudo, como desafio para um ano de 2018 em que uma nova edição do projeto Click nos permita fazer mais e melhor este nosso papel de contributo direto e indireto para a integração de públicos vulneráveis.

## **Referências bibliográficas**

EAPN Portugal (2017), Indicadores sobre a pobreza – dados europeus e nacionais, Outubro de 2017.

EAPN Portugal (2016), Click – ativar competências de empregabilidade - Prototipo SROI prospectivo. Programa Impacto Social

GovInt [Fórum para a Governação integrada] (2014), Artigo referente ao WS VII Desemprego Longa Duração +45 anos. Disponível em <http://forumgovernacaointegrada.pt/index.php/component/content/article/88-problemas-sociais-complexos/workshops/129-ws-vii-desemprego-longa-duracao-45-anos>.

Hespanha, Pedro (coord) [et al.] (2007), É o desemprego fonte de pobreza?: o impacto do desemprego e do mau emprego na pobreza e exclusão social do distrito de Coimbra. Cadernos REAPN Nº11. Coimbra: REAPN.

INE (2018), Destaque Estatísticas do Emprego 4º trimestre de 2017. Lisboa: INE.

Mendoza, Núria (2006), Click ativar competências de empregabilidade – Manual. EAPN Portugal/IEFP: Porto.

Paiva, Júlio; Pinto, Liliana; Monteiro, Alcides; Augusto, Nuno (2015), Empregabilidade na Economia Social: o papel das políticas ativas de emprego, EAPN Portugal: Porto.

Paugam, S. (2003), Desqualificação social: ensaio sobre a nova pobreza. São Paulo: Educ e Cortez.

Varejão, José; Dias, Mónica (2012), Estudo de avaliação das políticas ativas de emprego – relatório final. Porto: Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

**EDUCAÇÃO, TRABALHO E CIDADANIA**

**GARANTIA JOVEM: UMA RESPOSTA PARA OS JOVENS MAIS  
VULNERÁVEIS?**

*Graça Costa*

*EAPN Portugal*

[graca.costa@eapn.pt](mailto:graca.costa@eapn.pt)

## **Resumo**

A Garantia Jovem enquanto pacote de medidas dirigidas a jovens NEET é inovadora pelas suas características no quadro das políticas ativas de emprego. O programa assume a dimensão de “garantia” de os Estados darem uma resposta de emprego ou de formação num período até 4 meses, no sentido de atenuar os impactos negativos do desemprego jovem, a erosão das competências e o aumento do risco de desencorajamento e de inactividade associados a períodos prolongados de desemprego. Com base num estudo de caso analisamos o papel da Garantia Jovem e da proteção social numa perspetiva de investimento social junto de jovens NEET com baixa qualificação escolar e de grande vulnerabilidade social. Concluímos que não é garantido o seu acesso, adequação e a qualidade às medidas, colocando em causa o investimento social em termos dos seus direitos humanos e das capabilidades<sup>1</sup> (Capability Approach).

**Palavras-chave:** Desemprego Jovem, Garantia Jovem, Direitos Humanos; Capability Approach; Investimento Social .

---

<sup>1</sup> Devido à difícil tradução da palavra Capability para português, será usada a palavra original Capability ou capabilidades. Não deve ser entendida nem como capacidade ou competência, mas antes deve ser entendida como a liberdade que cada pessoa tem para escolher a vida que tem razões para valorizar.

## **Abstract**

The Youth Guarantee is targeted for young NEET and it is an innovative approach in the scope of active labour market policies. It highlights the concept of “guarantee” from Member States to provide a response of employment or training to be taken up until four months in order to mitigate the negative impacts of youth unemployment, the erosion of skills and the increased risk of discouragement and inactivity associated with prolonged periods of unemployment. Based on a case study, we analysed the role of the Youth Guarantee and the social protection policies to young NEET with low qualifications from very vulnerable households in a perspective of social investment. We conclude that their access and quality to the measures are not guaranteed, jeopardizing social investment in terms of their human rights and capabilities (Capability Approach).

**Key-words:** Youth Guarantee, youth unemployment; Human Rights, Capability Approach, Social Investment

## **Enquadramento**

O presente artigo foi elaborado tendo por base o relatório intitulado: "Proteção social e políticas activas de trabalho para grupos vulneráveis de uma perspectiva de investimento social: o caso de jovens NEET, em Espinho, Portugal", ao abrigo do projeto "Rebuilding an inclusive, value based Europe of solidarity and trust through social investments" (RE-InVEST), financiado pelo programa Horizonte 2020.<sup>1</sup> O consórcio do projeto pretendeu avaliar o papel das políticas ativas de emprego (PAE) e da proteção social (PS) de uma perspetiva do investimento social em particular junto dos grupos mais vulneráveis.<sup>2</sup>

A enfâse do estudo Português incide sobre o desemprego jovem por ser um problema muito significativo para os jovens. Neste sentido, foi levado a cabo um estudo de caso com 10 jovens<sup>3</sup> que não estão em formação nem trabalham (NEET), com idades entre os 18 e os 29 anos, com baixa escolaridade e em situação de vulnerabilidade social, maioritariamente residentes no bairro social Ponte de Anta, em Espinho. O objetivo que norteou o estudo foi o de analisar o acesso, adequação e qualidade das medidas da Garantia Jovem (GJ) junto deste público-alvo, assim como analisar de que forma essas medidas estão articuladas com as medidas de proteção social ou não. Dito de outro modo, procurou analisar se as medidas do GJ se traduzem, ou não, num investimento social na melhoria das condições de vida destes jovens.

Pese embora ter-se verificado recentemente uma ligeira melhoria nos indicadores sociais e económicos em Portugal, os jovens enfrentam sérias dificuldades para encontrar trabalho. Os jovens que têm emprego precário enfrentam uma maior insegurança e incerteza acerca do futuro, afectando a possibilidade de planear a sua vida e de estabelecer os seus objetivos de acordo com expectativas e oportunidades existentes. A Comissão Europeia reconheceu a gravidade do desemprego jovem, apresentando a proposta da GJ e que foi adoptada através recomendação do Conselho<sup>4</sup> aos Estados-Membros em 2013 como forma de dar resposta ao problema a nível europeu.

---

<sup>1</sup> O relatório pode ser consultado em: <http://www.re-invest.eu/documents/reports>

<sup>2</sup> Ver objectivos do projeto em: <http://www.re-invest.eu/project/objectives>

<sup>3</sup> A maioria dos jovens foi sinalizada através do programa CLDS 3G Espinho Vivo"(<http://www.adce.pt/clds-3g-espinho-vivo/>), no qual integra a parceria a Cerci Espinho e a Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho –ADCE, entidades sociais que trabalham no bairro social Ponte de Anta no concelho de Espinho, distrito de Aveiro.

<sup>4</sup> Recomendação do Conselho, de 22 de abril de 2013, relativa ao estabelecimento de uma Garantia para a Juventude (2013/C 120/01).

O estudo de caso foi baseado na investigação-ação participativa que decorreu entre janeiro e março de 2017. Este conjugou a opinião dos jovens desempregados, dos técnicos de emprego do serviço público em Espinho e V.N.Gaia e dos assistentes sociais de organizações sociais que trabalham as dimensões da formação e empregabilidade com os jovens. No presente contexto a investigação qualitativa e participativa não visa produzir resultados representativos, mas antes procura aprofundar o conhecimento sobre o impacto das Políticas Ativas de Emprego (PAE) em particular da GJ e de Proteção social (PS) através da própria voz dos jovens desempregados mais vulneráveis.

Em relação à participação dos jovens, foram organizadas três reuniões nas instalações do Centro Comunitário de Ponte de Anta localizado no bairro social de Ponte de Anta em Espinho. Na primeira reunião teve lugar a) a apresentação dos objetivos do projeto aos jovens e aos assistentes sociais como co-investigadores; b) a definição dos princípios de participação e de confidencialidade dos dados; c) a realização de uma dinâmica em grupo em que cada jovem define a família, a comunidade, o trabalho, os tempos livres e os sonhos. Esta dinâmica serviu como ponto de partida para o debate/reflexão sobre os seus percursos escolares e profissionais. Na segunda reunião foi realizada uma sessão informativa sobre a GJ orientada por um técnico de emprego do Centro de Atendimento Permanente de Espinho do Centro de Emprego e Formação Profissional de Vila Nova de Gaia tendo participado também uma técnica de emprego do CLDS 3G Espinho Vivo. A apresentação das medidas de formação foi realizada segundo o perfil de escolaridade e os interesses de cada jovem presente. Na segunda parte da sessão, já sem a presença dos técnicos de emprego, os jovens avaliaram as medidas apresentadas. No terceiro encontro foi desenvolvido um grupo de discussão sobre as PAE e de PS. Foram também realizadas seis entrevistas individuais com objetivo de aprofundar a recolha dos dados.

Em relação aos técnicos de emprego e técnicos sociais envolvidos, foram levadas a cabo duas entrevistas de grupo: uma com três trabalhadores sociais que desenvolvem trabalho direto com os jovens: o coordenador do Centro Comunitário de Ponte de Anta, com formação em animação sociocultural e a cerca de 20 anos de experiência de trabalho no bairro onde a maioria dos jovens são residentes; um assistente social que integra a equipa do CLDS 3G Espinho Vivo e que trabalha no mesmo bairro, juntamente com uma assistente social da Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho – ADCE, entidade promotora do CLDS 3G, responsável por trabalhar as medidas de formação e emprego do referido programa; e por fim uma entrevista conjunta com dois técnicos do

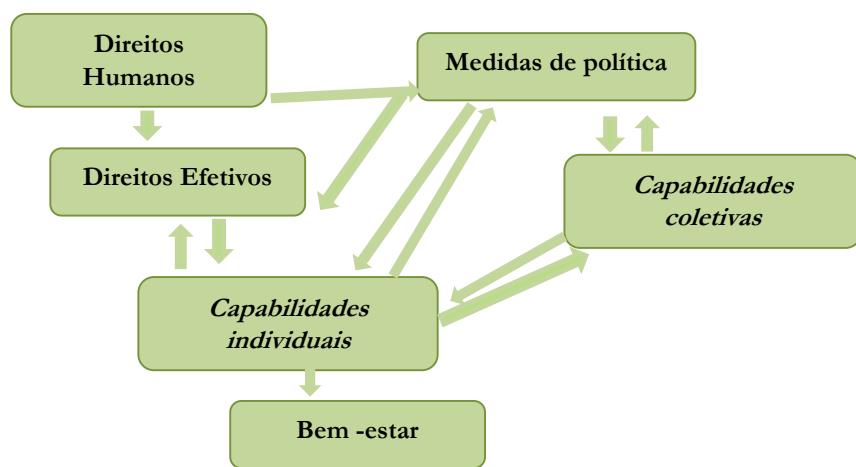
serviço público de emprego, um/a de Espinho e outro/a de V. N. Gaia com responsabilidade de coordenação.

## Direitos Humanos e Capability Approach

O consórcio do RE-InVEST desenvolveu a metodologia PAHRCA – que combina princípios da Investigação-Ação Participativa com os princípios filosóficos das abordagens dos Direitos Humanos e da Capability.

A abordagem da Capability (CA) desenvolvida por Amartya Sen (1999) trouxe uma nova leitura às políticas de desenvolvimento económico, privilegiando a análise sobre o que as pessoas podem ser (ou fazer) para alcançar o seu bem-estar ou qualidade de vida. Assim, o modelo de desenvolvimento económico não deve limitar-se a indicadores económicos do PIB e de rendimento. Portanto, a questão central para Sen não é apenas o que os indivíduos escolhem, mas as escolhas que eles fariam se tivessem as oportunidades / a liberdade para orientar as suas vidas de acordo com as suas escolhas. Por exemplo, para poder realizar um trabalho digno e não qualquer trabalho. Deste modo, falar sobre a dignidade humana e sobre o que as pessoas consideram que necessitam e devem ter, é muito importante saber como os fatores de conversação podem restringir ou potenciar as escolhas das pessoas, tais como as políticas ativas de emprego e de proteção social e as empresas.

Figura 1. Dos direitos humanos e *capabilidades* ao bem-estar individual



Para a implementação de direitos básicos, como os direitos económicos, sociais e culturais, é necessário implementar diferentes tipos de medidas políticas: legislação, organização de serviços (públicos), subsídios, transferências sociais, inspeção, aplicação

da lei... Apesar de algumas medidas legais estabelecer direitos efetivos (por exemplo, direito a um rendimento mínimo garantido), a maioria das políticas exige um "investimento social" adicional em *capabilidades* individuais e coletivas através de prestação de serviços públicos (por exemplo, formação prestada pelo serviço público de emprego) e transferência de poder e recursos - ou diretamente para indivíduos / famílias (por exemplo, benefícios sociais), ou para empresas e organizações da sociedade civil (por exemplo, subsídios de emprego ou formação). Esses "coletivos", por sua vez, interagem com os indivíduos e podem investir nas suas *capabilidades*. Os direitos fundamentais estabelecem o padrão de condições de vida e, a privação de necessidades pode ser considerada como uma negação desses direitos. Neste contexto, o discurso dos Direitos Humanos pode emancipar e transformar através da ação colectiva a vida a quem é negado estes direitos. (Nicasé:2016)

## O desemprego jovem

O mercado laboral para os jovens (15-24 anos) em Portugal é caracterizado por uma baixa taxa de emprego (25,8)<sup>5</sup> e uma levada taxa de desemprego jovem (23.9%)<sup>6</sup>, enquanto que a taxa NEET mantém-se abaixo da média europeia (10.6%)<sup>7</sup>. De acordo com os dados do INE (1º trimestre de 2017) existem 175.900 jovens NEET até aos 30 anos que não estudam, não trabalham, nem frequentam formação profissional. Destes, 108.300 são desempregados, ou seja, efetuam de forma regular diligências de procura ativa de emprego. Por outro lado, 67.500 jovens não estudam, não trabalham, nem frequentam formação profissional, e, em geral, não procuram respostas nestes domínios.

Segundo o Inquérito do Eurobarómetro<sup>8</sup>, em 2017, para os jovens portugueses, comparativamente aos jovens europeus, as prioridades da EU devem centrar-se no emprego 58% (42%) em primeiro lugar, assim como na proteção do ambiente e mudanças climáticas 58% (50%) e em segundo lugar na educação e competências 43% (53%).

Como já referido, o desemprego é um dos principais problemas entre os jovens abaixo dos 25 anos de idade. O desemprego jovem aumentou a média de idade dos jovens que permanece na casa dos pais em Portugal. Em 2013 a média de idade situa-se nos 29 anos

<sup>5</sup> Fontes/Entidades INE, PORDATA Última actualização: 2018-06-15

<sup>6</sup> Fontes/Entidades INE, PORDATA Última actualização: 2018-02-07

<sup>7</sup> Dados relativos a 2016 segundo o Eurostat.

<sup>8</sup> European Commission (2017) Flash Eurobarometer 455, European Youth, Portugal

(homens (30.0) e mulheres (28.0) enquanto que na EU foi de 26.1 (homens (27.2) e mulheres (25.0)). Neste sentido, os níveis de dependência dos jovens da família de origem aumentaram. O rendimento social de inserção<sup>9</sup>, prestação que visa reduzir a intensidade da pobreza, em 2001 abrangia apenas 0.4% da população jovem entre os 15-29 anos e aumentou para 1.2% in 2011 (registou um aumento de 1.5% na faixa etária dos 20-29). Segundo os dados da Segurança Social<sup>10</sup>, em abril de 2018, existem 14,7% dos jovens na faixa dos 18 -29 anos que beneficiam desta prestação social.

### **Garantia Jovem**

A Garantia Jovem<sup>11</sup>é um programa objeto de análise do presente estudo por se diferenciar do paradigma dominante das PAE devido à sua abordagem inovadora e por ter sido uma recomendação bem acolhida por todas as partes interessadas, incluindo os governos, os parceiros sociais e a sociedade civil. É uma resposta às consequências dos elevados níveis de desemprego jovem tais como perdas de rendimento futuro, deterioração de competências e um aumento do risco de desencorajamento e de inactividade associados a longos períodos de desemprego. A GJ tem duas características atípicas que as destinge das restantes PAE. A primeira é o conceito de “garantia” – por exemplo os Estados comprometem-se a promover oportunidades de formação ou de emprego aos jovens desempregados. De facto ao abrigo deste programa os Estados e as suas instituições estão empenhados em mobilizar todos os recursos disponíveis para garantir que nenhum jovem fique à margem (Bussi and Geyer, 2013). A segunda característica é o estabelecimento de um período máximo de quatro meses desde que o jovem se torna desempregado ou abandona a escola; as restantes PAE geralmente não definem tais prazos (Besamusca et al., 2012; Bussi and Geyer, 2013)<sup>12</sup>.

Os factores chave de sucesso são a intervenção precoce, a identificação correta dos grupos alvo, bons quadros institucionais, programas de elevada qualidade e recursos suficientes. A gestão dos serviços oferecidos pela Garantia Jovem é da responsabilidade dos Serviços Públicos de Emprego (SPE). Nesse sentido, o SPE tem um papel fundamental no diagnóstico das necessidades dos jovens desempregados e na garantia de uma oferta de

---

<sup>9</sup> <http://www.seg-social.pt/rendimento-social-de-insercao>

<sup>10</sup> <http://www.seg-social.pt/estatisticas>

<sup>11</sup> A Garantia Jovem foi formalmente adoptada pelo Conselho a 22 de abril, 2013, (Conselho, 2013a), seguindo a proposta da Comissão Europeia (CE) em dezembro 2012 (CE, 2012c).

<sup>12</sup> Escudeiro V. and Mourelo L.(2015), The Youth Guarantee programme in Europe: Features, implementation and challenges, Research Department Working Paper No. 4, International Labour Office

trabalho ou de formação profissional. Mais ainda, a implementação deste programa muitas vezes requer uma reforma da formação profissional e dos sistemas de educação e do SPE, no sentido de permitir que todos os jovens tenham uma resposta adequada de emprego ou de formação profissional dentro de um período máximo de quatro meses. A GJ destina-se aos jovens NEET – que não estudam não trabalham. No entanto, estes jovens são um grupo heterogéneo constituído por aqueles que estão ativamente à procura de emprego - jovens desempregados NEET e os jovens desencorajados que não estão à procura de emprego – jovens NEET inativos. A inatividade pode resultar de vários fatores, entre os quais se destacam responsabilidades familiares e problemas de saúde, mas também frustração e falta de incentivos para se registaram como desempregados. Os eixos de intervenção da Garantia Jovem são quatro: emprego, formação, aprendizagens e estágios<sup>13</sup>. O seu estabelecimento foi acompanhado de recomendação política e de apoio financeiro a nível da UE, nomeadamente através da Iniciativa para o Emprego dos Jovens (IEJ) e do Fundo Social Europeu (FSE) pelo menos 12,7 mil milhões de euros em medidas de integração dos jovens no mercado de trabalho para o período de programação 2014-2020. Portugal foi considerado elegível para a IEJ devido à sua elevada taxa de desemprego jovem acima dos 25% em 2012. Apresentou o seu plano em 2013, dirigido aos jovens até aos 30 anos, sendo o critério de elegibilidade o grupo NEET, tendo em consideração o período máximo de 4 meses e foram alocados 160.8 milhões de euros.<sup>14</sup>

Em setembro de 2016, tendo em vista ainda os elevados níveis de desemprego juvenil, a Comissão Europeia propôs aumentar o orçamento. Em junho de 2017, o Conselho e o Parlamento acordaram em um aumento da IEJ em 2,4 mil milhões de euros para os Estados-Membros elegíveis para o período 2017-2020<sup>15</sup>.

No que respeita à avaliação da sua implementação, no final de 2014 o governo Português divulgou os resultados do plano Garantia Jovem. Nele são destacados os resultados de empregabilidade de 70% da medida Estágios Profissionais do IEFP I.P., assim como de 151 mil jovens receberam uma resposta do GJ, que se refletiu na queda do desemprego jovem. Em 2015 foram abrangidos 218 mil jovens: 34 mil colocados no mercado de

---

<sup>13</sup> COM(2016) 646 final, pág. 7

<sup>14</sup> Tendo por base os primeiros resultados e a avaliação das necessidades até 2020, a Comissão Europeia e o Parlamento aprovaram um reforço da IEJ no ano passado tendo Portugal garantido mais 62.587,635€ ao qual se junta quantia similar de FSE. O reforço também aconteceu em mais 10 países da EU. O orçamento total da IEJ (para todos os Estados-Membros elegíveis da UE) passou a ser de 8,8 mil milhões de euros para o período 2014-2020.

<sup>15</sup> <http://poise.portugal2020.pt/garantia-jovem>

trabalho, 63 mil em cursos de formação profissional, 60 mil em estágios e 38 mil no sistema dual de aprendizagem. No final de 2015, atendendo aos dados disponíveis foram apoiados cerca de 378 mil jovens.

Em termos de avaliação de resultados relativos a 2016 (<http://poise.portugal2020.pt/garantia-jovem>) é reportado que: “as medidas financiadas pela IEJ foram responsáveis por cerca de 82% da execução física. Após o fim dos incentivos (projetos terminados em 2016), 75,8% dos jovens ficaram empregados na empresa que beneficiou do apoio”.

A Comissão Europeia faz a avaliação dos resultados da GJ<sup>16</sup> após três anos de intervenção situando Portugal no grupo de países em que a GJ motivou reformas aceleradas<sup>17</sup>. A Comissão faz recomendações específicas em matéria de emprego por país e, para Portugal faz o enfoque nas seguintes dimensões: a quebra nas taxas NEET deve-se, principalmente, à redução da taxa dos jovens NEET que estão à procura de emprego, e não dos inactivos/desencorajados, que estão desligados do mercado de trabalho. Este facto sugere que é possível que as políticas tenham sido mais rápidas em apoiar os jovens NEET desempregados, demorando mais tempo a fazer regressarem os NEET inativos ao emprego, à educação ou à formação. É assinalada a redução da taxa de desemprego jovem tendo acedido às medidas 40,709 de jovens, dos quais 55% tem entre 15-24 anos de idade e 45% situa-se entre os 25-29. Relativamente ao género, 57% são mulheres e 43% são homens. No que respeita ao nível de escolaridade, 14% tem o ensino primário ou secundário inferior (níveis 0-2 ISCED) e 86% ensino secundário.

A Comissão faz ainda referência a avaliação nacional de Portugal relativamente à existência de três tipos diferentes de percursos individualizados: activação através da formação, apoio ao emprego e ao empreendedorismo. Contudo, a Comissão refere que não é claro como essas três abordagens são personalizadas.

O mesmo relatório faz menção de que na primeira fase de implementação da IEJ os Estados-Membros incidiram a intervenção junto dos NEET com educação superior em vez dos jovens NEET com baixas qualificações. Alguns países começaram a adoptar medidas adicionais para identificar e envolver grupos vulneráveis através da colaboração das ONG que trabalham directamente com estes públicos.

---

<sup>16</sup> European Commission (2016), «First Results of the Youth Employment Initiative», Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion; Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016ISBN 978-92-79-60740-0

<sup>17</sup> COM(2016) 646 final, A Garantia para a Juventude e a Iniciativa para o Emprego dos Jovens, três anos volvidos, pág 9

No entanto, apesar de significativos esforços envidados pelos Estados-Membros para melhorar a sensibilização, os jovens em situações mais vulneráveis, nomeadamente os pouco qualificados e os NEET não registados, estão sub-representados entre os beneficiários. Por fim, é de sublinhar ainda que no âmbito do programa Garantia Jovem, o IEFP apresentou a Estratégia Nacional de Sinalização, um plano a 4 anos, para encontrar soluções para os jovens que não trabalham e não estudam. Até 2020, pretende-se diminuir para 30.000 o número de jovens que não estudam, não trabalham, não frequentam qualquer formação e que não estão inscritos nos centros de emprego.

## **Investimento Social**

O projeto RE-InVEST define o investimento social numa perspetiva dos direitos humanos e da abordagem da Capability Approach (*capabilidades*). Neste sentido, “o investimento social refere-se ao investimento dos recursos disponíveis nas pessoas – mais concretamente num desenvolvimento sustentável das *capabilidades* individuais e colectivas “. Dito de outro modo, o investimento social é uma estratégia que visa promover o bem-estar individual e colectivo, que aumenta as *capabilidades* humanas com o objetivo de implementar direitos fundamentais de modo sustentável. A empregabilidade é uma dimensão entre outras das *capabilidades* humanas, como definido por Amartya Sen (2004; 2005). Converter direitos fundamentais em bem-estar para todos os cidadãos exige políticas que invistam nos seus recursos (saúde, competências, mobilidade, participação social, etc.) de modo a permitir concretizar os seus direitos. Paralelamente ao investimento direto nos recursos dos indivíduos e das famílias, os governos e a sociedade civil necessita de investir material, social e institucional num ambiente que promove vidas seguras e gratificantes.

O critério é sobretudo o impacto sustentável das *capabilidades* mais do que a fonte ou a natureza do investimento. O bem-estar e a justiça social são alicerçados num modelo de desenvolvimento humano alterativo aos paradigmas vigentes no qual todas as pessoas possam ter a liberdade para seguir as escolhas que valorizam.

Existe um paradoxo no paradigma do investimento social da Comissão Europeia entre discurso, recursos e competências políticas. A agenda de austeridade impôs cortes em recursos e funcionários do Serviço de Emprego Público - SEP, o que torna a abordagem individualizada muito difícil e por sua vez coloca em risco a qualidade da resposta.

As medidas concentram-se quase exclusivamente no emprego e na educação, a abordagem não inclui serviços de apoio nem o acesso a uma proteção social adequada.

Neste sentido, não inclui abordagens integradas numa perspetiva de inclusão ativa. Embora os "Programas de Garantia" procurem garantir os direitos básicos, do ponto de vista dos jovens prevalece a abordagem de "tornar o trabalho compensador" (making work pay) e de uma visão conservadora de welfare, direitos e deveres, em vez de uma abordagem de investimento social.

O programa GJ tem um site oficial (<https://www.garantiajovem.pt/comeca-ja?Procuras=6>), que contém um formulário para preenchimento, com a identificação do perfil jovem NEET oferece várias opções: procura de emprego, estágios, estudar no estrangeiro, aprender uma profissão, e a opção “não sei, necessito de ajuda”. Em 2015 cerca de 12 mil jovens inscreveram-se na plataforma para serem alvo de intervenção. Em que medida o GJ tem elementos de um verdadeiro investimento social? Os jovens que participaram no estudo de caso frequentaram a escola obrigatória e não tem conhecimento das medidas do GJ. Estão familiarizados no entanto com as medidas de formação profissional desenvolvidas pelo IEFP. Contudo, não reconhecem valor prático para a sua inserção profissional. Os jovens que têm conhecimento do GJ são os mais qualificados sobretudo com educação superior.

## Análise dos dados

A análise de dados aqui apresentados resulta do estudo empírico baseado na investigação-ação participativa, conjugando a opinião dos jovens desempregados, dos técnicos de emprego e dos assistentes sociais de organizações sociais que trabalham as dimensões da formação e empregabilidade com os jovens participantes. A análise de conteúdo foi elaborada de acordo com as duas principais questões de investigação:

1. A Garantia Jovem é acessível e adequada para os jovens vulneráveis?
2. As PAE e as medidas de proteção social promovem os direitos humanos e as *capabilidades* dos jovens vulneráveis numa perspetiva do investimento social?

Os jovens frequentaram o ensino básico e o ensino secundário vertente de formação profissional e deixaram a escola entre os 17 e 19 anos. Com a obrigatoriedade do ensino até ao 12º ano, alguns deles esperaram até atingir os 18 anos para abandonar a escola e não terminaram o ensino obrigatório. O aspeto comum identificado pelo grupo de jovens é o de não gostarem da escola pelo fato do ensino formal ser centrado numa abordagem

expositiva e de estarem em sala de aula durante longos períodos de tempo (90 minutos). Em alternativa, propõem o desenvolvimento de formação que integre estágios profissionais com ligação ao mercado de trabalho. Os familiares dos jovens têm maioritariamente o nível básico de educação e desenvolvem maioritariamente funções fabris quando se encontram em situação de emprego. De um modo geral são desempregados de longa duração ou têm trabalhos temporários ou fazem biscates, situação que dificilmente é definida como uma relação de trabalho. Como forma de atenuar a sua situação de vulnerabilidade social, usufruem de benefícios de proteção social como o Rendimento Social de Inserção (RSI) e de habitação social. Alguns jovens vivem com os avôs que beneficiam de pensões de sobrevivência muito baixas. O Coordenador do Centro Comunitário refere que no bairro social de Ponte de Anta “...existem 100 famílias beneficiárias de RSI, 110 famílias com apoio social (apoio à habitação, electricidade e água). No total existem cerca de 220, 230 famílias com o apoio social.”

Os jovens quando questionados sobre os seus sonhos ao nível do emprego, respondem ser um trabalho seguro que lhes garanta a sua independência económica, e permita ajudar os seus familiares numa perspetiva de solidariedade intergeracional, construir a sua própria família e ter confiança no futuro. Para alguns dos jovens trabalhar numa fábrica é considerado um emprego de sonho porque recebem o salário sem atrasos e tem condições de segurança em comparação com outras profissões que possam ter acesso. Apenas duas jovens tinham expectativa de prosseguir o ensino superior contudo por razões financeiras não continuaram a estudar.

#### 1. A Garantia Jovem é acessível e adequada aos jovens mais vulneráveis?

Os jovens desconhecem as medidas do programa Garantia Jovem designadas como tal. No entanto, estão familiarizados com as medidas de formação desenvolvidas pelo Serviço de Emprego Público (SEP). É com base nessa experiência que é manifestada a sua opinião e a sua satisfação global relativamente à formação. Do mesmo modo, os técnicos de emprego expressam a sua visão do trabalho desenvolvido com os jovens NEET. Importa salientar que, na fase inicial de constituir o grupo de jovens para o estudo, participaram jovens recém-licenciados desempregados em situação de vulnerabilidade, em fase de transição entre o sistema de ensino e de emprego ou entre emprego e desemprego. Estes tinham conhecimento sobre as medidas GJ contrariamente aos jovens como baixas qualificações. No decurso do estudo, concluiu-se que para os últimos há uma maior

necessidade de reforçar o acompanhamento/monitorização e a orientação vocacional para dar resposta às suas necessidades e aspirações. Face às múltiplas ofertas de percursos formativos possíveis torna-se necessário facultar e disseminar informação em linguagem acessível junto dos jovens mais vulneráveis para que a intervenção seja mais eficaz e eficiente.

Na opinião dos técnicos de emprego os grupos de jovens mais vulneráveis são descritos como sendo grupos mais complexos de intervir e que se encontram mais desmotivados. Neste pressuposto exigem uma intervenção social mais alargada para além da área do emprego ou da área da qualificação. O que significa que as necessidades básicas devem estar satisfeitas, de outro modo desvalorizam as bolsas de formação de baixo valor e a oferta formativa disponível.

Pese embora os jovens não estejam familiarizados com o nome do programa, GJ, os técnicos de emprego referem que isso não significa que não sejam alvo de intervenção:

“ (...) Do ponto de vista da divulgação da medida, quero crer que os jovens não são capazes de dizerem que conhecem a GJ mas todos os que estão registados nos serviços de emprego públicos são alvo de intervenção desta metodologia (...) Não penso que a metodologia funcione mais ou menos porque é desconhecida (...). Foi levado a cabo um grande esforço com as instituições de juventude na identificação de jovens que não se encontram registados. Eu creio que não é devido à ignorância ou falta de conhecimento que as coisas correm menos bem. Não existe nenhuma razão para que a informação não chegue às pessoas (Técnico1SPE).

Mais ainda são realçados os resultados positivos conseguidos através da medida Vida Ativa Jovem:

De momento não temos dados específicos, números para lhe dar e muito menos em termos globais. O que lhe posso dizer é que o Serviço de Formação de Vila Nova de Gaia teve uma boa implementação da Vida Ativa Jovem (...) É uma medida complexa que não é fácil constituir grupos neste tipo de formação, mas no último ano fizemos um bom trabalho no desenvolvimento da formação e na colocação no mercado de trabalho.” (Técnico1SPE)

Em relação à delegação do Centro de Emprego de Espinho é mencionado que:

“Não é especificamente a GJ, são os programas de estágios profissionais, qualificação de formação profissional, dupla certificação, ofertas de trabalho que são divulgadas diariamente e que são ajustadas aos perfis dos candidatos. (...) Os Estágios Profissionais são obviamente uma medida muito positiva com colocação no mercado de trabalho.” (Técnico2).

Contudo, é enfatizado a necessidade de intervenção precoce: “ A informação deveria ser mais trabalhada na base, desde cedo a partir da escola, das escolas profissionais em articulação com o SEP...” (Técnico2SPE)

De um modo geral, os jovens têm uma imagem negativa do SPE em relação às seguintes dimensões: a) a falta de eficácia da formação em obter um emprego; b) o baixo valor das bolsas de formação; c) as ofertas de trabalho disponíveis e d) o atendimento pelos técnicos

de emprego. Esta opinião pouco favorável repercute-se na relação com os serviços de emprego, evitando a procura de resposta nestes serviços. Neste sentido, um técnico de emprego fez referência à necessidade de melhorar os serviços ao nível da qualidade técnica, pelo facto da imagem negativa afetar as atitudes dos jovens na procura de uma resposta. É salientado que existe uma imagem institucional distorcida passada ao longo do tempo, que afasta os jovens e por isso é necessário combater essa imagem porque os serviços oferecem respostas ajustadas às necessidades de cada pessoa.

## 2. As PAE e as medidas de proteção social promovem os direitos humanos e a capability dos jovens vulneráveis numa perspetiva do investimento social?

Tal como foi anteriormente referido as medidas não são acessíveis, adequadas e adaptadas às necessidades e aspirações dos jovens mais vulneráveis. A diversidade de medidas e a linguagem usada não é comprehensível. Como jovens que não gostam da escola, a formação orientada no mesmo registo da educação formal não é bem aceite. As razões pelas quais os jovens não reconhecem valor acrescentado são as seguintes:

### a) A formação não contribui para a integração profissional:

“Curso de formação profissional após curso de formação profissional e não se consegue trabalho. Se fossemos para uma formação com a qual conseguíssemos um trabalho. Isso seria diferente, eu acordaria cedo todos os dias e seguia a rotina... Agora ir para uma formação que no final não temos nada e não recebemos apoio financeiro... não vale a pena!”

b) As empresas não valorizam formação de curta duração sem estágio: “Quando vamos a uma entrevista, três meses de formação não é nada para os empregadores e o pior continua a ser não termos um estágio.”

c) A formação de curta duração não promove a aprendizagem: “Eles (técnicos do SPE) enviaram-me uma carta para um curso profissional. Mostraram-me a lista de cursos. O que é que eu vou aprender em três meses? Não aprendemos nada.”

d) O plano de formação repete as ações de formação e são frequentadas pelas mesmas pessoas:

“Na minha opinião os cursos do SEP são sempre os mesmos ou é indústria para trabalhar com máquinas, cabeleireiro... é de tal forma que a folha dos cursos é sempre a mesma.”; “(...) Nós somos sempre as mesmas pessoas a ir para os mesmos cursos... é de tal forma como se tivessem os cursos reservados para as mesmas pessoas.”

e) Dificuldades em desenvolver ações de formação nas áreas preferenciais dos jovens:

“Eles perguntam se estamos interessados nesta formação. Nós dizemos que sim e inscrevemo-nos é positivo para nós. E quando vamos a ver ou não há pessoas suficientes para as turmas ou não há espaço para

desenvolver...;" "Portanto eu não pude escolher o que eu queria mas o que está disponível: gestão hoteleira e catering. Fugiu bastante da minha área. Eu não gostei da parte do estágio (...) Eu queria catering."

Os participantes com contextos de imigração têm de frequentar o nível inicial de português (português para todos), a fim de aprender a língua e posteriormente poderem participar em cursos de formação profissional. No entanto, estes jovens sublinharam não ter iniciado desde o momento da inscrição (agosto de 2016) até à presente data (fevereiro 2017). Isso pode estar relacionado com o número mínimo de participantes para iniciar um curso. O processo de inscrição nos serviços (SPE e Segurança Social) destes participantes é muito burocrático e a informação é confusa:

"Eu fui à segurança social e disseram-me que não necessitava do número da segurança social para o desemprego. Eu fui-me registar ao centro de emprego e a pessoa que me atendeu disse-me que precisava do número de segurança social. (...) E disseram-me que iria receber uma carta com o número. Nos quinze dias seguintes voltei e fui atendida por outro funcionário e disseram-me que não chegaria até eu não arranjar emprego. (...) E não está a resultar porque necessito do centro de emprego para os cursos de formação..."

A opinião do técnico de emprego é muito diferente dos jovens relativamente à formação potenciar a integração profissional:

(...) Nós temos essa preocupação apesar das dificuldades específicas do público do GJ. No âmbito das modalidades que incluem a formação no local de trabalho como Vida Ativa NEET temos a preocupação de entrar em contato com as empresas, a fim de promover sua empregabilidade. (Técnico1SPE)

Em relação à negociação e participação dos jovens no desenho e implementação das medidas de formação, os técnicos de emprego dão prioridade às necessidades do mercado a fim de promover a empregabilidade e em segundo lugar aos interesses dos jovens:

"... Efetivamente procuramos ir ao encontro da realidade do trabalho porque não há razão para fazer formação em que a empregabilidade é zero. Mas procuramos também ir ao encontro do que são os interesses profissionais dos jovens, sem dúvida. Esse tem sido um esforço realizado." (Técnico1SPE)

Do mesmo modo, é advogado que todos os participantes têm toda a informação (regras, deveres e apoios) acerca da formação disponível:

"Das ofertas disponíveis nós trabalhamos sempre com os interesses das pessoas, podem não ser as melhores (...) mas a pessoa só frequenta após ter uma compreensão total sobre as respostas existentes e o tipo de apoios que terá. (...) Desde que recebe algum apoio há direitos e deveres. Se faltarem tem que justificar faz parte das regras da relação da instituição com os seus clientes. Após feita a negociação, procuramos trabalhar bem a informação que deve ser clara, qual é o projeto e depois a decisão é tomada pelo candidato (Técnico 2SPE)

Em suma, existe uma inflexibilidade das respostas relativamente aos cursos de formação profissional que dificilmente vão ao encontro das necessidades e aspirações dos jovens:

"Deveríamos ter respostas mais flexíveis tendo em conta as necessidades e problemas identificados..." (Técnico 2SPE). A mesma opinião foi reforçada por um assistente social que trabalha diretamente com as medidas de formação e emprego: " Existe um perfil muito apertado das medidas." Neste sentido, foi dado um exemplo de uma jovem com 21

anos de idade que estava motivada para frequentar um curso de logística para concluir o 12º para maiores de 23 mas devido à sua idade não pode frequentar.

No que respeita à articulação das medidas de formação e de proteção social, os jovens consideraram que a redução do valor das bolsas de formação não é suficiente para as suas despesas. Enquanto beneficiários do RSI não podem acumular esse benefício com o valor da bolsa de formação. Não consideram esta situação razoável porque há um desinvestimento nas oportunidades e condições de vida dos grupos socialmente mais desfavorecidos. Segundo os jovens sentem-se discriminados por parte da sociedade por estarem desempregados, na medida em que os responsabiliza por não querem trabalhar e ignoram a falta de oportunidades. Por outro lado, quando são beneficiários de apoios sociais sentem-se estigmatizados. Neste sentido sentem-se compelidos a aceitarem trabalho temporário e mal pago.

## **Conclusão**

A transição de um modelo de economia e sociedade de pleno emprego para um desemprego estrutural reforçou uma tendência de ativação negativa que enfatiza as abordagens de tipo workfare com a aplicação de sanções e critérios de elegibilidade mais restritivos para beneficiar de apoios sociais. Nessas circunstâncias, tornou-se uma prática comum a aceitação de qualquer trabalho e as pessoas transitam de uma situação de desemprego para uma situação de trabalhadores pobres. As relações de trabalho deterioraram-se de forma muito acentuada. Das vozes de jovens desempregados há uma falta de satisfação com as condições de trabalho. Enfatizam que mesmo procurando em fábricas e supermercados não há oportunidades de trabalho para eles. Quando conseguem um emprego é muito precário: um contrato por mês e no final do terceiro contrato é-se demitido; mal pago: 2,5 € por hora ou 3 €. Em relação aos horários de trabalho devido a dificuldades de transporte ou por ter filhos menores não permitem aceitar o trabalho por turnos.

A integração do mercado de trabalho dos jovens mais vulneráveis é prejudicada por essas consequências, criando um círculo vicioso difícil de romper, deixando-os dependentes dos sistemas de proteção social. A fim de dar uma resposta urgente ao desemprego jovem e aos efeitos geracionais do desencorajamento juvenil, foi implementado o programa da Garantia Jovem em Portugal em 2014. Este relatório não pretende avaliar o impacto das reformas do mercado de trabalho e a eficácia da Garantia da Juventude. Para esse

propósito seria necessário mais tempo e uma análise mais aprofundada. Em vez disso, procura compreender se, e como é que responde aos jovens desempregados mais vulneráveis. Os jovens mais vulneráveis não sabem da existência da Garantia Jovem como um conjunto de medidas que visam garantir uma resposta de educação, formação, de estágio ou emprego em quatro meses após a saída da escola ou de se encontrar em situação de desemprego. Eles estão familiarizados com as medidas de formação habitualmente desenvolvidas pelo Serviço de Emprego, do qual têm uma ideia negativa. E o mesmo acontece em relação aos serviços de Segurança Social, no que respeita à atribuição das prestações sociais, como o rendimento social de inserção e por consequência recomendam uma melhor articulação entre ambas as políticas setoriais. Por sua vez, os empregadores não promovem o direito ao trabalho. As recomendações dos jovens desempregados para a melhoria das medidas ativas de emprego e de proteção social são as seguintes:

- O apoio ao rendimento adequado durante a transição da escola para o mercado de trabalho para ajudar na procura de emprego;
- Melhor articulação entre as medidas ativas de emprego e de proteção social procurando combinações de proteção ao emprego, subsídios de desemprego e medidas ativas de emprego. Os beneficiários de RSI não deveriam ser penalizados por frequentar formação profissional;
- A prestação de RSI deveria abranger as pessoas vulneráveis que se encontram na fronteira do apoio legal porque continuam a ser pobres;
- Garantir o acesso à orientação vocacional nos serviços de emprego públicos para ajudar a definir percursos individualizados;
- Garantir o acesso a formação profissional de qualidade que potencie (re)inserção no mercado de trabalho através do sistema de aprendizagem em alternância que combina a formação na escola e em contexto de trabalho.

Na mesma linha de pensamento, os técnicos de emprego defendem uma intervenção social prévia à intervenção na área do emprego para os jovens vulneráveis. Na sua perspetiva, existem necessidades básicas que devem ser colmatadas antes de começarem a trabalhar, colocando o enfase numa melhor articulação entre as políticas de proteção social e de emprego. Sublinharam ainda a necessidade dos serviços serem dotados de

recursos humanos em termos numéricos e de competências para dar um apoio personalizado aos jovens NEET, que como grupo heterogéneo que é requer uma abordagem individualizada. Foi reforçada a ideia de que o sistema de aprendizagem em alternância é o mais adequado para este grupo de jovens.

Os jovens e os assistentes sociais partilham da ideia de que a formação desenvolvida pelo IEFP deve ser baseada num diagnóstico real das necessidades da oferta do mercado de trabalho e da procura para melhor satisfazer as necessidades dos jovens. Dito de outro modo, as medidas deveriam ter uma implementação regional e local de acordo com as necessidades individuais e as características dos contextos regionais e locais.

Na perspetiva dos jovens, a sua confiança no futuro está seriamente comprometida com a falta de oportunidades de emprego. Sentem-se explorados pelos empregadores e obrigados a aceitar salários baixos devido à sua condição social vulnerável. Por isso, defendem uma supervisão mais rigorosa das autoridades do trabalho no sentido de promover a qualidade do ambiente de trabalho (segurança, salários e horários).

Em suma, a Garantia Jovem deveria de ser direcionada para o grupo de jovens desempregados mais vulneráveis com baixas qualificações sempre aliadas com as políticas de proteção social e à prestação de serviços sociais básicos de qualidade. A formação deve de ser de qualidade no sentido de permitir uma real aquisição de competências e ajustadas às necessidades do mercado de trabalho. Para que seja possível o cumprimento dos princípios de intervenção da GJ, como a intervenção precoce, é necessário aumentar os técnicos do serviço de emprego público, bem como as suas competências para dar resposta à complexidade do desemprego nomeadamente através de medidas adequadas a cada jovem e ao mercado de trabalho.

## **Referências bibliográficas**

EAPN Europe (2017) Inclusive Labour Market, building pathway approaches to quality employment, Brussel

EAPN Europe (2013) Youth Poverty and Social Exclusion in Europe, position paper, page 20, available at <http://www.eapn.eu/wp-content/uploads/2016/01/2014-EAPN-youth-poverty-position-paper.pdf>

Escudeiro V. and Mourelo L. (2015) The Youth Guarantee programme in Europe: Features, implementation and challenges, Research Department Working Paper No. 4. International Labour Office, Brussels.

European Commission (2014) The EU Youth Guarantee, Brussels.

European Commission (2014) The Youth Guarantee: European approach to fight youth unemployment. Employment, Social Affairs and Inclusion. Brussels.

Eurofound (2016) Exploring the diversity of NEETs: Country profiles, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound (2016) Portugal: Latest working life developments – Q3 2016, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound (2016) Sixth European Working Conditions Survey – Overview report, Publications Office of the Euro-pean Union, Luxembourg.

Eurofound (2015) Social inclusion of young people, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound, 2013, working conditions of young entrants to the labour market, Dublin 18, Ireland, available  
[http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_files/docs/ewco/tn1306013s/tn1306013s.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/ewco/tn1306013s/tn1306013s.pdf)

Eurofound (2012) NEETs – Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe, Executive Summary, Luxembourg: Publications Office of the European Union, available at  
[http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1254en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1254en.pdf)

Eurostat (2015) Being young in Europe Today, Luxembourg: Publications Office of the European Union, available at  
<http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/6776245/KS-05-14-031-EN-N.pdf/18bee6f0-c181-457d-ba82-d77b314456b9>

Eurostat (2015) Labour Market policy statistics, qualitative report PT 2013, Luxembourg: Publications Office of the European Union

Ghailani, D. (2016) ‘Violations of fundamental rights: collateral damage of the Eurozone crisis?’ in Vanhercke, B., Natali, D. and Bouget, D. (Eds.) Social Policy in

the European Union: State of Play 2016, Brussels, European Trade Union Institute (ETUI) and OSE, forthcoming.

Hespanha, P., Caleiras, J., (2017) Labirinto das políticas de emprego. Cadernos do Observatório nº10. Obser-vatório sobre Crises e Alternativas, Centro de Estudos Sociais, Universidade de Coimbra.

Ingrid Robeyns, 2003, The Capability Approach: An Interdisciplinary Introduction, available at  
[http://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4760/24995\\_105422.pdf](http://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4760/24995_105422.pdf)

ILO (2015) Global employment trends for youth 2015. Scaling up investments in decent jobs for youth, Geneva

ILO (2014) Train-the-trainer programme. Monitoring performance and assessing impact of the Youth Guarantee of Portugal. Final Report, Lisboa

ILO (2014) Portugal tackling the jobs crisis in Portugal, Geneva

ILO (2012) A crise do emprego jovem: um apelo à acção. Resolução e conclusões da 101ª Sessão da Conferência Internacional do Trabalho, Genebra

Paiva, J., Pinto, L., Monteiro, A., Augusto, N., (2015) Empregabilidade na Economia Social: o papel das políticas ativas de emprego, EAPN Portugal, Porto.

Murphy, Mary, 2015, RE-InVEST Draft Methodological Toolkit, National University of Ireland Maynooth, Ireland

OCED (2017) Labour Market Reforms in Portugal 2011-2015, a preliminary assessment. OECD Publishing, Paris

Oliveira C. (2016) Módulo ad hoc do Inquérito ao Emprego 2016 ‘Jovens no Mercado de Trabalho’. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Rowland, J., Ferreira, V., Vieira, M., e Pappámikail, L, (2014) ‘Jovens NEEF em Portugal numa perspectiva comparada.’ Policy brief 2014. Observatório Permanente da Juventude, Universidade de Lisboa

Torres, S. e Lima F. (2014). Tema em análise: Dinâmica e caracterização dos jovens não empregados que não estão em educação ou formação (NEEF) em Portugal. Estatísticas do Emprego – 3º trimestre de 2014. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Torres, S. (2013). Tema em análise: os jovens no mercado de trabalho – indicadores de medida em confronto. Estatísticas do Emprego – 3º trimestre de 2013. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística

Varejão, J., Dias, M., C., (2012), Estudo de avaliação das políticas ativas de emprego – Relatório Final. Porto: Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

### **III. REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

## **REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

# **REPENSAR O CAPITAL SOCIAL E AS DINÂMICAS DA PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA NO SUCO BIQUELI, ATAÚRO, DILI, TIMOR-LESTE**

*Zacarias F. Costa*

*Doutorando em Sociologia. Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

*dacostazack@gmail.com*

*Carlos Alberto da Silva*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

*casilva@uevora.pt*

## Resumo

O presente artigo analisa o papel e a importância do capital social nas dinâmicas da participação ativa e do *empowerment* da comunidade num processo de desenvolvimento comunitário na comunidade Suco Biqueli, Ataúro, Dili, Timor-Leste. Tomou-se como pano de fundo a perspetiva de que a dinamização do desenvolvimento comunitário não depende apenas da existência de capital económico, capital humano, e outros relacionados com os recursos naturais e infraestruturais, antes porém, admite-se que o capital social desempenha igualmente um papel de relevo no processo do próprio desenvolvimento e na melhoria das condições da vida da própria comunidade.

Para a abordagem do objeto de estudo privilegiou-se uma orientação estratégica através dum a pesquisa de natureza qualitativa, fundada nas linhas de um estudo de caso do tipo descritivo. Para a recolha da informação, privilegiaram-se os procedimentos de recolha segundo os critérios da observação direta não participante, a análise documental e a entrevista. Com um guião composto por 15 perguntas principais, organizadas em três grandes tópicos (processos de desenvolvimento comunitário; capital social na comunidade; participação e *empowerment* da comunidade), as entrevistas foram realizadas junto de 9 informantes chaves, cuja escolha se prendeu pelo elevado grau de conhecimento dos mesmos sobre o contexto do estudo. Os principais informantes chaves do estudo realizado foram os seguintes: a) líderes da comunidade; b) *experts* do suco (pastor ou sacerdote da igreja protestante e professores); pescadores (como principais membros da comunidade). O trabalho de campo foi realizado em dois momentos, sendo o primeiro entre Setembro a Dezembro de 2016, e um segundo trabalho de campo decorreu entre Setembro a Dezembro de 2017. O tratamento e a análise dos dados basearam-se nos pressupostos da análise de conteúdo, segundo os princípios temático-categoriais e estruturais.

Os principais resultados sugerem que o capital social, o *empowerment* e a participação comunitária representam as faces da mesma moeda, constituindo requisitos fundamentais num processo de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, Ataúro, Dili, Timor-Leste.

**Palavras-chave:** Capital Social, Participação Comunitária, Empowerment  
Desenvolvimento Comunitário.

## **Abstract**

This paper analyzes the role and importance of social capital in the dynamics of active community participation in community development process in the community of Suco Biqueli, Ataúro, Dili, Timor-Leste. It has been assumed that community development dynamization does not only depend on the existence of economic capital, human capital, and others related to natural and infrastructural resources, but admitted that social capital also plays an important role in the development process itself and also improving the communities living conditions.

The approach of this study is a strategic orientation which favored through a research of a qualitative nature, based on the lines of a descriptive case study. In order to collect the information, the procedures of collection according to the criteria of direct non participant observation, documentary analysis and interview were privileged. A guideline composed of 15 main questions, organized into three main topics (community development process, community social capital, community participation and *empowerment*), interviews were conducted with 9 key informants whose knows about the context of the study. The main key informants of the study were the following: a) community leaders; b) The village (*suco*) experts (pastor or priest of the protestant church and teachers); c) fisherman (as key members of the community). The field work was carried out in two moment, the first between October and December 2016, and the second field work was carried out between September and December 2017. The data treatment and analysis were based on the assumptions content analysis, according to the thematic-category and structural principles.

In the main results, social capital, *empowerment* and community participation represent the sides of the same coin, constituting fundamental requirements in a process of community development in Suco Biqueli, Ataúro, Dili, Timor-Leste.

**Key-words:** *Social Capital, Community Participation, Empowerment, Community Development*

## **Introdução**

Ao pretendermos relevar o capital social num processo de desenvolvimento, estamos implicitamente a colocar em causa a necessidade de redefinir os papéis dos atores sociais, reclamando para estes a sua capacitação e o seu *empowerment* para construir um desenvolvimento alternativo, baseado nos interesses particulares de cada localidade que de forma genuína, valoriza a redemocratização e participação política dos cidadãos (Friedmann, 1996). Neste sentido, falar dum desenvolvimento alternativo, implica colocar em causa as formas de desenvolvimento tradicionalmente implementadas pelos poderes económico e políticos do Estado, para reequacionar novas lógicas de relacionamento entre o Estado e a sociedade civil (Friedmann, 1996).

Porém, o termo desenvolvimento comunitário não é de data recente. Segundo M. Silva (1963, p. 543) o desenvolvimento comunitário deve ser compreendido com um “conjunto dos processos pelos quais uma população une os seus esforços aos dos poderes públicos com o fim de melhorar a sua situação económica, cultural e social e bem assim integrar-se na vida da nação e contribuir para o progresso nacional geral”. Efetivamente, na atualidade retomam-se com força as ideias de há mais de meio século, pelo que falar do desenvolvimento e pensar sobre o desenvolvimento da comunidade, significa sobretudo enfatizar novos horizontes de leituras e práticas que valorizam o enfoque da responsabilidade da comunidade nas suas escolha e decisões; é estimular a participação política direta da ação comunitária. Tratam-se de aspetos cada vez mais valorados e perspetivados como domínios de relevância imprescindível na ordem discursiva e prática do desenvolvimento, onde o lugar e o papel do capital social da comunidade (Gómez, 2014; Paiva, 2008), assim como, a importância das dinâmicas de *empowerment*, representam elementos fundamentais no quadro dos objetivos dum desenvolvimento alternativo (Friedmann, 1996), que queira ser sério e eticamente responsável em prol da melhoria das condições de vida das comunidades presentes e das gerações futuras (C. Silva, 2015).

Tendo estes pressupostos de partida, procurámos analisar a problemática da participação, do *empowerment* e do capital social no processo de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, em Ataúro, Dili, Timor-Leste, tomando como pano de fundo a estratégia de um estudo de caso de natureza qualitativa-descritiva, colocando como ponto de partida a interrogação do seguinte: *Quais as características do desenvolvimento comunitário na comunidade Suco Biqueli, em Ataúro, Dili, Timor-*

*Leste?*. Decorrente desta ideia de partida, operacionalizámos ainda o debate e a pesquisa em torno das seguintes perguntas: 1) *Qual será a importância do capital social no processo de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, Timor-Leste?*; 2) *Como é que se processam a participação e empowerment da comunidade nas dinâmicas de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, Timor-Leste?*

Considerámos como objetivo geral *conhecer as configurações do empowerment e do papel do capital social da comunidade num processo de desenvolvimento comunitário*, procurando desta forma analisar as perspetivas presentes e as tendências do capital social, e as formas de participação e *empowerment* no contexto de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, Timor-Leste. Considerámos ainda como objetivos específicos do estudo realizado o seguinte: 1) Caraterizar o capital social na comunidade Suco Biqueli; 2) Descrever a importância e o papel do capital social nos processos de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli; 3) Analisar as formas de participação e *empowerment* da comunidade nos processos de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli; 4) Identificar os fatores críticos de sucesso num processo de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli.

Importa ainda neste ponto introdutório situar geograficamente o local do estudo realizado. O Suco Biqueli é um suco (vila) de cinco sucos que existem no Posto Administrativo de Ataúro, área geográfica integrada no Município de Dili, em Timor-Leste. De relevar que, segundo os dados oficiais de 2001/2002, o Suco Biqueli é considerado como um dos 30 sucos mais pobres em Timor-Leste, sendo um dos três sucos mais pobres do Posto Administrativo de Ataúro, Município Dili. De acordo com o Censo da População de Timor-Leste, 2015, o Suco de Biqueli ocupa uma área de 36 km<sup>2</sup>, contendo uma população de 2.076 habitantes, sendo 1.052 homens e 1.024 mulheres. Em termos de agregados familiares, residem no Suco Biqueli um total de 589 famílias, repartidas em 4 aldeias: Pala, Ilicnamo, Uaruana e Ilidua. Quanto à afiliação religiosa, sabe-se que a maioria da população deste suco é Cristão Protestante.

Conforme o descrito na Tabela 1, a maioria da população deste Suco é composta por Pescadores e Agricultores, sendo essencialmente do sexo masculino (Perfil Suco Biqueli (2014) (Tabela 1). Em termos socioeconómicos, o território apresenta frágeis estruturas económicas, com uma população baixos níveis de condições de vida e de rendimento, situados abaixo do limiar da pobreza, ou seja, abaixo dos 0,88 dólares por dia.

**Tabela 1. Características da População segundo a Ocupação e o Género no Suco Biqueli**

Tipos de ocupação	Sexo				Total	
	Masculino		Feminino		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%		
Funcionário Público	26	1,8	4	0,3	30	1,4
Funcionario Contratado	10	0,7	11	1,7	21	1,0
PNTL/F-FDTL	8	0,6	4	0,6	12	0,6
Voluntario Governo/ONG	5	0,3	3	0,5	8	0,4
<b>Pescador</b>	<b>580</b>	<b>40,2</b>	<b>13</b>	<b>2,1</b>	<b>593</b>	<b>28,6</b>
<b>Agricultor</b>	<b>240</b>	<b>16,6</b>	<b>220</b>	<b>34,9</b>	<b>460</b>	<b>22,2</b>
Veterinária	230	15,9	18	2,9	248	12,0
<b>Estudantes</b>	<b>301</b>	<b>20,8</b>	<b>297</b>	<b>47,1</b>	<b>598</b>	<b>28,8</b>
Negociantes e outros	44	3,0	60	9,5	104	5,0
<b>Total</b>	<b>1.444</b>	100,0	<b>630</b>	100,0	<b>2.074</b>	100,0

Fonte: Perfil Suco Biqueli, Posto Administrativo Ataúro, Município Dili, Timor-Leste (Outubro, 2014)

Abraçando uma abordagem qualitativa com uma estratégia de estudo de caso, partimos para o trabalho de campo, operacionalizando uma observação direta não participante e a aplicação de um guião de entrevista semi-estruturada, composta por 15 perguntas principais, organizadas em três grandes tópicos (processos de desenvolvimento comunitário; capital social na comunidade; participação e *empowerment* da comunidade), junto de 9 informantes privilegiados, compostos por líderes da comunidade (*liderança comunitária*), profissionais locais (pastores ou sacerdotes da igreja protestante, professores, pescadores e membros das comunidades). O trabalho de campo foi realizado em dois momentos diferentes, sendo primeiro realizado entre Setembro a Dezembro de 2016 e o segundo decorrido entre Setembro a Dezembro 2017.

No presente artigo, iremos apresentar apenas alguns dados preliminares sobre as lógicas do capital social em Suco Biqueli, deixando para um próximo artigo a abordagem específica das suas relações complexas com o *empowerment* e a participação.

### **1- Capital Social: Contributos para uma possível interpretação e compreensão.**

O capital social é um conceito complexo, tendo sido estudado pelos economistas, cientistas políticos, antropólogos e sociólogos, pelo que encontramos uma pulverização de perspetivas e tópicos da discussão em teses, artigos e revistas científicas (Alder & Kwon, 2014, p. 412). A verdade é que a expressão “capital social” pode referir-se a muitas

coisas, tais como às relações informais entre grupo e instituições sociais, normas, atitudes e valores que determinam e estruturam as interações sociais. Também há autores que privilegiam a ideia de capital como uma derivação do capitalismo, remetendo-o a um bem que um indivíduo possui, ou à dimensão económica e às lógicas da riqueza e do mercado. São sobretudo os das correntes marxistas que enfatizam a tese de Marx (1988, p. 251), argumentando que o “capital não é uma ‘coisa’ qualquer, mas sim algo determinado pela relação de produção, pertencente a uma determinada formação sócio histórica, e que representa uma ‘coisa’ que dá um caráter especificamente social a essa ‘coisa’”.

A verdade é que falar de capital social, não se delimita no questionamento das relações de produção. Embora existem várias perspetivas e noções do capital social, retenhamos a nossa atenção em torno das perspetivas de três dos principais autores sobre o capital social: Pierre Bourdieu, James Coleman e Robert Putnam.

Na perspetiva de Pierre Bourdieu, sociólogo da era contemporânea, é impossível compreender o mundo social sem conhecer o papel do capital e de todas as suas possíveis formas, não restritas à forma reconhecida pela teoria económica (Field, 2003, p. 24). Para o autor, existem várias tipologias de capital e que consistem em capital económico, capital cultural e capital social (Bourdieu, 1986; Field, 2003). O capital económico está relacionado com a posse de meios de produção e a riqueza, tais como a terra, fábricas, máquinas, ferramentas e dinheiro, sendo determinantes para a reprodução das posições sociais dos indivíduos. O capital cultural é incorporado, objetivado e institucionalizado, interferindo, por exemplo, no desempenho dos indivíduos no acesso às qualificações educacionais. Em termos estritos, o capital social consiste na “manifestação” das redes de relações sociais mobilizáveis para obtenção de benefícios (Bourdieu, 1986; Bonamino et al., 2010, p. 488). Segundo o autor, o capital cultural e o capital social devem ser tratados como um recurso ativo (*asset*), resultante do produto do trabalho acumulado (Field, 2003) ou do investimento social (Lin, 2003; Gómez, 2014). Ou seja, o capital social está relacionando com outras formas de capital, tais como o capital económico e o capital cultural (Field, 2003).

Adler & Kwon (2002, p. 20) subscrevem esta tese, argumentando que, para Pierre Bourdieu (1986, pp. 243-248), o capital social é “um conjunto de recursos atuais ou potenciais relacionados com a posse de uma rede durável de ligações, mais ou menos institucionalizadas de interconhecimento e interrelacionamento”, sendo “composta por obrigações sociais (conexões) convertíveis, em determinadas condições, em capital económico que pode ser institucionalizado sob a forma de um atributo social”. Aliás,

para o autor, “o volume de capital social que cada ator social pode possuir “depende da extensão da rede de relações que ele pode efetivamente mobilizar e do volume do capital pertencente a quem está ligado” (Bourdieu, 1986, pp. 243-248). De facto, de acordo com a perspetiva bourdiana, o capital social emerge da articulação tríplice entre os seus elementos constitutivos (redes de relações sociais facilitadoras de acesso aos recursos), os benefícios que resultam da participação dos indivíduos na rede social e das formas de reprodução do próprio capital social. Não é de admirar que o capital social é importante para determinados estratos de classe, decorrente dos benefícios materiais e simbólicos que os indivíduos possam extrair, como certas elites que procuram por esta via assegurar a sua posição relativa no espaço social (Bourdieu & Wacquant, 1992). Por outras palavras, segundo Bourdieu, o capital social está intimamente relacionado com o *habitus* dos indivíduos, sobretudo para as elites que possuem certas disposições duráveis e esquemas estruturados que lhes orientam a ação e a dominação no campo social. Neste sentido, o capital social pode fornecer um “apoio útil” às elites, sendo um capital essencialmente fundado pela interiorização pelos agentes de certas normas e valores (Bourdieu, 1986), tais como a autoestima e a honra, constituindo assim um meio de troca, por exemplo, no acesso a uma carreira política, quando alguém quiser “assediar clientes” para cargos que sejam socialmente importantes (Field, 2003; Adler & Kwon, 2002).

Uma outra figura incontornável quando se fala de capital social no contexto e perspetiva de desenvolvimento comunitário é sem sobra de dúvidas James Coleman. Na perspetiva do autor, dada à natureza da função do capital social, ele não é uma entidade única, mas sim uma variedade de diferentes entidades e recursos. Aliás, para o autor, todos estes elementos “encontram-se numa dada estrutura social e facilitam certas ações dos indivíduos que estão dentro da estrutura” (Coleman, 1990, p. 302; Adler & Kwon, 2002, p. 22). Assim sendo, para Coleman, o capital social comporta uma característica instrumental, representando os recursos que os atores podem mobilizar ou utilizar, envolvendo uma certa expectativa de reciprocidade, pelo que qualquer individuo pode estar inserida numa rede mais ampla, cujos relacionamentos são “governados” por elevados níveis de confiança e de valores mútuos (Field, 2003, p. 33) que os movem para a ação. Em síntese, Coleman argumenta que o conceito de capital social é “um meio para explicar como as pessoas podem trabalhar em conjunto” (Field, 2003, p. 34), em prol do interesse do coletivo.

Para além das perspetivas de Bourdieu e de Coleman, importa ainda salientar uma outra perspetiva relevante do capital social no contexto de desenvolvimento comunitário

e que é a de Robert Putnam, autor muito citado nas áreas da ciência política. Segundo Adler & Kwon (2002), a tese de Putnam insere-se numa perspetiva política que pode ser considerada como uma tese tributária das perspetivas de Coleman. Em termos estritos, Putnam (1993, p. 177-179) considera que o capital social pode ser visto como um fenómeno social, intimamente relacionado com dois aspectos nucleares. Por um lado, a associação de indivíduos em redes ou outras formas de organização locais ou horizontais, e, por outro lado, a existência da confiança mútua e da reciprocidade entre os atores sociais. Dito de outro modo, para Putnam (1993), o capital social é uma das “características de uma organização social, tais como as redes, normas e confiança social que facilitam a coordenação em prol do benefício mútuo” (Adler & Kwon, 2002, p. 20). Acrescenta ainda o autor que o capital social faz “parte da vida social, através das redes, normas e crenças que encorajam os participantes a agirem em conjunto de forma mais eficaz para alcançar objetivos comuns” (Putnam, 1993), argumentando ainda que a densidade dos contactos sociais, dos vínculos e laços sociais pode afetar o grau de produtividade individual e grupal, razão pela qual as redes sociais possuem um valor fulcral nos processos sociais e políticos (Field, 2003, p. 51).

Subjaz nas teses dos autores que seguimos que os laços sociais são fundamentais para os atores sociais. Tal como Paugam (2009, p.63 citado em Rosa, 2012, p. 3) argumenta os laços sociais são fundamentais para a sobrevivência dos indivíduos, na medida em que “são múltiplos e de natureza diferente, mas todos eles fornecem aos indivíduos simultaneamente a proteção e o reconhecimento necessário à sua existência social. A proteção remete para o conjunto de suporte que o indivíduo pode mobilizar face aos acasos de vida (recursos familiares, comunitários, profissionais, sociais), o reconhecimento remete para a interação social que estimula o indivíduo fornecendo-lhe a prova da sua existência e a sua valorização aos olhos do outro e dos outros”. Contudo a força dos laços sociais nas relações entre os atores sociais supõe a existência da confiança entre os mesmos. Porém, a questão da confiança é complexa, sendo balizada por contextos socio-espaciais e temporais, na medida em que “as relações de confiança quaisquer que sejam os quadros sócio históricos, no seio das quais sejam consideradas, ajudam a estruturar as posições dos atores, dando conta do sentido ou dinâmica das suas interações” (Balsa, 2006, p.12). Parafraseando Balsa (2006) e tomando por empréstimo as ideias de Williamson (s/d), a confiança ou credibilidade entre o “eu e o outro” representa sobretudo um “determinado nível de probabilidade subjetiva, estimada por um

agente, de que um outro agente, ou grupo, empreenderá uma ação específica” (Balsa, 2006, p.12).

Numa tentativa de esforço de caracterização do capital social, Kleinhans, Priemius e Engbersen (2007 citado em Gómez, 2014, p. 57) argumentam que há duas grandes tipologias do capital social num contexto social, sendo um de natureza **interna** e a outra **externa**. Porém, articulando a classificação de Kleinhans, Priemius e Engbersen com as de Adler & Kwon, somos a considerar que ambas as perspetivas são semelhantes, representando a interna o *bonding* (laços/vínculos sociais que asseguram a coesão das redes de pertença e de referência) do capital social, sendo a externa constituída pelo *bridging* (conexões/ligação social que assegura a solidariedade social) do capital social. Decorrente destas duas tipologias, sobressai uma dimensão intermédia ou conjunta entre interna e externa, interpretável como *linking* (integração na rede social) do capital social numa comunidade. Assim sendo, tendo em conta as perspetivas de Bourdieu, Coleman e Putnam, bem como outras referências revistas por Adler & Kwon (2002), é possível sistematizar três grandes tipologias de classificação do capital social, conforme o seguinte: a) **externa** (*bridging* baseada nas conexões de reconhecimento social dos atores), b) **interna** (*bonding* baseada nos laços de proteção social dos atores), e, c) conjunto **interno e externo** (*linking* baseado na *valorização* da rede social onde veicula o capital social).

Embora seja possível definir o capital social segundo três grupos de tipologias como o descrito acima, mas escudando-se em Bullen & Onyx (2005), tal como sugere Gómez (2014), é possível definir duas dimensões ou formas dos próprios elementos do capital social numa comunidade: estrutural-relacional; cultural-cognitivo. Assim, é necessário considerar uma dimensão de capital social do tipo **estrutural-relacional**, baseada nos fundamentos da participação/conexões entre os atores sociais a nível micro e meso (*bonding*, *bridging*, *linking*), e onde predominam as seguintes linhas de ação: participação, filiações familiares e conexões de trabalho, pró-atividade. Por outro lado, marca presença uma outra dimensão do capital social, designado de **cultural-cognitivo** que se fundamenta na ideia de uma permanente construção dum capital social, através das orientações simbólico-valorativos macrossociais, entre os quais o seguinte: confiança, tolerância e valores da vida (Gómez, 2014, p. 70) (Tabela 2).

**Tabela 2: Dimensões (formas), Tipologias e Elementos do Capital Social**

Dimensões do Capital Social	Tipologia do Capital Social	Elementos do Capital Social
<b>Estrutural-Relacional (Participação/Conexões sociais)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bonding</i> Capital Social (análise nível micro)</li> <li>• <i>Bridging</i> Capital Social (análise nível meso)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação na comunidade local</li> <li>▪ Laços e conexões familiares e amigos</li> <li>▪ Laços e conexões de trabalho</li> <li>▪ Pró-atividade num contexto social</li> </ul>
<b>Cultural-Cognitivo (Construção do Capital Social)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Linking</i> Capital Social (análise nível “macro” da rede social)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sentimento de confiança e segurança</li> <li>▪ Tolerância da diversidade</li> <li>▪ Valores da vida</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Gómez (2014) baseado em Bullen & Onyx (2005)

Face ao exposto, o capital social numa comunidade não é de fácil definição, embora se possa ser explicado através de três tipologias (*bonding*, *bridging* e *linking*), e caracterizado por duas dimensões ou formas: estrutural-relacional e cultural-cognitivo. Estas caracterizações não significam que as tipologias *bonding*, *bridging* e *linking* veiculam em ambientes sociais estanques (sistema fechado), formando uma espécie de *closed social capital*, na medida em que elas interagem com elevada interdependência entre os laços, vínculos e demais conexões dos atores sociais no seio das redes sociais. Ou seja, num contexto de desenvolvimento comunitário, por exemplo, se o *bonding* pode interferir na génese dum capital social “fechado” (*closed social capital*) na comunidade, mas tais laços e vínculos demasiados fortes no microcosmo, não podem ser considerados como um recurso (capital) útil no processo de desenvolvimento, se o *bridging* capital social da comunidade ou melhor as conexões efetivas das relações sociais não forem igualmente “fortalecidas”. Por outras palavras, podemos dizer que, a dimensão cultural-cognitivo (“macro”) do capital social duma comunidade não se “desenvolve” bem, sem a presença do *bridging* (“meso”) nem da dimensão relacional-estrutural (“micro”), sobretudo se houver ruptura da rede social (*linking*-“macro”) que sustenta o próprio capital social.

Perspetivamos, assim, que é possível existir uma variação das intensidades dos laços e vínculos que subjazem no capital social, bem como dos fluxos das orientações

simbólico-valorativos que interferem nas diversas conexões das redes sociais, aspectos que nos permitem compreender a operatividade a diferentes níveis que o próprio capital social possa emergir, seja de ordem cultural-cognitivo ou relacional-estrutural, atravessada pelas lógicas dos laços sociais e de filiação familiar (*bonding*-“micro”), das conexões sociais favoráveis à participação e solidariedade (*bridging*-“meso”) e das redes sociais (*linking*-“macro”) que veiculam no seio comunidade.

Parafraseando Putnam (1995, 2000), Field (2003), Gómez (2014), entre outros, o capital social “armado” com a força do *empowerment* serve, numa visão utilitarista e estratégica dos atores sociais na estruturação da ação coletiva, para potenciar a teia de relações das redes sociais nos processos sociais e políticos do desenvolvimento comunitário.

Em síntese, o capital social é um recurso decisivo e determinante num processo de desenvolvimento comunitário.

## **2- As malhas do Capital Social na Comunidade Suco Biqueli num Processo de Desenvolvimento Comunitário**

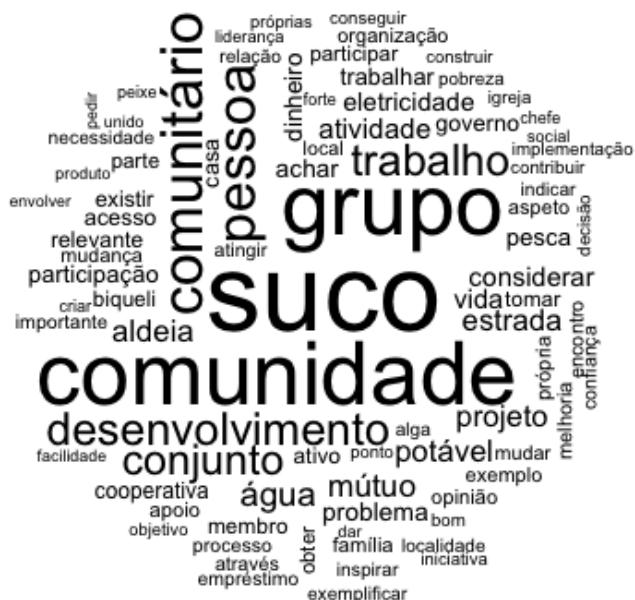
Neste ponto, damos a conhecer os resultados preliminares do estudo realizado no Suco Biqueli, Timor-Leste, apresentando em traços gerais os dilemas e desafios que se colocam no desenvolvimento comunitário, em face às características do capital social possíveis de identificar no *corpus* das entrevistas.

Em termos formais, o *corpus* das entrevistas recolhidas é composto por 9 textos, detendo 595 segmentos de textos, 1852 formas, das quais 707 são formas ativas e 631 formas suplementares, elementos estes que permitiram identificar 21488 ocorrências. As formas ativas com frequência superior a 3 é de 377, sendo a média de formas por segmento de texto de 36,1. Identificámos ainda 577 *hapax* (palavras únicas) e que correspondem a 2,7% das ocorrências e 42,2% das formas. Através do tratamento dos dados do *Iramuteq* e tendo presente as 9 unidades de contexto inicial (UCI), foram retidas 413 unidades de contexto elementar (UCE) em 595 segmentos de textos, admitindo para o tratamento lexical 69,4% do *corpus* reformatado que nos permitiu extrair 4 agrupamentos lexicais relevantes.

De acordo com o protocolo de procedimentos do *Iramuteq*, submetemos o corpus ao tratamento da técnica de nuvens de palavras, seguida da análise da similitude das ocorrências e da classificação hierárquica descente dos agrupamentos lexicais.

Os resultados da técnica de nuvens de palavras permitiram-nos conhecer que predominam no *corpus*, por ordem decrescente, as seguintes ocorrências das palavras com maior frequência (Esquema 1): suco (468); comunidade (363), grupo (356), comunitário (224), pessoa (208), desenvolvimento (163), trabalho (155), conjunto (149), água (108), mútuo (97), potável (92), aldeia (92), projeto (90), estrada (89), atividade (80), vida (75), eletricidade (69), problema (68), dinheiro (65), pesca (63), participação (62), governo (57). Este conjunto de palavras anunciam desde já a presença de algumas das problemáticas que subjazem no processo de desenvolvimento comunitário no Suco Biqueli que vão desde as questões das condições e necessidades estruturais do território, passando pelas condições materiais de sobrevivência da comunidade.

**Esquema 1- Nuvem de palavras dos entrevistados**



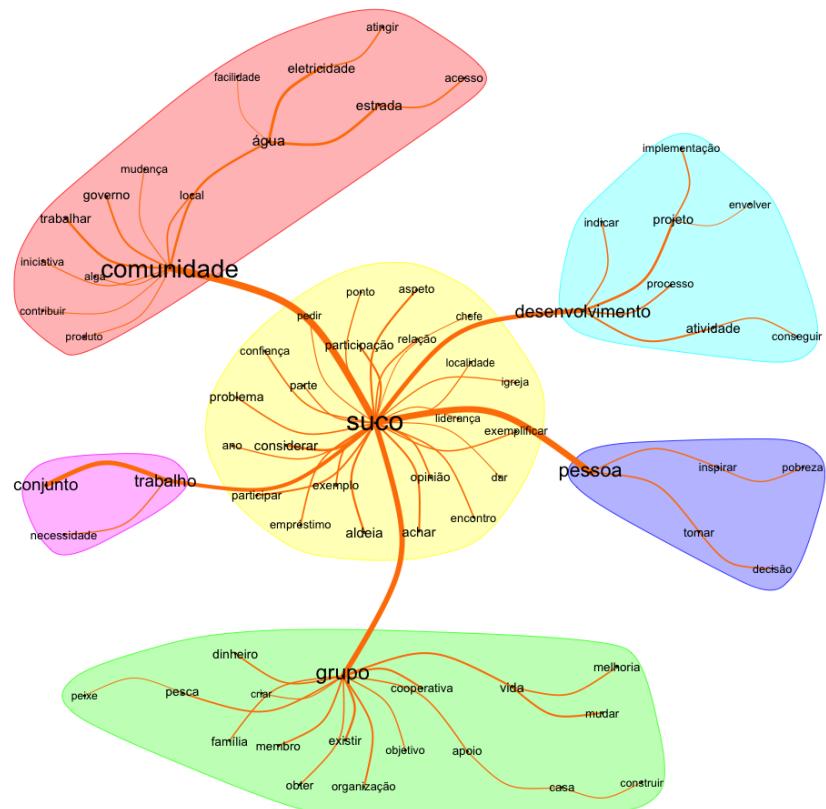
Fonte: Output do Iramuteq.

Através da extração das co-ocorrências dos lemas ou das palavras-chave com o *Iramuteq*, colocamos em evidência um conjunto de associações relevantes entre “suco-comunidade”, “suco-desenvolvimento”, “suco-pessoa”, “suco-trabalho-conjunto”, “suco-grupo”, “comunidade-governo”, “desenvolvimento-projeto-implementação”, “desenvolvimento-projeto-envolver”, “pessoa-tomar-decisão”, “suco-participação”,

“suco-confiança”, “suco-liderança”, “suco-chefe”, “grupo-família”, “grupo-vida-melhoria”, “grupo-pesca”, “grupo-cooperativa”, “água-eletricidade”, “água-facilidade-estrada-acesso” (Esquema 2).

Da conjugação da interpretação dos resultados da nuvem de palavras e da análise das co-ocorrências, colocamos em evidência duas realidades do estado do desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli. Por um lado, apercebemos a centralidade das questões do território do suco que carecem ainda de projetos de melhoria das condições de vida, reclamando em particular do governo mais dinheiro para a melhoria das acessibilidades (estradas) entre as aldeias, bem como do fornecimento da eletricidade e da água potável para as mesmas. Por outro lado, assistimos vozes que valorizam a importância do trabalho conjunto, ou da intervenção e ação mútua entre os grupos, fazendo assim relevar a importância do papel da participação e da cooperação efetiva dos grupos na comunidade nas diversas dinâmicas do desenvolvimento comunitário, e sobretudo o papel das redes sociais em todas as áreas da vida da comunidade ou das pessoas do Suco Biqueli.

**Esquema 2- Co-ocorrências das palavras do *corpus* das entrevistas**



Fonte: Output do Iramuteq.

“a eletricidade e a canalização da água potável são do tempo da ocupação da Indonésia, e mesmo assim, há ainda aldeias que ainda não têm acesso” (E 5)

“criar grupos e trabalho em conjunto (...) tem de ser uma tendência do processo de desenvolvimento comunitário” (E 9)

“trabalho conjunto como uma oportunidade (...) mais participação e (...) cooperação (...) para melhorar a vida no suco” (E 7)

“a comunidade neste Suco está consciente de que para resolver os problemas têm de ser conjuntamente e unidas, com confiança mútua. Pensam positivamente para viver em harmonia. (...) Por exemplo, no aspetto de empréstimo, há sempre a garantia de que o dinheiro não se perde, porque há confiança mútua sempre membro do grupo duma cooperativa. (...) todas as pessoas sabem que têm de participar, (...) podemos dizer que a participação na comunidade é importante em tudo. (...) somos pobres, mas sabemos que as pessoas, os grupos e os líderes da comunidade sabem inspirar a comunidade para trabalharem em conjunto e trabalharem em equipa para libertar o povo da própria pobreza” (E2).

“Há muitos grupos comunitários, como o grupo de pesca, (...) estes grupos foram criadas pelas próprias iniciativas das comunidades. (...) Decisão coletiva e junto sempre... (...) obtivemos muito peixe e ganhamos muito dinheiro. Utilizámos o dinheiro dos grupos sobretudo em termos empréstimos, para podermos atender às necessidades da família, no apoio ao estudo dos filhos e para melhorar a casa” (E5).

“(...) para desenvolver o que é que bom para vida na comunidade, tem de ser através do trabalho em conjunto e com alguém que tenha experiência. (...) A própria comunidade utilizou o seu próprio dinheiro para construir um salão de encontro. Um grupo da comunidade organizou uma formação como a costura da roupa, para elas poderem ganhar o dinheiro e melhorar as suas vidas” (E6).

“As pessoas deste Suco sempre cumprem os seus deveres e promessas, devolvem o dinheiro de acordo com um tempo determinado. Em Biqueli, esta situação de confiança mútua, já é considerado como uma cultura. (...) As prioridades desses grupos comunitários foram o trabalho em conjunto e o apoio mútuo para bem-estar comum e melhoria das condições da vida das famílias” (E9).

Os resultados das formas discursivas presentes nos agrupamentos lexicais, sugerem-nos ainda que, não obstante o Suco Biqueli necessitar ainda de vários projetos infraestruturais de desenvolvimento de natureza imediata, sendo a generalidade dependente do investimento externo do governo, não há dúvida de que existem muitos desafios e dilemas sobre os projetos de desenvolvimento comunitário e que são transversais à forma como se dinamizam o capital social na rede social da comunidade. Apercebemos ainda que a comunidade valoriza, no plano micro e meso, os projetos de melhoria das condições de vida nas aldeias, afirmando que tais realizadas passam pela importância da capacitação (poder) e habilidade dos atores sociais *empowered*, quer para o trabalho conjunto, quer para a participação ativa na tomada de decisões sobre situações concretas de luta contra a pobreza. Releva-se aqui claramente a importância do capital social na vida quotidiana da comunidade.

## **Considerações Finais**

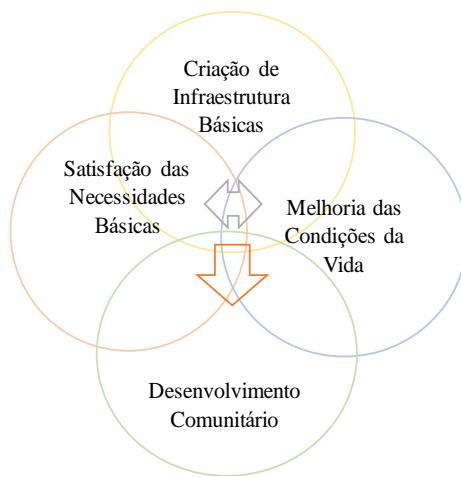
Os resultados do estudo sobre a natureza do capital social em Suco Biqueli (Timor-Leste) sugerem que existem elementos determinantes num processo de desenvolvimento comunitário que direta ou indiretamente afetam as suas vidas no local onde que vivem.

Em primeiro lugar verificámos que, falar desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, implica ter em consideração a necessidade de infraestrutura básicas (estrada, eletricidade e agua potável) ainda não resolvidas após mais de uma década da independência de Timor-Leste, cuja concretização urgente permitirá a satisfação das necessidades básicas das condições da vida da própria comunidade no local. É certo que tais infraestruturas básicas dependem muito do investimento do governo central, mas sem a decisão e a vontade da comunidade em exigir, apelar e lutar para que sejam edificadas as infraestruturas essenciais para a melhoria das condições de vida, então Suco Biqueli nunca poderá sair do grau zero do seu desenvolvimento. Subjaz, assim, articulada à noção de desenvolvimento comunitário na comunidade Suco Biqueli, uma relação estreita entre a criação de infra-estruturas, a satisfação das necessidades básicas, e a melhoria das condições de vida.

Em segundo lugar, constatámos que o poder para a dinamização da ação coletiva segregada pela materialização do capital social da comunidade decorre das manifestações objetivas da participação comunitária, ou melhor da participação ativa da comunidade,

desempenhando tal poder um papel importante e decisivo no processo de *empowerment* comunitário. Verificámos ainda em Suco Biqueli, a presença dum capital social intimamente relacionado com os vínculos, as redes sociais e os dispositivos informais de confiança e de credibilidade. A verdade é que, em Suco Biqueli, o capital social emerge de forma mais evidente relacionado com a ação e a confiança dos grupos informais da comunidade, designadamente para a resolução de problemas de ordem económica entre os seus membros e ou dos “negócios” dentro da comunidade.

**Esquema 3: Elementos chaves de Desenvolvimento Comunitário na Comunidade Suco Biqueli**

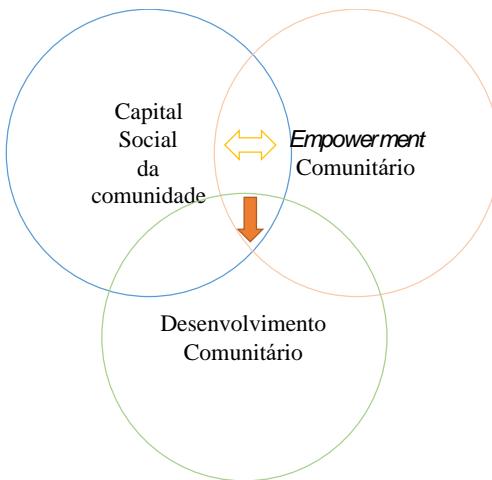


Em terceiro lugar, somos ainda a considerar que a capacidade (poder) e a habilidade dos atores sociais para dinamizarem o trabalho em conjunto numa comunidade com vista ao alcance de objetivos comuns para a mudança das condições de vida, no combate à pobreza e à exclusão, estão dependentes de um conjunto de condições estruturais e conjunturais do campo social do Suco Biqueli. As ações coletivas em prol duma intervenção a nível micro na comunidade só são mantidas “coesas”, devido essencialmente a mecanismos que subjazem nos laços, vínculos e redes sociais intracomunitários, embora tais realidades dependam, quer da forma de valorização da confiança e da expectativa do benefício mútuo entre os atores sociais, quer da posse por estes, de recursos sociais e políticos para a materialização do poder de intervenção e da participação ativa na toma de decisão.

Verificamos que os factores críticos do sucesso do desenvolvimento relacionam-se com as condições que permitam fazer emergir uma forte participação e integração social, sendo esta assegurada por uma liderança participada na ação coletiva. Assim

sendo, caso não estejam reunidas estas condições, as formas de capital social que possam emergir são frágeis e quiçá nula no território estudado, tal como apresentamos nos quadrantes B, C e D. Perspetivamos assim uma relação estreita entre o capital social, *empowerment* e desenvolvimento comunitário (Esquema 4).

**Esquema 4: Interações o Capital Social da Comunidade e o *Empowerment* Comunitário na Comunidade Suco Biqueli num processo de Desenvolvimento Comunitário**



Em quarto lugar e por último, renovamos aquilo que temos referido até aqui, de que falar em desenvolvimento comunitário releva a articulação de três campos conceituais que interferem com a intervenção social e comunitária: 1) capital social da comunidade; 2) participação comunitária ou participação ativa da comunidade; 3) *empowerment* da comunidade. Majoram-se aqui os papéis do capital social da comunidade, quer ao nível da sua importância para incentivar e facilitar a participação ativa da comunidade, mas também o *empowerment* da comunidade. Assim sendo, não obstante estarem ainda por concretizar várias necessidades locais e que subsistem diversos desafios no processo de desenvolvimento em Suco Biqueli (Timor-Leste), admitimos que, face ao observado até à data, *existe um sucesso, ainda que seja relativo, no processo de desenvolvimento comunitário porque os agentes de desenvolvimento valorizam o papel e o lugar do capital social e do empowerment nas práticas de intervenção*.

Em suma, os resultados do estudo sugerem-nos que o capital social em Suco Biqueli (Timor-Leste) é dotado de um poder intrínseco que interfere no processo de *empowerment* da comunidade, apesar deste poder ser influenciado ou induzido por forças de intervenção externa. Assim, para que a comunidade de Suco Biqueli possa ser fortalecida na consciencialização para a ação, é preciso atender às possibilidades de

redução das incertezas e das situações de *powerless* dos seus atores nas decisões sobre os processos de desenvolvimento. Por outras palavras, o capital social, a participação e o *empowerment* da comunidade representam faces da mesma moeda, constituindo os requisitos nucleares no processo de desenvolvimento comunitário em Suco Biqueli, Ataúro, Dili, Timor-Leste.

## **Referências Bibliográficas**

- Afonso, M.M., Fernandes, A.P. (2005). abCD Introdução à Cooperação para o Desenvolvimento. *Revista Forum DC*. Disponível em <http://www.forumdc.net>, acesso, 01/03/2016.
- Adler, P.S., Kwon, S.W. (2002). Social Capital: Prospect for a new concept. *Academic of Management Review*, 27(1), 17-40.
- Adler, P.S., Kwon, S.W. (2014). Social Capital: Maturation of a Field of Research. *Academic of Management Review*, 30(4), 412-422.
- Almeida, J. (2011). *O essencial sobre o capital social*. Lisboa: Imprensa Nacional.
- Amaro, R. (2003). Desenvolvimento — um conceito ultrapassado ou em renovação? Da teoria à prática e da prática à teoria. *Cadernos de Estudos Africanos*, 4, 35-70.
- Balsa, C. (2006). *Confiança e Laço Social*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Bonamino, A., Alves, F., Franco, C., Cazelli, S. (2010). Os efeitos das diferentes formas de capital no desempenho escolar: um estudo à luz de Bourdieu e de Coleman. *Revista Brasileira de Educação*, [online], 15(45), 487-499.  
<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-24782010000300007>, acesso, 01/03/2016.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. in J.G.Richardson (org), *Handbook of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood. pp. 241-258.
- Bourdieu, P., Wacquant, L.J.D. (1992). *An Invitation to Reflexive Sociology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Buciega, A., Esparcia, J. (2013). Desarrollo, Territorio y Capital Social. Un análisis a partir de dinámicas relacionales en el desarrollo rural. *REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 24(1). Disponible en  
<https://revistes.uab.cat/redes/article/view/v24-n1-buciega-esparcia/350-pdf-es>, acesso, 01/07/2017.
- Carmo, H. (2007). *Desenvolvimento comunitário*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Coleman, J. (1990). *Foundation of social theory*. Cambridge: The Belknap Press.
- Field, J. (2003). *Social Capital*. London: Routledge.
- Fu, Q. (2004). *Trust, Social Capital, and Organizational Effectiveness*. Major paper submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Master of Public and International Affairs, Blacksburg, VA.

- Friedmann, J. (1996). *Empowerment uma política de desenvolvimento alternativo*. Oeiras: Celta.
- Gómez, T.G., (2014). *The Social Capital Applied to Cross-Border Alentejo-Algarve-Andalucía and Southern Finlandia-Estonia*, Doctoral Thesis, Universidad de Huelva.
- Hikey, S., Mohan, G. (2004). *Towards participation as transformation: Criticall themes and challenges*. In S. Hikey & G. Mohan, *Participation: From tyranny to transformation* (pp. 3-24). London: Zed. Disponível em <http://sergiorosendo.pbworks.com/f/Hickey+26+Mohan+2004.pdf>, acesso, 01/03/2016.
- Ife, J., Tesoriero, F. (2008). *Community Development: Community-Based Alternatives in an Age of Globalisation*. Frenchs Forest, N.S.W.: Pearson Education.
- Jones, S., Kardan, A. (2013). *A Framework for Analysing Partcipation in Development*. Report . Oslo: Norwegian Agency for Development Cooperation (NORAD).
- Leandro, M. (2001). Os laços sociais em questão. Metamorfoses sociais, metamorfoses de uma nação. in M. Leandro (coord.), *Laços familiares e sociais*. Viseu: Psicossoma. pp. 27-57
- Lin, N. (2001). *Social Capital. A theory of social structure and action*. Cambridge: Cambridge University Press
- Oakley, P., Clayton, A. (2003). *Monitoramento e Avaliação do Empoderamento*. São Paulo: Instituto Pólis, INTRAC.
- Marques, A. (2017). Caminhos sinuosos do desenvolvimento. *Desenvolvimento e Sociedade – Revista Interdisciplinar em Ciências Sociais*, 2, 31-49.
- Marx, K. (1988). *O Capital. Volume 5*. São Paulo: Nova Cultural.
- Paugam, S. (2009). *Le lien social*. Paris: Puf.
- Portes, A. (2000). Capital social: origens e aplicações na sociologia contemporânea. *Sociologia Problemas e práticas*, 33, 133-158. Disponível em <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n33/n33a06.pdf>, acesso, 01/03/2016.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: social capital and public life. *The Amarican Prospect*, 13, 35-43.
- Rosa, V. (2012). *Laços sociais e capital social nas narrativas das pessoas em situação de sem-abrigo*. Dissertação. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga.
- Silva, C. (2004). Participação direta e o discurso do empowerment. *O labirinto da enfermagem. Participação e profissionalismo*. Lisboa: Colibri. pp. 42-50.

- Silva, C. (2015). Pósfacio: Mais do que um ponto de vista. Perspetivas para uma ética do (des)envolvimento local ou um (des)envolvimento com ética localizada. In O. Pereira, *Reflexões estratégicas de desenvolvimento local no contexto da preservação da identidade de Penedos (Mértola)* (pp. 285-291). Casal de Cambra: Caleidoscópio.
- Silva, M. (1963). Fases de um processo de Desenvolvimento Comunitário. *Análise Social*, 1 (4), 538-558.
- Soetomo, (2008). *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soetomo (2011). *Pemberdayaan Masyarakat, Mungkinkah Muncul Antitesisnya?*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Svendsen, G.T., Svendsen, G.L.H. (Eds.) (2009). *Handbook of Social Capital. The Troika of Sociology, Political Science and Economics*. Edward Elgar, UK/USA.
- Thomas, A. (2000). Meanings and Views of Developmet. In T. Allen & A. Thomas (Ed.). *Poverty and Development Into the 21<sup>st</sup> Century*. Oxford; New York: Open University, pp. 23-48.

## **REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

### **A ESCOLA OFICIAL DE IDIOMAS – UM ATOR DA GOVERNAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NO TERRITÓRIO DA EXTREMADURA?**

*Maria da Graça Palula Viegas*

*Universidade de Évora. CICS. NOVA. UÉvora*

[mgpviegas@gmail.com](mailto:mgpviegas@gmail.com)

[palulaviegas@yahoo.fr](mailto:palulaviegas@yahoo.fr)

## **Resumo**

No território ibérico, espaço marcado por identidades ligadas aos modos de vivência social e cultural de um território periférico, a sociedade civil está organizada, coexistindo agentes que se mobilizam e envolvem em atividades legitimando as lógicas, mobilizando certos recursos, levando à organização da ação coletiva, dando oportunidades a agentes periféricos ou marginais, funcionando como intermediários ou stakeholders. Ao por a funcionar cadeias de interações, através de relações formais e informais, esse poder relacional no território gera um dinamismo mobilizador, em prol de políticas regionais, nacionais e europeias. Conhecer esse papel passa por problematizar o contexto onde entidades e atores se movem em torno dos seus projetos, rede de interações, sistemas de ação, lógicas de racionalidade que guiam atuações e delimitam estratégias de ação, produção de acordos e coordenação entre atores.

Na continuidade da reflexão iniciada com a dissertação de mestrado, assim como momentos de debate e reflexão das práticas da cooperação transfronteiriça e do papel do domínio do idioma, traduzidos em artigos científicos ou apresentados em debate em encontros académicos, resulta a presente comunicação. Observar uma entidade particular, a Escola Oficial de Idiomas da Extremadura, agente no território, uma entidade pública, sob a alçada da Junta da Extremadura, implementada no espaço com pólos em cidades distintas, permite que seja olhada enquanto instrumento de riqueza de dispositivos de reflexidade.

Analizar a sua estrutura orgânica, sua finalidade e objetivos, dilemas e negociações, suscita a curiosidade científica de torna-la um objeto de estudo, procurando analisar as interações, enfatizando o fator humano na estruturação da cooperação no território, analisando os discursos que permitem conhecer o seu consciente coletivo, identificar as representações de cooperação, observar vinculações sociais, identificando regras que orientam sistemas de trocas e relações de poder e consequente intervenção no território.

**Palavras-chave:** Escola Oficial de Idiomas, Território, Ator, Desenvolvimento

## Abstract

**Abstract:** In the Iberian territory, a space marked by identities linked to the social and cultural modes of living in a peripheral territory, civil society is organized, coexisting agents that mobilize and engage in activities legitimizing the logics, mobilizing certain resources, leading to the organization of collective action, giving opportunities to peripheral or marginal agents, acting as intermediaries or stakeholders. In order to function as chains of interaction, through formal and informal relations, this relational power, inside the territory, generates a mobilizing dynamism, in favour of regional, national and European policies. Knowing this role involves problematizing the context where entities and actors move around their projects, network of interactions, systems of action and rationality logics that guide actions and define strategies of action, production of agreements and coordination among actors.

Following the reflection that begun with the Master's dissertation, as well as moments of Debate and Reflection on the practices of cross-border cooperation and the role of the language domain, translated into scientific articles or presented in debate, at academic meetings, this communication results. Observing a particular entity, the Official School of Languages' of Extremadura, agent within the territory, a public entity, under the authority of "Junta de Extremadura", implemented in the space with poles in different cities, allows it to be seen as an instrument of wealth of reflex devices.

Analysing its organic structure, its purpose and objectives, dilemmas and negotiations, it arouses the scientific curiosity of making it an object of study, trying to analyse the interactions, emphasizing the human factor in the structuring of cooperation in the territory, analysing the speeches that allow knowing their collective consciousness, identify the representations of cooperation, observe social ties, identifying rules that guide systems of exchanges and power relations as well as consequent territory interventions.

**Keywords:** Official School of Languages', Territory, Actor, Development

## **Introdução**

A presente comunicação, intitulada “A Escola Oficial de Idiomas – um ator de governação da sociedade civil no território da Extremadura?” consiste numa forma de apropriação da realidade do território transfronteiriço, enfatizando a intervenção particular de um ator da sociedade civil, a Escola Oficial de Idiomas. A opção por uma unidade de estudo como esta justifica-se com base no pressuposto orientador de que na sociedade atual, democrática e plural, a génesis da conceção dessa democratização implica uma participação ativa dos vários intervenientes, numa lógica de descentralização que ao incentivar a dinâmica de participação ativa de diversos atores, estes, ao se mobilizarem, geram redes de interação interventivas no contexto onde se localizam.

A Escola Oficial de Idiomas como objeto de estudo acontece ainda porque esta é detentora de instrumento de poder, o domínio do idioma, que lhe permite constitui-se ator ativo no seu próprio território, agente de proximidade e intermediário entre quem o domina e quem lhe quer ter acesso, aglutinando todos os atores que se movimentam em torno do ensino do idioma. Desde sempre princípio inerente ao conceito de desenvolvimento, o envolvimento participativo por parte daqueles que estão no contexto local, é instrumento de aproximação à realidade das conceções mais generalistas.

Putman, tal como Coleman, ao considerar que o “*desenvolvimento de uma região está diretamente associado a uma forma de organização social e relações cívicas que esse contexto possui*” (citado por Echebérria et al, 2005, p 18), transmite a ideia de que o capital social favorece a atuação dos coletivos segundo as normas, gera maior confiança, o que se reflete nas interações sociais. Assim, cada coletivo tem a vantagem de maior interação no interior da própria comunidade, ao transmitir mais informação e ao fazê-la circular a diversos níveis da estrutura social, criando redes internas e gerando acesso a maiores contatos externos (Coleman e Putnam, referidos por Echebérria et al, 2005). Aqui surge-nos outra das linhas orientadoras em que se articula esta análise, subscrevendo a ideia de Manuel Castells de um “novo significado social de espaço” em que um dos princípios fundamentais “Estado em rede” é a generalização de “espaços de fluxos”. Circunscrevendo ao tema concreto da presente apresentação, o espaço de intervenção da Escola Oficial de idiomas inclui aqui o espaço físico da província da Extremadura, com pólos em cidades distintas, que por sua vez dinamizam ações em localidades próximas, mas a generalidade não se limita ao espaço administrativo ou territorial. Pelo contrário, forma-se uma diversidade de redes locais e regionais que se sobrepõem à unicamente

espacial, que invertem toda a forma de organização e geram de nova estrutura. (Castells, 2005)

Em suma, assume-se aqui claramente que a ideia de interrogar a Escola Oficial de Idiomas como agente de governação na Extremadura é feito à luz das conceções teóricas de governação que enfatizam o papel ativo dos atores locais na construção dinâmica do seu próprio espaço, recorrendo a recursos, mobilizando-os e produzindo redes de interações internas e externas. (Gonçalves, 2011; Castells , 2001)

Implementada no “*espaço de fluxos e espaço de lugares*”, nas palavras de Castells (Castells, 2012, p 447) a Escola Oficial de Idiomas pode ser olhada enquanto instrumento de riqueza de dispositivos de reflexidade, numa óptica de criatividade dos atores sociais na participação socioetária. Tal como nos diz Gonçalves, “*(...) as potencialidades de um território já não resultam da respectiva resignação e aceitação de regras políticas e económicas externas mas sobretudo, das atitudes e capacidades de promover uma dinâmica de sociedade local capaz de realizar projectos inovadores e deste modo, criar espaços de autonomia local*” (Gonçalves, 2011, p 2)

## **1 - A Escola Oficial de Idiomas no Território - conceitos aglutinadores: desenvolvimento, território, governação, rede de interações, cooperação**

Algumas interrogações contribuíram para uma reflexão prévia, em torno descentralização das intervenções e particularizando os papéis dos diferentes atores da sociedade civil, que através de trocas, poderão desenvolver medidas adequadas ao espaço local/regional, gerando alterações na morfologia social do território ao constituir-se agentes ativos no seu modelo de desenvolvimento social.

O conceito aqui utilizado concebe território como espaço multidimensional, que vai além da definição geográfica, administrativa ou legislativa, mas que só pode ser entendido quando a estas reduzidas dimensões forem acrescentadas muitas outras, como históricas, socioeconómicas e culturais, que na sua constante interação conjunta, o tornam um espaço dinâmico, vivido e vivenciado, onde as interações em constante estruturação o definem.

Esta conceção genérica ganha maior enfase quando nos reportamos ao território transfronteiriço em particular pois, tal como nos diz António Marques, “*território (...) pode ser definido como um espaço socialmente construído, possuidor de recursos naturais e detentor de uma história construída pelos homens que nele habitam, através de convenções*

*de valores e regras, de arranjos institucionais que lhes conferem expressão, e de formas sociais de organização da produção".* (Marques, 2006, p 45)

É assim que procuramos analisar como a Escola Oficial de Idiomas, um ator particular localizado num contexto territorial multidimensional, que produz ações que se repercutem num espaço que se designa de social, já que a sua forma de produção assenta na teia de interações que nele acontecem. Como sistematiza Marques, “*o espaço pode conter elementos da natureza mas também é formado pelas diversas dimensões sociais resultantes das relações que os sujeitos estabelecem entre si, aos níveis da cultura, da política ou da economia. Por outro lado, os sujeitos são produtores de espaços ao estabelecerem relações diversas, sendo produtos dessa multidimensionalidade*”.

(Marques, 2006, p 44)

Outro dos aspetos a ter presente é que a intervenção no território gera uma forma de poder, que resulta da produção de relações sociais no espaço, que criam um desenho dessa intervenção resultante da teia de interações. Assim, mais que uma delimitação por confronto ou limites administrativos, o território transfronteiriço é marcado por diferentes relações sociais fruto da multiplicidade de espaços de participação, estruturado num conjunto de relações sociais, assentes em interesses partilhados por coletivos, que podem constituir um tecido social associativo.

É neste âmbito que surgem atores da sociedade civil que poderão contribuir para a descentralização, formulando políticas de cooperação, capazes de funcionar como instrumento de desenvolvimento humano e inclusão social das populações, reunindo um conjunto diverso de recursos. Citando Aline Costa, “*pensando na perspetiva das redes, o local se caracteriza como construção social, a qual reúne comportamentos e relações coletivas. O local surge a partir de agrupamentos de indivíduos em torno de interesses afins, visando a interacções, diálogo, negociações com outros grupos (...)*

(Costa, 2007, p 2).

Em suma, podemos concluir que, partilhando da perspetiva de Marques, “*Da mesma forma que o espaço e o território são fundamentais para que as relações sociais possam efectivar-se, estas produzem, de modo contínuo, novos espaços e novos territórios de contornos contraditórios, interdependentes e conflituosos. Esses vínculos são indissociáveis.*” (Marques, 2006, p 44)

A primeira das ideias orientadoras desta abordagem está já aqui explanada, a intervenção no território transfronteiriço enquanto espaço de ação, para atuação entre técnicos (intervenientes na escola e com quem estes interagem e população local que indiretamente recebe a influencia das políticas), concertando decisões políticas do Estado Central e local

e aproximando a intervenção de uma proposta de desenvolvimento local que contribua para o reforço do contexto local.

Se o conceito de desenvolvimento local, enquanto quadro conceitual presente na presente abordagem, recai na conceção defendida pela OCDE, como “*(...) processo através do qual um determinado número de instituições e/ou atores se mobilizam a si próprios num determinado lugar no sentido de criar, reforçar ou estabilizar atividades usando, tanto quanto possível, os recursos do seu território*” (Moreira e André, 2006, p17), o enfoque dado ao papel dos atores locais, enquanto agentes mobilizadores dos seus próprios recursos, em prol do desenvolvimento da sua própria realidade, justifica a opção no presente estudo.

Ora, essas políticas e práticas específicas só ganham sentido quando enquadradas num espaço delimitado, onde identidades se foram construindo, pois, partilhando da opinião de Aline Costa “*(..) as relações de poder se constituem a partir da formação de grupos que se identificam, agem e produzem comportamentos baseados em determinada visão; que assumem ou trabalham para a implementação de práticas políticas também determinadas; que se efetuam em um espaço delimitado não somente por critérios físicos de delimitação, como também pela extensão das redes sociais*” (Costa, 2007, p 2).

Nesta linha de pensamento, importa apresentar agora o entendimento dado ao conceito de governação, articulando com a sua representatividade na atividade da Escola Oficial de Idiomas da Extremadura. Esta, uma entidade pública, sob a alçada da Junta da Extremadura, constitui-se agente no território, num contexto de participação coletiva no contexto local onde se localiza, a par de outras entidades que igualmente estruturam ações nesse território. Tal como nos diz Gonçalves, “*Estes dispositivos locais de governança visam promover a estreita articulação entre todas as instituições com responsabilidade na matéria e envolver na acção colectiva redes autónomas de instituições e de agentes que se regem entre si.*” (Gonçalves, 2011, p 101) Sequencialmente surge o conceito de governação, aqui é entendida na perspetiva de Putman, enquanto forma de participação ativa dos intervenientes da sociedade civil, em prol do desenvolvimento do espaço onde pertencem, atuam e se relacionam (Putman, citado por Gonçalves).

Assim, no território extremenho, a entidade Escola Oficial de Idiomas, funciona como um ator emergente na tomada de decisões no âmbito da educação, formação e aprendizagem de línguas, mas na sua intervenção quotidiana aglutina práticas que fazem emergir a criação de relações concertadas com o governo regional, nacional e europeu e simultaneamente de outras organizações não-governamentais, assim como de cidadãos. Subscrevendo a conceção de Habermas e Beck, quando citados por Gonçalves, defendem

*“práticas de democracia local, envolvendo atores supra-nacionais como a União Europeia e atores infra-estatais, como as regiões, as comarcas, as províncias, os municípios ou ainda (...) exercícios da democracia num espaço aberto, desterritorializado, não hierárquico capaz de promover o alargamento do espaço público”*( Gonçalves, 2011, p 89)

No que respeita às rede de interações pode-se afirmar que os processos sociológicos de apropriação do espaço pelos habitantes apontam para uma correlação território e sociedade, que implicam a compreensão da mobilidade dos atores no espaço, da observação dos elementos físicos (desde equipamentos e sua utilização, partilha dos mesmos), mas igualmente da percepção do espaço resultante das vivências diárias, em que predomina a cultura da mobilidade, verificando se a forma como é apropriado é marcada por referências, simbologia ou linguagem comum, ou não. Há, pois, que focar a análise na desocultação das lógicas sociais de apropriação do espaço.

Desta forma, há que entender o contexto espacial perspetivando a importância da sua dinâmica no que respeita às diversas lógicas inerentes à apropriação do espaço, assim como aos processos que estão na sua origem. A importância dessa análise, “determinante social global que, ao interferir com outros, é constitutivo da troca social” (Rémy e Voyé, 1997, p165), impõe a distinção da *“lógica intencional valorizada pelos agentes sociais, preocupados com a escolha e a autonomia e a lógica objetiva que surte os seus efeitos de forma autónoma e pode assim torná-los bem diferentes dos procurados (...).”* (Rémy e Voyé, 1997, p 165)

A perspectiva de um espaço social desterritorializado e não hierárquico, mas delimitado das fronteiras das redes de interação e não das fronteiras administrativas, articula-se com a temática do congresso já que está associada à ideia de rede.

Por último, a cooperação, enquanto conceito sociológico alvo de diversas representações, desde a visão de promotora de solidariedades, gerando ordem ou equilíbrio social, ou como instrumento gerador de oposições e conflitos, em prol de um domínio. Independentemente da perspetiva ou conceção, inegável é que inerente ao conceito de cooperação está o facto de ser um processo social associativo, próprio de qualquer sociedade, já que esta é dinâmica graças às redes de colaboração entre os atores sociais. Na atualidade, o realce dado às redes de parcerias, partenariados em prol do desenvolvimento de ações e projetos, traduz não apenas a pertinência da reflexão sociológica deste conceito, das representações a que está aliado, como dos efeitos das práticas de cooperação, na consolidação de interdependências para viabilização de projetos, públicos ou privados.

Podemos assim afirmar que a cooperação, enquanto geradora de interdependências, é um processo social claramente defendido por entidades governamentais e não governamentais, estando cada vez mais associada a representações de desenvolvimento sustentável, de integração, de mobilização de recursos e agentes específicos, locais e regionais, em prol da satisfação de necessidades, assim como dinamizadora de jogos estratégicos e de poder.

Parafraseando Ludmila Lima,

*“os limites da análise das práticas cooperativas serão dados pelo próprio entendimento de que, em relação ao objeto em questão, pode-se tentar mapear certos aspectos e fatores que imprimem às relações sociais sentidos específicos. Contudo, o reconhecimento de que a liberdade humana produz significados inesperados e a certeza de que o mundo é também puro acaso colocam-nos, antes de tudo, diante da imprevisibilidade das formas pelas quais vão atuar agentes sociais e históricos dentro de circunstâncias concretas, gerais e também difusas”* (Lima, 2005, p 12).

Podemos pois deixar já realçada a ideia de que a cooperação não pode ser entendida numa perspetiva limitativa, como atividade formal e centralizada, nomeadamente desencadeada pelos detentores de poder, mas igualmente há que dar enfoque à cooperação informal ou espontânea.

Pierre Bourdieu olha a sociedade, entendida numa perspetiva micro ou macro, como campos sociais onde diferentes processos de relação, associativos ou dissociativos, traduzem a diversidade de acesso a capitais sociais e interações em torno da sua posse, acesso ou domínio. Para o autor, é a posse ou acesso ao capital social que determina a posição dos grupos ou agentes na teia de interações estabelecidas e lhes confere poder, assim como posição dominante, capaz de mobilizar os recursos em torno daquilo que para esses agentes é mais favorável. Paralelamente, essa posição ganha representatividade na reprodução social, já que os grupos dominantes tendem a reproduzir valores, crenças e representações, de modo a manter a sua posição dominante.

Como afirma Ludmila Lima,

*“(...) uma advertência: a de que os processos cooperativos sejam analisados a partir do reconhecimento de que quaisquer que sejam as formas de apoio, a concessão de recursos e empréstimos para implementação de políticas, programas e projetos - seja qual for o seu foco e independentemente de sua importância para os beneficiários – estaremos tratando de práticas e relações que ocorrem, (...), dentro de um campo de interesses não movimentado apenas pela benevolência gratuita”* (Lima, 2005, p 12).

A cooperação resulta de interações, que visam satisfazer finalidades, logo podemos afirmar que as solidariedades desenhadas traduzem implicações práticas, são a busca da complementaridade de esforços, intencionais, na consecução de objetivos. (Lima, 2005)

Na linha de pensamento defendida por Coleman e Putnam, podemos pois considerar o facto de que a intencionalidade e racionalidade inerente às relações sociais estabelecidas, que se reproduzem em teias ou redes, em prol de um bem comum, ao mesmo tempo que contribuem para um bem-estar dos envolvidos, traduzem-se igualmente numa potencialidade rentabilizada, isto é, uma forma de capital social. “*A cooperação envolve uma sucessão de encontros entre determinados agentes que propiciam a estruturação de um campo de poder, marcado por confrontos e alinhamentos em torno da orientação de consensos sobre as condições e o próprio significado daquilo que se pretende alcançar (...)*” (Lima, 2005, p 12).

Independentemente da forma como se perspetive a rentabilização da teia de interações, numa valorização da participação individual, através da potencialização de recursos, ou numa perspetiva de coesão da ação colectiva, na consolidação de relações e laços, podemos avançar ainda outro reforço do capital social, que contempla o conceito em torno de três vertentes: “*(...) a comunitária, a qual associa o capital social a organizações locais, grupos cívicos e redes informais; a que possibilita que as pessoas estabeleçam pontes, tanto verticais como horizontais, com outras pessoas; e a institucional, a qual agrupa às duas primeiras os aspectos políticos e sociais que moldam a estrutura social*” (Furnaleto, 2008, p 63).

## **2.1 - A Escola Oficial de Idiomas e a intervenção no território**

Partindo do pressuposto prévio dos cidadãos como agentes proativos, intermediários, que ao agir no sistema com base nos seus projetos, utilizam os meios de ação disponíveis para atingir os objetivos, os seus e os definidos pelas políticas formais, qualquer processo de mudança ou tomada de decisão no contexto, é seriamente influenciada pelo posicionamento nos objetivos, suas convergências e divergências, que justificam as diferentes escolhas dos atores. Como afirma Gonçalves, citando a perspetiva de Putman, a qual partilhamos, “*governança (associada) à cidadania activa e ao desenvolvimento do capital social (...) estrutura-se (...) em torno do conjunto de instituições e agentes precedentes do governo e de fora dele (...) Estes dispositivos locais de governança visam promover a estreita articulação entre todas as instituições com responsabilidade na matéria e envolver na acção*

*colectiva redes autónomas de instituições e de agentes que se regem entre si.”* (Gonçalves, 2011, p 101)

Olhar para os atores que agem no contexto, impõe questionar, assim, qual o desenho do tipo de dinâmicas geradas no interior da rede, no estabelecimento de parcerias, no tipo de atores envolvidos, por forma a atingir a almejada mudança social, tal como já Giddens defende “*a chave para entender a ordem social (...) são as relações de mudança entre produção e a reprodução da vida social pelos seus atores constituintes (...) toda a reprodução é necessariamente produção. A semente da mudança está em todo o acto que contribui para a reprodução de qualquer forma «ordenada» da vida social*” (Giddens, 1993, p120)

Fruto de um estudo de exploração, o processo de pesquisa resulta num corte epistemológico da realidade, analisando a atuação da Escola Oficial de Idiomas, no espaço transfronteiriço, em torno dos vértices de análise assentes nas interações formais e informais que se estabelecem no território, no âmbito do cumprimento da sua missão definida legalmente: o ensino de idiomas.

É no contexto do território extremenho que a Escola Oficial de idiomas mobiliza os recursos, materiais e imateriais, as competências dos seus intervenientes, que através desses processos participativos, conduzem à re-dinamização do património sócio-cultural num território em constante construção coletiva.

Numa lógica de descentralização, nasce assim um conceito de governança de territorialização de políticas públicas. Na compreensão desse dinamismo, importa identificar a intencionalidade das ações, as representações de cooperação, observar vinculações sociais, identificando regras que orientam sistemas de trocas e relações de poder e consequente intervenção no território. Subscrevendo a perspetiva de Marques, “*a intencionalidade não é mais do que uma visão do mundo, ampla e una, que assume sempre uma forma, um modo de ser e de existir. É dentro desta lógica que se cria uma identidade. Torna-se imperiosa a sua delimitação espacial para que seja possível a sua diferenciação e possa ser identificada*” (Marques, 2006, p 44)

No território extremenho, o acesso ao ensino de idiomas em regime de ensino livre, respondendo a necessidades individuais, a que bastam aceder cumprindo requisitos



mínimos<sup>1</sup>, é cumprido quando se analisa a distribuição espacial das Escolas Oficiais de Idiomas na Extremadura. Esta tem uma representação no território, abrangendo uma distribuição espacial que passa pelas localidades de Almendralejo, Cáceres, Badajóz, D. Benito-Villanueva, Mérida, Montijo, Navalmoral e Plasencia. Assim, ao longo das províncias de Cáceres e Badajoz, é nestas comarcas que se localizam as Escolas de Idiomas, fazendo jus a uma das premissas defendidas ao longo de toda esta comunicação, a de a intervenção no território ganha novos desenhos, desterritorializados, já que se afastam das fronteiras administrativas. Subscrevendo a perspectiva de António Marques, “(...) *O território constituído como espaço social produzido e delimitado por uma fronteira que o ordena, é construído como representação: tanto pode ser uma ferramenta, como um recurso para o desenvolvimento económico e social*” (Marques, 2006, p 48)

Sem deixar de lado as especificidades e particularidades de cada uma destas localidades, as ações comuns e intervenções genéricas refletem-se em todo o conjunto, influenciando construções identitárias gerados nesse espaço. Fruto de desafios, através de processos de negociação, de regras comuns e da tomada de decisões coletivas, aliam-se tradições a práticas inovadoras. “*Aos poucos, sedimenta uma memória colectiva, re-articulando os saberes e as relações com o meio natural e com o património material e simbólico, desencadeando processos que conduzem à construção da cidadania.*” (Marques, 2006, p 49) Aliado ao ensino do idioma surgem pois ações implementadas cuja generalização em redes de interação traduzem-se em capital social dos coletivos envolvidos, estruturando as relações assentes no aspeto social, ideológico ou cultural. A língua torna-se uma construção identitária de uma comunidade, um referente cultural, produz criações e recriações nessa mesma comunidade e é elemento facilitador de integração. Hermínia Gonçalves defende ainda uma ideia fundamental, referindo Vachon “(...) *não são os recursos que criam o projecto mas o projecto que cria os recursos(...)*”(Gonçalves, 2011, p 2)

## 2.2 - A Escola Oficial de Idiomas - estrutura orgânica, finalidade e objetivos

Segundo Reis, citado por Gonçalves, *a governança territorial corresponde ao modo como os diversos níveis espaciais são integrados no modelo institucional de organização da decisão; ao modo como a articulação territorial das políticas tanto as sectoriais como as regionais é*

---

<sup>1</sup> Nota: para frequência da Escola Oficial de Idiomas é preciso ser maior de 16 anos no ano da matrícula ou ter mais de 14, quando matriculado para aprendizagem de outra língua que não a primeira escolha no ensino secundário.

*alcançado; e ainda ao modo como o modelo de administração e gestão das políticas públicas se inscreve no território e o assume.* “ (Gonçalves, 2011, p 102)

Logo é pertinente apresentar desde já a análise organizacional da Escola Oficial de

*A Escola Oficial de Idiomas da Extremadura, tal como as demais de toda a Espanha, tem um design definido pela legislação regional, sendo suportada por uma estrutura organizativa, em termos administrativos, constituída por um órgão colegial, o Conselho Escolar (Organo Colegiado: Consejo Escolar), composto pela Equipa Directiva (Equipo Directivo,) Representantes dos professores de cada departamento (mais de um terço dos componentes do Consejo), Representantes dos funcionários e dos alunos e também da Câmara Municipal (Ayuntamiento), sendo de realçar que poderá incluir Representante dos Pais, se houver alunos menores na escola.*

*Por seu turno, a Equipa Directiva (Equipo Directivo,) é composta pelo Diretor, o Secretario e o Chefe de Estudos (Jefe de Estudios), todos eles simultaneamente professores de algum idioma (ainda que com redução da carga letiva). É de realçar que o último, Chefe de Estudos, não tem funções administrativas mas pedagógicas.*

Idiomas da Extremadura como organização. Em primeiro lugar, tal como as demais organizações, a Escola Oficial de Idiomas, caracteriza-se inicialmente pela sua finalidade: o ensino de idiomas. Ora, se esta característica é intrínseca, podemos facilmente identificar elementos como “*composição: indivíduos e grupos interrelacionados; orientação para objectivos e fins, diferenciação de funções, coordenação racional intencional, continuidade através do tempo*” (segundo Munoz e Roman 1989, citado por Costa, 1996, p 11)

Neste caso particular da Escola Oficial de Idiomas, a “*Ley Orgânica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación*” (BOE – Boletín Oficial de Estado n.º 106, 4 de março 2006), que rege o sistema educativo espanhol, dá enquadramento legal, no capítulo VII, ao ensino das línguas, definindo atuações dos centros educativos, entre os quais as Escolas Oficiais de Idiomas.

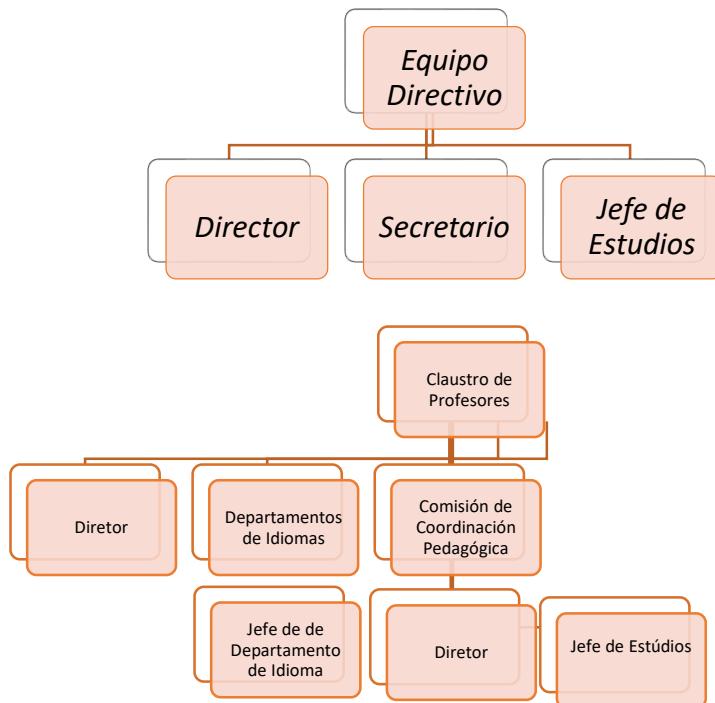


A Junta da Extremadura, no cumprimento do Real Decreto 1801/1999, de 26 de Novembro), assumiu o exercício das competências educativas desde Janeiro de 2000, (Junta da Extremadura, 2009), apoiando o ensino ministrado na região extremenha, em instituições públicas e privadas, assim como aos diferentes níveis de ensino, desde pré-escolar, primário, secundário, universitário, até a cursos nas Escolas Oficiais de Idiomas. O domínio do idioma ganha uma concretização e materialização num espaço próprio, uma organização, uma unidade social alvo de um processo de construção, logo alvo de representações várias, associadas a diferentes lógicas de ação. A estrutura organizacional formal da Escola Oficial de Idiomas da Extremadura é definida nos termos legais da

*É também o já referido diploma legal que rege a organização pedagógica da escola, que se traduz numa estrutura orgânica, com um órgão colegial, o Claustro de Profesores, composto por todos os professores da escola e presidido pelo Diretor da mesma, uma divisão departamental, segmentada por idioma, Departamentos de Idiomas e a Comisión de Coordinación Pedagógica (formada pelo Diretor, o Jefe de Estúdios e Jefe de Departamento de Idioma). É-lhes concedido, em termos legais, autonomia pedagógica, de organização e gestão, de modo a conceber, executar e aplicar um projecto educativo, mobilizando para isso recursos materiais, humanos e financeiros ("Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación, art.º 120)*

legislação regional que regulamenta o ensino. Tal como defende o autor Henry Mintzberg (1995), toda a atividade humana está organizada atendendo a dois pressupostos base, a divisão de trabalho em várias tarefas e a coordenação dessa diversidade de tarefas, o que se traduz em padrões de design próprios, articulados com a especificidade do contexto onde interagem, fazendo assim nascer as estruturas organizacionais.

(Mintzberg, 1995)

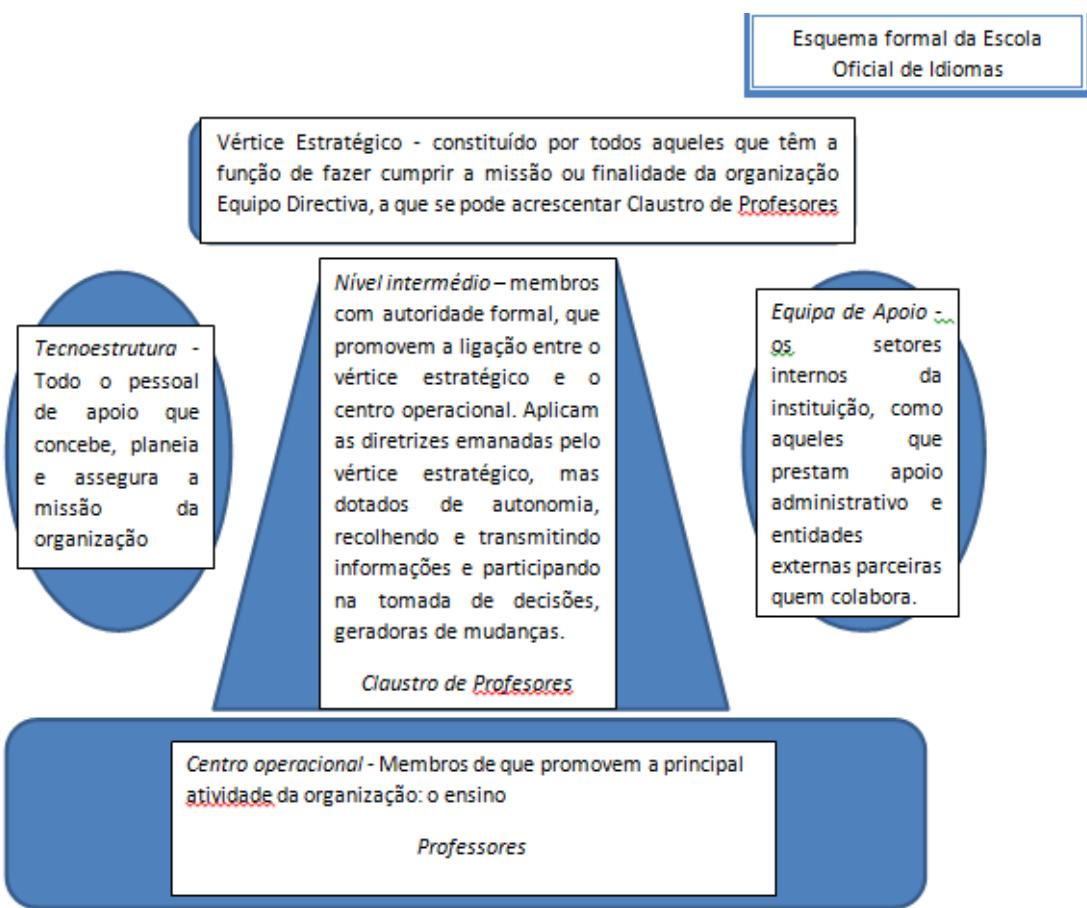


Esta breve descrição da estrutura organizacional da Escola Oficial de Idiomas da Extremadura, mostra-nos um *design* formal previamente estabelecido, assente numa determinação legal. Esta organização pedagógica justifica os objetivos inerentes à conceção das próprias escolas, o aperfeiçoamento e atualização profissional de adultos, fomentando o ensino de idiomas, além das formas regulares de ensino. Se a olharmos à luz dos parâmetros organizacionais de Mintzberg, partindo do pressuposto base da importância da estrutura da organização no seu resultado final, assim como da sua integração no contexto em que se insere, compreendemos a lógica inerente a esta organização. Podemos refletir, ainda, que o facto de, no ano de 2017 (publicado no Boletim Oficial do Estado) passou a ser atribuído à Escola Oficial de Idiomas lecionar mais 3 anos (passar de 6 a 9, lecionando os níveis, conforme designação europeia, C1, C1+ e C2). Isso implicará contratar mais professores, abrirão mais vagas (10), haverá reformulação da estrutura interna. Se muitos dos contratados poderão ser portugueses, tais como parte do corpo docente atual, consolidando-se a ideia de que o domínio do idioma do outro contribui para a atuação no território transfronteiriço, também a estrutura organizacional poderá com isso ser reconfigurada, dando saltos para outra configuração – será que o C1, C1+ e C2 vai conduzir a uma reconfiguração?

Ainda na linha de pensamento deste autor, consideramos esta uma organização profissional, se atendermos às configurações ou modelos tipo definidas por Henry Minzberg (1995), já que na Escola Oficial de Idiomas, a ênfase na estrutura é dado às habilitações e competências, especialmente pedagógicas, dos profissionais. É premissa inicial de que os professores, enquanto detetores do domínio do idioma, possuem um recurso que os dota de um instrumento de poder preferencial para a ação. Já que é a linguagem que permite a materialização do real, para quem consegue traduzir as representações, tornar tangível a realidade, o seu domínio é uma forma de poder simbólico. Grupo de atores-chave: os professores, dotados de capital linguístico e, consequentemente, posição estratégica, nas suas teias de relações pessoais e sociais, a nível profissional e comunitário, fomentam o contato com as entidades ou indivíduos do contexto, intervindo no espaço onde atuam.

Se as estruturas organizacionais possuem um papel fundamental no resultado das organizações, no caso da Escola Oficial de Idiomas é reflexo de uma política pública, ao ser determinado por um dispositivo legal. Quando caracterizada à luz dos pressupostos de Mintzberg, nomeadamente no que respeita à identificação dos elementos base de

funcionamento de uma organização, observados no *design* da sua estrutura, *vértice estratégico* ou gestão de topo, *centro operacional*, operadores num nível intermediário ou gestão intermédia, ligando entre dois pólos uma *linha hierárquica*, à esquerda da qual existe a *tecnocestrutura*, ou analistas de tecnoestrutura, e à direita a *equipa de apoio*, podemos considerar que todos eles estão presentes e têm uma representatividade, que só pode ser percebida à luz do contexto onde a escola se insere e de acordo com a sua finalidade. Em termos da estrutura formal, a análise pode ser esquematicamente assim representada.



### 3 - Interações, dilemas e negociações - o coletivo de atores e a formação de redes

Enfatizando o fator humano na estruturação da cooperação no território, verifica-se uma articulação dos diferentes atores, que de forma democrática, participam de diversas maneiras, criando redes, como afirma Beck (1997), citado por Gonçalves “*o mundo das instituições políticas, no qual se identifica política com Estado, deverá coexistir com práticas políticas quotidianas, individualizando conflitos e interesses*”. (Gonçalves, 2011, p 5)

Ora, em torno do ensino ou aprendizagem do idioma, as motivações convergem ou divergem, gerando atuações consoantes e consequentes ou claramente desarticuladas. Em comum, terão, sem dúvida índices de associação dos cidadãos e das suas organizações, traduzidas em novas relações de poder entre atores. Se “*a ênfase colocada no local enquanto espaço de referência do desenvolvimento, impõe que se reflecta o conceito comunidade enquanto espaço de ligação natural e espontânea entre os indivíduos, os sentimentos de pertença e de participação numa unidade colectiva*” (Gonçalves, 2011, p 32), essa comunidade geradora de pertença acontece num espaço, desterritorializado se limitado às fronteiras administrativas.

Analizando os discursos que permitem desocultar o coletivo, no que respeita à atuação e intervenção da Escola Oficial de Idiomas, podemos evidenciar logo à partida, a *Junta de Extremadura*. Esta é uma das entidades que atua no campo da educação e que formalmente enquadram a atuação desta organização. A par da Junta, existem entidades nacionais oficiais, na área da educação como *Ministerio de Educación y Cultura*, a *Consejería de Educación*, cujos contatos se revestem de formalidade, já que a Escola Oficial de Idiomas depende hierárquica e administrativamente destas duas entidades. Assim, em termos de atores institucionais, estes relacionam-se no interior do mesmo espaço físico territorial e usam o ensino do idioma no interior dessa comunidade, criando relações no seio desse coletivo definido, que usando a terminologia de Lozares e Sala, podemos designar estas de *Bonding*, entendidas enquanto laços de interação fortes (Lozares e Sala, 2011).

A crescente procura, diversificação e desenvolvimento do ensino do português na Extremadura, levou à assinatura de um protocolo de cooperação, entre o Governo Português, através do Instituto Camões (entidade dependente do Ministério dos Negócios Estrangeiros) e a Junta e a Universidade da Extremadura, pelo que assim surgem outras entidades com as quais se estabelecem fluxos de interação, que embora marcadas por laços fracos, na terminologia de Lozares e Sala, produzem trocas com outros agentes, funcionam como intermediários e conduzem a novos acessos no espaço transfronteiriço, ultrapassando limites nacionais e recriando um “*território de fala*” inteiramente novo. A título ilustrativo, podemos referir o *Centro de Língua Portuguesa*, em Cáceres, integrado na Universidade da Extremadura os clubes de leitura em português na Biblioteca de Cáceres e o *Centro Integral de Cultura Portuguesa Rainha Dona Amélia*, em Badajoz. Além das entidades portuguesas já referenciadas, sem dúvida que as organizações que diretamente estão articuladas com as práticas quotidianas da Escola de Idiomas são

aquelas que no próprio território extremenho atuam na área da educação/formação. Assim, parceiro regular é sem dúvida, o *Centro de Profesores y Recursos*, enquanto entidade agregadora de profissionais da educação assim como as organizações de pertença desses profissionais, nomeadamente a *Asociación del Profesorado de Portugués de Extremadura* (APPEX), que conta como sócios muitos dos professores que lecionam português nesta região espanhola, desenvolvendo atividades didáticas, partilha de informações e debates, presencial ou com suporte informático, além da organização anual das “*Jornadas de Lengua y Cultura Portuguesa*”, que reúne profissionais de ambos os países.

Se esta breve descrição permite desocultar parceiros de ambos os lados da fronteira, levando ao envolvimento de atores individuais e coletivos, que agregados em torno de um objetivo comum, o ensino do idioma, interagem, desenvolvem atividades e geram ou mobilizam recursos em prol desse objetivo, dinamizando assim ações no território diretamente associadas ao ensino, funcionando como *stakeholders* que se agregam, construindo teias de associação. Podemos ainda indicar um conjunto de entidades que de forma indireta se encontram envolvidas com a Escola Oficial de Idiomas. No âmbito de visitas de imersão a Portugal, de produção ou aquisição de materiais didáticos-pedagógicos, esta entidade colabora regularmente com Câmaras Municipais, agências de viagens, unidades hoteleiras, instituições de recreio, serviços e comércio, editoras ou produtores e distribuidores de material pedagógico, portugueses e espanhóis, já para não falar de Universidades e Institutos Politécnicos.

Mas quem realmente são os verdadeiros embaixadores no estabelecimento de teias de interações, negociações coletivas, produzindo a formação de redes? Quem participa no processo de formação das estratégias de ação, assentes nos seus valores e suas visões? A equipa diretiva, os professores, os alunos? Ou a partilha de poder entre eles reflete-se num conjunto de estratégias formuladas e estratégias emergentes que surgem resultantes dos valores que animam os atores dos processos estratégicos?

Face ao projeto inicial que mobiliza a ação, o ensino do idioma, cabe à equipa diretiva, no âmbito da sua autonomia administrativa e pedagógica, iniciar a planificação concertada das várias atividades, mas chamando a si o corpo docente para a discussão e debate, produzindo normas criadas em conjunto. Dessa ação concertada e práticas integradas, surge uma construção social de cooperação, assente na mobilização de recursos comuns. Toda a teia de interações daí resultante ganha assim a constituição de

uma rede de parcerias no espaço de intervenção, transversal no território físico, organizacional e funcional.

São os docentes que, dotados de autonomia, desenvolvem ações no interior de grupos formais, as equipas pedagógicas, mas igualmente nos núcleos informais espontâneos, constituídos por pares que interagem e colaboram, criando redes de trabalho colaborativo, muitas vezes com frutos internos à organização mas igualmente com resultados externos. Estes podem ser evidenciados com a colaboração em projetos e parcerias no âmbito da atividade letiva, na colaboração interorganizacional, na partilha de experiências ou demais iniciativas que considerem pertinentes, o que se traduz num centro de poder informal, constituído por este grupo particular. A estes acrescem ainda a participação em projectos europeus, estendendo assim a interação a agentes externos ao território transfronteiriço, mas cujas mais valias dessas parcerias se aplicam nesse mesmo território. A dimensão informal de canais e fluxos de comunicação acontece igualmente no envolvimento de outro grande grupo, os alunos, tal como nos diz Mintzberg, “*a rede de comunicação informal pode ser concebida como um conjunto de canais informais ligados entre si por «centros nevrálgicos» - os indivíduos que se situam nas encruzilhadas dos canais*” (Mintzberg, 1995, p72). Tendo em conta que a grande maioria dos alunos empregados têm atividades profissionais no âmbito da educação/formação e da administração pública<sup>1</sup>, aqueles que usufruem do ensino do idioma e das demais iniciativas a ele associadas acabam por funcionar como elos de ligação ou “nós” na criação de outras redes de partilha, trocas de informação, aplicação de formas de atuar, práticas de colaboração em iniciativas com entidades ou atores interagem igualmente no interior do território transfronteiriço.

## Sínteses Conclusivas

Na presente abordagem, constatou-se que através da teia de interações, tomadas de decisões e ações desenvolvidas, o *design* da organização Escola Oficial de Idiomas, no território, reescreve-se. Através do uso do idioma, partilhado e dominado por atores individuais e coletivos, de nacionalidades diversas, vai-se além de uma comunidade de fala. É com base nesse domínio comum que os atores, detentores desse capital social, na vertente individual e coletiva, transmitem informações a diferentes níveis da estrutura social, criando redes internas e gerando acesso a contatos externos. Fazem, assim,

---

<sup>1</sup> Dados resultantes de inquéritos por questionário aplicados a alunos de todos os pólos da Escola Oficial de Idiomas da Extremadura, no âmbito de um estudo a decorrer neste momento.

convergir a ação racional e a organização social, ao torná-la apropriável e intencional no usufruto de novas informações, capazes de gerar relações com outros coletivos, potenciadores de novos acessos e intencionalidades, que seguindo a terminologia de Lozares e Sala, serão tipificadas de Brinding. (Lozares e Sala, 2011)

Se voltarmos à questão inicial que orientou a presente comunicação, a Escola Oficial de Idiomas será um ator da governação da sociedade civil no território da Extremadura? podemos considerar que o é, dado o entendimento que aqui fazemos de governação e do papel dos atores da sociedade civil nessa governação. Ao considerar a dinâmica da estruturação de iniciativas por parte de uma organização pública, que ganha contornos acentuados no interior do espaço onde essas iniciativas se implementam, estabelecendo teias de interação, fluxos de comunicação e práticas colaborativas com uma diversidade de entidades públicas e privadas, atores individuais e coletivos, espanhóis e portugueses, podemos inferir que a atuação da Escola Oficial de Idiomas mobiliza a sociedade civil. As suas práticas geram dinâmicas, as suas iniciativas envolvem entidades diversificadas e desdobram-se em consequências para os seus membros. Logo, ve-se aqui reforçado o poder de atores individuais e coletivos da sociedade civil que, na sua teia de interações, alteram a própria estrutura social.

Como nos diz Scott Lash, observamos o primado da “*agência em detrimento da estrutura*” (Beck, U. & Giddens, A. & Lash, S. 2000), quando a dinâmica gerada por uma organização como a Escola Oficial de Idiomas, nos seus diversos estabelecimentos situados em localidades distintas da província extremenha, mobiliza recursos, materiais, humanos e institucionais, levando à organização da ação coletiva, pondo a funcionar cadeias de interações.

Assentes em relações formais e informais, movidas por atores individuais como professores e alunos, pequenos colectivos, como grupos de trabalho informal, estruturas formais como equipas diretivas ou agentes periféricos, como organizações parceiras, funcionam como intermediários ou stakeholders num espaço de fluxos de interação que redesenham o território.

## Referências Bibliográficas

- Beck, U. & Giddens, A. & Lash, S. (2000) Modernização Reflexiva – Política, Tradição e Estrética no Mundo. Oeiras: Celta Editora.
- Castells, M. (2005) *Sociedade em Rede*. S. Paulo: Paz e Terra
- Castro, L.D. (2008). La Cooperación Transfronteriza entre Portugal y España (1990-2006). Las Estruturas de Cooperación, A Cooperação Transfronteiriça entre Portugal e Espanha. Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular – Instituto Financeiro de Desenvolvimento Regional: 13-101
- Costa, J. A (1996) *Imagens Organizacionais da Escola*. Porto: Edições Asa
- Echebérria et al (2005). “El capital social de las organizaciones y su entorno: conceptualización teórica, medición e intervención en la generación del capital social” *Ekomoniaz* 59, pp 14-47
- Furnaletto, E.L. (2008). “Instituições e Desenvolvimento Econômico: a importância do capital social”. *Revista Sociologia. Política*, v. 16, número suplementar: 55-67
- Gonçalves, H. F. (2011) *Estratégias colectivas de governação local no campo social: alcances e limites Estudo sociológico comparativo Portugal e Espanha*. Tese de Doutoramento. Departamento de Sociologia da Universidade de Salamanca.
- Marques, A. P. S. (2006) *Actores, estratégias e desenvolvimento local conflitos e consensos no município de Palmela no limiar do século XXI*. Tese Doutoramento. Departamento Sociologia da Universidade Évora
- Medeiros, E (2010) *A cooperação transfronteiriça Portugal-España e Suécia-Noruega: efeito barreira e impactes territoriais do INTERREG-A*. Tese de Doutoramento. Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa
- Medina, E. (2012). La cooperación transfronteriza de “segunda generación” entre Espana y Portugal: naturaleza, problemática, estrategias e perspectivas. *Spanish Journal of Rural Development*, Vol III,: 1-10
- Medina, E. (2011). Monografía: capital social y fronteras – la cooperación transfronteriza entre el noroeste de Extremadura (Espana) y la Beira Interior Sul (Portugal), una aproximación desde la perspectiva cualitativa (2<sup>a</sup> parte). ALMENARA. Consultado em <http://sites.google.com/site7almenararevistassociologia> (1/06/2012)
- Miklos, T. & Jímenez, E. & Arrayo, M. (2008) Prospección, governabilidad y riesgo político – instrumentos para la acción. Bládoras: Editorial Limusa

Mintzberg, H. (1995) *Estrutura e Dinâmica das Organizações*. Lisboa: Publicações D.Quixote  
Lima, L. (2005). Cooperar, o que vem a ser? Disponível em  
[http://www.unieuro.edu.br/downloads\\_2005/hegemonia\\_02\\_02.pdf](http://www.unieuro.edu.br/downloads_2005/hegemonia_02_02.pdf)

Lozares, C. & Sala M. (2011) “Capital Social, Cohesión social y uso de la lengua” in REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales Vol. 20 (consultado na internet <http://revista-redes.rediris.es>

Perla, J. M. A. & González-Haba , G. A. (2006). “Resultados de los Programas INTERREG” in Pedro-Rêgo, P. (coord). Aproximar as Margens: Cooperação Transfronteiriça e Desenvolvimento Local no Espaço Rural do Alentejo e Extremadura. Évora: Fundação Luís de Molina/ Universidade de Évora, 36-76

Pérez- Rubio et al (2011). “Monografía: capital social y fronteras – aplicación de un modelo de indicadores para el estudio del capital social y los cambios sobre las percepciones en la raya de Extremadura” (1ª parte) in ALMENARA Consultado em <http://sites.google.com/site7almenararevistassociologia> (1/06/2012)

Portes, A. (2000). ”Capital social: origens e aplicações na sociologia contemporânea”. Sociologia, Problemas e Práticas, 33: 133-158

Rémy, J. e Voyé, Liliane (1997) *A Cidade: Rumo a uma Nova Definição?* Porto: Edições Afrontamento, 2<sup>a</sup> Ed.

De la Rúa, A. (2002). “Amistad e identificación: las micro fundaciones de las pertenencias macro. Amigos europeos e identidad europea.” REDES – Revista hispana para el análisis de redes sociales, 3, pp 1-28

## **REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

### **REDES SOCIAIS DE APOIO AO IDOSO DIABÉTICO**

*Carina Tobias*

*Instituto Politécnico de Portalegre*

[carina\\_tobias@hotmail.com](mailto:carina_tobias@hotmail.com)

*Helena Arco*

*Instituto Politécnico de Portalegre, CICS.NOVA. UÉvora, NURSE`IN-UIESI*

[helenarco@ipportalegre.pt](mailto:helenarco@ipportalegre.pt)

*Adelaide Proença*

*Instituto Politécnico de Portalegre*

[adelaideproenca@ipportalegre.pt](mailto:adelaideproenca@ipportalegre.pt)

## Resumo

As redes sociais de apoio formais e informais poderão constituir um importante contributo para a promoção de um envelhecimento ativo, principalmente em situação de doença crónica. Este artigo tem como objetivo analisar a percepção que os idosos diabéticos de um concelho do Norte Alentejano têm acerca do apoio social e das redes de suporte no autocuidado. Trata-se de um estudo descritivo, mobilizando metodologias quantitativas e qualitativas. Foi geograficamente circunscrito a um concelho do Norte Alentejano, e efetuado a partir de uma Associação Humanitária de Apoio aos Diabéticos. A escolha dos elementos da amostra seguiu um procedimento não aleatório. Participaram 22 idosos diabéticos, 10 do sexo masculino e 12 do sexo feminino, tendo em conta os critérios de inclusão e exclusão da amostra. Os instrumentos de colheita de dados utilizados foram a entrevista semi-estruturada e a escala de avaliação do Apoio Social de Matos e Ferreira (2000). Os resultados mostraram que os idosos se sentiam apoiados nas várias dimensões do apoio social, quer fosse apoio informativo, apoio emocional ou apoio instrumental. Contudo, verificaram-se diferenças significativas entre homens e mulheres no que diz respeito ao apoio instrumental ( $t_{(20)} = 2.715$  e  $p = 0.013$ ). Os homens apresentam uma média ( $M_M = 84.8$ ) estatisticamente superior à das mulheres ( $M_F = 65.7$ ). A rede informal desempenhava um papel importante, o apoio formal era provido pelo médico de família e pela associação. Conclui-se que a maioria destes idosos procura ajuda e obtém resposta através de uma rede de apoio social alargada (formal e informal). Contudo a maioria dos fluxos de resposta advêm da família e dos laços fortes sustentados em ligações também elas afetivas que procuram promover o bem-estar e o autocuidado.

**Palavras-chave:** Redes de apoio social; Envelhecimento ativo; Idosos diabéticos; Autocuidado

## Abstract

Formal and informal social support networks can be an important contribution to the promotion of active aging, particularly in cases of chronic illness. This article aims to analyse the perception that elderly diabetic of North Alentejo have about social and networks support in self-care. A descriptive study, mobilizing quantitative and qualitative methodologies was conducted. Geographically circumscribed to a municipality in North Alentejo, the study was carried out at a Humanitarian Association to Support Diabetics. Sampling was done in a non-random way. Twenty-two diabetic elderly, 10 males and 12 females, were included, taking into account the inclusion and exclusion criteria of the sample. The data collection instruments used were the semi-structured interview and the evaluation scale of the Social Support by Matos and Ferreira (2000). The results showed that the elderly felt supported in the various dimensions of social support, whether it was information, emotional or instrumental support. However, there were significant differences between men and women in instrumental support ( $T_{(20)} = 2,715$  and  $p = 0.013$ ). Males had a statistically higher average ( $M_M = 84.8$ ) in relation to females ( $M_F = 65.7$ ). The informal network played an important role, and formal support was provided by the family doctor (generale practitioner) and the Association. It is concluded that the majority of these elderly people seek help and obtain a response through an extended social support network (formal and informal). However, most of the response flows from the family and the strong affective bonds which that seek to promote well-being and self-care.

**Key-words:** Social support networks; Active aging; Diabetic elderly; Self-care

## **1. Introdução**

A temática Redes Sociais de Apoio ao Iodoso Diabético que apresentamos no 2º. Congresso Internacional de Redes Sociais, surgiu de uma investigação realizada no âmbito de uma dissertação de mestrado em Gerontologia. Face ao crescente envelhecimento da população e aumento das comorbilidades, pensamos ser importante compreender as redes de apoio ao idoso diabético.

Temos por objetivo analisar a percepção que os idosos diabéticos de um concelho do Norte Alentejano têm acerca do apoio social e das redes de suporte no autocuidado.

As redes sociais dividem-se em redes formais e informais. As redes formais consideram-se as instituições e as redes informais a família, amigos, entre outros.

O apoio social, para todo e qualquer idoso é essencial, podendo ser avaliado em torno de três perspetivas, estrutural, funcional e contextual de Barrón (1996) e Marques et. al. (2010). Sendo que o funcional ainda se pode dividir em três tipos de apoio, emocional, instrumental e informacional.

Todo este processo só resulta com a intervenção e mobilização de equipas multidisciplinares, à qual o Serviço Social não pode ser alheio. A participação desta equipa é fulcral para os doentes e respetivas famílias e também contribui para o sucesso da gestão do autocuidado que esta doença exige.

## **2. Redes de Apoio Social para um Envelhecimento Ativo**

As redes sociais constituem um apoio essencial na vida dos idosos com doença crónica e contribuem também para um envelhecimento ativo. Com o passar do tempo os mais velhos vão perdendo relações sociais e tem tendência a isolarse. Contudo o estabelecimento de redes sociais alargadas contribuem para a integração na sociedade e aumento do bem-estar.

É de salientar que as redes sociais podem ser classificadas em redes formais e informais. Nas redes formais estão contempladas as instituições e nas redes informais a família, amigos, vizinhos entre outros que possibilitam a permanência do idoso na sua casa.

Segundo Mesquita (2011:8):

“As redes sociais contribuem para a capacidade adaptativa do indivíduo, bem como para a manutenção da sua própria saúde física e mental (Sluzky, 1996), podendo genericamente, caracterizar-se, como afirmam, Dunst & Trivette, (1990), como sendo o conjunto de recursos fornecidos por outros indivíduos, representando assim a totalidade das relações que o indivíduo tem ao seu dispor. Podem dividir em duas grandes categorias: redes de apoio informal e redes de apoio formal. As primeiras (informais), incluem simultaneamente os indivíduos (familiares, amigos, vizinhos, conselheiros espirituais, etc.) e os grupos sociais (clubes, associações, igrejas, etc.), que são passíveis de fornecer apoio nas actividades quotidianas em resposta a acontecimentos de vida normativos e não normativos.

As segundas (formais), incluem tanto as organizações sociais formais (hospitais, instituições, programas governamentais, serviços, etc.), como os profissionais que as assistem (Médicos, Psicólogos, Assistentes Sociais, etc.”).

Ambos os apoios são importantes mas destaca-se o apoio informal principalmente por parte da família favorecendo a qualidade de vida destes idosos. Para além da família, os amigos também desempenham um papel fulcral na saúde da pessoa idosa.

“É inegável o importante papel que é atribuído às redes familiares, mas embora os familiares sejam a maior fonte de apoio físico e emocional dos idosos, os amigos têm também um forte efeito no seu bem-estar subjetivo. Assim os amigos são uma parte importante das redes de apoio social, implicando múltiplos aspectos que vão desde a partilha de intimidades, apoio emotivo, oportunidades de socialização ou até mesmo o apoio a nível material”. (Martins, 2006:135)

Este apoio familiar também contribui para que o idoso mantenha o controlo da sua doença.

Desta forma, o envelhecimento ativo visa a manutenção da autonomia e da independência, quer ao nível das atividades básicas de vida diária, quer ao nível das atividades instrumentais de vida diária. Principalmente o que se pretende é a valorização de competências e o aumento da qualidade de vida e da saúde, ou seja, uma política de promoção do envelhecimento ativo deve assentar em três pilares essenciais, tais como: saúde, participação e segurança.

“Porém, nesta definição da OMS, o conceito inclui uma preocupação mais abrangente do que aquela relacionada com a saúde, que é entendida numa perspetiva que aglutina o bem-estar físico, social e mental. Na verdade, afigurando-se esta como o seu primeiro pilar, outros dois surgem como fundamentais na estruturação do conceito: o de participação social e o de segurança”. (Ribeiro, 2012:37)

É importante que os idosos promovam um estilo de vida saudável e tenham cuidados de saúde, essencialmente os idosos com doenças crónicas, promovendo um envelhecimento ativo.

A par da família, como refere Mesquita (2011), também as associações desempenham um papel importante no que diz respeito ao apoio informal. No quadro do estado atual para a promoção do envelhecimento ativo, estas organizações, tornam-se fulcrais no auxílio não só ao idoso diabético, como também às famílias, enquanto rede de suporte, onde o apoio social é vigente.

## **2.1.Apoio Social**

Ao falarmos de redes sociais, será necessário na arquitetura do quotidiano, fazer referência ao apoio social. São dois conceitos que estão interligados, tendo como objetivo dar apoio a vários níveis ao idoso e também ajudar no controlo da doença crónica.

Definirmos apoio social é algo complexo, trata-se de um apoio que depende muito das relações interpessoais. É através destas relações que compreendemos se podemos confiar no outro, se existe disponibilidade para ajudar, a demonstração da preocupação, valorização e que recursos estão disponíveis.

”O conceito de apoio social reporta para uma vasta gama de atitudes e comportamentos, sendo por isso uma tarefa difícil conceptualizar este termo”. (Marques et. al. 2010:101)

Para melhor compreensão, podemos dividir o apoio em três perspetivas: estrutural, funcional e contextual.

**Quadro nº 1 – Características do Apoio Social**

Perspectiva estrutural	- tamanho da rede - densidade - reciprocidade - homogeneidade
Perspectiva Funcional	- apoio emocional - apoio material ou instrumental - apoio informacional
Perspectiva Contextual	- características dos participantes - momento em que se dá o apoio - duração - finalidade

**Fonte:** Barrón (1996:15 e 16) e Marques et. al. (2010:102)

A perspetiva estrutural é definida pelo número de relações-chave que o individuo mantém e a frequência de contato com elas. A perspetiva funcional refere-se às funções que efetuam as relações sociais. A perspetiva contextual harmoniza-se a relação entre o apoio social e os contextos ambientais e sociais em que o apoio é percebido, mobilizado e recebido. (Marques et. al. 2010)

É essencial compreendermos as três perspetivas do apoio social para assim percebermos o apoio social que o idoso usufrui. No entanto relativamente à perspetiva funcional é importante percebermos os três tipos de apoio que estes idosos poderão receber.

Para Nunes (2016:140) relativamente às funções coloca-se três tipos de apoios:

- “Apoio emocional: refere-se aos comportamentos que fomentam sentimentos de bem-estar afectivo e que fazem com que o sujeito se sinta querido, amado e respeitado, sentindo que tem pessoas à sua volta que lhes proporcionam carinho e segurança. Trata-se de expressões e de demonstrações de amor, afecto, carinho, simpatia, estima, ou de pertença a um grupo;
- Apoio instrumental: é definido como as acções ou os materiais proporcionados por outros e que servem para resolver problemas práticos e/ou facilitarem a realização de tarefas quotidianas. Este tipo de apoio só é efectivo quando quem o recebe percebe a ajuda apropriada;

- Apoio informacional: define-se como o processo através do qual as pessoas recebem a informação e conselhos que as ajudam a compreender o seu mundo e as mudanças que ocorrem. Por vezes este tipo de apoio pode confundir-se com o apoio emocional”.

O apoio emocional corresponde a sentimentos de segurança e afetivos. É fundamental existir relações de amizades e familiares sendo demonstrado através do carinho, amor, afabilidade para com o individuo.

O apoio instrumental refere-se à ajuda nas tarefas domésticas, questões financeiras, ajuda nas refeições, entre outros mas que sejam concretizadas por outra pessoa. O objetivo é facilitar o individuo na realização das tarefas do dia-a-dia.

O apoio informativo pertence ao apoio que os indivíduos poderão receber acerca de informações importantes que possibilitem uma melhor compreensão da sociedade que os rodeia.

## **2.2.O Apoio no Autocuidado ao Idoso Diabético**

As redes sociais no apoio ao autocuidado do idoso diabético são importantes, é através das redes formais e informais que o idoso se sentirá mais motivado para ter os cuidados indispensáveis que esta doença exige.

No que aos profissionais de saúde diz respeito, a maioria dos estudos revela que o suporte social facultado quer pelos prestadores formais quer informais é de extrema importância nas práticas de gestão do autocuidado na diabetes. (Tanqueiro, 2013)

O autocuidado pode ser visto como um cuidado antecipatório, isto é, uma forma de prevenir as complicações desta doença. Se o idoso realizar um cuidado diário e que consiga controlar a doença, certamente que contribui para prevenir às complicações que a mesma acarreta. Sendo, assim este autocuidado ajuda na manutenção da vida, saúde e bem-estar.

A diabetes é uma doença silenciosa e exige alguns cuidados, tais como, avaliação da glicemia, consultas médicas regulares, aquisição de um estilo de vida saudável e estar informado acerca da doença.

“O processo de envelhecimento traz consigo doenças crónicas, que acarretam, muitas vezes, problemas estruturantes e de difícil resolução, exemplo disso é a diabetes mellitus”.  
(Signor, Leguisamo, Marchi, Bavaresco, Oliveira & Pillatt, 2016:171)

A diabetes é uma doença muito frequente nos idosos e por isso é importante fazer uma boa gestão do autocuidado, usufruir do apoio social formal e informal e adquirir conhecimentos essenciais acerca da doença através da educação para a saúde.

Em todo este processo é importante o papel do Serviço Social, pois são muitas vezes estes técnicos que promovem as interações na rede formal e informal, por forma a prover as necessidades de apoio no autocuidado ao idoso diabético.

“Nesta perspectiva, o trabalho estruturado em equipas multidisciplinares formadas por médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais, fisiologistas do exercício, revelam-se fundamentais para o desenvolvimento de programas de educação e promoção da saúde dos pacientes e familiares”. (António, 2010:21)

Nesta sequência e face ao exposto, será importante perceber numa região onde a diabetes está aumentar, a par do envelhecimento e das doenças crónicas, como se estruturam as redes de apoio ao idoso diabético. Foi este o caminho que nos propusemos a percorrer.

### **3. Metodologia**

O questionamento das perspetivas dos idosos, acerca das modalidades de apoio social para o autocuidado, terá, além da perspetiva estrutural, ainda que ter em conta a compreensão das dinâmicas subjacentes.

As opções metodológicas conduziram-nos à escolha de procedimentos que permitissem a descrição do fenómeno em estudo.

Desta forma, mobilizaram-se metodologias qualitativas e quantitativas. A metodologia qualitativa analisa a relação da realidade com objeto de estudo, enquanto a metodologia quantitativa utiliza técnicas estatísticas. A opção por estas duas metodologias, prendeu-se com a necessidade de aprofundamento do fenómeno. Tal como recomendado por Flik (2015), utilizámos metodologias qualitativas para inserção no terreno numa primeira fase, seguida de metodologias quantitativas com a aplicação da escala e segunda fase qualitativa com aplicação de entrevistas para aprofundamento dos dados.

A escolha dos atores incidiu nos idosos diabéticos de um concelho do Norte Alentejano, desenvolvendo-se este estudo a partir de uma Associação Humanitária de Apoio aos Diabéticos desse concelho.

A seleção dos elementos da amostra foi feita de forma não-aleatória através de testemunho privilegiado. A Presidente da referida Associação Humanitária referenciou o grupo de 22 idosos diabéticos que reuniram as características para participar no estudo. Foram definidos critérios de inclusão e exclusão.

Os critérios de inclusão foram: idade igual ou superior a 65 anos; idosos residentes no concelho do Norte Alentejano e que pertencessem à Associação; estar orientado no tempo e espaço; aceitar participar e assinar consentimento informado.

Os critérios de exclusão foram: idosos que não se insiram nas condições anteriores.

A concretização do objetivo deste estudo foi desenvolvido através da condução de entrevistas semiestruturadas e com a aplicação da escala de avaliação Matos e Ferreira (2000) e o questionário sociodemográfico aos idosos diabéticos.

A escala é constituída por um conjunto de 16 questões, avaliadas numa escala tipo Likert (1 a 5 pontos), correspondendo 1 ao não concordo, 2 concordo pouco, 3 concordo moderadamente, 4 concordo muito e 5 ao concordo muitíssimo de apoio social, com exceção dos itens 2; 5; 12;13; 14 e 16 que apresentam cotação inversa. Esta escala avalia a disponibilidade do apoio informativo, emocional e instrumental percecionado pelo indivíduo.

No que diz respeito aos procedimentos de análise de dados, utilizámos o programa informático, NVivo o que permite realizar uma análise qualitativa das entrevistas. Recorremos também ao programa Statistical Package for The Social Sciences (SPSS) for Windows para efetuar a análise estatística da escala e do questionário sociodemográfico.

De referir que o estudo aqui apresentado foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gerontologia e obteve parecer favorável da Comissão de Ética da Instituição.

#### **4. Resultados**

Atualmente a sociedade encontra-se envelhecida e prevê-se que o futuro seja o crescimento dessa faixa etária. Portanto teremos uma população cada vez mais idosa.

“O envelhecimento da população é uma realidade atual em Portugal e que tende a projetar-se para o futuro. As projeções dos principais indicadores demográficos apontam para uma redução da população jovem e dos adultos em idade ativa e para o crescimento da população idosa e não permite uma renovação da população, o que a seu tempo vai gerar uma redução do número total de habitantes”. (Nunes, 2017:68)

Para os idosos, receber apoio social é crucial. Foi esta realidade que quisemos perceber num contexto social restrito, onde efetuámos o estudo, cujos dados apresentamos em seguida. Começamos pelos obtidos através da escala de apoio social de Matos e Ferreira (2000).

**Quadro nº 2 – Estatísticas de grupo**

<b>Estatísticas de grupo</b>					
	Sexo	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média
Apoio emocional	Masculino	10	77,2000	10,16311	3,21386
	Feminino	12	68,0000	17,39383	5,02117
Apoio instrumental	Masculino	10	84,8000	14,58157	4,61110
	Feminino	12	65,6667	17,84445	5,15125

**Fonte:** Tabela de resultados obtida a partir do SPSS

As variáveis referentes ao apoio emocional e ao apoio informativo cumprem o pressuposto da normalidade dos seus valores pelo que recorrer-se-á ao teste t para averiguar se existem diferenças significativas entre os valores médios de homens e mulheres.

**Quadro nº 3 – Teste-t para igualdade de médias**

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias								
		F	Sig.	teste-t para Igualdade de Médias					95% Intervalo de Confiança da Diferença			
Apoio instrumental	Variâncias iguais assumidas	Variâncias iguais assumidas		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilatera)	Diferença média	Erro padrão da diferença	Inferior	Superior
	Variâncias iguais não assumidas	2,802	,110	1,473		20	,156	9,200	6,247	-3,831	22,231	
				1,543	18,138	,140	9,200	5,961	-3,318	21,718		
		,195	,663	2,715		20	,013	19,133	7,046	4,435	33,831	
				2,768	19,998	,012	19,133	6,913	4,711	33,554		

**Fonte:** Tabela de resultados obtida a partir do SPSS

Com o teste t verificam-se diferenças significativas entre homens e mulheres no apoio instrumental ( $t_{(20)} = 2.715$  e  $p = 0.013$ ). Os homens apresentam uma média ( $M_M = 84.8$ ) estatisticamente superior à das mulheres ( $M_F = 65.7$ ). (Quadro nº3)

Ao contrário mostra Marques et. al. (2010) que o apoio instrumental é ligeiramente superior nas mulheres, “poderá ser explicado pelo fato delas terem maior disponibilidade para aceitar ações ou materiais proporcionados por outras pessoas e que servem para resolver problemas práticos e/ou facilitar a realização de tarefas quotidianas”.

Podemos considerar tal facto pelo homem também ser visto como o pilar da família e por isso ser mais difícil para ele aceitar ou pedir apoio instrumental. No nosso caso pensamos que tal se poderá dever ao facto deste estudo ser desenvolvido numa comunidade rural, onde as mulheres além de trabalharem em casa, ajudam no campo e no apoio à família.

Das entrevistas efetuadas aos idosos, onde quisemos identificar as redes de apoio social, obtivemos as seguintes respostas:

No que diz respeito à rede de apoio social foram colocadas quatro questões, recursos perante um problema grave, rede de suporte no controlo da doença, ajuda financeira e deslocações.

Relativamente à primeira questão “Quando tem um problema grave quem o ajuda (família, associação, amigos, técnicos) obtivemos as seguintes respostas:

*“É a família.” (E.1)*

*“Mais a família”. (E.16)*

*“Família, sim senhora. Não, não é que não tenha gente amiga. Primeiro são os nossos... quem tem guardanapos de casa, não se limpa aos de fora.” (E.18)*

A maioria dos idosos perante um problema grave recorre à rede informal, mais propriamente à família. Com estas respostas evidencia-se a importância do papel da família para estas pessoas.

Apenas dois idosos recorriam à rede formal, tal como se pode ver nos seus testemunhos:

*“Não, ali (associação) é muito raro, vou mais logo ao Dr. XX porque já conhece”. (E.4)*

*“Pode ser a associação porque não tive assim grandes valores muito elevados. Não precisei de grandes ajudas, quando preciso vou á associação para verem como estou. Para depois normalizar a minha situação.” (E.12)*

Ainda houve um participante que respondeu não ter ninguém:

*“Ninguém. Que remédio, não tenho ninguém”. (E.21)*

Relativamente à questão rede de suporte no controlo da doença obtivemos os seguintes testemunhos perante a seguinte pergunta: “As suas relações próximas dão-lhe suporte no controlo da sua doença? Quem? (família, amigos, etc.)? Como?”.

*“É a minha filha. Quando preciso ir a qualquer lado, é ela que vai”. (E.17)*

*“Sim. Família, filha. Dá-me apoio ou dá-me um chá para me acalmar assim mais essas coisas assim”. (E.13)*

*“Os filhos, sim e atao principalmente o Chico, coitado... txi jesus ... Ou levam-me para o médico ou ajudam-me aqui nas tarefas que preciso. Está tudo controlado assim... ”. (E.4)*

A maioria dos idosos vê como suporte no controlo da doença a rede informal e o apoio instrumental e emocional.

Ainda, assim houve um idoso que respondeu não ter ninguém, podemos comprovar através da seguinte resposta:

*“Não, porque não tenho ninguém. Se eu puder chamo os bombeiros, se eu não puder, tenho que esperar que aquilo passe ou fico ali estendida.”. (E.21)*

Com esta resposta percebemos a falta de apoio emocional e instrumental.

A próxima questão “Quando precisa de ajuda financeira a quem recorre?” obtivemos os seguintes testemunhos:

*“Não recorri a lado nenhum, graças a deus vou indo, vou tirando de um lado e tirando do outro e vou indo”. (E.17)*

*“A nada, a ninguém, temos que aguentar com aquilo que temos, que é pouco mas aguentamos com o que temos... a minha esposa sabe gerir.... é pouco mas sabe gerir.....tem sabido sempre.... ”. (E.12)*

Estes dois participantes não recorrem a ninguém numa situação de ajuda financeira, pensamos que seja por ser um problema transversal sentido pela sociedade.

A maioria dos idosos fala na rede informal, ou seja, à família facultando o apoio

instrumental, tal como podemos ver pelas seguintes respostas:

*“A família”. (E.3)*

*“A minha prima, já tenho socorrido a eles, se calhar eles também me socorriam a mim”. (E.5)*

*“Se por acaso não tivesse pedia aos meus irmãos ou os meus filhos”. (E.6)*

Houve cindo participantes que responderam não terem ninguém e podemos comprovar através dos seguintes testemunhos:

*“A ninguém, não tenho ninguém”. (E.21)*

*“Ah pois essa ajuda é que eu preciso ...essa ajuda é que eu preciso e a quem é que vou socorrer? Ninguém, não tenho ninguém que me ajude.... A minha reforma não dá de maneira nenhuma, 400€ não dá de maneira nenhuma... a segurança social devia ver isso mas pronto.... Por isso olhe não posso contar com ninguém se hei-de chegar além, fico aqui... a medicação se hei-de aviar não avio, vou aviando o que mais preciso e mais nada e pronto não posso socorrer a ninguém.... A minha filha esta não pode, ela tem montes de encargos e tem a filha, o pai não quer saber dela, ela é que tem que fazer por ela e ela é muito inteligente que é pena a mãe não ter possibilidades de chegar até onde ela pudesse a miúda mas como a mãe é sozinha, o pai não quer saber dela para nada, não dá nada e atão ela coitada tudo o que investe é com a filha... eu não posso contar nunca com uma pessoa assim... nesta altura, neste momento até precisava bastante que houvesse alguém que me disse-se assim eu empresto 100€ ou 200€ mas não tenho ninguém por isso se hei-de aviar as coisas, não avio... se hei-de fazer qualquer coisa, não vou.. se hei-de ir ao médico, não vou e é assim.” (E.10)*

É notório que este participante (E.10) precisa de ajuda financeira mas na realidade não tem ninguém a quem possa socorrer. É aqui que a Associação e o apoio social, terá que ter um papel mais ativo.

Também obtivemos dois participantes com a resposta de recorrerem ao banco, ou seja, *socorrem-se à rede formal, as respostas forma as seguintes:*

*“Por enquanto já tenho recorrido ao crédito da caixa...faço o crédito com o cartão e depois vou pagando....por acaso já me aconteceu.” (E.11)*

*“Aos bancos, ninguém empresta dinheiro a ninguém”. (E.16)*

A última questão colocada aos participantes foi acerca das deslocações, e tivemos como respostas a família, ir sozinho, recorrer à ambulância ou ao taxista. Deparamos com a rede informal e formal e o apoio instrumental.

Obtivemos catorze idosos que recorreram à rede informal e o apoio instrumental. Podemos comprovar com os seguintes testemunhos perante a seguinte pergunta “Quando necessita de apoio (ir às consultas, transporte, medicação, entre outros) a quem recorre?”.

*“À filha”. (E.1)*

*“Filha ou a neta”. (E.14)*

*“A ela, ela sempre que vai, a minha filha”. (E.17)*

Há resposta de ir sozinhos colheu-se 7 respostas, tal como se pode verificar:

*“Vou sozinho, ainda tenho capacidade para ir”. (E.7)*

*“Vou sozinha às consultas”. (E.13)*

*“Vou sozinho na minha carrinha”. (E.7)*

Ainda obtivemos cinco participantes a recorrer à rede formal e ao apoio instrumental, tal como se pode ver através das seguintes respostas:

*“Falo sempre com os da ambulância”. (E.5)*

*“Ao taxista”. (E.21)*

*“Vou de Táxi, o meu filho está sempre a trabalhar, nunca tem vagar”. (E.22)*

A população idosa em Portugal tem aumentado nos últimos anos, isto é, passou de 16% para 19% entre 2001 e 2011. Sendo que este aumento é mais significativo na região do Alentejo, visto que esta faixa etária representa 24% da população total, agravando o índice de envelhecimento para 178, indicando que existem 178 idosos por cada 100 jovens nesta região, tal como referem Carvalho (2011) e Bravo et. al. (2018).

Portanto é necessário mobilizar e dinamizar as redes de apoio social para que os idosos diabéticos recebam apoio a todos os níveis, principalmente porque que a região do Alentejo aponta para valores mais elevados do que as outras regiões do País.

“A prevalência de diabetes varia nas diversas regiões do País. Dados de 2015 apontam para um valor mais elevado na região do Alentejo (11,3%) e o mais baixo na região do Algarve (7,7%)”. (Programa Nacional para a Diabetes, 2017:5)

## 5. Conclusão

Hoje o envelhecimento populacional é uma realidade, bem como o aumento da Diabetes a par de outras doenças crónicas. Os resultados encontrados no contexto onde nos propusemos desenvolver este estudo, remetem-nos para uma realidade onde os idosos responderam que se sentiam apoiados nas várias dimensões do apoio social, quer fosse apoio informativo, apoio emocional ou apoio instrumental. Contudo, nem sempre tal se efetivou nos discursos dos inquiridos, pois a existência ainda que de uma pequena parte, de idosos que referiam estar sós e que revelavam dificuldades económicas, remete-nos para a necessidade de divulgação dos dados, no sentido do fomento das redes de apoio social, onde certamente os Técnicos de Serviço Social a par de outros membros das equipes multidisciplinares terão um papel essencial. Por outro lado encontrámos diferenças significativas entre homens e mulheres no que diz respeito ao apoio instrumental, isto talvez por ainda hoje serem as mulheres as principais cuidadoras. Observámos ainda que o apoio formal era também ele muito importante, provido muitas vezes nas organizações de saúde, destacando o efetivado pelo médico de família. Também a associação foi mencionada como essencial na ajuda ao diabético. Apesar de nem sempre se verificar, conclui-se que a maioria destes idosos procura ajuda e obtém resposta através de uma rede de apoio social alargada (formal e informal), sendo que a maioria dos fluxos de resposta advêm da família e dos laços fortes sustentados em ligações afetivas que procuram promover o bem-estar e o autocuidado. Queremos contudo salientar que a mobilização de redes de apoio social de elevada densidade e dinâmica, é primordial face às necessidades de provisão de recursos ao nível instrumental, emocional, informacional e económico do idoso.

## **Referências Bibliográficas**

- António, P. (2010). A Psicologia e a doença crónica: Intervenção em grupo na diabetes Mellitus. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 11(1), 15-27. Acedido em 14 de março de 2018, de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1645-00862010000100002&lng=pt&tlang=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862010000100002&lng=pt&tlang=pt).
- Barrón, A. (1996). Apoyo Social: aspectos teóricos y aplicaciones. Madrid, Siglo Veintiuno España Editores
- Bravo, J., Raquel, G., Folgado, H., & Raimundo, A. (2018). Níveis de atividade física e aptidão funcional em idosos da região do Alentejo, Portugal physical activity levels and functional fitness in older adults in the Alentejo region, Portugal. *Revista Ibero-Americana de Saúde e Envelhecimento*, 3(2).
- Carvalho A. Censos 2011 Resultados Definitivos—Portugal. Instituto Nacional de Estatística, IP, Portugal. 2011.
- Flick, U. (2005). Métodos qualitativos na investigação científica. Lisboa: Monitor.
- Marques, F. [et. al.] - Apoio social em idosos institucionalizados. Gestão e Desenvolvimento. Viseu. ISSN 0872-556X. Nº 17-18 (2009-2010), p. 99-121.
- Martins, R. (2006). *Envelhecimento e Políticas Sociais*. Millenium, 126-140.
- Mesquita, J. (2011). *Suporte social e redes de apoio social em idosos* (Doctoral dissertation).
- Nunes, A. (2017). Envelhecimento ativo em Portugal: desafios e oportunidades na saúde. *Revista Kairós: Gerontologia*, 20(4), 49-71.
- Nunes, M. (2016). Apoio social na diabetes. *Millenium-Journal of Education, Technologies, and Health*, (31), 135-149.
- Programa Nacional para a Diabetes (2017). Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2017.
- Ribeiro, O. (2012). O envelhecimento “ativo” e os constrangimentos da sua definição. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, (2), 33-52.

Signor, F., Leguisamo, C., De Marchi, A., Bavaresco, S., de Oliveira, L., & Pillatt, A. (2016). Conhecimento e educação em saúde de idosos portadores de diabetes mellitus. *Fisioterapia Brasil*, 17 (2), 171-175.

Tanqueiro, M. (2013). A gestão do autocuidado nos idosos com diabetes: revisão sistemática da literatura. *Revista De Enfermagem Referência*, (9), 151-160.

# **REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

## **THE CONTRIBUTION OF PARTNERSHIPS IN THE DESIGN AND IMPLEMENTATION OF COMMUNITY INTERVENTION PROJECTS IN THE FIELD OF INCLUSIVE EDUCATION. EXAMPLES WITHIN THE SCOPE OF THE CHOICES PROGRAM IN PORTUGAL<sup>1</sup>**

*Joana Guerra*

*Universidade de Coimbra. FPCEUC*

[joanaguerra@fpce.uc.pt](mailto:joanaguerra@fpce.uc.pt)

*Catarina Leitão*

*Universidade de Coimbra. FPCEUC*

[catarina.leitao@uc.pt](mailto:catarina.leitao@uc.pt)

---

<sup>1</sup> This paper is part of a report developed in the scope of the ISOTIS project - Inclusive Education and Social Support to Tackle Inequalities in Society. This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation Program under grant agreement No. 727069.

## Resumo

O objetivo desta comunicação será apresentar os resultados de um estudo de caso sobre o trabalho de parceria desenvolvido num projeto de intervenção comunitária realizado numa comunidade cigana e pela educação inclusiva.

Apresentar exemplos de boas práticas, identificando os fatores de sucesso e os obstáculos na concretização do trabalho de colaboração entre agências com responsabilidade na resolução de problemas sociais complexos, como por exemplo o acesso à educação de crianças de comunidades ciganas ou de famílias de baixo rendimento, pode constituir-se como uma medida de combate às desigualdades precoces capaz de informar os decisores políticos a nível local, nacional e europeu sobre as melhores estratégias para garantirmos educação para todos.

Em Portugal, o Programa Escolhas tem um longo histórico de projetos que dão resposta a problemáticas concretas de inclusão, nos quais o trabalho de parceria é considerado um dos pilares que confere mérito a esta medida de política social pública. Os consórcios criados para cada projeto viabilizam a ideia de que é na escala local que os problemas melhor poderão ser resolvidos. As parcerias locais procuram a complementaridade, a articulação de recursos e a corresponsabilização pelas iniciativas, de forma a promover a sustentabilidade das ações.

O estudo realizado teve como referência as lógicas da governança colaborativa e multinível, concretizando uma análise sobre a dinâmica dos consórcios espelhada na sua forma de organização e funcionamento. As conclusões elencam, por um lado, os fatores de sucesso e os constrangimentos do trabalho de parceria para os profissionais e organizações do setor público e privado e por outro lado, as vantagens deste modelo organizacional como forma de garantir respostas e serviços sociais adequados às necessidades das crianças, jovens e suas famílias, bem como para a comunidade em geral.

**Palavras-chave:** Programa Escolhas, parcerias, governança local, educação inclusiva.

## Abstract

The main goal of this communication is to present the results of a case study about interagency working developed in a community intervention project carried out in a Roma community and for inclusive education.

To present examples of good practice, identifying success factors and obstacles in achieving collaborative work among agencies with a responsibility to solve wicked problems, such as access to education of children from Roma communities or low income families, can be a measure to combat early inequalities that can inform policy makers at local, national and European level about the best strategies to ensure education for all.

In Portugal, the Programa Escolhas [Choices Program] has a long historical of projects that respond to concrete issues of inclusion, in which partnership work is considered one of the pillars that gives merit to this measure of public social policy. The consortia created for each project enable the idea that it is on the local scale that problems can best be solved. The local partnerships seek complementarity, the articulation of resources and co-responsibility for initiatives, in order to promote the sustainability of actions.

The study carried out had as reference the logics of the collaborative and multilevel governance, concretizing an analysis on the dynamics of the consortia, mirrored in their form of organization and functioning. The conclusions point out, on the one hand, the success factors and constraints of partnership work for public and private sector professionals and organizations and, on the other hand, the advantages of this organizational model as a way to guarantee adequate social responses and services to the needs of children, young people and their families, as well as to the wider community.

**Key-words:** Choices Program, partnerships, local governance, inclusive education.

## Introduction

Education is central to the societal progress and employment of all human potential. However, educational opportunities continue to be depend on the family origin of the children (Levels & Dronkers, 2008). Children with an ethnic-cultural minority background, such as the Roma, migrant or low-income background still face inequalities in educational opportunities (European Union Agency for Fundamental Rights, 2014; Rözer & Werfhorst, 2017).

Partnerships between agencies supporting children and families, such as those in the scope of education, healthcare, social work, and welfare, with joint planning and delivery, are increasingly recognized as innovative in promoting inclusive education and equity (Einbinder, Robertson, Garcia, Vuckovic, & Patti, 2000; Maslin-Prothero & Bennion, 2010). Following the Bronfenbrenner's (1979, 1994, 2006) bioecological theory, to support children successfully, the provision of services shall contemplate all the necessary environments in which children are embedded (Barnes et al., 2017). This, can be accomplished most effectively by the development of partnerships between agencies (Davidson et al., 2012), involving information sharing, joint assessment of needs, coordinated plans and delivery of services (HM Treasury, 2003).

Partnerships can result in improved access to services and speedier response, involvement of service users, implementation of a holistic approach to meet needs (Statham, 2011), and more informed decision-making about goals, strategies, and structures (Frey et al. 2006; Gajda, 2004). Positive outcomes of partnerships were found regarding increased children's educational attainment and attendance (Oliver, Mooney, & Statham, 2010; Statham, 2011), and higher quality in the home-learning environment of families with young children (Melhuish, Belsky, Leyland, Barnes, & NESS Research Team, 2008).

Collaborative efforts between agencies can range across a continuum of low to high integration, depending on the intensity of the partnership process, structure and purpose (Gajda; 2004). Frost (2005) distinguishes between four levels of partnership working, starting with the least joined-up: i. cooperation, the weakest form of partnership when services work together towards consistent goals, but maintain their independence; ii. collaboration, when services plan together and address issues of duplication and gaps in service provision towards common outcomes; iii. coordination, when the services work together in a planned and systematic way with agreed shared goals – it is distinct from

collaboration since coordination entails formal decision rules and a continuum of joint action, and a more likely involvement of professionals at higher levels deciding to come together under a common umbrella; iv. merger or integration, the highest level of partnership working, which occurs when the different services become one organisation to enhance service delivery. Typically, an increased level of collaboration is viewed as essential for success in terms of outcomes (Godinho, 2012; Christensen; Hayes; Karré, 2015). But, partnership working is recognized as context specific and with various objectives, methods and structures at differing levels (Barnes et al., 2017).

According to the literature, the development of effective partnerships depend on clarifying roles and responsibilities, ensuring commitment at all levels of the hierarchy, fomenting trust and mutual respect, and promoting understanding between agencies (Atkinson, Jones, & Lamont, 2007). However, evidence on impact and best practices in regard to partnerships is still limited (Barnes et al., 2017). Presenting examples of good practice, identifying facilitators factors and obstacles in achieving collaborative partnerships among agencies, can inform policymakers about the best strategies to ensure inclusive education.

In Portugal, the Programa Escolhas [Choices Program] has a long historical of projects that respond to concrete issues of inclusion, in which partnership work is considered one of the pillars that gives merit to this measure of public social policy. Choices is a nationwide program aiming to promote social inclusion of children and young people from deprived socioeconomic contexts. The consortia created for each project enable the idea that it is on the local scale that problems can best be solved. The local partnerships seek complementarity, the articulation of resources and co-responsibility for initiatives, in order to promote the sustainability of actions.

The aim of this study is to analyse facilitating factors, challenges and impacts of partnerships for inclusive education in the scope of a project funded by the Choices Program. This study had as reference the logics of the collaborative and multilevel governance, concretizing an analysis on the dynamics of the consortia, mirrored in their form of organization and functioning.

## **The Context**

Since the last quarter of the twentieth century, Portuguese policymakers have been enthusiastic to acknowledge the scope of new public policies which emphasizes the need

to value the potentialities, specificities and resources of each territory, as well as processes of articulation and coordination between different territorial levels, partners and stages of decision making. It was accepted that the state should promote the development of territorial social policies engaging public and private sector. Since then, it is possible to witness the multiplication of territorialized social policies based on participatory structures at local level along the territory. Policy formulation and decision-making were connected with a perspective that considers participative planning, partnership, agreement between Central Public Administration, local authorities and third sector institutions, the main core of the policy process. This changing pattern of state intervention can be analyzed as an enabling state (L'État Animateur, Donzelot, 1994). Portuguese society has witnessed a growing significance of non-state actors in different fields of social policy in order to solve social problems as poverty, unemployment, social exclusion, school failure, child abuse, etc. The Choices Program is an example of this changed that contributes to a new era of social public policies.

The Choices Program is a nationwide program focused on promoting the social inclusion of children and young people aged 6 to 30 years old, who reside in the most vulnerable socioeconomically contexts, specifically: a) Those in a situation of school truancy, failure and early school leavers; b) Those that are not in education, employment or training (NEET); c) Those who have pre-delinquent behaviors or those who are in conflict with the Law; d) Those that are in a situation of parental neglect or maltreatment; e) The parents or legal tutors, teachers and other community based technicians that can be targeted as secondary participants (article 4 from the Normative Order n.<sup>o</sup> 19-A/2015, 12<sup>th</sup> of October).

It is regulated by the Presidency of the Council of Ministers, depending directly on the Assistant Secretary of State and Deputy Minister of Parliamentary Affairs, and is developed by the High Commission for Migration (is a public institute with administrative and financial powers, and pursue his activity under the Presidency of the Council of Ministers). The Program aims to fight against early school leaving by promoting non-formal education, vocational training, community participation, digital inclusion and empowerment. The projects are locally designed and implemented through local consortia of partners that mobilize local organizations. These partners are responsible for the delivery of daily activities in the communities, defined from within five main measures: 1) School inclusion and non-formal education; 2) Vocational training and employability; 3) Community and civic participation; 4) Digital inclusion; and 5)

Entrepreneurship and empowerment (Resolution of the Council of Ministers n.º 101/2015).

The dynamics of each Choices project is subordinated to a set of general principles displayed successively within the six generations of the Program and which are currently (Normative Order, n. 19 - A/2015) corresponding to the following: (i) strategic planning; (ii)

partnerships; (iii); participation, (iv) intercultural dialogue, (v) mediation; (vi) social innovation, and (vii) entrepreneurship.

Choices Program is funded by three main sources: the Directorate General of Education, the Social Security Institute and is co-financed by the European Social Fund / Portugal 2020 and Regional Operational Programs of Lisbon and Algarve.

It was established in 2001, and comprises six phases of development – six generations: the first phase from 2001 to 2003, called the "Program for the Prevention of Crime and Integration" for youth from the most troubled districts of Lisbon, Porto and Setúbal, which benefited 6,712 people. After this first phase, in 2004 the Program was renewed for three more years, becoming a social inclusion Program, where local institutions gathered in local consortiums were invited to submit project proposals targeting children and young people at risk, especially those living in the most vulnerable communities in Portugal. There has been a shift in emphasis away from a 'top-down' approach to supporting families towards a 'bottom up' approach, along with a shift from a 'supply-orientation' to a 'demand orientation'. This second phase between 2004 and 2007, was called "Choices – 2nd Generation" (E2G), and was implemented nationwide and redirected towards promoting inclusion, which included 87 projects, 412 institutions, 394 facilitators, and benefited 43,200 people; the third phase (3<sup>rd</sup> Generation) lasted from 2007 to 2009, and continued the partnership model adopted in E2G, comprising 120 projects, 71 municipalities, 776 institutions, 480 facilitators, and benefiting a total 81,695 people; the fourth phase, (called “4<sup>th</sup> Generation”) started in 2010 and ended in 2012, including 134 projects. In its 5<sup>th</sup> intervention phase (5<sup>th</sup> Generation), which ran until December 2015, the Program financed 142 social inclusion projects.

Currently, in its 6<sup>th</sup> intervention phase (6<sup>th</sup> Generation, 2016-2018), which will run until December 2018, the Program is currently financing 192 social inclusion projects in vulnerable communities throughout the country, involving around 75.000 participants, there are 1800 formal and informal partners, including, different levels of government institutions, social partners, entrepreneurs, NGOs, education and scientific sector,

representatives of the civil society and many more (e.g Youth associations, Associations of immigrants and Roma communities, public and private companies, NGOs, foundations, universities, cooperatives, sports and cultural associations, local development associations, parish councils, municipalities, clusters of schools, employment centers, security forces).

Regarding partnership local projects seek complementarity through the joint articulation of resources and call core partners to take responsibility to address shared objectives and to promote networking between stakeholders at national, regional and local levels, in the field of employment, education, child protection, digital literacy and social inclusion. This model is responsive to the specific requirements of the Choices Program provided in the article 8 of the Normative Order, n. 19 - A/2015. Choices considers the partnership approach to be the right one for the solution to support social inclusion projects at local level and highlighted the main issues that should be approached by partners while preparing a consortium.

In this sense, the entities participating in a consortium remain independent, but the consortium must undertake some obligations: at least four institutions have to be involved; the consortium is a contractual relation between partners so a consortium agreement must be written. It identifies the promoter and partner institutions, the duration of the project, the responsibilities and contributions of each of these institutions, as regards the financial, human and material resources which are indispensable to address project goals; it defines roles and responsibilities, as well as the decision-making process within the consortium. The consortium needs to ensure the administrative and financial management resources of the project; it is responsible for the design, implementation, monitoring and evaluation of the intervention proposal, as well as the preparation of its budget; it is also responsible to approve the detailed activities plan, as well as the evaluation reports of the project. The project manager entity must ensure that the consortium meetings take place at least every two months, with the presence of representatives of all institutions, and the elaboration of meeting minutes with the issues addressed and the decisions taken.

Beyond the basic characteristics (in accordance with the requirements of Choices Program), each project's consortium identify areas that need attention in order to reinforce collaborative work. Therefore, partners share a strategic vision about inclusive education, pursue compatible targets, and are all equal members in a predetermined organizational structure.

To develop our case study a project has been selected which includes a large Roma community with whom a lot of their work is primarily done. This project places a strong emphasis on school support to increase academic success and builds on the theory drawn from the inter-agency partnerships as a valuable instrument to overcome weaknesses of the national policy to support Roma children and families. It acknowledges the importance of working with service users to identify needs and ways to meet them. The “bottom up” approach can be seen as a key principle here.

## **Background**

In order to develop a useful framework for partnership we explore the literature review claiming theoretical orientation through the concept of integrated governance, the term often used in UK that is joined-up governance, meaning the integrated inter-organizational collaboration between public, private/third sector organizations. Additionally, a well related specific framework will be used based on a synthesis of top-down and bottom-up approaches to implementation of integrated governance.

The point of departure to discuss integrated governance is to define the concept. International agencies such as UNDP, the World Bank, the OECD Development Assistance Committee (DAC) and others define governance as “the exercise of authority or power in order to manage a country’s economic, political and administrative affairs”. Governance is about how power is distributed and shared, how policies are formulated, priorities set and stakeholders made accountable (UNESCO, undated). As a general term, governance refers to the “means to steer the process that influences decisions and actions within the private, public, and civic sectors” (O’Leary, Bingham, and Gerard, 2006:7). The concept of “integrated” is used to mean integration within government (both inter and intra) and collaboration with other sectors. Integration is about addressing issues and problems that can only be solved in partnership, where there is an acknowledgement of a multiplicity of stakeholders (Keating, 2002).

This definition encompasses “multipartner governance” which can include partnerships among the state, the private sector, civil society, and the community, as well as joined-up government and hybrid arrangements such as public-private and private-social partnerships and co-management regimes (Emerson, 2012).

According to Tom Christensen “governance alludes primarily to networks related to service production and delivery. But it could also relate to policy decisions, planning and content of policies. The term is both related to access, the potential influence of third sector actors towards the government, but also to autonomy, to the degree to which such actors have autonomy from the government” (2015:14).

Indeed, in the last three decades, the discourses around integrated governance have assumed a great political and social relevance. New participatory methodologies and dynamics have been highlighted in this context, associating themselves with national and European goals, not only of better horizontality in local decision-making, but also in the construction of development endowed with greater social, economic and environmental sustainability.

Additionally, a well related specific framework will be used based on a synthesis of top-down and bottom-up approaches. The top-down approach argues that an effective implementation process requires a "chain of command" with the ability to coordinate and control the process, while the bottom-up approach values the influence of street level bureaucracy (Lipsky 1980, 2010), to deal with situations of uncertainty as a determining factor for the success or failure of the policy implementation. The bottom-up approach is crucial to a quality integrated area-based approach. Depending on the local context, the bottom-up approach puts issues like inclusive education onto, or back onto, the political agenda.

Among the benefits of the bottom-up approach is its focus on local actors who devise and implement government programs, considering the relevance of contextual factors within the implementing environment. Actors and their goals, strategies and activities need to be understood in order to comprehend implementation. Bottom-up approaches do not present prescriptive advice, but rather describe what factors have caused difficulty in reaching stated goals (OECD, 2013). It is denotative that strategies are flexible and adaptable to local difficulties and contextual factors, whereas this helps local actors to develop and express a strategic vision of the territory's future.

Notwithstanding the advantages evidenced by the bottom-up approach, there are some concerns when the government transfer to private sector some roles or services that usually are central State-directed goals (Verma, 2016; Donahue, 2006). Integrated governance can expand the resources, improve the efficiency or boost the legitimacy of an undertaking, however, it also introduces a range of potential losses: local actors may not faithfully fulfill the public's mission, ceding state's powers to non-state actors can

leads to shrinking state and dilution of control and authority, indirect production can sometimes prove more costly than direct production, reputational vulnerability, when local actors adversely affect state's reputation and government becomes dependent on private capabilities (Donahue, 2006).

One step toward anchoring integrated governance is to define it along specific dimensions that hold consensus among literature. The key dimensions are as follows:

Formality refers to the various types of partnership that involve differing degrees or levels of integration; Duration, governance arrangements meant to be permanent or dissolve as soon as a goal is achieved. Can be short-lived arrangements or longer-lived collaborations – the latter seem more likely to prove consequential; Focus, collaboration can be narrowly structured to meet a single shared challenge, or can be more broadly designed to address a range of concerns common to the collaborating parties; Diversity of participant agencies, collaborations can display more or less diversity, for example, public, private, for-profit or non-profit; Shared values, a collaboration will be stable if its members share objectives, norms and interests; Autonomy, each of the collaborating parties must possess a degree of autonomy in order to be able to play an important role providing effective services.

Contemporary societies are challenged to adopt new tools and techniques and the engagement of a wide range of stakeholders within and beyond the state to eliminate duplication and to secure better coordination between citizens and organizations. It requires governance through a network of interdependent, trusting actors who share expertise, knowledge and resources, in the search for more innovative, creative and entrepreneurial ways of satisfying public demands (Williams, 2015).

One of the main reasons integrated governance is considered an interesting concept to empirical studies it is because societal and political problems are very complex, cross-level, cross sector, extends over time and because public bodies are more expansive related to what they would like to achieve and because of that, need more help from the private sector. Another reason, it is because integrated governance would increase effectiveness and efficiency and give better quality to services provision (Wlliams, 2015; Suggett, 2011).

The efficiency discourse reflects the keystone to make the best and most efficient use of scarce resources through intra-sectoral alliances and joint ventures, improved supply-chain management, cross public-private partnerships. The effectiveness discourse promotes collaboration as a way of dealing with difficult problems that cross and span

different types of boundaries – organizational, jurisdictional, temporal, professional and even inter-generational; are socially constructed, are complex and because there are no optimal solutions. The third keystone can be the discourse of responsiveness. This identifies collaboration as a way of improving interactions between citizens, consumers, service users and providers in the design and delivery services.

In the field of education, partnerships and coordination of services (e.g., healthcare, youth care, social work, education, welfare) have become increasingly recognized as important for social and educational policies aiming to support children and families (e.g., Barnekow et al., 2013; Guralnick, 2005; National Audit Office, 2011; Home Office, 2014; Vargas-Barón, 2015). Partnerships can be a great help in improving policy performance and a key instrument of local governance. Area based partnerships provide a mechanism for local organizations, in particular, to work together and adapt their policies to better reflect the needs of people and the economy at the local level (OECD, 2006, 2015).

The literature review about the integrated inter-organizational collaboration confirms that the conditions to inter-organizational alliances can contribute to policy effectiveness, service efficiency and to shape the agenda for budget decisions (Pollitt, 2003; Cross, 2009; Godinho, 2012; Christensen, 2015).

To determine efficiency is important to identify what model of multi-agency working (cooperation, collaboration, coordination, and integration) is in progress, whether leadership is recognized as important and whether there are any barriers or challenges which appear to be affecting the development of the program/project or service. To determine effectiveness it is important to understand what are the aims, vision, goals, resources and if evaluation is seen as important to improve outcomes for children's life.

## **Methodology**

A case study on partnerships was conducted in regard to a community intervention project funded by the Choices Program. The selected case is a project which aims to promote inclusive education and academic progress of children in primary school from a Roma community living in a low-income neighbourhood. It brings together local government, neighbourhood leaders, volunteers, private and public organizations. In 2017, it supported almost 90 children and 75 parents and other family members. This project was identified as an example of successful inter-agency working in Portugal (Barnes et al., 2018).

## **Reasons for case selection as successful and criteria**

The case was chosen as it offers a broad insight into inter-agency working and can act as an example of whether partnership working is actually improving the lives of children and young people from vulnerable contexts; 2) and at the same time makes a more constructive contribution to policy debates about the desirability of partnership because it combines top-down and bottom-up approaches.

Four criteria were defined, indicating promising implementation:

First criteria, the case selected was nominated as good by practitioners, policy makers or experts. The national and international recognition of the Choices as an efficient public policy in its fields reinforced by the 15 years of action, during which was referenced and received awards. The Choices Program is portrayed as a good practice in the context of the integration of immigrants, as well as within the broader policies of prevention of crime and juvenile delinquency, which also shows its social value. An example of this international recognition has been the winning prize of the Juvenile Justice without Borders International Award. As Pedro Calado said (High Commissioner for Migration, 2014) in its acceptance speech: *"The focus on early prevention, on localism, and in the ability to promote resilience are basic principles of Programa Escolhas since its origin. This award recognises the added value of this intervention, giving us - above all - even more determination to continue this path".*

The second criteria, the selected case works in collaboration with a university for evaluation. Despite internal evaluation done by technical team of the Choices Program, according to the article 29 of the Normative Order, n. 19 - A/2015 which defines the methodology for evaluation and monitoring of projects; the External Evaluation done by Portuguese universities seeks to systematize data in order to highlight the most relevant and distinctive aspects of the Choices. The evaluation usually covers the analysis of all projects, with a special focus on case studies, in order to highlight the main lines of intervention, the local network of actors, monitoring practices, training and evaluation, constraints and strengthens of each project. The third criteria, for this study the case selected has been operational for at least two years. According to the Presidency of the Council of Ministers throughout its successive renewals, the Program Choice was consolidated as a public policy of great merit and scope. It has been distinguished due to its capacity of intervention, innovation, efficiency in the pursuit of its objectives and efficient use of the resources allocated to its management. Over the successive

generations, the number of projects to be financed has increased, as well as the number of participants and results obtained, achieving progressively higher school success rates. As has been referenced the project selected to this case study has been financed by Choices Program since 2013, which means that this case is an example of continuity. In accordance to Choices, the development of children and young people is framed using a positive approach to the social inclusion, focusing on the problems, but also on the opportunities, with an investment on their full development and on the implementation of positive experiences and interactions. At the organizational level, the selected case has evolved in order to strengthen the relationship with the residents of the neighborhood but also with the local community. For instance, private corporations prevail in its financial support. The fourth criteria found that the selected case reports “client satisfaction” in social media. Currently, the project maintains a Facebook page to share information with a large audience and to connect people within and outside the community neighborhood. They post almost daily news feed which includes status updates, comments, photos and videos. ISOTIS, UC team has been actively following Facebook’s page, what made possible to recognize their efforts in order to: describe the project, activities and awareness campaigns to support Roma participation in education and employment; increase the flow of local news and information; provide a virtual place where residents can use digital tools and share news and information about their community; strengthen credible professional news sources (e.g. following High Commission for Migration news and events); provide platforms for civic engagement and action (e.g. activities developed with local corporations or other organizations are publicized); maximize Facebook reach to a larger audience; give voice and supporting an ongoing effort to deliver timely, reliable news about the community activities; become an expert and resourceful brand in content about Roma issues.

This project provides an opportunity to study successful inter-agency working involving services for young children and their families and to explore what is required in terms of communication, coordination, case management, financial resources, policy measures.

Perspectives of service providers and experiences of service users were analysed. Data was collected through:

- a) Focus group and semi-structured interviews with 10 services providers (1 regional coordinator and 1 professional of the technical team of Choices; 1 executive manager, 2 stakeholder representatives, 1 teacher and 1 community facilitator).
- b) Direct observation of the delivery of services to families at one moment;

- c) Document analysis on 1 internal and 2 external assessments.
- d) Consultation of dissemination materials (4 videos and 2 articles in magazines);
- e) Consultation of legislation related to Choices.

## **Results and Discussion**

Findings based on the focus group, semi-structured interviews, assessment documents and dissemination materials indicated that one facilitating factor of inter-agency working was the use of a bottom-up approach. This approach involves the recognition that local people, groups and communities have a better knowledge of local needs, and a greater sense of ownership and commitment to the success of the project, than the service providers themselves (Barnes et al., 2018). To consolidate this approach, the selected Project set up a group of volunteers, and established an informal working relationship with local actors of the private sector. The bottom-up approach was combined with a top-down approach, given that partnerships were established by a central government strategy to support the delivery of programs at the local level. Shared values between the agencies involved, trust between partners, and a positive organisational climate (low conflict and cooperation) were also identified as facilitating factors.

In terms of challenges, findings from the focus group and semi-structured interviews indicated: financial uncertainty, and potential reorganisation or termination of the national funding agency (Choices); local needs at odds with national priorities; diverse agency policies, procedures and systems; professional stereotyping; lack of explicit commitment to inter-agency working by relevant stakeholders; and reluctance of some important local actors to engage.

Regarding impact, findings based on the focus group, semi-structured interviews, and direct observation showed that the perspectives of the users were taking into account in the planning and delivery of services. This was described by service providers as important to meet the users' needs and to deliver the services in a more culturally appropriate and sensitive way. Findings based on the focus group, semi-structured interviews and assessment documents also indicated improved children's school attendance and academic progress, and increased involvement of parents in children's education.

The project studied takes part of a central government strategy to support the delivery of Programs at the local level. Local government agencies have historically functioned as institutions using vertical lines of communication, top-down decision making, differentiation of tasks, hierarchical supervision, and formal rules and regulation. As such, it is not uncommon for professionals and administrators to be predisposed to a “chain of command” rather than a shared way of thinking and doing. Professionals and organizations often are highly motivated to form partnerships but flounder because of the structure, confusion about roles, or expectations for outcomes.

Research on interagency collaboration strongly supports the notion that there is a wide range of linkages that develop between agencies and within organizations. Collaborative efforts can range across a continuum of low to high integration. The level of integration is determined by the intensity of partnership process, structure and purpose (Gajda; 2004). Typically, an increased level of collaboration is viewed as essential for success (Godinho, 2012; Christensen; Hayes; Karré, 2015).

As previously stated since 2004, each Choices Project requires the organization of a consortium of formal partners considering local needs. It is argued that working together is more effective than working in isolation. As the regional coordinator of Choices Program stated “working with social exclusion phenomena requires integrated and shared actions between the different actors of the society. (...) Work in partnership has been a relevant factor in promoting social inclusion because local actors can identify the needs that local people feel”.

In a general way, it became apparent that all participants viewed partnership working as a positive phenomenon. However, considering Frost typologies and based on the extent of involvement or connection between different organizations we can say that we have found two levels of partnership working: *Cooperation* is the weakest form of partnership when services work together towards consistent goals but maintain their independence; and *Coordination*, when the services work together in a planned and systematic way with agreed shared goals, having formal decision rules and a continuum of joint action, more likely to involve personnel at higher levels deciding to come together under a common umbrella.

Agencies and organizations are gaining knowledge about each other and there is an increasing need for alliances to address the complex issues of our society. However, in general, informality and adaptability tend to characterize the functioning and overall management and evaluation model of local partners. “Everything is quite easy when we

know each other and when we can pick up the phone" (Project Manager). Or as an ICT teacher said "Is quite easy to interact with school because I am going there almost every day".

All participants suggested that organizational climate is the primary predictor of positive service outcomes.

It is important to say that the Project recognizes the value of including all perspectives, including from those in need and use services, in order to provide more relevant and appropriate services that match needs, to achieve more efficiency in delivery and more effective outcomes. "Our activities pay close attention to the main interests of our children and youth. We have lots of activities that were proposed by the residents. I think we are very sensitive to the local context and Roma culture" (Project Manager).

Project's informal partners play an important role because they can participate and invest in activities which bring value to the project goals. For example a local corporation supports the mission of rewarding children's school merit by assigning a gift card to about 20 children. The criteria considered for this award were school attendance, adequate behavior, school results, participation in activities to support the study and participation in non-formal education activities. If informal partners share the same values and principles of the project, this cooperation is good for both sides. "Our company enjoys a lot to support children. On the other hand it's gratifying to work with a noble institution with a very important mission" (Corporation member). "In the scope of social responsibility activities, I consider local corporations' contributions a major help to stimulate and create activities for the children we support" (Executive Assistant).

The project formal partners developed a relationship based on the principles of a good partnership. It is effective because the partners share a strategic vision, pursue compatible targets, and are all equal members in a predetermined organizational structure.

A response that brings together local government, neighborhood leaders and voluntary organizations to maximize the opportunities of any moves towards greater devolution and empowerment express strong feelings of neighborhood identity and belonging. As the Executive Assistant stated "when residents see local authorities, teachers, "the city" with concern about their safety, issues around children and learning, health, just as an example, they reinforce their motivations to empowerment themselves".

The proximity with professionals ends up to promote other lateral contacts which are related to the need to solve problems or clarify doubts about social benefits. As the project manager said residents, request to read documents and their interpretation, the placement

of questions related to the health and children's school, among others. People enjoy these professionals presence in the neighborhoods to ask for help and often serve as intermediaries with the institutions.

The number of children which attends activities is increasing over the time. The permanence of Roma users, involving several generations, reflects their preference given to placing children in their spaces. As the community facilitator put it, “when “David” ask me to join the Project I told him no! Absolutely no! But he didn’t give me a break and each day insisted with me, saying that I would be an important element. Now, I am very proud of been a volunteer, then a community facilitator and now a monitor”.

## **Conclusion**

The conclusions point out, on the one hand, the success factors and constraints of partnership work for public and private sector professionals and organizations and, on the other hand, the advantages of this organizational model as a way to guarantee adequate social responses and services to the needs of children, young people and their families, as well as to the wider community.

Partnerships can constitute a valuable instrument to support Roma children and families by promoting inclusive education. While service users’ and community’ input is crucial to ensure that local needs are best served, political support is also a critical facilitator to provide services with adequate conditions and funding. Moreover, the organisational climate and the establishing of informal working relationships are important factors to take into account when developing inter-agency working.

Our case study is about a small project embraced and funded by a national public policy which contributes to promote school integration of Roma children in a small neighborhood. In this case, participants were very clear about the critical factors that “shadows” their work: financial uncertainty, Choices Program reorganisation or its closure, Local needs at odds with national priorities, different agency policies, procedures and systems, professional stereotyping, lack of explicit commitment to interagency working and; some important local actors are reluctant to engage. Roma community is very collaborative with the Project in order to motivate their children to academic achievement, learning technological skills and occupy their leisure times with music, dance and sports.

## References

- Atkinson, M., Jones, M. & Lamont, E. (2007). *Multi-agency working and its implications for practice: a review of the literature*. Reading, UK: Centre for British Teachers (CfBT; now Education Development Trust).
- Barnes, J., Crociani, S., Daniel, S., Feyer, F., Giudici, C., Guerra, J. C., ... Zachrisson H. D. (2018). *Comprehensive review of the literature on inter-agency working with young children, incorporating findings from case studies of good practice in inter-agency working with young children and their families within Europe*. ISOTIS. Available at: <http://www.isotis.org/resources/publications/isotis-publications>.
- Barnes, J., Melhuish, E., Guerra, J. C., Karwowska-Struczyk, M., Petrogiannis, K., Wysłowska, O., & Zachrisson H. D. (2017). *Inter-agency coordination of services for children and families - Initial Literature Review*. ISOTIS. Available at: <http://www.isotis.org/resources/publications/isotis-publications>.
- Bronfenbrenner, U., & Morris, P. A. (2006). The bioecological model of human development. In R. M. Lerner (Ed.) *Handbook of child development: Vol. 1. Theoretical models of human development* (6th ed., pp. 793 – 828). Hoboken, NJ: Wiley.
- Christensen, T. (2015). *Integrated governance: How? Where? For what?* In *Governação integrada: a experiência internacional e desafios para Portugal*. Lisboa: GovInt. Available at: <http://www.forumgovernacaointegrada.pt/>
- Conselho da Europa (2017), Fighting school segregation in Europe through inclusive education. Available at: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/fighting-school-segregation-in-europe-through-inclusive-education>
- Davidson, G., Bunting, L. & Webb, M.L. (2012). *Families experiencing multiple adversities: a review of the international literature*. Belfast, UK: Barnardo's Northern Ireland.
- Donahue, John; Zeckhauser, Richard (2006). Public-Private Collaboration. In Michael Moran, Martin Rein, and Robert E. Goodin (eds.), *The Oxford Handbook of Public Policy*, Oxford: Oxford University Press, 496-525.
- Donzelot, J.; Estèbe, P. (1994), *L'État Animateur. Essai sur la politique de la ville*, Collection Ville et société. Editions Esprit.
- Einbinder, S.D., Robertson, P.J., Garcia, A., Vuckovic, G. & Patti, R.J. (2000). Interorganizational collaboration in social service organizations: a study of the prerequisites to success. *Journal of Children and Poverty*, 6(2), 119-140.
- European Union Agency for Fundamental Rights (2014). *Education: the situation of Roma in 11 EU Member States*. Available at: <http://fra.europa.eu/en/publication/2014/education-situation-roma-11-eu-member-states>
- Frazer, H.; Marlier, E. (2017), Progress across Europe in the implementation of the 2013 EU Recommendation on 'Investing in children: Breaking the cycle of disadvantage' - A study of national policies. European Social Policy Network (ESPN), Bruxelas: Comissão Europeia.
- Frey, B., Lohmeier, J., Lee, S., & Tollefson, N. (2006). *Measuring Collaboration Among Grant Partners*. *American Journal of Evaluation*, 27(3), 383-392.

Frost, N. (2005). *Professionalism, partnership and joined up thinking: a research review of front-line working with children and families*. Dartington, UK: Research in Practice.

Gajda R. (2004). Utilizing collaboration theory to evaluate strategic alliances. *American Journal of Evaluation*, 25(1), 65-77.

Godinho, R., & Henriques, J. M. (coords) (2012). *Projeto Rede em Prática. Relatório final de avaliação do programa Rede Social 2010-2012*. Lisboa: Instituto de Estudos Sociais e Económicos e Instituto de Segurança Social. Available at: <http://rede-social.cmfeira.pt/noticias/relatorio-final-da-avaliacao-do-programa-rede-social-2010-2012>

Haynes, P. (2015). *Integrated Governance: A Complex Systems Approach, In Governação integrada: a experiência internacional e desafios para Portugal*. Lisboa: GovInt. Retrieved from

Hill, N.; Jeffries, J.; Murray, K. (2017), New Tools for Old Problems: Inequality and Educational Opportunity for Ethnic Minority Youth and Parents. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol 674, 1, pp. 113 – 133. Sage journals. Available at: <https://doi.org/10.1177/0002716217730618>

HM Treasury (2003). *Every Child Matters*. London, UK: The Stationery Office.

Karré, P. (2015). *Integrated governance and public administration in The Netherlands, In Governação integrada: a experiência internacional e desafios para Portugal*. Lisboa: GovInt. Available at: <http://www.forumgovernacaointegrada.pt/>

Levels, M., & Dronkers, J. (2008). Educational performance of native and immigrant children from various countries of origin. *Ethnic and Racial Studies*, 31(8), 1404–1425. Available at: <http://doi.org/10.1080/01419870701682238>

Lipsky, Michael (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in Public Services. 30th Anniversary Expanded Edition*. New York: Russel Sage Foundation.

Maslin-Prothero, S. & Bennion, A. (2010). Integrated team working: a literature review. *International Journal of Integrated Care*, 19, 371-385.

Melhuish, E. Belsky, J., Leyland, A. H., Barnes, J., & NESS Research Team (2008). Effects of fully-established Sure Start Local Programs on 3-year-old children and their families living in England: a quasi-experimental observational study. *Lancet*, 372, 1641-1647.

Milbourne, L. (2005). Children, families and inter-agency work: experiences of partnership work in primary education settings. *British Educational Research Journal*, 31(6), 675-695.

OECD (2015), *Development Co-operation Report 2015: Making Partnerships Effective Coalitions for Action*, OECD Publishing, Paris. Available at: <http://dx.doi.org/10.1787/dcr-2015-en>.

OECD (2013), The Nature of Policy Change and Implementation: A Review of Different Theoretical Approaches. Paris: OECD.

OCDE (2017), Schools at the crossroads of innovation in cities and regions, OCDE, Publishing, Paris. Available at: DOI: 10.1787/9789264282766-en

Oliver, C., Mooney, A., & Statham, J. (2010). *Integrated working: a review of the evidence*. Leeds: Children's Workforce Development Council.

Pollitt, Christopher (2003), Joined-up Government: A Survey. *Political Studies Review*. Vol 1, Issue 1, pp. 34 – 49. Available at: <https://doi.org/10.1111/1478-9299.00004>

Programa Escolhas (2018), Revista Escolhas, nº 41. Available at: [https://issuu.com/programaescolhas/docs/revista\\_escolhas\\_n.41](https://issuu.com/programaescolhas/docs/revista_escolhas_n.41)

Riehl, C.; Lyon, M. (2017), Counting on Context: Cross-Sector Collaborations for Education and the Legacy of James Coleman's Sociological Vision, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 674, 1, pp. 262 – 280. Sage journals. Available at: <https://doi.org/10.1177/0002716217735284>

Rözer, J., & Werfhorst, H. van de (2017). *Inequalities in educational opportunities by socioeconomic and migration background: A comparative assessment across European societies*. ISOTIS. Available at: <http://www.isotis.org/resources/publications/isotis-publications>

Sarah Klaus & Adrian Marsh (2014), A special challenge for Europe: the inclusion of Roma children in early years education and care, *European Early Childhood Education Research Journal*, 22:3, 336-346. Available at: DOI: 10.1080/1350293X.2014.912896

Statham, J. (2011). *Working together for children. A review of international evidence on interagency working, to inform development of Children's Services Committees in Ireland*. Dublin: Department of Child and Youth Affairs, Government Publications.

Suggett, D. (2011). The implementation challenge: Strategy is only as good as its execution. SSA/ANZSOG Occasional Paper, 15. Melbourne: ANZSOG.

Verma, Manisha (2016). Role of the State in Partnerships with the Private Sector. *Journal of Development Policy and Practice*. Volume: 1 issue: 1, page(s): 53-70, Available at: DOI: <https://doi.org/10.1177/2455133315613229>

Williams, Paul (2015), Making Collaboration Work: Lessons to policy and practice. In GOVINT, Governança Integrada: a experiência internacional e desafios para Portugal, p: 29-36. Available at: [https://issuu.com/ipav/docs/problemas\\_sociais\\_complexos\\_atas\\_6f1e344ebcc24b](https://issuu.com/ipav/docs/problemas_sociais_complexos_atas_6f1e344ebcc24b)

## **REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

### **REDES DE ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL EM TORNO DO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER EM VIÇOSA-MG, BRASIL**

*Palloma Rosa Ferreira*

*Universidade Federal de Viçosa*

*Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica*

*pallomarf@gmail.com*

*Amelia Carla Sobrinho Bifano*

*Universidade Federal de Viçosa*

*Docente no Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica*

*abifano@ufv.br*

## **RESUMO**

O presente artigo é fruto da pesquisa de Doutorado em Economia Doméstica/Universidade Federal de Viçosa (UFV) – Brasil, cujo processo de pesquisa está ainda em andamento e tem como objetivo compreender a dinâmica do Movimento de Institucionalização do Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, em Viçosa-MG, a partir das relações estabelecidas entre as organizações da Rede Protetiva de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Gênero, que por meio da intersetorialidade, busca-se realizar um trabalho que atenda de modo integral às vítimas de violência. O percurso metodológico envolverá pesquisa documental, entrevista e observação, com posterior Análise de Conteúdo e do Discurso. É por meio da Análise Institucional e a Teoria de Redes que irá se buscar algumas respostas a respeito do trabalho atualmente realizado de enfrentando à violência contra a mulher, sobretudo se as ações estão devidamente ancoradas na transversalidade de gênero, na intersetorialidade e capilaridade, como resposta a política de proteção social às mulheres.

**Palavras-chave:** Redes, Intersetorialidade, Análise Institucional, Enfrentamento da Violência contra a mulher.

## **ABSTRACT**

This article is the result of a PhD in Domestic Economy / Federal University of Viçosa (UFV) - Brazil, whose research process is still underway and aims to understand the dynamics of the Institutionalization Movement to Combat Violence Against Women, in Viçosa-MG, based on the relationships established among the organizations of the Protective Network for Assistance to Women Victims of Gender Violence, which through intersectoriality, seeks to carry out a work that fully addresses the victims of violence. The methodological course will involve documentary research, interview and observation, followed by Content Analysis and Discourse. It is through the Institutional Analysis and Network Theory that some answers will be sought regarding the work currently carried out against violence against women, especially if the actions are properly anchored in the transversality of gender, in intersectoriality and capillarity, in response to the social protection policy for women

**Keywords:** Networks, Intersectoriality. Institutional Analysis, Combating Violence against Women.

## Introdução

O presente artigo é fruto da pesquisa de Doutorado em Economia Doméstica/Universidade Federal de Viçosa (UFV) – Brasil, cujo processo de pesquisa está ainda em andamento e tem como objetivo compreender a dinâmica do Movimento de Institucionalização do Enfrentamento à Violência contra às Mulheres, em Viçosa-MG, a partir das relações estabelecidas entre as organizações de diferentes setores governamentais e não governamentais da esfera local, que compõe a Rede Protetiva de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Gênero, compreendendo áreas da saúde, segurança pública, assistência social e justiça, onde por meio da intersetorialidade, busca-se realizar um trabalho que atenda de modo integral às vítimas de violência.

Em face disto, estudos referentes<sup>1</sup> à categoria gênero foram determinantes e essenciais para perceber as relações de violência dentro do ambiente familiar, ao possibilitar compreender os papéis socialmente construídos entre homens e mulheres, como propagadores de relações hierárquicas desiguais. As análises pautadas no gênero permitiram dar visibilidade à violência doméstica enquanto um fenômeno multifacetado, precisando de respostas de ordem política e social para entender a problemática (GOMES *et al.*, 2007).

Assim, diante da constatação do fenômeno multidimensional da violência contra mulher, verifica-se o reconhecimento pela sociedade civil organizada, movimentos feministas e de mulheres e do poder público, da necessidade de ampliar a oferta de serviços direcionadas a este público. Sobretudo, pelo risco de ocorrência de novos episódios de violência, devido ao não direcionamento correto para organizações capazes de auxiliar e dar respaldo as vítimas, que se apresenta, deste modo, como imprescindível refletir sobre a formação de rede intersetorial, que abarque em seu bojo novas possibilidades de atendimento. “Vale salientar que as diversas demandas da mulher extrapolam o poder de resolutividade de um único setor, o que requer um conjunto articulado de ações intersetoriais” (MENEZES, 2014, p.779).

Dentre deste contexto que é idealizado por docentes, componentes do Núcleo Interdisciplinar de Estudos de Gênero (NIEG), da Universidade Federal de Viçosa (UFV),

---

<sup>1</sup> Estudos proeminentes realizados por autoras como Friedan (1971), Badinter (1995), Scott (1995), Rubin (1975), Haraway (2004), Piscitelli (2009), Beauvoir (1980), Scott (1990) Rago (1998), Hirata (1967) foram cruciais para denunciar as relações desiguais entre homens e mulheres, naturalizadas e reproduzidas na sociedade.

o Programa Casa das Mulheres, no intuído de ser efetivar um trabalho de enfrentamento da violência de gênero. Assim em 2009, ocorre uma articulação institucional para a constituição da Rede Protetiva de Atendimento à Mulher Vítima de Violência em Viçosa, por meio de iniciativa do Conselho Municipal dos Direitos da Mulher (CMDM), contando com apoio de professores da UFV, defensoria pública e lideranças comunitárias (RESENDE, ANDRADE, 2013).

Neste sentido, para dar respaldo ao enfrentamento da violência de gênero, respondendo de modo integrado as vítimas, houve a necessidade de um trabalho conjunto de diversas organizações presentes no município, tais como: Casa das Mulheres/Nieg; Defensoria Pública; Delegacia de Polícia Civil e Militar; Centro de Referência da Assistência Social (CRAS); Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS); Centro Estadual de Atenção Especializada (CEAE), Estratégia Saúde da Família; Serviço de Vigilância Epidemiológica; Hospital São Sebastião e São João Batista; Divisão de Saúde/UFV; Conselho Municipal dos Direitos da Mulher, Comitês Municipais de Prevenção do Óbito Materno (direito a assento no Conselho e no Comitê), Coordenadoria Municipal de Políticas Públicas para Mulheres e Câmara Municipal, o que possibilita intervir junto a realidades e públicos distintos (NIEG, 2016).

Deste modo, a justificativa para a realização deste estudo está em compreender, por meio da análise institucional, o formato do relacionamento mantido entre as organizações anteriormente citadas com o grupo de mulheres, no intuito de alcançar maior compreensão das dimensões presentes nestas interligações e do papel de cada sujeito social no enfrentamento da violência de gênero, em Viçosa/MG.

Para tanto, acentua-se a necessidade de levantar aspectos a respeito da participação e o envolvimento de cada organização, pois estes relacionamentos podem trazer muitas respostas sobre o arranjo destas organizações em rede, o que levanta alguns pontos importantes das relações estabelecidas para o atendimento às mulheres vítimas de violência, como: quais razões que levaram ao relacionamento e à sua manutenção; qual é a base predominante das relações; qual a intensidade e a importância das interconexões; quais atividades são realizadas em conjunto e qual o grau de centralidade da rede.

O intuito é compreender a dinâmica do Movimento de Institucionalização do Enfrentamento a Violência contra às Mulheres, a partir das relações estabelecidas entre as organizações dos diferentes setores de natureza governamental e não governamental, que compõe a Rede Protetiva não especializada de Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência na cidade de Viçosa-MG.

## **Cenário de surgimento das Redes de Enfrentamento da Violência contra a Mulher: a Rede Protetiva em Viçosa-MG**

Apesar das inúmeras iniciativas, movimentos e discussões acerca do papel das mulheres nas sociedades contemporâneas, as desigualdades de gênero ainda são extremamente observadas em nosso cotidiano, seja de maneira declarada ou de forma velada. Onde diferentes formas de violência são presenciadas nos espaços de convivência entre sujeitos sociais e, muitas vezes, apresentadas pelos meios de comunicação em massa, nos resultados de diferentes estudos realizados em Instituições de Ensino e Pesquisa<sup>2</sup> no país e discutidos em Congressos e Encontros realizados com o intuito de colocar o tema das desigualdades de gênero em evidência.

O que faz emergir várias discussões, não somente no meio acadêmico, dentre as instituições que possuem espaços direcionados para tratar das desigualdades de gênero e os seus desdobramentos, mas perpassam também o âmbito da sociedade, que tem se deparado com atos cruéis de dominação masculina, de violação dos direitos das mulheres, com prática de violência doméstica, familiar, sexual e psicológica.

Autores como Gregori (1992); Grossi (1994); Saffioti<sup>3</sup> (1999); Machado (1998); Fonseca (2000); Strey, Azambuja, Jaeger (2004); Castillo-Martin, Oliveira (2005); Brazão (2009)<sup>4</sup>, representam alguns, dentre vários teóricos, que se dedicam a estudar sobre a violência de gênero, praticadas em vários campos de convivência da mulher, seja familiar, religioso ou profissional.

Os estudos revelam que a compreensão da violência contra a mulher, como grave violação dos direitos humanos é uma conquista recente. Haja vista que a criação de uma Lei específica, de respaldo e punição a atos de violência cometidos contra a mulher, foi criada no Brasil somente no ano 2006, a denominada Lei Maria da Penha, e expressou um marco constitucional ao preconizar “ideal assistência aos membros que compõem uma família, conferir legitimidade aos movimentos feministas e cuidar da matéria relativa

---

<sup>2</sup> Em várias Instituições de Ensino existem espaços dedicados às discussões de gênero, como exemplo podemos citar: Núcleo Interdisciplinar de Estudo de Gênero (Nieg), Núcleo de Estudos de Gênero Pagu (Unicamp), Núcleo de Estudos de Gênero (UFPR), Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre a Mulher (NEPeM), Núcleo de Estudos Interdisciplinares Sobre a Mulher (NEIM), Núcleo de Identidades de Gênero e Subjetividades (NIGS).

<sup>3</sup> Saffioti (1999, p.86) salienta que a “violência de gênero, inclusive em suas modalidades familiar e doméstica, não ocorre aleatoriamente, mas deriva de uma organização social de gênero que privilegia o masculino”. Por isso, tal violência na sociedade, é sobretudo considerada quando advinda de um homem contra uma mulher.

<sup>4</sup> Todas as obras dos autores apresentados estão acrescentadas nas referências bibliográfica desse artigo.

aos direitos humanos das mulheres” (OLIVEIRA, 2012, p.160). A referida Lei pode ser considerada a maior conquista de todos os esforços das feministas espalhadas pelo Brasil, no intuito de coibir a violência doméstica, familiar e sexual (CÉLI PINTO, 2010).

Nesta direção, as desigualdades entre homens e mulheres, sobretudo correspondente a sua face nefasta de dominação e violência cometida contra as mulheres, abriu pressupostos para obtenção de avanços nas discussões em âmbito nacional e especialmente em eventos internacionais, com a realização de Convenções e Conferências<sup>5</sup>, que refletiu diretamente na constituição de Políticas Públicas no Brasil. Isso porque, o Brasil firmou e ratificou, em âmbito internacional, por meio de apoio aos tratados, acordos e convenções, eliminar as discriminações de gênero e elevar a condição de cidadania das mulheres (SEPM, 2003).

As universidades, como supracitado, também se apresentam como importantes espaços de propagação de estudos sobre a violência de gênero, na busca por entender seus desdobramentos e os fatores que desencadeiam estes atos. Tais estudos potencializam várias discussões, dentre estas, a da proeminência de criação de políticas públicas direcionada a este público específico, demandantes, portanto, de atenção das esferas governamentais e de instrumentos eficazes e direcionados para enfrentamento de tal violência. Somam as essas forças o desempenho das ações realizadas pelos movimentos feministas e de mulheres, que foram determinantes no enfrentamento a violência de gênero. Desta forma, o Estado passou a reconhecer tais atos violentos como problema político, sendo que essas mobilizações e reivindicações entram definitivamente na agenda pública e na concretização de políticas públicas.

Coelho et al (2014) salienta que o período compreendido entre os anos de 2003 a 2010 foi emblemático na formulação de políticas públicas na perspectiva de gênero, com a ocorrência de mudanças na legislação, disseminação de estudos que revelou dados estatísticos sobre os índices referentes a violência contra as mulheres<sup>6</sup>, a criação de serviços especializados e a formulação de planos nacionais para enfrentar o problema complexo e multifacetado da violência contra a mulher.

---

<sup>5</sup> A título de exemplo pode ser citados alguns desses eventos realizados ao redor do mundo: 1975 - Conferência Mundial sobre a Mulher (México); 1979 – Convenção das Nações Unidas sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW); 1980 - Conferência Mundial sobre a Mulher (Copenhague); 1985 – Conferência Mundial sobre a Mulher (Nairóbi); 1993 – Conferência Mundial dos Direitos Humanos (Viena), 1994 - Convenção de Belém do Pará (Brasil); 1995 – Conferência Mundial sobre a Mulher (Beijing).

<sup>6</sup> Mulheres“é utilizado no plural, para dar visibilidade às diversidades raciais, étnicas, geracionais, de orientação sexual, de deficiência e de inserção social, econômica e regional existentes entre as mulheres” (Brasil, 2011).

Neste Cenário, as Casas Abrigo e as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) representaram até 2003, as principais organizações idealizadas pelos governos no âmbito Federal, Estadual e Municipal, como responsáveis por atender as mulheres vítimas de violência doméstica, familiar e sexual. Todavia, com a criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), houve apelos para que se levasse em consideração o aspecto multidimensional do problema, sendo este atendimento ampliado, buscando-se o amparo de áreas distintas, como de órgãos dedicados a saúde, educação, segurança pública, assistência social, justiça e cultura (BRASÍLIA, 2011a).

Diante dessa realidade, os serviços até então direcionadas não conseguiam dar vazão as necessidades das vítimas de violência, por um atendimento mais global e direcionado. Assim, a partir de 2003, com a criação da SPM, ocorreu a ampliação das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres, objetivando compreender ações na ordem de prevenção, garantia de direitos e responsabilização dos agressores, perante os atos cometidos (BRASÍLIA, 2011a).

Assim, teve destaque na luta pela violência de gênero o surgimento, no ano de 2007, da Política Nacional e o Pacto de Enfrentamento da Violência contra a Mulher, sendo implementada em âmbito Federal, Estadual e Municipal, com o intuito de prevenir, combater e oferecer assistência as mulheres em situação de violência, levando em consideração as demandas específicas de cada localidade, do público atendido e das situações distintas vivenciadas pelas mulheres.

Deve-se ressaltar que as propostas de ações apresentadas no Pacto Nacional estão ancoradas na transversalidade de gênero, ao se considerar que a violência e a desigualdade perpassam por uma diversidade de políticas públicas setoriais. Na intersetorialidade, que compreende ações articuladas entre organismos setoriais e sujeitos presentes em diferentes instâncias governamentais, bem como a articulação entre políticas nacionais e locais em áreas como a saúde, justiça, educação, segurança pública. O que reflete em uma terceira premissa que é a capilaridade destas ações, ao levar à proposta de desempenho de uma política nacional de enfrentamento a violência contra as mulheres até os governos locais (BRASIL, 2011b).

Como acrescenta Dias e Matos (2012) os governos locais possibilitam maior agilidade na implementação das políticas públicas e funcionam como importantes veículos de ampliação da ação do Estado, por estarem mais próximos da comunidade, conseguindo responder em um menor tempo as suas pressões, que aquelas que perpassam o âmbito Estadual ou Federal.

No município de Viçosa-MG houve apelos, sobretudo advindo do meio acadêmico e da lideranças comunitárias, para a implementação dessa política, entretanto as ações tomam maior folego com o surgimento do Programa Casa das Mulheres, que por meio do financiamento a partir de 2010, oriundo do Programa de Extensão Universitária do Ministério da Educação (PROEXT)<sup>7</sup> passou a direcionar os trabalhos na formação de um banco de dados, que desse conta de revelar o mapa da violência de gênero e ações de formação e mobilização de parceiros municipais, bem como daqueles pertencentes a Comarca (SANTOS, 2013).

Ainda em 2011 ocorreu a elaboração do Pacto Municipal de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher, em reposta a determinação do Pacto Nacional, que incentiva atuação na esfera municipal. O que deu ímpeto para que o desenvolvimento de ações, como Ciclo de Debates, Capacitação de profissionais para atendimento às mulheres em situação de violência e o Seminário referente a Lei Maria da Penha ocorresse em Viçosa, no período compreendido entre os anos de 2012 e 2013. O que gerou a mobilização de organizações e a participação efetiva de autoridades representantes das Polícias Civil e Militar, Secretarias de Assistência Social e Saúde, Defensoria Pública, entre outras (SANTOS, MELO, AGUIAR, 2014).

Pinto (2016) aponta que nos anos de 2015 e 2016 as ações realizadas de enfrentamento a violência contra a mulher em Viçosa foram marcadas pela visibilidade do trabalho realizado. Isto pode ser constatado com a construção do mapa da violência, desenvolvido por meio da coo-parceria entre as organizações<sup>8</sup>, através da busca ativa de casos e sua inserção no Sistema Nacional de Informação de Agravos de Notificação – SINAN – DATASUS. Devido a sistematização das informações, Viçosa passou a ocupar o segundo lugar no Estado de Minas Gerais com maior número de notificação de violência doméstica, familiar e sexual, no período compreendido entre os anos de 2009 a 2014<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> No ano de 2016 e 2017, não ocorreu a renovação com o Proext, devido a não abertura desse edital, sendo assim, a Casa das Mulheres ficou sem a sua principal fonte de recurso, por isso foi necessário recorrer ao poder municipal, para dar continuidade as ações desenvolvidas. Assim, a Prefeitura Municipal cedeu a estrutura física e bolsas para as estagiárias, que são responsáveis por atender as vítimas e direcioná-las para as organizações presentes na rede.

<sup>8</sup> Os Boletins de Ocorrência (BO) realizados nas delegacias e o preenchimento dos atendimentos (Anamneses) na Casa das Mulheres foram somados ao banco de dado da saúde, possibilitando um melhor diagnóstico da violência contra a mulher no município.

<sup>9</sup> O número significativo de notificações chamou atenção da Regional da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), da Subsecretaria de Políticas para Mulheres do Estado de Minas Gerais, além da Superintendência Regional de Saúde de Ponte Nova-MG, sendo um trampolim para o fortalecimento das articulações políticas no município. (PINTO, 2016).

Neste cenário, as articulações políticas entre a Casa das Mulheres e o CMDM viabilizou a aprovação na Câmara Municipal de Viçosa, do Projeto de Lei nº 091/2015 que possibilitou a criação de importantes órgãos de apoio ao enfrentamento da violência, como a Coordenadoria de Políticas para Mulheres, atrelada diretamente ao executivo municipal e o Fundo Municipal dos Direitos das Mulheres (CASA DAS MULHERES, 2016).

Ainda obteve-se êxito na aprovação do Protocolo Municipal de Atenção às Mulheres em Situação de Violência, assinado no ano de 2015, tornando-se Projeto de Lei, após ser apresentado a Câmara Municipal, sendo resguardado como política pública de proteção (NIEG, 2016). Cabe salientar que a construção do Protocolo representou não somente a formalização da Rede Protetiva, mas também um documento importante para definir as atribuições de cada instituição dentro da rede, qual papel precisa desempenhar, bem como para quais organizações devem ser encaminhadas às vítimas, levando em consideração cada caso atendido.

De acordo com apresentado, pretende-se desvelar em que medida, as relações estabelecidas entre as organizações que compõe a denominada Rede Protetiva e os atendimentos prestados as vítimas de violência de gênero, concretiza-se em um Movimento de Institucionalização do Enfrentamento à Violência contra as Mulheres na Cidade de Viçosa-MG.

### **Percorso Metodológico**

Para o desenvolvimento metodológico do trabalho, pretende-se realizar uma revisão extensa da literatura, sobre Redes Intersetoriais e Análise Institucional. Em um segundo momento apresentar a linha do tempo de surgimento da Rede Protetiva de Atendimento à Mulher Vítima de Violência, bem como o posicionamento das organizações e os vínculos estabelecidos, para tanto será preciso acionar todas as organizações presentes na Rede. Através deste contato, a pretensão é desenvolver pesquisa documental e, posteriormente, realizar entrevistas com os dirigentes ou representantes das organizações, o que possibilitará complementar o levantamento dos dados.

Para o aprofundamento da análise da Rede será solicitado a cada representante das organizações, apresentar uma estrutura, através de um desenho da rede, como visualiza o seu funcionamento, a partir do lugar que se encontra. Ainda irá recorrer à observação, como forma de colaborar no mapeamento das relações estabelecidas entre as

organizações presentes na rede. Obtido os dados, serão compilados e interpretados através da Análise de Conteúdo e do Discurso e por meio da Análise de Rede Social (ARS).

## **Referencial Teórico**

### **Análise Institucional.**

A presente pesquisa será desenvolvida a luz da Análise Institucional de Baremblitt (1996). Esta escolha baseia-se devido a teoria apresentada pelo autor, argumentar que existe um entrelaçamento entre o instituído e instituinte, na mesma direção entre os organizados e organizantes, e uma tensão dialética entre os polos distintos destes dois pares, contrários, mas ao mesmo tempo geradores um do outro, visto que o instituído abre espaço para o instituinte, o mesmo ocorrendo com os organizados em relação aos organizantes e vice-versa. O instituído representa tudo que está consagrado e corporificado em leis, normas, condutas, em contrapartida o instituinte propõe a mudança, a novidade, ocasionando transformações, opondo ao estabelecido e consagrado.

Assim, Baremblitt (1996) entende que os processos de autoanálise e autogestão são elementos essenciais da análise institucional, pois dizem respeito a possibilidade concreta dos indivíduos em comunidade, serem protagonistas e coo-responsáveis em responder as demandas presentes no dia-a-dia da sociedade. Observa-se que o Movimento Institucionalista se preocupa com as pequenas conexões que ocorrem a nível local, pois são terrenos férteis do instituinte, sendo deste modo, lugar estratégico para efetivar mudanças.

A Rede Protetiva de Atendimento à Mulher em Situação de Violência em Viçosa-MG será pensada e analisada também levando-se em consideração os aspectos que permeiam a análise institucional, procurando revelar em que medida o trabalho desenvolvido pela Rede tem ocasionado mudanças, rupturas e transformações na realidade local, com vistas à institucionalização do enfrentamento à violência contra a mulher.

### **Discussões sobre Redes.**

A Teoria de Redes será acionada, como suporte conceitual, analítico e metodológico no estudo a ser realizado. Como bem adverte Marteleto (2004), a iniciativa para a constituição de grande parte das redes ocorre a partir da tomada de consciência

sobre algum problema presenciado dentro das comunidades, ou através de mobilizações mais amplas (MARTELETO, 2004).

Nesta intenção, autores ícones e precursores dos estudos de redes como Simmel (1908), Moreno (1932), Radcliffe-Brown (1940), Shannon (1948), Bavelas (1950), Barnes (1954), Bott (1957), Nadel (1957), Milgram (1960), Baran (1963), Mitchell (1969), Granovetter (1973), Burt (1976), Freeman (1979) Wellman (1983), Callon (1986), Latour (1991), Scherer-Warren (1993), Castells (1996), Mance (1998); Casas (2001); Mendieta e Schmidt (2002), Luna (2003) se concentraram em entender as dimensões presentes nas relações estabelecidas nas redes primárias e secundárias formadas pelos sujeitos sociais (MANCCE, 2012).<sup>10</sup>

As redes primárias referem-se aos vínculos significativos que uma ou mais pessoas mantêm constantemente no decorrer de suas vidas, ou seja contempla, laços de familiaridade, parentesco, vizinhança e amizade, correspondente ao processo de socialização dos indivíduos, de forma autônoma, espontânea e informal. As redes secundárias são efetivadas por meio de atuação coletiva, que pode ser de grupos, instituições e movimentos direcionados a interesses comuns, como destaca Martelete e Stotz (2009).

Como é possível perceber, vários autores dedicam seus estudos para trabalhar a noção de redes sociais, entretanto diferentes perspectivas teóricas se apresentam, cada qual, na pretensão de verificar como estão baseadas as relações interpessoais, entre os indivíduos nos ambientes organizacionais, bem como as relações interorganizacionais formadas através dos laços sociais, político e econômico existentes. De acordo com Martelete (2001) o estudo das redes permite evidenciar que os indivíduos, possuidores de recursos e capacidade propositiva, têm condições de organizar suas ações nos espaços políticos, concretizados por meio de socializações e mobilizações, que são potencializados, especialmente pelo próprio desenvolvimento das redes.

Apesar da diversidade dos estudos presentes na literatura sobre redes sociais, e sua abordagem variar de acordo com o campo de conhecimento e a aplicação a uma determinada temática, verifica-se alguns pontos de convergência à pesquisa com redes

---

<sup>10</sup> Deve-se ressaltar que pela amplitude dos estudos de redes, os autores citados e corpo teórico apresentando não englobam a diversidade de obras existentes e de autores que verificaram nas redes a possibilidade de compreensão da realidade, das relações estabelecidas no contexto social.

sociais, pois fazem parte de sua composição, as quais se encontram compiladas no Quadro 01.

**Imagen 1: Pontos de Convergência sobre emprego da noção de Redes**

<b>Rede</b>	É composta de sujeitos sociais e as relações estabelecidas entre eles.
<b>Pontos ou nós</b>	Membros do sistema social, como indivíduos, grupos, organizações ou outras coletividades.
<b>Laços ou linhas</b>	A representação de suas interconexões, por meio dos diferentes vínculos entre sujeitos sociais, apresentados por meio de fluxos.
<b>Relação</b>	Estabelecida entre os sujeitos sociais. Podem ser analisadas quanto a sua quantidade e qualidade, permitindo identificar padrões de vinculação, podendo ser simétricas ou assimétricas; diretas ou indiretas; horizontais ou hierárquicas; recíprocas, intensas, duráveis, etc.
<b>Situações</b>	Colocam os sujeitos sociais em contato.
<b>Mapeamento Gráfico</b>	Demonstra a densidade de laços, a extensão das linhas que unem os sujeitos, a centralização gráfica dos principais membros envolvidos.
<b>Análise de Rede</b>	Evidencia propriedades relacionais com ênfase nos laços entre membros (laços diádicos, triádicos e grupais) até chegar ao conjunto total de sujeitos mapeados. Possibilita compreender a emergência de singularidades ou de novas realidades como resultado da retroalimentação de diferentes laços.

**Fonte:** Elaborado pela autora com base nos autores: MANCE, 2012, AZEVEDO, RODRIGUEZ (2012), HAMU, COSTA (2003).

Em relação ao conceito de redes, Marteleto (2004, p.46), a define como “um conjunto de atores (ou nós, pontos ou agentes) entre os quais existem vínculos (ou relações). Pode haver muitos ou poucos atores e pode existir uma ou mais classes de relações entre eles” (MARTELETO, 2004, p.46).

Para Castells (1999), as redes são estruturas abertas, e como tal tem condições de expansão ilimitada, com capacidade de integrar novos nós, desde que exista códigos compartilhados de comunicação na rede. Ainda segundo o autor, as redes conformam a nova morfologia social das sociedades, ocasionando modificações consideráveis nas operações e nos resultados referente aos processos produtivos e mais subjetivamente, aos aspectos relacionados a experiência, poder e cultura.

Portugal (2006) refletindo o conceito de rede, acredita que trata-se de um conjunto de unidades sociais, onde podem ser estabelecidas relações diretas e indiretas, sendo essas unidades, os indivíduos, grupos, associações, empresas e até países. No que corresponde as relações estabelecidas, podem ser formais ou informais e apresentar natureza

monetária, troca de bens e serviços ou transmissão de informações, que ocorrem pessoalmente ou não, sendo marcados por encontros permanentes ou episódicos.

Wasserman e Faust (1999, p.4) acrescentam que é possível identificar quatro princípios fundamentais na teoria das redes sociais: onde os sujeitos sociais e suas ações são vistos como unidades interdependentes; os laços relacionais entre os membros são considerados canais onde circulam fluxo de recursos de ordem material e imaterial; os modelos de redes estão centrados nos indivíduos, em que as estruturas de relações funcionam como meios de gerar oportunidades ou de constranger a ação individual e ainda faz referência aos modelos de redes que (influenciam) a estrutura – social, econômica, política, e assim por diante - como padrões constantes de relações entre sujeitos.

No intuito de ampliar o entendimento sobre as redes sociais e as diversas relações presentes, autores como Wellman e Berkowitz (1991, p.4), apresentam nomenclaturas que facilitam o desenho das redes e maior compreensão de seu funcionamento, ao salientar que é possível representar as estruturas sociais como redes, para tanto considera o conjunto de nós como membros do sistema social e o conjunto de laços, a representação de suas interconexões. Onde os nós podem representar os indivíduos, como também grupos, agregados domésticos, organizações, ou outras coletividades. Assim, os laços são utilizados no sentido de representar fluxos de recursos, transferências de relações simétricas de amizade ou mesmo relações estruturais entre nós.

Rivoir (1999), nesta linha de pensamento, salienta que alguns estudos de redes direcionam os esforços, no sentido de sair de uma análise reducionista e incorporar elementos e dimensões que possibilite o alcance de uma análise mais complexa. Sendo que em outras situações e realidades, estes estudos são apresentados na forma de categorias analíticas, com descrições detalhadas em relação às variáveis. Verificam-se casos, como bem ressalta Wellman (1991), onde as redes são usadas de maneira figurativa, de caráter metafórico, sem, no entanto, recorrer a reivindicações mais teóricas. A análise de redes é ainda empregada como uma metodologia de aspecto empírico, apresentando forte embasamento teórico e uso de ferramentas estatísticas.

Nota-se que a teoria de redes, além de contemplar estudos em diversos campos do conhecimento, apresenta diferentes enfoques no desenvolvimento das análises, que permite obter uma melhor compreensão de situações particulares vivenciados pelos sujeitos sociais.

### ***Redes intersetoriais de enfrentamento a violência contra às mulheres.***

As redes intersetoriais são compostas por diferentes organizações, de natureza governamental e não governamental, tendo como objetivo ofertar diversificados serviços que atenda de modo integral ao público a que se destina. Deste modo, para que ocorra a assistência de modo global, preconiza-se também a vinculação de políticas públicas setoriais de diferentes áreas, bem como a capilaridade da política pública, com aplicabilidade em nível Estadual e Municipal.

Assim, as políticas sociais têm incentivado a intervenção em redes como forma de reduzir os custos, pois existe um compartilhamento de recursos de parceiros, que contempla infraestrutura já existente de órgãos governamentais, o trabalho voluntário e as diferentes formas de ajuda-mútua, em uma relação mais equânime entre a sociedade e o poder estatal (PEREIRA E TEIXEIRA, 2013).

De acordo com Grossi et al (2012), o trabalho em rede requer novas habilidades dos sujeitos sociais, sendo necessário repensar formas instituídas de atuação e recorrer a modos instituintes, uma vez que a sociedade tem passado por grandes desafios, com a evolução de ferramentas tecnológicas, aprimoramento dos meios de comunicação, e revolução cultural, o que exige dos indivíduos esforços pessoais e profissionais que não podem ser respondidos individualmente, demandando o compartilhamento coletivo por meio da formação de redes. Aspecto apontado também por Inojosa (1998) que acrescenta ainda a produção científica e a revolução científica, tecnológica e informacional, que viabiliza mudanças na sociedade com interferências reais nas relações sociais.

Assim, o conceito de rede ficou atrelado a noção de intersetorialidade, com vistas a uma gestão oposta a setorização e especialização, mas com a intenção de se aprofundar tanto a integração como a articulação dos serviços sociais realizados pelas organizações de natureza governamental e não governamental. A descentralização foi precursora da intersetorialidade, uma vez que possibilitou a transferência de poder antes centrada nas esferas Federal e Estadual, agora de atuação também em nível municipal, tendo a partir de então a responsabilidade de operacionalizar e gerir as políticas sociais (PEREIRA E TEIXEIRA, 2013).

Visualiza-se desta maneira, uma perspectiva de articulação em rede de modo interdisciplinar e intersetorial, por meio de um movimento que inclua amplos setores da sociedade, com o envolvimento de diferentes políticas públicas, em atendimento às demandas de determinados grupos sociais.

A literatura consultada referente as redes intersetoriais de atendimento às mulheres vítimas de violência demonstram que se verifica uma desarticulação dos serviços prestados, não se constatando de fato a existência de uma rede de assistência as mulheres vítimas de violência, ou quando verificado algum nível de articulação, esses fluxos ocorreram de forma parcial, configurando-se em uma rede fragmentada, com significativos obstáculos para o alcance de atendimento integral as vítimas (HANADA, D'OLIVEIRA, SCHRAIBER, 2010; SCHRAIBER ET AL, 2012; DUTRA ET AL, 2013; REZENDE E ANDRADE, 2014; SANTOS, 2015; SCOTT ET AL, 2016; SILVA E MIGUEL, 2016). Neste sentido, como apresentado por Schraiber et al (2012, p.237) a expectativa é que o trabalho das diferentes organizações ocorra de modo interligado,

para que a um conjunto dado de serviços se possa atribuir a qualificação de ‘rede’. A atuação em ‘rede’ requer, assim, um determinado modo de funcionamento, que não é dado apenas pela existência de um conjunto de serviços, pois o conjunto pode expressar só uma somatória de intervenções, com serviços justapostos cuja atuação não necessariamente estabelece alguma integração assistencial.

Nesta direção, Scott et al (2016) salientaram que os gargalos no atendimento foram verificados em diferentes estudos, desenvolvidos em capitais onde já existe uma estrutura consolidada de serviços especializados direcionados as vítimas de violência de gênero, como os realizados por SCHRAIBER, d'OLIVEIRA, HANADA e KISS, 2007; DUTRA, PRATES et al., 2013; SCHRAIBER, d'OLIVEIRA, HANANDA e KISS, 2012; MENEGHEL, BAIRROS, MUELLER, 2011; d'OLIVEIRA e SCHRAIBER, 2013.

As autoras ainda acrescentam que esse fato também foi constatado nas pesquisas realizadas no Brasil e na América Latina, sobre as dificuldades enfrentadas pelas vítimas em acessar atendimento global, em repostas as suas demandas e as rotas críticas que precisam enfrentar, para ter seus direitos garantidos. Os autores de destaque nestas pesquisas foram MENEGHEL, BAIRROS, MUELLER et al., 2011; d'OLIVEIRA e SCHRAIBER, 2013; SAGOT, 2000 (SCOTT EL AL, 2016).

Alguns resultados encontrados por Silva, Padoin, Viana (2013) no estudo realizado, reflete de modo geral o mencionado na grande parte das produções analisadas, como aspectos que dificultam o trabalho realizado pelas redes intersetoriais de assistências às mulheres vítimas de violência, onde se verifica, desarticulação entre os serviços da rede e o descompasso de atuação de alguns setores, que por vezes não compreendem e desqualificam a agressão sofrida pela mulher, prejudicando o atendimento e o direcionamento as demais organizações da rede, sem contar o despreparo dos profissionais para trabalhar com abordagem como desigualdade de gênero e a violência

contra mulher (HANADA, D'OLIVEIRA, SCHRAIBER, 2010; SCHRAIBER ET AL, 2012; DUTRA ET AL, 2013; REZENDE E ANDRADE, 2014; SANTOS, 2015; SCOTT ET AL, 2016; SILVA E MIGUEL, 2016.) e na perspectiva de rede (Santos e Vieira, 2011), além da ausência de protocolo que permita determinar os fluxos e a organização de referência e contrareferência dos serviços prestados.

Foi apontado também as ausências de maiores investimentos na qualificação/capacitação dos profissionais envolvidos nos atendimentos as mulheres, que possibilite educação permanente, em temas que privilegiam as discussões e formações em torno da equidade de gênero, garantia de direitos e rede de serviços (KISS, SCHRAIBER, D'OLIVEIRA, 2007; SANTOS E VIEIRA, 2011; HANADA, D'OLIVEIRA, SCHRAIBER, 2010 REZENDE E ANDRADE, 2014; SANTOS, 2015; SILVA E MIGUEL, 2016).

Outros percalços na realização do trabalho desenvolvido pelas redes intersetorial de atendimento/assistência são apontados pelas autoras Schraiber et al (2012), como os diferentes vínculos, objetivos e culturas presentes nas organizações, o que resulta em linguagens institucionais diversificadas; setores que atuam de forma completamente autônoma; dificuldades de reconhecimento mútuo e predomínio de desconfiança entre os setores; fluxos ainda muito centrado nos conhecimentos dos indivíduos o que dificulta a concretização de relações institucionalizadas; desenvolvimento de triagens, porém com déficit em encaminhamentos, não sendo apresentado uma proposta de assistência específica; mudança de representantes governamentais, o que pode acarretar alterações nas políticas de governo e ocasionar fragilidades ou descontinuidades dos serviços ofertados.

Os estudos revelam a fragilidade no funcionamento destas redes e no atendimento às vítimas, contudo novas experiências têm emergido na sociedade, como se visualiza no município de Viçosa-MG. Todavia é preciso refletir em que medida as ações efetuadas por essa Rede Protetiva se concretiza de fato em um movimento de institucionalização de enfrentamento a violência de gênero.

## **Considerações Finais**

É por meio da análise institucional que irá se buscar algumas respostas a respeito do trabalho que atualmente é realizado em Viçosa-MG de enfrentando da violência contra a mulher. Como este enfrentamento está ancorado, de forma especial, na Rede Intersetorial de Atendimento à Mulher Vítima de Violência, será necessário se debruçar também na Teoria de Redes, que funcionará como suporte analítico, metodológico e conceitual na obtenção de respostas ao problema de pesquisa que originou o trabalho de doutorado.

Assim, a necessidade de refletir e analisar em que medida os trabalhos desenvolvidos pela Rede Intersetorial, desenvolvidos por distintas organizações pertencentes a setores da saúde, segurança pública, justiça e assistência, se concretiza na institucionalização de um movimento de enfrentamento à violência contra a mulher em Viçosa-MG.

## Referências Bibliográficas

- ANDRADE, Luciana Vieira Rubim; REZENDE, Daniela Leandro. Rede não especializada de atendimento à mulher em situação de violência em Viçosa, Minas Gerais. *Revista de Ciências Humanas*, Viçosa, v. 14, n. 1, p. 207-225, jan./jun. 2014.
- AZEVEDO, T. B. de; RODRIGUEZ, M. V. R. Análise do conhecimento com o uso das redes sociais. *SBIJOURNAL*, n. 11, 2012.
- BAREMBLITT, G. *Compêndio de Análise Institucional*. Rio de Janeiro: 3<sup>a</sup> ed., Rosa dos Tempos, 1996.
- BASTOS DA SILVA, Ethel; DE MELLO PADOIN, Stela Maris; CARNEIRO VIANNA, Lucila Amaral. Mulher em situação de violência: limites da assistência. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 20, n. 1, 2015.
- BRASIL. Lei 11.340, de 7 de agosto de 2006. Lei Maria da Penha. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF. 08 ago 2006.
- BRASIL. Rede de enfrentamento à violência contra as mulheres. Secretaria de políticas para as mulheres. Presidência da República. Brasília, 2011a.
- BRASIL. Política nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres. Secretaria de políticas para as mulheres. Presidência da República. Brasília, 2011b.
- BRAZÃO, A.T. *Nunca Você sem mim: homicidas/suicidas nas relações afetivo-conjugais*. São Paulo: annablume, 2009.
- CARVALHO, Grasielle Borges Vieira de; BERTOLIN, Patrícia Tuma Martins. Perspectivas para a humanização e ampliação da rede de atendimento às mulheres em situação de violência: a casa da mulher brasileira. *Interfaces Científicas-Humanas e Sociais*, v. 5, n. 1, p. 71-82, 2016.
- CASA DAS MULHERES. Disponível em: <http://projetocasadasmulheres.blogspot.com.br/>. Acesso em: 10 de jul. 2016
- CASTILLO-MARTIN,M.;OLIVEIRA,S. de (org.) *Marcadas a ferro*. Violência contra a mulher: uma visão interdisciplinar. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para Mulheres, 2005.
- CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- COELHO, E. B. S. et al. Políticas públicas no enfrentamento da violência. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2014, 51p.  
<https://ares.unasus.gov.br/acervo/handle/ARES/1888>. Acesso em: 20 Agos. 2017.

DIAS, R., MATOS, F. *Políticas Públcas*: princípios, propósitos e processos, 1<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FONSECA, C. *Bandidos e mocinhos*: a violência no cotidiano. In: *Família, fofoca e honra*. Porto Alegre: UFRGS, 2000.

GOMES, N. P. et al. Compreendendo a violência doméstica a partir das categorias gênero e geração. *Acta Paul Enferm*, Salvador, BA, v.20, n. 4, p. 504-508, Oct./Dec. 2007.

GREGORI, M.F. *Cenas e queixas*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992. (Cap. II e III)

GROSSI, Patrícia Krieger et al. Prevenção da violência contra mulheres: desafios na articulação de uma rede intersetorial. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, v. 12, n. 3, 2012.

GROSSI, P. K. *Violência contra a mulher na esfera doméstica: rompendo o silêncio*. Dissertação de Mestrado. PUCRS, Porto Alegre, 1994.

HAMU, D.; COSTA, L. Redes: uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização. *Brasília (DF): WWF Brasil*, 2003.

HANADA, Heloisa; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas; SCHRAIBER, Lilia Blima. Os psicólogos na rede de assistência a mulheres em situação de violência. *Estudos Feministas*, v. 18, n. 1, p. 33, 2010

INOJOSA, Rose Marie. Intersetorialidade e a configuração de um novo paradigma organizacional. *Revista de Administração Pública*, v. 32, n. 2, p. 35-48, 1998.

KISS, Ligia Bittencourt; SCHRAIBER, Lilia Blima; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas. Possibilidades de uma rede intersetorial de atendimento a mulheres em situação de violência. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, v. 11, n. 23, 2007.

MACHADO, L.Z. Violência conjugal: os espelhos e as marcas. *Série antropologia*. PPGAS/UNB, Brasília, 1998.

MANCE, E. A. Teorias de Rede: introdução conceitual e elementos organizativos. Rio Grande do Sul, 2012.

MARTELETO, R. M; STOTZ, E. N. *Informação, saúde e redes sociais: diálogos de conhecimentos nas comunidades da Maré*. Editora Fiocruz, 2009.

MARTELETO, R. M; SILVA, A. B. O. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 33, n. 3, p.41-49, set./dez. 2004.

MENEZES, P. R. de M. et al. Enfrentamento da violência contra a mulher: articulação intersetorial e atenção integral. *Saúde e sociedade*, v. 23, p. 778-786, 2014.

NAKAMURA, Eunice et al. A configuração da rede social de mulheres em situação de violência doméstica The configuration of the social network of women living in domestic violence situations. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 18, n. 5, p. 1293-1304, 2013.

NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE ESTUDOS DE GÊNERO (NIEG). Disponível em: <<http://www.nieg.ufv.br/>>. Acesso em: 03 jun. de 2016.

OLIVEIRA, E. R. Violência doméstica e familiar contra a mulher: um cenário de subjugação do gênero feminino. *Revista LEVS*, n. 9, 2012.

PINTO, T. N. *Busca ativa de informações sobre a violência contra a mulher e a rede não especializada de atenção à mulher em situação de violência: estudo de caso sobre o município de Viçosa-MG*. 2016, 30f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2016.

PINTO, Célio R. J. Feminismo, história e poder. *Revista Sociologia Política*. Curitiba, v.18, n.36, p.15-23, jun. 2010.

PORTUGAL, S. Contributos para uma discussão do conceito de rede na teoria Sociológica, p. 1-35, 2007. Disponível em:<<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/271/271.pdf>>. Acesso em: 25 Agos. 2016.

RIVOIR, A L. Redes sociales: ¿instrumento metodológico o categoría sociológica? *Revista de Ciencias Sociales*. Departamento de Sociología – Fundación de Cultura Universitaria. n. 15, p. 49-58. 1999.

SAFFIOTI, H. B. Já se mete a colher em briga de marido e mulher. *Revista São Paulo em Perspectiva*, 13(4) 1999, p. 82-91.

SANTOS, A.P; MELO, C.M; AGUIAR, L (Org). Protocolo Municipal de Atenção à Mulher em situação de Violência. Viçosa, MG, 2014.

SANTOS, A. P. dos. Projeto casa das mulheres: o desafio do enfrentamento à violência doméstica em redes não-especializadas. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO, 10, 2013, Florianópolis. *Anais Eletrônicos*.

SANTOS, Cecília MacDowell. Curto-círcuito, falta de linha ou na linha? Redes de enfrentamento à violência contra mulheres em São Paulo. *Estudos Feministas*, v. 23, n. 2, p. 577-600, 2015.

SANTOS, Manoel Antônio dos et al. Recursos sociais para apoio às mulheres em situação de violência em Ribeirão Preto, SP, na perspectiva de informantes-chave. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, v. 15, n. 36, p. 93-108, 2011.

SCHRAIBER, Lilia Blima et al. Assistência a mulheres em situação de violência: da trama de serviços a rede intersetorial. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, v. 12, n. 3, 2012.

SCOTT, Parry et al. Redes de Enfrentamento da Violência contra Mulheres no Sertão de Pernambuco. *Revista Estudos Feministas*, v. 24, n. 3, 2016.

SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PARA MULHERES (SEPM). Programa de prevenção, assistência e combate a violência contra a mulher – Plano Nacional: diálogo sobre a violência doméstica e de gênero, construindo políticas públicas. Brasília, 2003, 68p.

SILVA, Cláudia Maria Ferreira; MIGUEL, Ângela Maria. A rede não especializada de atendimento à mulher em situação de violência, no município de Viçosa/MG. *Revista de Ciências Humanas*, Viçosa, v. 16, n. 1, p. 26-41, jan./jun. 2016

STREY, M; AZAMBUJA, M. P. R; JAEGER, F. P. (orgs). *Violência, Gênero e Políticas Públicas*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

WASSERMAN, S; FAUST, K. (1994). **Social Network Analysis**. Methods and Applications. Cambridge: Cambridge University Press, UK. p. 3 -9.

WELLMAN, B; BERKOWITZ, S. D. (orgs.). Introduction: Studying Social Structures, Cambridge: Cambridge University Press, 1991, p. 1-14.

## **REDES DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA**

### **PSICOLOGIA SOCIAL EM PARCERIA COM O ATIVISMO DIGITAL NA LUTA POR IGUALDADE DE GÊNERO**

*Deborah Karolina Perez*

*Doutoranda pela Unesp/Assis e docente nas Faculdades Integradas de Ourinhos - FIO*  
email: deborahkarolina@yahoo.com.br

## **Resumo**

Este trabalho objetiva evidenciar a presença da internet no cotidiano de mulheres brasileiras que culmina na militância feminista na internet. Neste sentido, busca-se apontar elementos que compõe o contexto estudado apontando o cotidiano onde essas práticas se desenvolvem e discutindo sua relevância social-política para pensar no papel da Psicologia Social neste meio. Assim, sob a ótica de uma Psicologia Social crítica que se compromete com a constituição de uma sociedade pautada em mudanças sociais a partir da concepção dialética e histórica sobre a relação indivíduo-sociedade, afirmamos que o atual ativismo digital promovido principalmente por mulheres em redes sociais tem favorecido o desenvolvimento de subjetividades em torno de questões feministas. Isto significa dizer que embora as redes sociais não sejam determinantes para a realização do ativismo, elas são fundamentais nesse processo. Muito se discute sobre a internet como um direito por ser uma mídia social, cujos conteúdos são produzidos por seus próprios usuários. No contexto do feminismo as redes sociais têm sido usadas para divulgar informações sobre a realidade de mulheres, para denunciar violências de gênero, criar novas relações afetivas e para fomentar a criação de organizações coletivas pró-feminismo. Logo, conclui-se que as redes sociais podem ser consideradas instrumentos estratégicos que favorecem a militância feminista por sua capacidade de gerar subjetividade, mas que não deve ser utilizada em todos os contextos da mesma maneira. Portanto, das lições que este movimento deixa para a psicologia social se inclui o reconhecimento do caráter flexível das redes, do individualismo do atual contexto; da importância da troca de informações, da necessidade de crítica multidisciplinar. Por ultimo, da presença como inserção que é sustentada pelas redes revela-se como ponto estratégico dessa ação, embora não exclusivo.

**Palavras-chave:**Ativismo digital; Redes sociais; Feminismo; Psicologia social; Comunidades virtuais;

## **Abstract**

This paper aims to highlight the presence of the internet in the daily life of Brazilian women, culminating in feminist militancy on the internet. In this sense, it is sought to point out elements that compose the studied context pointing to the daily life where these practices are developed and discussing their social-political relevance to think about the role of Social Psychology in this environment. Thus, from the point of view of a critical social psychology that is committed to the constitution of a society based on social changes based on the dialectical and historical conception about the individual-society relationship, we affirm that the current digital activism promoted mainly by women in social networks has favored the development of subjectivities around feminist issues. This means that although social networks are not decisive for activism, they are fundamental in this process. Much is discussed about the internet as a right because it is a social media, whose contents are produced by its own users. In the context of feminism, social networks have been used to disseminate information about the reality of women, to denounce gender violence, to create new affective relationships and to foster the creation of pro-feminist collective organizations. Therefore, it can be concluded that social networks can be considered as strategic instruments that favor feminist militancy because of its capacity to generate subjectivity, but which should not be used in all contexts in the same way. Therefore, the lessons that this movement leaves for social psychology include the recognition of the flexible character of the networks, of the individualism of the current context; the importance of the exchange of information, and the need for multidisciplinary criticism. Finally, the presence as an insertion that is sustained by the networks reveals itself as a strategic point of this action, although not exclusive.

**Keywords:** Digital Activism; Social networks; Feminism; Social Psychology; Virtual communities;

Este texto trás informações que são discutidas na pesquisa de doutorado vinculada ao programa Psicologia e Sociedade na Universidade Estadual Paulista – Unesp, intitulada *"Internet como modo de pensar o cotidiano: Psicologia Social em perspectiva"* a qual buscou, por meio de auto-etnografia, discutir o cotidiano humano em meio às redes sociais digitais. Durante o processo de pesquisa desenvolveu-se vínculo com um coletivo feminista online, cuja participação proporcionou levantar algumas questões sobre o uso das redes sociais por mulheres. Tal discussão é feita a partir de fundamentos tóricos pertencentes à área de pensamento da Psicologia Social. Por tratar-se um conjunto científico teórico e metodológico que se aperfeiçoa a partir da crítica científica e social, é um conhecimento que reivindica um posicionamento ético político de comprometimento com os direitos humanos. Essas características tornam-se indispensáveis para abordar o objeto aqui discutido, o ativismo nas redes sociais digitais, em especial o feminismo. É importante também mencionar que o interesse em trazer essa discussão para o CIReS se dá no reconhecimento da necessidade de diferentes disciplinas contribuindo para a discussão proposta.

Para tanto, intentamos adentrar a discussão primeiramente falando sobre ativismo digital, fazendo apontamentos de como ocorre e quem são os sujeitos que participam e suas motivações; além disso, pretendemos introduzir os fundamentos da Psicologia Social Comunitária de modo a expor ideias que subsidiam a discussão aqui proposta para então direcionar estes conhecimentos a favor da luta de gênero incitada pelo ativismo de mulheres nas redes sociais digitais e propor ideias de instrumentalização técnica para o trabalho comunitário social voltado especialmente aos profissionais de psicologia.

### **Ativismo Digital e Ciberativismo**

O ativismo digital, ativismo *online* ou o ciberativismo como também pode ser denominado, é uma forma de ativismo que se dá pela internet e que é utilizado para divulgar causas e organizar mobilizações, mas para compreender melhor esse termo é necessário que entendamos algumas ideias exploradas por autores contemporâneos que se dedicaram a estudar as transformações sociais que se dão ao mesmo tempo em que a vida humana se torna cada vez mais conectadas com as tecnologias de Informação e

Comunicação - TICs. E essas tecnologias podem ser de vários tipos, tanto de informação, comunicação e de rede.

A rede está em todos os lugares, existem em escalas diversas, podem ser de infraestrutura técnica, de comunicação, de pessoas, cultural, e da internet; aqui nos interessa abordar a rede onde se localiza a discussão acerca da internet e para aportá-la voltamos às considerações de Castells (1999) quanto à Era da informação.

Para o autor a nossa sociedade atual se desenvolve por meio de um novo paradigma tecnológico advindo do que ele chama de Revolução das tecnologias de informação. O que não significa que as TICs detêm qualquer poder de transformação, mas que elas substancialmente contribuem para mudanças quando passam a fazer parte da vida comum, pois incidem no desenho organizativo da sociedade, mudam as estruturas sociais, os modos de produção, as experiências de si, mudam as relações sociais e as relações de poder. Falando de outra forma, é dizer que a rede, entendida como a internet, permite configurações sociais outras, não substitutivas, mas complementares às anteriores em que por meio de conexões podem revelar a formação de novas comunidades, as virtuais.

Para Castells (1999) essas mudanças estão aglutinadas no que ele chama de Capitalismo Informacional, que expõe a ideia de rede como substrato organizativo dos mercados e do direcionamento do capital, o qual permite e, principalmente, suporta também as relações sociais que se tornam mais flexíveis e ao mesmo tempo mais individualistas, e vão forjando um novo espaço de convivência humana (ciberespaço) e um novo conjunto cultural (cibercultura), cuja máxima é um novo modelo de Estado.

Assim, se há uma nova forma de pensar a sociedade e os sujeitos em meio a ela, como se pensaria as lutas sociais que representam criticamente discursos importantes em uma sociedade? Castells também tentou pensar nisso ao acompanhar profundas mudanças no mundo contemporâneo com relação aos movimentos políticos e o uso de redes sociais digitais, as quais ele reuniu na obra "Redes de Indignação e Esperança" (2013). O autor afirma que movimentos que culminaram na chamada Primavera árabe, no *Occupy* do EUA, entre outros, consistem em movimentos que intentam retratar relações injustas cuja motivação reside no sentimento de indignação provocado pela sensação de desconfiança e por humilhação. Seria então um levante de contrapoder que tende a colocar em ruínas as relações estáticas hierárquicas, pois se o capitalismo informacional transforma os modos de produção e de comunicação, também transforma o exercício de cidadania.

Em meio ao sentimento de medo, mas também de luta, as redes da internet ofertaram suporte para os movimentos por seu caráter conectivo que permite que grupos com os mesmos valores se identificassem e se organizassem em comunidades virtuais, unidos por outras sensações, como as de solidariedade e autonomia.

Para entender melhor esses movimentos de luta ainda se faz necessário falar de ciberespaço e cibercultura de maneira que possamos abordar os aspectos contributivos para a discussão do ativismo digital. Lévy (1999) define o ciberespaço como a própria rede, um meio de comunicação mantido por uma interconexão de computadores, ou seja, abrange tanto a esfera da infraestrutura material de comunicação digital e as informações processadas nesse meio. Essas informações perpassam a cibercultura refletindo um conjunto técnico (material e intelectual), práticas, atitudes, modos de pensamento e valores que se desenvolvem no e junto ao ciberespaço não necessariamente de uma forma ordenada. Para tanto, é importante sublinhar que é impossível separar o ser humano de seu ambiente, ou seja, as tecnologias não estão alheias à vida humana, mas são frutos de ideias pensadas no passado e aprimoradas/atualizadas no presente.

Assim, é por meio da rede e da cibercultura, as quais se constituem atreladas à realidade político-social, que criamos redes sociais e comunidades virtuais. Recuero (2009) as aborda de maneira sistemática e desenvolve conceitos para analisá-las. Primeiro a autora afirma que é importante lembrarmos que as redes sociais existem antes da própria internet, pois tratam-se de relacionamentos humanos, e a prática de mediá-los por computadores estabelece novas dinâmicas no relacionar-se entre os sujeitos envolvidos. Estes, ela denomina de atores e juntamente com as conexões constituem os elementos das redes sociais na internet. Assim, cada ator pode conectar-se com outro, criando arestas entre eles que são chamadas de nodos ou nós. Logo, a partir de estudos científicos que relacionam conhecimentos da matemática, tecnologia e sociologia, a autora demonstra que os nós representam construções identitárias no ciberespaço desterritorializado<sup>1</sup> e caráter simétrico ou assimétrico, ou seja, podem indicar laços de diferentes intensidades e relações positivas ou negativas, as quais são originadas por meio das relações comunicacionais e troca sociais complexas.

Então significa dizer que o sujeito nas redes sociais digitais, o ator, se apropria de conhecimentos que encontra ali e se identifica, se transforma, se reconfigura, troca

---

<sup>1</sup> Desterritorialização é um conceito originalmente apresentado por Deleuze e Guatarri na obra "O Anti-édipo – Capitalismo e Esquizofrenia" em 1976 e pode ser compreendido pelo rompimento com o território existente em que simultaneamente constroem-se novos territórios ou reterritórios.

afetos, se reconhece e é reconhecido, sente satisfação e pertença, ou seja, vive, se subjetiva. Mas há diferenças, pois a internet ainda pressupõe uma comunicação mediada, o que não impede que nas interações seja possível a construção de valores sociais; esses que estão em jogo no momento que um ator passa a fazer parte de um grupo interativo, de uma comunidade virtual. Juntamente às comunidades virtuais, o ciberativismo tem se mostrado como espaço para essas transformações sociais, pessoais, políticas e econômicas.

Nesse ínterim, Murilo Júnior (2015) afirma que o ativismo tem por função desenvolver um conjunto de ferramentas conceituais e analíticas aptas para revelar um melhor entendimento sobre os processos criativos de propriedade intelectual e da importância econômica da dimensão pública. Isto porque, o ciberespaço cria (e é por ela criado) não somente a cibercultura, mas também a ciberdemocracia e o ciberativismo.

Assim, partindo da ideia de que vivemos na Era da informação há o surgimento de comunidades virtuais, mas também de outras formações de Estado e governança que culminam na demanda por uma ciberdemocracia, um novo tipo de Estado transparente e a serviço dessa cibercultura. Essa demanda advém dos atores, uma vez que, diferente das Mídias tradicionais, na internet, o sujeito consome informação e cria, é o que se discute no paradigma da web 2.0. tais mudanças aumentam a liberdade e amplia o ciberespaço como uma rede colaborativa com ambiente descentralizado. (Lemos e Lévy, 2010).

De acordo com Galante (2011) esse aumento participativo nas redes permite transformar nosso exercício de cidadania e por isso afirma acerca da internet que: *"Esta tecnologia possibilita que todos nós possamos ser não só consumidores de informação, mas também produtores e, dessa forma, expandir nossa participação nos processos democráticos, como cidadãos."* (p.35). Tal afirmação é deveras importante, pois se já se entendia que no ciberespaço há produção de subjetividade, agora também se afirma seu papel político, contribuindo para pensar sobre os caminhos percorridos por meio do ciberativismo. A autora ainda afirma as comunidades virtuais constituem o fundamento social e são a chave para a ciberdemocracia, pois delas criam-se propostas sociais humanitárias e democráticas.

Assim, o ciberativismo, por dar-se no ciberespaço cujo caráter estrutural é a rede e por sua representatividade política, torna possível que movimentos da sociedade civil organizem-se em escala planetária, promovendo manifestações em nível global; bem como, permite aprofundar-se nas discussões sobre acesso e garantia da interatividade nos ambientes públicos e privados da sociedade, que para além dos recursos materiais aponta

os recursos simbólicos (ideológicos) e políticos (da regulação dos acessos, como o Marco Civil da Internet no Brasil que foi promulgado em 2014); também viabiliza o desenvolvimento de valores culturais que fazem resistência ao individualismo inerente do neoliberalismo ao abordar novas ideias, ações e transformação da vida cotidiana. Além disso, sua descentralização e performance em alta velocidade permite que lutas de diferentes discursos ocorram ao mesmo tempo.

Baseada nas ideias do economista David de Ugarte em sua obra "O Poder das Redes", Galante (2011) recupera a ideia de que o ciberativismo não é uma técnica, mas uma estratégia, a qual nos apropriamos e utilizamos no intuito de multiplicar uma ideia ou informação, e que por isso, estaríamos todos enredados nessa estratégia. Para tanto, esta estratégia se desenvolve de duas maneiras básicas seja pela criação de um centro que propõe ações e difunde ideias e seja pelo debate social geral cujas consequências são imprevisíveis.

### **Feminismos e luta por igualdade de gênero nas redes**

Para Tomazzetti e Brignol (2015) gênero é um conceito polifônico e múltiplo e atrelado à comunicação em rede traz novas possibilidades; quando se encontram o movimento feminista e as novas TICs, podemos perceber algumas destas novas possibilidades.

Uma vez que o movimento feminista se constitui num movimento social, filosófico e político que objetiva direitos iguais entre os gêneros, pode ser entendido enquanto um movimento vasto, híbrido, conhecido por todo o mundo e culturalmente localizado. Sendo que se apresenta geralmente dividido em três diferentes fases que são nomeadas de ondas feministas, as quais podem ser definidas como períodos delimitados num espaço de tempo a partir de uma prática comum - as ondas do feminismo permitem algum tipo análise dos contextos e da multiplicidade do movimento e mostram um desenvolvimento dinâmico ao longo de sua trajetórias que se desenvolve de acordo com seu próprio local.

Assim, as três ondas são geralmente definidas como sendo a primeira entendida como o sufrágio feminino, a luta pelo direito ao voto; a segunda pode ser entendida como um conjunto de ideias e ações que vem torno da liberação feminina, em torno dos anos sessenta; e a terceira como um momento de ampliação do movimento em torno da luta por igualdade legal e social para as mulheres.

Contudo, houve movimentos que serviram de inspiração para a luta feminista, tais como a Revolução Francesa, na qual as mulheres passaram a denunciar o desejo de viver para além das funções e do espaço reservado à família; também na Revolução Industrial, as mulheres passam a ser mão de obra nas fábricas, mas sem garantias e direitos são exploradas, por exemplo cumprindo um horário de trabalho exacerbado ou trabalhando em ambientes insalubres. É posterior a estes eventos que o movimento conhecido como Sufragettes ganha força na busca pelo direito ao voto, num momento em que as mulheres ocupavam múltiplos postos de trabalhos, eram professoras, operárias, assim o movimento ganha conotação política e social. A Segunda Guerra também influenciou o movimento, uma vez que as mulheres tinham que assumir o protagonismo das cidades e das produções, passam a requerer auxílio familiar com a construção de creches, mas principalmente liberdade de corpo e pensamento. A partir dos anos oitenta se desenvolve um momento no movimento de multiplicidade e institucionalização do próprio feminismo com produções acadêmicas.

No Brasil, o movimento feminista se desenvolve de maneira um pouco diferente frente ao momento político de fechamento, a Ditadura Militar, por isso só na década de 70 é que se iniciam práticas populares referentes à segunda onda, e posteriormente com o fim do regime militar, nos anos 80, o feminismo ganha amplitude e as discussões movimentam a sociedade fazendo eclodir novos e múltiplos coletivos.

Tudo isso favoreceu para que gênero tornasse-se uma categoria analítica nas ciências que sugere um contexto de relações sociais de dominação, em conflito e luta. Para Tomazzetti e Brignol (2015) o feminismo ultrapassa a condição de movimento social para tornar-se um sistema de ideias de transformação que se baseia na assimetria e opressão de gênero mediante ações mobilizadoras, ao mesmo tempo que sustenta a si próprio em teorias e práticas.

Outro ponto abordado por essas autoras é a relação deste movimento com a comunicação, a informação e as mídias, o movimento se sustenta também através dos meios de comunicação, além de permitir-lhes que sejam identificados e reconhecidos socialmente. Percebe-se que o feminismo cria um discurso provocador que pode empoderar mulheres. Assim, com o surgimento das TICs e especialmente da internet há uma ampliação do movimento feminista com os meios e com a políticas de comunicação, o que possibilita a organização e criação de conteúdos habitualmente ignorados pelos meios de comunicação mais tradicionais ou restritos aos meios alternativos, importantes, porém limitados.

Assim, a era da informação, ou a digital, permite ao feminismo estar num novo lugar de práticas e expressões, as quais podem ser mantidas coletivamente o que gera novas significações e entendimento múltiplo. Nesse sentido, se acompanha a criação e manutenção de sites de organizações feministas, blogs, páginas no *Facebook*, canais no *Youtube*. São essas práticas múltiplas e cotidiana protagonizada por mulheres em luta por igualdade de gênero que se constitui o atual ciberfeminismo. Por meio deste movimento se estimula a criação de laços solidários entre mulheres de todo o mundo, além disso, cada vez mais torna-se um movimento ligado a outros de maneira planetária, mas evidenciando as lutas contextuais e locais, para tentar superar relações de dominação no interior dos próprios movimentos. Contudo, Coelho (2016) sugere que o ciberfeminismo ao mesmo tempo que auxilia na ampliação das discussões, aumenta o ataque contra as próprias mulheres.

Um exemplo deste uso contemporâneo das redes sociais pelo feminismo é abordado por Seriadório (et. al, 2015) quando busca entender como funciona a ação do Coletivo "Lugar de mulher" na internet. Para tanto, as autoras listam todas as formas de inserção nas redes, identificando o perfil em diversas plataformas e depois acompanham um dia de publicação, apontando para os horários de interação, a possibilidade ou não de troca com o público em cada um dos modelos de publicação, bem como o conteúdo publicado em que vai-se reconhecendo um perfil interativo daquele público específico; e é por meio do conteúdo que o caráter ativista das publicações aparecem e se fazem ecoar pela rede.

Assim, tal como no exemplo acima, percebemos que há variadas maneiras de utilizar as redes para compreender os movimentos sociais em suas dinâmicas próprias, expondo práticas que constituem o ciberfeminismo, e assim, o ativismo digital.

Outro exemplo, situa-se no nível acadêmico de produção de conhecimento feminista, é a discussão promovida por Vieira (2016) na qual afirma que o estar nas redes sociais perpassam primeiramente a escolha social, por isso, transforma o ambiente das redes numa reprodução de outros espaços públicos, os quais são acessados num jugo de esconder aquilo que não é desejável para sociedade e visibilizar aquilo que se espera. Contudo, enquanto espaço de escolha, também permite que sejam expostos conteúdos antes rechaçados como as expressões de minorias, tal como a luta por igualdade de gênero, mesmo num espaço outrora pensado para integrar a sociedade capitalista. Logo, o que a autora permite-nos entender são as limitações transformadoras das TICs sem deixar de reconhecer seu potencial como ferramenta de comunicação.

A luta por igualdade de gênero não é apenas protagonizada por coletivos ou Organizações feministas, há também movimentos LGBTs (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, transsexuais e transgêneros) e várias pessoas que em seus perfis pessoais demarcam o apoio à luta, seja por filtros aplicados em suas fotos de perfis com frases marcantes, como com postagens e compartilhamento.

Sem mais delongas nos apoiamos na afirmativa de Coelho (2016) em que assim como ser feminista dentro da academia, valer-se das mídias sociais para fazer feminismo é aproximar mais pessoas das discussões; uma vez que ela considera que a rede pode e deve ser usada para fomentar o debate e dar voz à resistência feminina sejam nos espaços públicos, *online* ou *offline*, ou ainda na academia.

### **Psicologia social, comunidades, práticas e gênero**

A Psicologia Social é um campo de saber e prática que faz parte das ciências psicológicas e é marcado pela compreensão do ser humano no seu ambiente, no seu mundo. De maneira geral, poderíamos inferir que Psicologia social é uma ciência que incide diretamente na relação indivíduo-sociedade.

Historicamente, sabemos que esta ciência se desenvolveu de diferentes maneiras em diferentes territórios, como Europa Ocidental, América do Norte e América do Sul. Essa influência também se relaciona com os períodos de guerra que trouxeram profundas modificações nas sociedades e por isso, no intuito de relacionar-se a sua própria realidade, atualmente temos muitos tipos de psicologia social.

Na América latina, incluindo o Brasil, a psicologia social compartilha uma tradição europeia que é a de se identificar como uma ciência fundamentalmente crítica. Este caráter também se liga a ideia de que esta psicologia deveria romper com sua identidade clínica e tornar-se efetivamente mais acessível para a população em geral, marcando a crítica do elitismo das ciências. Para tanto, nomes como Sílvia Lane e Ignácio Martín Baró se destacam para compor os fundamentos desta ciência.

Lane (1984) propunha que a Psicologia social deveria romper com a tradição pragmática norte-americana e ter uma nova concepção de ser o humano. Para tanto, se fazia necessário também romper com a ideia de que o ser humano é um organismo interagindo em um meio ambiente, pois não se trata de entender que tudo que é psicológico está dentro do humano, mas sim vê-lo como uma construção histórica e social. Tal consideração teve que enfrentar os desafios dos conhecimentos já

desenvolvidos e do teor ideológico social; e ademais, repensar a produção de conhecimento que passa a flertar com o materialismo dialético apontando para a necessidade de um enfoque interdisciplinar no qual o pesquisador também é pesquisador-produto-histórico de uma visão de mundo, ou seja, há a impossibilidade de se conceber um conhecimento neutro a partir desta visão. Por fim, Lane (1984) afirma que toda a psicologia é social, o que não significa reduzir às áreas específicas da Psicologia, mas levar as especificidades à natureza histórico social do ser humano ao mesmo tempo que delega à psicologia Social sua própria especificidade.

De diferente maneira, na América Latina, Martin-Baró (1980 -2017) também clama por uma Psicologia Social, contudo o faz no enfrentamento de guerrilhas e na busca por uma ciência libertária que dialogasse e instrumentalizasse o trabalho prático dos psicólogos com vistas à uma sociedade revolucionária, postulava que o psicólogo social deve enfrentar os conflitos sociais e contribuir para o desenvolvimento de uma nova ordem social, além de promover uma nova mentalidade em todos os níveis da sociedade fundada nos valores de solidariedade, responsabilidade social e espírito comunitário; necessita atacar as raízes económicas que favorecem a corrupção, a criminalidade e desajustes sociais de todos os tipos. Porem, para isso diz ser necessário transformar os próprios esquemas de compreensão e trabalho partir da perspectiva do povo com quem se trabalha, redefinindo os próprios fundamentos da Psicologia.

Assim como Martin-Baró (1980 -2017) desenvolve uma psicologia social para lidar com sua própria realidade, no Brasil, Lane (1984) foi precursora do pensamento crítico na Psicologia social, trazendo embasamento para redefinir o objeto de estudo da Psicologia social, e para isso muitos trabalhos sociais eram levantados a fim de tecer uma rede de conhecimentos práticos, aplicados desta psicologia. Dentre as várias possíveis práticas destacamos as instituições, grupos e comunidades.

Outro trabalho de grande contribuição desenvolvido na América latina foi o de José Bleger (1984) que tinha como plano de trabalho científico-prático a mudança do paradigma de saúde, a qual passa a ser entendida como Higiene mental, apresentando aspectos saúde e da doença como fenômenos sociais e coletivos. Nesse sentido, saúde é compreendida “como um aproveitamento mais eficiente de todos os recursos com que conta cada grupo para mobilizar sua própria atividade na procura de melhores condições de vida, tanto no campo material como no cultural, social e psicológico”. (p.106)

Ao passo que os psicólogos neste contexto também têm a definição de seu trabalho modificada para o paradigma da Psicohigiene que consiste em não esperar que a

pessoa adoecida venha se consultar, como no formato clínico tradicional, mas sim tratar e intervir nos processos psicológicos que gravitam e estruturam a personalidade de uma pessoa, motivando-a para que possa concorrer a solicitar seus serviços em condições que não impliquem em doenças. Para o autor, em prol do desenvolvimento pleno de indivíduos e da sua sociedade, o profissional de psicologia deveria desenvolver estratégias de atuação que se ampliam em quatro âmbitos: o psicossocial, que supõe o trabalho individual; o sócio-dinâmico, atuando diretamente com pequenos grupos; o institucional e o comunitário. No que diz respeito ao trabalho comunitário, Bleger (1984) fala da aproximação dos meios de comunicação como sendo estes estratégias de trabalho do psicólogo.

No Brasil o texto de Andery (1984) suscita bases para o trabalho com comunidades como sendo um tipo de Psicologia que se aproxima de comunidades envolvendo práticas educativas e sociais em busca de conscientização do seu próprio estar na vida cotidiana e/ou prestando assessoria de grupos comunitários já existentes. Para tanto, articula forças de resistência, criação e libertação de grupos sociais populares.

Mais recentemente Guareschi e Scaparo (2007) falam acerca da pluralidade da chamada Psicologia comunitária, a qual na medida em que considera a comunidade como uma categoria de análise e intervenção relevante no campo profissional de psicologia social, exige que o conceito de comunidade seja discutido em sua polifonia considerando os sentidos que produz e, consequentemente, as práticas que abriga. Uma vez que a comunidade como pode ser abordada tanto como um não-lugar, uma utopia, mas também como modo de falar de um lugar no qual pessoas convivem e contatam com a alteridade. E o interessante é saber que essas diretrizes se consolidam por meio de práticas emancipatórias e participativas em espaços coletivos, gerando assim a proposta de trabalho em comunidades. Nesse sentido, a Psicologia social comunitária por seu caráter histórico-crítico e generalista, tem sido um campo de trabalho no qual a interlocução com os movimentos sociais e com outros saberes pode inspirar práticas atentas à complexidade do cotidiano.

Em suma, poderíamos sintetizar que a psicologia social comunitária se desenvolve a partir de experiências práticas e o grupo (as pessoas) são condições fundamentais para este trabalho, pois fornecem um nível de ação conjunta organizada donde se aponta as relações sociais como espaço para o desenvolvimento da subjetividades, incluindo aí emoções e afetos e consciência de si, bem como linguagem.

Campos (1996) afirma que a psicologia social comunitária desenvolve instrumentos de análise e intervenção, os quais geralmente partem de demandas de necessidades e utiliza métodos de conscientização para que os indivíduos sejam sujeitos de sua própria história. Por isso, essa perspectiva em psicologia enfatiza em termos teóricos a relação da teoria e prática, em termos de valores, a ética da solidariedade, direitos humanos fundamentais, busca de melhoria de vida e exercício de cidadania, e em termos de pesquisa, partem da ideia que não se separa pesquisador e pesquisado, cuja implicação não suporta o logo o status de neutralidade.

O histórico de publicações da Psicologia social comunitária no Brasil, no que tange as práticas e intervenções, sem dúvidas, nos leva à Freitas (1998) e a inserção do psicólogo na comunidade, a qual é discutida apontando estratégias para a atuação. Para ela a prática comunitária se dá tanto pela inserção quanto pelos objetivos desta inserção. Assim, quanto ao modo de inserção, a apresenta em quatro tipos: o primeiro retrata o tipo de inserção amplamente praticada na década de 70 e que consistia em atender as demandas das militâncias social política; o segundo retrata o trabalho que se afina com ideais de filantropia e caridade a fim de atender necessidades econômicas; o terceiro advém da curiosidade científica em que a comunidade serve de modelo experimental para geração de conhecimento; e o quarto é aquele tipo em que se valoriza o compromisso de transformação social e construção de conhecimento. Portanto, percebemos com essa divisão que apenas o ultimo modo de inserção preza pelas diretrizes norteadoras desta psicologia, na qual a comunidade é respeitada. E a autora afirma que a maneira que os objetivos de uma intervenção comunitária são buscados também suscitam uma ética de atuação, uma vez que se são definidos *a priori* de um trabalho comunitário, ou seja, antes do psicólogo entrar na comunidade, possivelmente não retratarão a própria comunidade, o que levaria a própria finalização da ação por falta de adesão; enquanto quando definidos *a posteriori* podem desenvolver-se de maneira emancipadora.

Nesse ínterim, a partir de uma perspectiva construtivista, Nogueira (2000), fala da aproximação da psicologia social com os temas de gênero, afirmando que a psicologia social por muito tempo se ateve às diferenças sexuais, evidenciando emoções distintas, as quais geram um protótipo de temperamento feminino de timidez e docilidade, culminando em papéis de gênero definidos por diferenças sexuais estereotipadas. Por isso, clama-se por uma psicologia social que veja o gênero como construção para além do individuo, mas como relação social, por uma psicologia feminista crítica.

O que pode uma psicologia social quando se fala de feminismos nas redes? Há demanda para isso?

Considerando o compromisso ético-social-político da psicologia social e as lutas de gênero protagonizadas pelos feminismos, principalmente os contemporâneos, acreditamos que seja possível uma mistura tal entre esses conhecimentos que se crie um novo lugar de saber e práticas, único, atravessado pelo contexto histórico-social-político e de território que pode colocar-se a favor da desconstrução das relações de poder entre homens e mulheres, reaver e transformar uma psicologia estereotipada, fornecer legitimidade científica ao feminismo, reconhecer os saberes populares, facilitar o trabalho de conscientização da população sobre si mesma e até auxiliar grupos específicos como facilitadores.

### **Redes sociais digitais como instrumento estratégico do trabalho comunitário do(a)Psicólogo(a)Social**

Assim, aqui, buscamos fazer conjecturas para o trabalho de um psicólogo social na internet. Mas, advertimos os leitores que tomar essas ideias como pressupostos teórico-técnicos prontos é leviano, é preciso antes de tudo, considerar que aqui temos a intenção de fazer questionamento sobre possibilidades de atuação.

Da mesma maneira é importante dizer que o Conselho profissional de psicologia no Brasil, não dispõe sobre práticas sociais na internet. Em suas publicações e normas, apenas encontramos orientações para o trabalho clínico, mostrando que não há discussões sobre essas práticas. Além disso, tais ideias foram levantadas a partir da experiência etnográfica de acompanhar o trabalho de um coletivo feminista construído em redes sociais, especificamente, no Facebook. Assim, vamos as questões:

Quais são os elementos do feminismo nas redes, o ciberfeminismo, que contribuem para pensar trabalho comunitário em perspectiva de apoio, sustentabilidade e promoção? Ao que tudo indica devemos olhar para a importância dos vínculos nos grupos e comunidades virtuais, no teor político de suas lutas que atingem toda a sociedade quando aponta para a desigualdade de gênero, seja nas relações afetivas, no mundo do trabalho, nas instituições estruturantes da sociedade, que faz com que as pessoas se identifiquem com o discurso comunicado e compartilhado nas redes. Então falamos aqui da importância das relações sociais e do papel da comunicação neste meio.

Durante a investigação de campo na pesquisa de doutoramento que precede esta discussão, foi possível perceber que o ativismo de mulheres nas redes deu visibilidade ao tema, fazendo com que mulheres de várias partes do mundo passassem a falar sobre suas vidas, este falar, configura-se em compartilhar, por meio de texto, vídeos e *hiperlinks* um discurso sobre a desigualdades de gênero que muitas vezes trata de violências domésticas, crimes raciais e de gênero, preconceito, entre outros temas. Tais discursos criam ecos entre os atores das redes, muitas vezes, suportado pela própria ferramenta, como no uso de *hashtags* quem criam links entre as publicações, materializando os caminhos das redes locais e globais. Ao mesmo tempo há uma acolhida daquelas que leem tais discursos, criando vínculos.

Então se consideramos que a rede torna as relações mais flexíveis e mais individualistas como propõe Castells (1999), faz-se entender que são essas características que compõe a cibercultura. Esse individualismo nem sempre expressa uma relação de poder do indivíduo com o mundo, mas pode se originar no sentimento de injustiça que se dá ao observar-se em relação ao outro e sentir-se pormenorizado. Ou seja, há nos discursos compartilhados em rede muito da vida afetiva humana. Afinal, o que faz com que nos conectemos com algum perfil pessoal ou institucional? o que nos move ao curtir uma publicação ou compartilhá-lá? O que eu faço com os afetos produzidos no encontro com outros saberes das redes?

Ocorre que os afetos não se tornam tema apenas de discursos, mas também de ações, carregam consigo um potencial transformador, sejam por suas ideias e/ou por práticas organizativas da sociedade, ativas em si, integrante do movimento da sociedade e no movimento social. Podemos entender essas práticas como ações mobilizadas por meio da rede, é a rede como instrumento estratégico de comunicação que permite e organiza ações sociais.

Este potencial não pode ser desprezado pela Psicologia Social Comunitária. Primeiramente por seu compromisso ético social como instigado por Martin-Baró (1980 -2017). Segundamente por reconhecer a crítica no processo de construção de saber ao qual um sujeito passa a fazer parte ao estar na rede; da crítica pode se desencadear um processo conscientizador do lugar que o sujeito está, conhecendo seu próprio meio, reconhecendo suas relações e possíveis desigualdades. Tal processo fora apontado por Lane (1984) como a construção histórica social do sujeito que é trabalhada pelo profissional de psicologia.

Assim, em busca de uma sociedade mais justa se aposta nos processos democráticos que assegurem a todos os sujeitos saúde integral que é amplificada pela ideia de Direitos Humanos e dignidade. Importante dizer que tais valores, no Brasil, constituem-se em políticas públicas sociais. Por exemplo, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS que foi previsto como direito desde a Constituição Federal (1988), sendo instituído em 2012, prevê em sua aplicação prática a presença do psicólogo social comunitário como membro integral de suas equipes de trabalho técnico, seja na proteção básica ou especial (refere-se às divisões da proteção integral), e que tem como objetivo principal de seu trabalho a assistência às famílias que precisam deste serviço para formar ou fortalecer vínculos comunitários, sociais e familiares. Neste caso, é a primeira vez que vínculo enquanto expressão afetiva importante para a saúde integral de um sujeito é destaque de trabalho político fomentado pelo Estado.

Mas isto se dá sem motivo. A construção de políticas públicas depende de um processo democrático em que se incluem tanto profissionais do trabalho social, quanto sujeitos usuários dos serviços. Essa construção não pode negar a participação da própria comunidade e a psicologia também deve ser facilitadora deste processo. Mas o que se percebe é que em algum momento deste processo os afetos representados na materialidade do vínculo foram entendidos como meio produtivo de saúde.

Contudo, também observamos que em resposta ao potencial político das redes, discursos são distorcidos, o ódio é propagado e o valor da rede despenca. Ainda mais, quando estamos diante de um governo austero que nega seu dever social, como tem se apresentado os governantes da gestão Michel Temer no Brasil. O desconforto e desaprovação do governo aparecem nas redes a todo tempo, e isso implica que qualquer trabalho social que se venha a realizar por meio das redes sociais na internet precisa reconhecer seu lugar de crítica política. Essa consideração está muito além de qualquer representação política, pois trata-se antes de mais nada do direito a ter direitos, trata-se de reconhecer que a democracia brasileira está frágil e ameaçada. Esta realidade ecoa nos feminismos, mas infelizmente abrange mulheres, homens, crianças e idosos.

Diante disso, como a Psicologia Social Comunitária pode tirar alguma lição proveitosa do trabalho social desenvolvido pelos movimentos sociais, como o feminismo, nas redes sociais na internet?

Uma ideia preliminar seria a de reconhecer a legitimidade do ciberespaço como meio de formação comunitária e posteriormente indagando como é estar nele. O caráter flexível das redes suscita que não há uma única maneira ou estratégia de intervenção para

tal. O individualismo indica que os vínculos são demanda para reconhecimento de si e pertença. As informações apontam para conteúdos comuns como direitos humanos. A crítica exige o esforço multidisciplinar para uma compreensão atual e local da realidade. A presença enquanto inserção é sustentada pelas redes revela-se como ponto estratégico dessa ação, embora não exclusivo.

### Conclusões

Consideramos que as ideias de internet e redes tratam de incitar que se pense numa nova prática de cidadania, a qual exige o compromisso das ciências e de seus profissionais como foi o caso da discussão sobre a psicologia social e a prática comunitária, relembrando seu papel de promoção de conscientização, de libertação e autonomia.

Recuperando a ideia de Lévy (1999) de que as informações nas redes refletem a cibercultura, ou seja, os modos de pensar e valores de uma sociedade. As quais por serem encontradas exigem a compreensão de suas práticas o que incluem compreender os novos vínculos possíveis nas redes sociais na internet. Contudo, ainda que se fale de novas práticas, falamos de alguns velhos problemas, os interesses presentes em todas as sociedades.

Estar presente é elemento básico para um trabalho nas redes, mas não o é quando falamos de ser atingido pelas mudanças suportadas nas redes, elas se espalham nas redes das redes sociais digitais de maneira nova e imprevisível. É uma presença desterritorializada e mais flexível, relembrando os processos intelectuais e criativos próprios da atividade nas redes, uma vez que a linguagem e ação são fundamentais neste processo.

Essa criatividade liga-se também ao potencial criador de cada ator vislumbrando um espaço democrático, não livre de interesses, mas capaz de suportar o contrapoder com suas ideias e valores organizativos da sociedade. Ao passo que possibilita que se ensaie e apresente quem sou de diversas maneiras nas relações, pressupondo a alteridade de ser. É lugar de vida e de subjetivação. E exatamente por isso, muitas vezes é lugar de agressividade e ódio, espaço de manifestação de medo e de injustiça.

Assim, o estar do psicólogo nas redes sociais digitais pode ser um estar ativo, indagador e transformador de sua própria realidade, de construção e facilitação de vínculos, de compromisso social-ético e político pensado de maneira inovadora a partir do próprio local que se está.

## Referências Bibliográficas

- Andery, A. A. (1984). Psicologia na comunidade. In S. T. M. Lane & W. Codo (Orgs.). *Psicologia social: o homem em movimento.* (pp. 203-220). São Paulo: Brasiliense
- Bleger, J. (1984). *Psico-Higiene e Psicologia Institucional.* Porto Alegre: Artes Médicas.
- Castells. M. (1999). *A sociedade em Rede.* São Paulo: Paz e terra.
- Castells. M. (2013). *Redes de indignação e esperança: Movimentos sociais na era da Internet.* Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- Campos, R. H. F. (1996). Introdução: A Psicologia Social Comunitária. In R. H. F. Campos (org), *Psicologia Comunitária: da solidariedade à autonomia.* (pp. 9-16). Petrópolis: Vozes.
- Coelho, M.P. (2016) Vozes que ecoam: Feminismo e mídias sociais. *Pesquisas e práticas em psicologia, 11(1)*, 214-224.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (2001). [Coleção Saraiva de Legislação]. (21a ed.). São Paulo: Saraiva.
- Freitas, M. F. Q. (1998). Inserção na comunidade e análise de necessidades: reflexões sobre a prática do psicólogo. *Psicol. Reflex. Crit.* 11(1). Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010279721998000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010279721998000100011&lng=en&nrm=iso).doi: 10.1590/S010279721998000100011
- Galante, C. (2011). *Cidadãos Conectados: a revolução das vozes alternativas.* (Dissertação mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRS, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Lane, S. T. M. (1984). A Psicologia Social e uma nova concepção de homem para a Psicologia. In S. T. M. Lane & W. Codo (Eds.), *Psicologia Social: O homem em movimento* (pp. 10-19). São Paulo, SP: Brasiliense.
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura.* São Paulo: Editora 34.
- Lemos, A.; Lévy, P. (2010) *O futuro da Internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária.* São Paulo: Paulus.
- Murilo júnior, J. (2015) Ecologia Digital. In: Avorio, A.; Spyer, J. *Para entender a internet.* (pp. 201-2015). s/l. Paraentender.com
- Nogueira, C. (2000). Feminismo e psicologia social: contribuições para uma perspectiva crítica. In T. M. Toldy & J. C. Cardoso (Eds.), *A igualdade entre mulheres e homens na Europa às portas do século XXI.* Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Recuero, R. (2009). *Redes Sociais na Internet.* Porto Alegre: Sulina.

Seridório, D. F.; Graciano, D. A.; Magalhães, E.; Vicente, G.H.; Lopes, J. C. (2015) Movimento Feminista em rede: análise do Blog e do Facebook “Lugar de mulher”. *Pensamento Plural*. (Vol. 17),151 – 172.

Scarparo, H., & Guareschi, N. (2007). Psicologia social comunitária e formação profissional. *Psicologia & Sociedade*. 19 (2).100-108.

Tomazetti, T. P.; Brignol, L. D. (2015) A Marcha das Vadias e o fenômeno do feminismo comunicacional: usos sociais do Facebook na construção de políticas de identidade de gênero na sociedade em rede. *Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*. Recuperado de <http://revistaredes.hospedagemdesites.ws/index.php/revista-redes/article/view/366>

Vieira, V. F. (2012). *Comunicação e Feminismo*: as possibilidades da era digital. (Tese de Doutorado). Universidade de São Paulo – USP, São Paulo, SP, Brasil.

## **IV. REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS**

## **REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS**

# **AS DINÂMICAS DAS RELAÇÕES ENTRE OS DIFERENTES ATORES SOCIAIS LOCAIS NO PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS NO MUNICÍPIO DE MAFRA**

CARLA GALRÃO

Universidade de Évora

carlajgalrao@gmail.com

JOSÉ SARAGOÇA

Universidade de Évora e CICS.NOVA.UÉvora

jsaragoca@uevora.pt

## **Resumo**

A Rede Social, enquanto novo modelo de planeamento e de intervenção social no campo das políticas públicas, especificamente no das políticas sociais, representa e exige a responsabilização de um conjunto significativo de atores sociais locais, com especial enfoque nas autarquias (Alves, 2012), atores privilegiados para assumirem a função de arranque e de facilitador dos processos de germinação, dinamização e gestão das parcerias locais.

As redes sociais surgiram nos últimos anos como um padrão organizacional capaz de expressar, através do desenvolvimento de relações sociais, ideias políticas e económicas de caráter inovador, com a missão de ajudar a resolver alguns problemas de origem social (Silva, Fialho & Saragoça, 2013). O que as distingue das redes espontâneas e naturais, é a intencionalidade dos relacionamentos e os objetivos comuns estabelecidos entre os elementos que nelas interagem (Silva, Fialho & Saragoça, 2013).

Na intervenção em rede é importante observar a forma como se desencadeiam os conflitos e como se desenvolvem os consensos entre os diferentes atores nelas envolvidos, e, neste sentido, encontrar as estratégias mais adequadas para gerir conflitos e perceber de que forma os mesmos afetam a eficiência da rede.

A partir de uma investigação onde nos propusemos estudar o sistema de implementação de políticas sociais municipais na autarquia de Mafra, procurou-se, através da metodologia de análise prospectiva (Godet, 1993) realizar um estudo onde caracterizámos, mediante análise estrutural, o sistema de implementação das políticas públicas na área social, procedemos à análise estratégica de atores, identificando os objetivos estratégicos do plano de intervenção social da autarquia e o posicionamento dos atores relativamente a estes objetivos estratégicos, bem como à avaliação das relações de cooperação que se estabelecem entre os diferentes atores parceiros da rede social do município (autarquia, instituições de solidariedade social, agrupamentos de escolas) e outros atores com intervenção social local (associações desportivas, recreativas e culturais e partidos políticos com assento municipal), identificando as possíveis convergências e divergências que emergem entre si no processo de programação e implementação do plano estratégico de intervenção social do município. Os principais resultados do estudo realizado, que aqui se apresentam, referem a existência de uma grande convergência dos atores perante os objetivos do plano de intervenção social da autarquia, tendo em conta a sua participação e intervenção na elaboração e execução deste projeto de âmbito social; que o principal obstáculo de implementação é a escassez de recursos financeiros e o desafio de execução com maior importância passa pela cooperação entre a autarquia e os demais parceiros sociais do município.

**Palavras-chave:** redes sociais; políticas sociais; autarquia; estratégia de atores; cooperação.

## Abstract

The Social Network, as a new model of planning and social intervention in the field of public policies, specifically in social policies, represents and demands the accountability of a significant number of local social actors, with a special focus on local authorities (Alves, 2012). actors to take on the role of starter and facilitator of germination processes, dynamization and management of local partnerships.

Social networks have emerged in recent years as an organizational pattern capable of expressing, through the development of social relations, innovative political and economic ideas, with the mission of helping solve some problems of social origin (Silva, Fialho & Zaragoza, 2013). What distinguishes them from spontaneous and natural networks is the intentionality of relationships and common goals established among the elements that interact in them (Silva, Fialho & Zaragoza, 2013).

In network intervention it is important to observe how conflicts are triggered and how consensus is developed between the different actors involved, and, in this sense, to find the most adequate strategies to manage conflicts and to perceive how they affect efficiency from the Web.

From an investigation where we set out to study the system of implementation of municipal social policies in the municipality of Mafra, we tried, through the methodology of prospective analysis (Godet, 1993), to carry out a study where, through structural analysis, we characterize the system of implementation of public policies in the social area, we proceed to the strategic analysis of actors, identifying the strategic objectives of the social intervention plan of the municipality and the positioning of the actors in relation to these strategic objectives, as well as to the evaluation of the cooperative relationships that are established between the different actors from the social network of the municipality (autarky, social solidarity institutions, school groups) and other actors with local social intervention (sports, recreational and cultural associations and political parties with municipal seat), identifying the possible convergences and divergences that emerge between them in the process of programming and implementing the strategic social intervention plan of the municipality.

The main results of the study presented here indicate that there is a great convergence of the actors in relation to the objectives of the social intervention plan of the municipality, taking into account their participation and intervention in the elaboration and execution of this social project; that the main obstacle to implementation is the shortage of financial resources and the implementation challenge with greater importance is the cooperation between the municipality and the other social partners of the municipality.

**Keywords:** social networks; social politics; autarchy; strategy of actors; cooperation.

## **1 - Introdução**

A fragmentação dos serviços públicos com o objetivo da obtenção de um Estado mínimo, levada a cabo pelas reformas do setor público, iniciadas nas últimas décadas do Século XX, conduzira à formação auto-organizada de redes nas quais intervêm vários atores sociopolíticos (Almeida, 2011). Estas redes sociais vieram substituir o Estado e o mercado na governação das economias contemporâneas. Segundo o autor a governação é encarada como uma qualidade societal feita de atores públicos e privados que, atuando em diferentes níveis e em diferentes modos e ordens de governação, procuram novas soluções face à mudança, à diferenciação e à complexidade dos processos sociais. Neste sentido, reconhece-se que o papel do Estado se transforma, assistindo-se à passagem de um governo hierárquico, para formas mais horizontais de governação. Surgem novos processos, mecanismos e atores cujas relações estão constantemente a mudar, assim como as suas fronteiras de atuação. Estado, mercado e sociedade civil associam-se de forma diversa na resolução de novos problemas e na criação de novas oportunidades. Neste contexto, o terceiro setor tem vindo a desempenhar nas últimas décadas um importante papel nas sociedades contemporâneas, onde se evidencia a importância dos atores deste setor como parceiros privilegiados no processo de governação, em particular, ao nível local.

Analizar a intervenção dos atores e as interações estabelecidas entre si, consiste num procedimento analítico fundamental para compreender a forma como as pessoas afetam as políticas e as instituições e/ou como estas afetam as pessoas (Guerra, 2006, p.111), podendo definir-se como uma forma de compreender um sistema de ação que identifica os seus atores chave e avalia o respetivo interesse na condução da mudança (Guerra, 2006, p.113).

No âmbito das suas atividades e com o objetivo de potenciar o desenvolvimento sustentável a nível local, as autarquias vêm procurando fazer emergir novos modelos de gestão participada e novas dinâmicas de organização em rede, com vista a potenciar os diversos ativos disponíveis em benefício do desenvolvimento local. Neste sentido, vêm sendo criados diversos instrumentos de intervenção social e elaborados vários planos de responsabilidade social a nível local que se traduzem localmente numa notável função social onde é demonstrado o importante papel da autarquia no desenvolvimento de estratégias de intervenção social.

As experiências de desenvolvimento local bem-sucedidas decorrem geralmente de um ambiente político e social favorável, expresso por uma mobilização dos atores sociais do município ou da comunidade em torno de determinadas orientações básicas de desenvolvimento.

A análise da participação ou análise da estratégia de atores, pretende identificar as pessoas, as instituições ou os grupos envolvidos em processos de planeamento e projetos de intervenção coletivos, aprofundando as características, motivações e mobilização da sua participação, face aos objetivos que se propõe atingir e, simultaneamente, aos interesses manifestados no que se refere a informações que possuem, recursos, experiência para a formulação de estratégias de programação e implementação ou, ainda, por constituírem o público a quem se destinam as ações (Guerra, 2006, p.103).

O objetivo deste estudo incide na realização de um diagnóstico prospectivo onde nos propomos encontrar os principais elementos do sistema de implementação de políticas sociais no Município de Mafra, assinalando os objetivos estratégicos do plano de intervenção social programado pela autarquia para o município e a posição dos atores com intervenção social no território, face a esses objetivos e, simultaneamente, a partir da avaliação das convergências e divergências dos atores perante os objetivos, perceber o grau de sucesso de implementação das políticas sociais neste Município.

## **2 - Enquadramento Conceptual**

O Estado, ao nível da implementação de políticas sociais nos territórios, desempenha um papel de impulsionador das comunidades na organização de parcerias e cooperações de base local, envolvendo os vários agentes sociais locais, incluindo a sociedade civil, no desenvolvimento de alianças de forma a que os mesmos possam garantir e fazer valer os direitos e as vontades dos seus membros. Desta rede social farão parte a família e a vizinhança, a rede de iniciativa social solidária constituída pelas instituições de solidariedade social e outras associações não lucrativas, as redes públicas garantidas pelo Estado e as redes sociais lucrativas garantidas pelo mercado.

Os atores locais e regionais desenvolvem ações conjuntas movidas pela expectativa que têm acerca da capacidade de resolver os problemas da sua região. Neste sentido, as ações estratégicas de caráter político e social geradas pela cooperação entre

os agentes locais produzem efeitos significativos no desenvolvimento das comunidades locais.

Segundo Ribeiro, (2011), o Município tem uma escala territorial adequada à mobilização das energias sociais e integração de investimentos potencializadores de desenvolvimento, privilegiando a intervenção concertada para o desenvolvimento local. Este é assumido por nós como, tal como propõe Amaro (2000), um processo de mudança centrado numa comunidade territorial que tem como início a contratação de necessidades insatisfeitas nessa comunidade, às quais procura responder com as capacidades locais, o que implica uma lógica de participação ativa de um conjunto de atores sociais locais pela sua intervenção na comunidade local, sendo que, esta participação decorre de um processo de desenvolvimento de oportunidades, construídas em articulação com as políticas locais programadas e coordenadas pela autarquia. Neste sentido, o desenvolvimento das sociedades e dos territórios requer a existência de organizações autárquicas cada vez mais eficazes e eficientes, tanto enquanto prestadoras de serviços qualificados capazes de responder adequadamente às exigências e às expectativas das populações, quanto, como entidades detentoras de uma crescente capacidade mobilizadora dos diferentes atores locais para a iniciativa da participação inclusiva na vida das comunidades locais num exercício de parceria e de cooperação contributivas para a resolução dos problemas das populações e, consecutivamente, para o desenvolvimento local e regional.

As autarquias têm, assim, uma importância cada vez maior enquanto atores privilegiados para assumirem a função de impulsor, coordenador e de facilitador dos processos de programação, dinamização e gestão das parcerias locais tendo em vista o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos e o desenvolvimento e modernização dos territórios, o que, naturalmente, contribuirá de forma ativa para o sucesso da concretização dos projetos estratégicos de intervenção, incluído os projetos de âmbito social, programados para os territórios.

Em consequência dos problemas sociais identificados no território, torna-se essencial desenvolver a nível local um conjunto de políticas e estratégias de intervenção social adequadas às necessidades sentidas pelas populações, com o fim de possibilitar que sejam ultrapassadas a privação de recursos vividos e a dificuldade de acesso aos direitos sociais.

Nos últimos tempos, a proteção social tem sido uma das grandes prioridades de muitos dos executivos municipais, que procuram exercer uma política social e de proximidade no sentido de minimizar algumas das dificuldades de índole social, económico financeira, de saúde física ou psicológica, por que passam as famílias mais vulneráveis residentes nos municípios, disponibilizando-lhes, neste sentido, as condições possíveis, que possibilitem a sua integração social na comunidade.

Em resultado das transformações sociais que vêm ocorrendo na sociedade, é exigida uma cada vez maior intervenção do poder local, em particular das Câmaras Municipais, em favor das populações locais e em todo um processo de desenvolvimento local. Este incremento da intervenção a nível local é o resultado de uma descentralização do poder central para o poder local, através de transferências e atribuições de competências em diversas áreas, como é o caso da ação social.

É missão da autarquia desencadear um trabalho no terreno, promovendo uma intervenção multidisciplinar que responda com qualidade aos problemas sociais dos munícipes socialmente mais vulneráveis, e, simultaneamente, efetuar uma intervenção com a comunidade privilegiando uma aproximação aos cidadãos e respeitando o desenvolvimento humano e social de cada município. Neste sentido, e sendo conhecedoras dos recursos e necessidades da comunidade, as autarquias locais promovem a articulação em rede entre o económico e o social numa missão de auxílio na superação dos problemas sociais e da inclusão dos cidadãos, exercendo a este nível, um papel ativo no desenvolvimento social e económico no espaço dos seus territórios.

O papel do poder autárquico e a sua forma de atuar são de grande importância para a concretização das políticas públicas a implementar nas suas áreas territoriais com o sentido de responder às necessidades diagnosticadas nas comunidades locais. A existência de um poder local empreendedor, ativo e com protagonismo, são características dinâmicas e inovadoras que se irão refletir positivamente na resolução dos problemas localmente diagnosticados, antecipando-se, muitas vezes, a uma mais tardia resposta do poder central.

Ruivo (2002) considera que o poder local deverá ser a essência dos atores locais mais ativos, coordenando os vários grupos existentes no território e dinamizando uma rede de iniciativas e entidades, para a concretização das políticas a implementar. O mesmo autor define as redes sociais locais como a expressão da dinâmica e coesão do local, bem como da sua organização sociopolítica. Segundo o autor, é grande a

diversidade de redes que pode existir num local, desde redes abertas, inclusivas e disseminadoras de políticas, até redes fechadas e inibidoras dessas políticas. No entanto, o importante é conseguir congregar as inúmeras redes, criando, o que o autor designa de “casa associativa”, uma expressão que aponta para o ninho ou incubadora onde as variadas associações, os variados agentes e instituições de índole local se podem encontrar para concertar e promover as diversas componentes de localização de políticas (Ruivo, 2002). As redes sociais locais acabam por constituir formas privilegiadas de resolução de determinados problemas, quer individuais, quer coletivos, tendo uma importância fundamental na organização sociopolítica local e uma função decisiva na intervenção do poder autárquico em vários problemas diagnosticados ao nível da comunidade local.

Segundo Felizes (2000), um território pressupõe a existência de uma identidade local que implica uma partilha de modos de vida comuns e de relações sociais que, embora diferenciando cada indivíduo, imprimem um quadro comum de atitudes e valores. Neste sentido, nos locais caracterizados pela existência de identidades fortes e homogéneas, será mais fácil a obtenção de consensos na resolução dos problemas da comunidade e, deste modo, na concretização das políticas públicas. Por outro lado, nos territórios marcados por identidades fracas e heterogéneas, onde se regista a existência de competições entre diferentes interesses políticos, será difícil alcançar consensos, sendo a intervenção local dividida e ineficaz.

Para Ruivo (2002a), as políticas públicas são executadas no local ao nível micro, no entanto, dentro de um local, existirão múltiplos outros locais, onde se destacam, com grande importância, as solidariedades primárias constituídas pelas amizades, a família ou o bairro, sendo que, é através desta mobilização que se conduzem os cidadãos à participação ativa nas políticas locais.

Segundo a análise do autor, no processo de programação e implementação das políticas públicas no local, é também importante ter em conta a ação dos atores locais, os quais, em colaboração com as entidades públicas, são os responsáveis pela organização local das estratégias de intervenção que visam a resolução dos problemas da comunidade local. Quanto maior for a ligação dos atores locais ao seu território, maior será o conhecimento que possuem dos problemas locais e, consequentemente, a predisposição para os solucionar.

Outro aspecto relevante em relação à importância dos atores locais no processo de programação e implementação de políticas públicas, é a sua função como mediadores entre o centro e a periferia, onde o elevado poder relacional e protagonismo evidenciado, poderão ser, segundo o autor, decisivos para o sucesso das políticas públicas a implementar.

### 3 - Análise das Redes Sociais

A ideia central expressa na reflexão do trabalho em rede passa por perceber os indivíduos, os grupos e as organizações como pontos que podemos identificar e, as relações entre esses pontos, como ligações. Assim, uma rede consiste num sistema de ligações e de pontos, onde as ligações intercetam os pontos, sendo estas intersecções conhecidas, em teoria das redes, como os “nós”.

Nas redes sociais, as pessoas são os pontos e os diferentes tipos de relações, são as ligações entre eles. Neste sentido, podemos olhar para as redes entre prestadores de serviços sociais, exatamente desta forma, sendo pontos que se ligam em rede, assim como vimos as suas ligações como sendo as organizações na comunidade, como por exemplo, autarquias, escolas, associações culturais, desportivas e recreativas, centros de saúde e organizações governamentais e não-governamentais.

Verifica-se, deste modo, que as redes de pessoas cobrem igualmente as redes de organizações e assim, ainda que as organizações não sejam redes sociais, as interações entre elas funcionam como redes sociais.

Guerra (2006) refere que o conceito de rede começa a ser utilizado para designar uma diversidade de formas organizativas que são interpretadas como o resultado de interações que ocorrem entre diferentes agentes detentores de características heterogéneas. Para a autora, a partir da noção de rede vão emergindo novos conceitos como os de parcerias, coligações, redes, *policy network*, *policy communities*, que tentam analisar a forma como os interesses dos vários grupos sociais se associam, se rompem ou se reestruturam. A autora concretiza, citando Galès & Thatcher (1995), autores que trabalham o conceito de redes no contexto das políticas públicas e que apresentam alguns postulados subjacentes à sua utilização, nomeadamente: que todas as organizações são dependentes de outras organizações, no que diz respeito aos recursos;

que para atingir os seus objetivos, as organizações devem trocar recursos; que a tomada de decisões de uma organização está sujeita aos constrangimentos gerados por outras organizações; que o potencial de poder relativo das organizações depende dos recursos de cada uma, das regras do jogo e do processo de troca entre as organizações.

Os mesmos autores consideram que, num ambiente complexo, as redes são o resultado da cooperação mais ou menos estável, não hierárquica, entre as organizações que se conhecem e se reconhecem, negoceiam, trocam recursos e podem partilhar normas e interesses.

Carvalho & Pinto (2014) falam em cinco características distintas das Redes Sociais, que ajudam a perceber o seu significado:

- Fronteira ou Limites da Rede – Aqui, dois fatores são importantes, a geografia e a função. A geografia é essencial, na medida em que a proximidade física cria ou ajuda a manter laços, assim como, a desenvolver novos laços. Ao nível das instituições, o estar na mesma localidade de outra organização, significa que as responsabilidades de ambas se sobrepõem ou interligam, o que pode representar, por um lado, o emergir do conflito, ou por outro, o desenvolvimento da cooperação. A função é também importante, na medida em que, se estabelecem ligações com aqueles com quem partilhamos interesses ou tarefas, sendo que, as instituições estabelecem ligações quando trabalham em responsabilidades associadas. Na prática, torna-se necessário fomentar na localidade o estabelecimento de ligações entre pessoas e organizações similares, de modo a construir uma rede ou fazer com que uma rede já existente funcione com eficácia no cumprimento dos seus objetivos de apoio aos problemas diagnosticados no local;

- Os Laços e os Elos na Rede – No trabalho em rede criam-se laços entre os diferentes intervenientes que conduzem à necessidade de que sejam encontrados os meios mais eficazes para explorar e compreender as pessoas que estão em contacto, assim como, a natureza dos seus laços. No caso das instituições, definir os laços que criam entre si, significa identificar outras organizações relevantes e os canais de comunicação e responsabilidade partilhada entre elas;

- Elos e Ligações ao nível do Indivíduo – Entre instituições que fazem parte de uma rede, é comum a ocorrência de trocas financeiras e de projetos mútuos, de partilha e reencaminhamento de informação, de partilha de membros e coordenação de casos em

comum. O facto de as instituições terem responsabilidades e objetivos semelhantes, não significa que as pessoas destas organizações tenham bons relacionamentos entre si, o que poderá vir a dificultar a coordenação e o desenvolvimento dos trabalhos em rede;

- Perspetiva dos Indivíduos participantes – Todos os indivíduos que fazem parte da rede, embora incluídos em organizações, terão a sua importância individual sobre a eficácia das ligações na rede, ainda que, no contexto das organizações que representam;

- Os Consensos e os Conflitos na Rede – Na intervenção em rede é importante observar a forma como se desencadeiam os conflitos e como se desenvolvem os consensos, e, neste sentido, conseguir encontrar as estratégias mais adequadas para gerir conflitos e perceber de que forma as mesmas afetam a eficiência da rede.

Segundo Carvalho & Pinto (2014), as redes têm três funções que ajudam a perceber a sua forma de funcionamento:

- A densidade, que corresponde à existência de ligações múltiplas entre as pessoas na rede. Quanto maior for o número de ligações, mais densa é a rede, resultado da maior oferta de oportunidades de interação, comunicação, informação e apoio que se possa estabelecer diretamente entre os membros;

- A centralidade, que diz respeito à centralização das ligações numa pessoa. Neste caso, a pessoa em quem se centram as ligações, tem maior acesso à informação e pode controlar outras pessoas na rede, nalguns casos, em detrimento de outras, que fazem, igualmente, parte da mesma rede;

- Os agrupamentos, que têm a ver com a maior densidade apresentada por parte de uma rede, podendo originar problemas no estabelecimento de ligações entre partes separadas da rede.

Como se disse, o presente artigo pretende realizar uma análise à luz desta metodologia sobre as relações de cooperação estabelecidas entre os diferentes atores com responsabilidade social no Município de Mafra, nomeadamente, as suas forças e fraquezas e, neste sentido a sua influencia como agentes cooperantes ou conflituantes no desenvolvimento do processo de programação e implementação do plano estratégico de intervenção social concebido no núcleo de rede social, tendo em consideração a realidade social do município<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> A totalidade da investigação pode ser consultada em Galrão, C. (2016), *Políticas Sociais no Município de Mafra: Dilemas e Possibilidades de Implementação sob o olhar da Sociologia*, Universidade de Évora

## **4 - Apresentação dos dados da investigação**

Os dados aqui apresentados emergiram de uma investigação realizada no ano 2016 que definia como principal objetivo antecipar e caracterizar os principais obstáculos, dilemas e desafios que envolvem a implementação das políticas públicas do setor social programadas pela Autarquia de Mafra para este município tendo em consideração as relações de cooperação entre os diferentes atores sociais do município ou da comunidade, dos quais uns são parceiros da Rede Social do Concelho e os outros, de alguma forma, desenvolvem atividades com intervenção no setor social local.

Em conformidade, construiu-se uma base analítica correspondente à situação atual do setor social no Município de Mafra através da informação recolhida de entre os vários atores sociais com ligação à área social do Município e aí envolvidos na programação e implementação de políticas sociais.

Foram utilizadas, como técnicas de recolha de informação, os inquéritos por questionário, as entrevistas semiestruturadas, a observação direta e a análise documental.

A delimitação do sistema em causa teve por base o mandato autárquico (2013-2017) do Executivo da Câmara Municipal de Mafra (delimitação temporal) e o conjunto das políticas sociais programadas para o Município desde o início do mandato, tendo em conta a caracterização política da autarquia, as políticas sociais implementadas e/ou programadas pela autarquia, a caracterização social do município, as atividades desenvolvidas pelas Instituições de Solidariedade Social e a caracterização demográfica do território (concelho de Mafra).

### **4.1 - Breve caracterização do território em estudo**

O Concelho de Mafra está situado na orla ocidental do País e integrado na periferia da Área Metropolitana de Lisboa. É um Município subdividido em 17 Freguesias desde 1985 até à reorganização administrativa de 2013, passando a partir de então, a agregar-se em apenas 11 Freguesias e Uniões de Freguesias.

Em termos demográficos, segundo dados do Diagnóstico Social de 2015, no Concelho de Mafra (Rede Social de Mafra, 2015, p.7) residiam em 2011, à data dos últimos Censos, 76.685 pessoas. Tendo em conta a evolução demográfica que se vem registando no concelho, observa-se que a população em Mafra tem vindo continuadamente a crescer, manifestando entre os anos 2001 e 2011 um aumento populacional de 22.327 habitantes, o que corresponde a um crescimento de 41,1%. O crescimento demográfico que se vem registando no concelho de Mafra ao longo dos anos, contrariando as tendências nacionais e comparado com os municípios vizinhos, poderá ser um bom indicador de que, a qualidade de vida proporcionada à população em Mafra, será superior à média nacional e terá sido o principal motivo que levou à captação de milhares de habitantes para o concelho.

Com o sentido da disponibilização de proteção social à população, segundo dados do Diagnóstico Social do Concelho de 2015, existem no Concelho de Mafra, 26 Instituições legalmente reconhecidas, todas IPSS ou equiparadas, fixadas em 13 freguesias e que prestam um total de 21 respostas sociais, entendidas como respostas de proximidade à comunidade. A preponderância das respostas sociais oferecidas pelas instituições encontra-se dirigida ao grupo de crianças e jovens, ocupando 33,3% do total das atividades disponibilizadas, sendo 19% direcionadas para o grupo das pessoas idosas, 19% dirigidas a outros grupos vulneráveis e a restante percentagem (28,7%) destinada a pessoas com deficiência, famílias e comunidade em geral. De referir que, enquanto os núcleos urbanos concentram as respostas sociais dirigidas às crianças e jovens, as respostas para a população idosa concentram-se maioritariamente nas áreas rurais.

Atendendo à disponibilidade das várias respostas sociais no município dirigidas à população mais vulnerável da comunidade envolvente e desenvolvidas por um conjunto de instituições com ligação ao setor social, sediadas no conselho e parceiras da Rede Social, que desenvolvem a sua ação em cooperação com a autarquia, com o Estado Central e com outras entidades com intervenção na área social local (agrupamentos de escolas, forças de segurança e partidos políticos com assento municipal) afigura-se fundamental compreender a rede de relações entre estes vários atores, para perceber todos os condicionantes que envolvem o processo de programação e implementação de políticas públicas do setor social neste município, tendo em consideração a análise das convergências e das divergências entre os diferentes atores envolvidos no

desenvolvimento deste projeto social e que serão determinantes, funcionando como impulsionador ou como obstáculo à sua concretização.

#### **4.2 – Recenseamento e Caracterização dos Atores**

Segundo Guerra (2006) podemos considerar que atores são todos os agentes sociais, sejam indivíduos, grupos ou instituições que desempenham atividades numa determinada área ou território, e que a ação comum tem como objetivo a concretização de planos, programas e projetos. Os atores não apresentam necessariamente a mesma tipologia (ora pertencem a instituições locais, à estrutura empresarial, ao capital social do território, aos estabelecimentos de ensino, ou aos órgãos de poder local, por exemplo), e, neste sentido, poderão não estar empenhados nos mesmos objetivos ou, não se envolverem com a mesma intensidade.

Os dados que utilizámos para proceder à análise estratégica de atores (Godet, 1993), foram obtidos essencialmente através da aplicação de um questionário aos atores chave: representantes das organizações/entidades com responsabilidade social no Município de Mafra. Este instrumento orientou-se para a obtenção de dados acerca da influência e dependência dos atores entre si, as suas relações de força, as convergências e as divergências perante os objetivos acerca dos objetivos estratégicos do Plano de Intervenção Social programado pela Autarquia de Mafra para o Município, bem como a sua hierarquização, e, ainda, as ameaças, oportunidades e fatores críticos de sucesso para a implementação das políticas sociais no Município de Mafra.

O preenchimento do questionário foi complementado como entrevistas semiestruturadas efetuadas a alguns dos representantes das entidades/organizações envolvidas na programação e implementação de políticas sociais ao nível da comunidade local.

A partir da análise estrutural (Godet, 1993) realizada na investigação, que nos permitiu a caracterização do sistema de programação e implementação de políticas sociais no Município de Mafra, foram identificados os atores mais relevantes e decisivos e, assim, mais determinantes nas orientações que têm seguido, que seguem e que virão a seguir as políticas sociais programadas pela autarquia neste território.

Foi essencialmente com estes atores que procurámos explorar as suas características e inter-relações no presente, partindo do princípio de que, embora a elaboração de um Plano Estratégico de Intervenção Social a desenvolver a nível local seja um processo de responsabilidade da autarquia, o mesmo envolve necessariamente a participação de vários atores com responsabilidade social ao nível do território. Neste sentido, a Câmara Municipal, por força das suas competências, capacidades, missão social e oportunidades que derivam, por um lado da sua proximidade aos cidadãos e por outro do seu papel de intermediário entre o Estado Central e a população, bem como, das responsabilidades que tem para com os seus municíipes, desempenha um papel de grande importância e relevo na programação e implementação de um plano estratégico de intervenção social a aplicar no seu território, o que se traduz no desempenho das suas competências de ação social local através de programas de execução do diagnóstico das situações de maior vulnerabilidade social e da criação de condições para a construção de uma sociedade física, económica e socialmente saudável ao nível da comunidade local.

Assim, inquirimos entidades/organizações com ligação ao setor social, ao ensino e formação profissional, à segurança e à política partidária local no Concelho de Mafra. Através de questionário, apresentámos uma lista de medidas de caráter social que constituem o plano estratégico de intervenção social programada pelo atual Executivo Municipal que correspondem ao conjunto das Políticas Sociais a implementar pela Autarquia de Mafra no decurso do mandato autárquico iniciado em 2013.

Considerando os atores que apresentam um papel mais ativo em torno do desenvolvimento do projeto social do município, procedemos à seleção dos atores mais importantes a partir da qual elaborámos a lista de atores que se segue (Quadro 1):

## Quadro 1 – Lista dos Principais Atores do Sistema

Atores	Código*
1- Câmara Municipal de Mafra	CMM
2 - Associação de Freguesias do Concelho de Mafra	A_Freg
3 - Agrupamento de Escolas de Mafra	A_Esc
4 - Escola Secundária José Saramago – Mafra	ESJS
5 - Comissão para a Proteção de Crianças e jovens do Concelho de Mafra – CPCJ	CPCJ
6 - Centro Social e Paroquial de Nossa Srª Da Conceição – Igreja Nova	CSP_IN
7 - Centro Social e Paroquial do Milharado	CSP_M
8- Santa Casa da Misericórdia de Mafra	SCMM
9 - Centro Regional de Segurança Social	Seg_Soc
10 - Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP)	IEFP
11 - Agrupamento de Bombeiros Voluntários do Concelho de Mafra	A_BVM
12- Posto de assistência Social da Malveira	PASM
13- Associação para a Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Mafra (APERCIM)	APERCIM
14- Associação Beneficente de Intervenção Urbana (ABIU)	ABIU
15- Guarda Nacional Republicana- Posto Territorial de Mafra	GNR_M
16- Comunidade Vida e Paz	CoviP
17- Universidade Séniior de Mafra	USEMA
18- Liga dos Amigos da Malveira	LAM
19- Clube Híper Ativo, Cultura e Lazer	C_Hip
20- Partido Social Democrata (PPD/PSD)	PSD
21- Partido Socialista (PS)	PS
22- Coligação Democrática Unitária (CDU)	CDU
23- Centro Democrático Social (CDS-PP)	CDS
24- Bloco de Esquerda (BE)	BE

Fonte: Elaboração própria

\* Código que utilizámos no software MACTOR

As diversas entidades/organizações com intervenção social no Município de Mafra que apresentamos no Quadro 1, são considerados os principais responsáveis pela cobertura social do território cabendo-lhes a responsabilidade de elaborar o diagnóstico e avaliação das necessidades sociais evidenciadas pela população local e, consequentemente, adaptar um programa estratégico de intervenção social adequado à realidade social vivida neste território e contribuir para a sua implementação no local.

Neste sentido, é através do trabalho de concertação e parceria destas entidades, eventualmente, em cooperação com outras mais, igualmente vocacionadas para a concessão, planeamento e implementação de projetos de intervenção social, que a Câmara Municipal tem a capacidade de conseguir a concretização do plano de intervenção social programado para o município e de outros projetos estruturantes no domínio da implementação de políticas sociais ao nível local.

#### **4.3 – Posicionamento dos Atores perante os Objetivos**

Tendo como referência os objetivos estratégicos enunciados no plano de intervenção social programado pela autarquia para o Município de Mafra, solicitámos aos atores que se posicionassem relativamente a um conjunto diversificado de 20 objetivos estratégicos, os quais enunciamos no quadro seguinte (Quadro 2).

**Quadro 2 – Objetivos estratégicos do Plano de Intervenção Social do Município de Mafra**

Objetivos Estratégicos	Designação no MACTOR
1- Apoio ao arrendamento habitacional para municíipes em situação de vulnerabilidade económica através do Programa “Arrendar” e do “Mercado Social do “Arrendamento”.	Arrendar
2- Proporcionar às famílias com 3 ou mais filhos, acesso a benefícios na aquisição de bens e serviços em empresas e entidades sediadas no Concelho.	família numerosa
3- Proporcionar a todos os municíipes em situação de carência económica e/ou integrados em agregados familiares numerosos (3ou mais filhos), o acesso a benefícios na aquisição de bens e serviços através do “Cartão Família”.	cartão família
4- Oferta de manuais escolares a todas as crianças do 1º ciclo que residam no Concelho e aí frequentem a escola.	manuais
5- Acolhimento e apoio à integração de Imigrantes através do Centro Local de Imigrantes (CLAI) que funciona em parceria com o Alto Comissariado para as Migrações.	imigrante
6- Atuação da Autarquia em parcerias institucionais de base local, como a Rede Social, a CPCJ e o RSI, no Diagnóstico, Prevenção e atuação no combate à pobreza e exclusão social.	pobreza
7- Distribuição de bens novos ou usados, incluindo bens alimentares, de higiene e limpeza, através do Projeto de Apoio Social “EnFrente”.	EnFrente
8- Valorizar o papel do idoso na sociedade e contribuir para a melhoria das suas condições de vida, dinamizando redes de apoio, complementando as respostas sociais existentes e promovendo a articulação com a comunidade através do Projeto “Geração SEI (Saber, Experiência e Idade).	GeraçãoSei
9- Prestar apoio a jovens e adultos desempregados no acompanhamento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho através do GIP de Mafra (Gabinete de apoio à procura de emprego).	emprego
10- Realização de Estágios Profissionais destinados a pessoas em situação de desemprego promovidos pelo IEFP em parceria com a Autarquia.	desemprego
11- Possibilitar à população o acesso a consultas na área de saúde mental em articulação com os cuidados de saúde primária através de serviços de psiquiatria no espaço MESMO (Mafra, Espaço de Saúde Mental Ocupacional).	MESMO
12- Realização de visitas domiciliárias para aferição das reais necessidades das famílias carenciadas através de atendimento personalizado e encaminhamento para as estruturas da comunidade para posterior integração em projetos de trabalho social.	Visitas

Fonte: Elaboração própria

13- Apoiar os cidadãos na ocupação dos seus tempos livres, possibilitando-lhes a realização de atividades socialmente profícias, adaptadas à sua disponibilidade e características de vida, através do Projeto “Bolsa de Voluntariado do Concelho de Mafra”.	voluntariado
14- Criação de um Parque Habitacional composto por 112 habitações sociais, localizadas em Bairros Sociais para alojamento das famílias em situação de maior vulnerabilidade económico-social.	habitação
15- Descontos nas mensalidades das modalidades Desportivas promovidas nas instalações municipais para membros do mesmo agregado familiar.	desporto
16- Programas destinados à ocupação de tempos livres de crianças e jovens estudantes do Concelho, procurando conciliar os horários de trabalho dos EE, com a aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais dos educandos.	feriasativas
17- Atribuição de Bolsas de Estudo para a frequência do Conservatório de Música de Mafra.	Música
18- Criação de tarifários de água e saneamento para famílias numerosas e famílias carenciadas.	tarifa água
19- Redução do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI) para imóveis destinados a habitação própria e permanente coincidente com o Domicílio Fiscal do proprietário de acordo com o número de dependentes do agregado familiar.	menos IMI
20- Apoio às famílias nas obras de requalificação de habitações em estado de degradação que comprometa a sua habitabilidade.	requalificação

Pela análise do Quadro 2, podemos verificar que os principais objetivos estratégicos do Plano de Ação Social do Município de Mafra se enquadram essencialmente no setor da ação social, embora estejam igualmente tipificados objetivos no setor da saúde, particularmente da saúde mental, da natalidade, da requalificação urbana, do emprego, do ensino e da economia das famílias.

**Quadro 3: Matriz Objetivos X Atores (Posição Simples) (1MAO)**

1MAO	Arrendar	Somme absolue																											
		CMM	A Freg	A Esc	ESJS	CPCJ	CSP IN	CSP M	SCMM	Seg_Soc	IEFP	A BVM	PASM	APERCIM	ABIU	GNR_M	CoviP	USEMA	LAM	C_Hip	PSD	PS	CDU	CDS	BE	Nombre d'accords	Nombre de désaccords	Nombre de positions	
	família numerosa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	19	20		
	cartão família	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	manuais																												
	imigrante																												
	pobreza																												
	EnFrente																												
	GeraçãoSei																												
	desemprego																												
	emprego																												
	MESMO																												
	voluntariado																												
	visitas																												
	habituação																												
	desporto																												
	musica																												
	feriasativas																												
	tarifa água																												
	menos IMI																												
	requalificação																												
	Somme absolue	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

© IUPSR-EPITA/MACTOR

Fonte: Elaboração própria, a partir do *software* MACTOR

Com o sentido de observar a posição dos atores perante os objetivos estratégicos do plano de intervenção social do município, elaborou-se uma matriz binária (1MAO) que nos permite obter informações sobre as relações dos atores com os objetivos. A leitura da matriz 1 MAO (Matriz Atores x Objetivos) é feita em linha. Quando o código é 1, significa que o ator considera o objetivo na sua estratégia, por outro lado, se o código for 0, significa que o ator não possui este objetivo, ou seja, que o mesmo não é importante para a atividade que desenvolve. O sinal (-) significa que o ator considera o objetivo de forma negativa.

Da leitura da Matriz 1MAO (Quadro 3), que relaciona os atores com os objetivos, observamos que 17 dos 24 atores assumem a totalidade dos objetivos, ou seja, os 20 objetivos que compõe o Plano Estratégico de Intervenção Social programado pela Autarquia para o Município de Mafra, enquanto 3 atores assumem como importantes 19 objetivos, 3 atores apoiam 18 objetivos, e apenas 1 assume um número menor de objetivos, ou seja 17, sendo este ator o Bloco de Esquerda, o que poderá estar relacionado com a habitual postura contestatária deste ator em relação às decisões da autarquia governada maioritariamente pelo Partido Social Democrata, não só pelas suas divergências ideológicas, como também, pelo facto deste partido não ter representação na Câmara Municipal, apenas apresenta um eleito na Assembleia Municipal, assumindo uma posição muito pouco relevante em relação aos demais partidos que compõe a Câmara Municipal e a Assembleia Municipal e que, deste modo, têm uma posição mais ativa, entre outras áreas de intervenção, também na elaboração do Plano de Intervenção Social desta Autarquia.

A análise desta matriz 1MAO diz-nos, ainda, que a Associação de Freguesias do Concelho de Mafra não considera o acolhimento aos imigrantes, assim como o IEFP também não considera importantes, nem este objetivo, nem o referente à oferta de manuais escolares às crianças do primeiro ciclo. Por seu lado, o Centro Regional de Segurança Social não considera os objetivos que contemplam a atribuição de bolsas de estudo para o ensino da música e os descontos na prática de atividades desportivas promovidas nas instalações municipais para membros do mesmo agregado familiar. A Guarda Nacional Republicana de Mafra não revela interesse na criação dos bairros sociais, assim como na redução da taxa de IMI de acordo com o agregado familiar. Um ator com ligação ao setor cultural, a Liga dos Amigos da Malveira, não considera importante a promoção da prática de desporto através da atribuição de descontos nas

modalidades desportivas disponibilizadas nos equipamentos desportivos da autarquia e, um outro ator, ligado à atividade lúdica e recreativa do Município, o Clube Hiper Ativo, não atribui importância à distribuição de bens através do projeto social “EnFrente”. Relativamente aos atores situados na área da política local, designadamente todos os partidos políticos com assento na Assembleia Municipal, apenas o Bloco de Esquerda não considera 3 objetivos estratégicos deste plano de intervenção social, ou seja, o projeto que apoia a criação de Bolsas de Voluntariado, a criação de Bolsas de Estudo para o ensino da Música e o apoio à prática de Desporto através dos descontos nas mensalidades para membros do mesmo agregado familiar. Observamos ainda, pela análise da matriz 1MAO, que alguns dos atores consideram certos objetivos, no entanto, apresentando-lhes uma atitude desfavorável, sendo o objetivo que reúne mais posições contrárias, o que se refere ao apoio à integração de imigrantes, com 3 posições desfavoráveis. Também relativamente aos objetivos que se referem à oferta de manuais escolares, à habitação social em bairros sociais e aos descontos na prática de atividades desportivas, existe 1 posição desfavorável para cada. No entanto, a maioria dos objetivos que integram este plano de intervenção social, são favoravelmente assumidos por todos, ou quase todos, os atores do sistema.

#### **4.4 – Influências Diretas e Indiretas entre os Atores**

Os dados que recolhemos permitem-nos realizar uma matriz binária com informações sobre ligações diretas entre atores, dando-nos a perceber que existe uma relação de interdependência entre alguns atores na concretização dos objetivos do plano estratégico de intervenção social do município, o que traduz, simultaneamente, a força e a fraqueza destes atores ou seja, as suas possibilidades de defesa, de imposição, ou, pelo contrário, a sua incapacidade ou dificuldade em fazer evidenciar a sua posição (estes dados resultam da aplicação da pergunta n.º 5 do Questionário: “*Relativamente à atividade da Entidade/Organização que representa, avalie o seu grau de dependência direta em relação aos restantes atores sociais do Município de Mafra*”). A dependência poderia ser analisada ao nível dos processos, projetos, missão e existência).

Esta análise teve como principal interesse avaliar o grau de dependência direta dos atores, sendo que, as dependências foram classificadas numa escala de 0 a 4, onde: 0 = Para cumprir a atividade, a Entidade/Organização não depende de nenhuma outra

Entidade/Organização; 1 = Dependência Fraca (a nível de alguns processos); 2 = Dependência Moderada (a nível de projetos); 3 = Dependência Forte (a nível da missão da sua Entidade/Organização); 4 = Dependência Muito Forte (a nível da própria existência da sua Entidade/Organização).

**Quadro 4: Matriz de Influências Diretas entre os atores**

MID	CMM	A_Freq	A_Esc	CPCJ	ESJS	SCMM	CSP_M	CSP_IN	IEFP	A_BVM	PASM	APERCIM	GNR_M	ABIU	APERCIM	GNR_M	Covip	USEMA	LAM	PSD	C_Hip	CDU	CDS	PS	BE
CMM	0	4	2	3	4	1	2	3	1	1	3	3	2	1	2	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1
A_Freq	4	0	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	3	2	2	1	
A_Esc	3	3	0	3	4	1	1	2	0	1	1	1	4	1	2	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
ESJS	3	3	3	0	4	0	1	2	0	1	1	1	4	1	2	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
CPCJ	4	1	2	2	0	2	3	2	4	1	0	2	4	3	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
CSP_IN	1	1	1	0	3	0	1	1	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
CSP_M	1	1	1	0	3	1	0	1	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
SCMM	2	1	1	1	3	1	1	0	4	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
Seg_Soc	2	0	1	1	4	4	4	4	0	1	1	4	4	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IEFP	3	0	1	1	2	3	1	3	1	0	1	1	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0
A_BVM	4	1	1	1	3	2	3	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0
PASM	1	1	0	2	3	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0
APERCIM	1	0	1	3	3	1	1	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ABIU	0	0	0	1	3	1	0	1	4	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
GNR_M	3	1	1	2	4	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Covip	0	2	0	0	3	0	1	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
USEMA	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
LAM	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
C_Hip	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
PSD	4	4	0	0	1	1	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1	0	2	1	1	1	
PS	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	1	1
CDU	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1
CDS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1
BE	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0

© LIPSOR-EPTA-MACTOR

Fonte: Elaboração própria, a partir do software MACTOR

A análise da Matriz permite-nos constatar quais são os atores mais e menos influentes, no entanto, é importante considerar também as influências indiretas a partir da construção da Matriz de Influências Diretas e Indiretas – MIDI (Quadro 5).

Os valores contidos nesta Matriz permitem-nos ter uma ideia da importância das influências diretas e indiretas entre os atores, pois o somatório em linha dá-nos uma visão do grau de influência direta e indireta de cada ator ( $l_i$ ) e, no somatório em coluna observamos o grau de dependência direta e indireta, igualmente, de cada ator ( $D_i$ ). Esta Matriz de influências indiretas exprime, além das influências diretas entre atores constantes na Matriz Influencias Diretas, as influências que são estabelecidas indiretamente, através de um ator de ligação.

**Quadro 5: Matriz de Influências Indiretas entre os Atores (MIDI)**

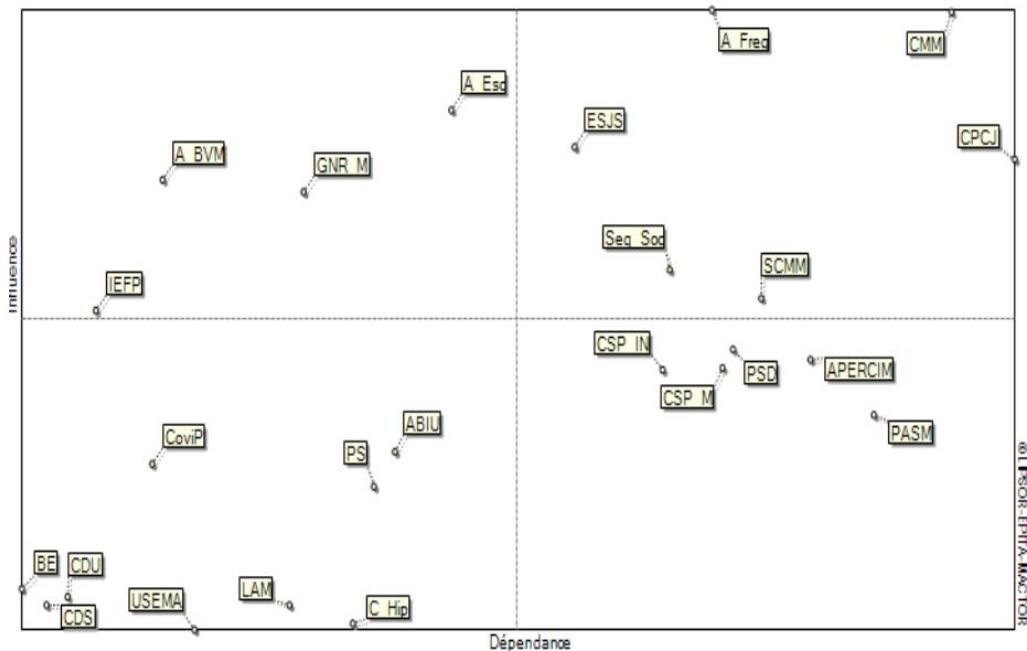
MIDI	CMM	A_Freg	A_Esc	CMM	ESJS	CPCJ	CSP_IN	SCMM	Seg_Soc	IEFP	A_BVM	PASM	APERCIM	GNR_M	Covip	USEMA	LAM	C_Hip	PSD	CDU	CDS	BE	ii		
CMM	37	28	16	22	33	19	22	22	20	7	10	24	23	12	14	7	9	13	14	26	15	8	7	6	377
A_Freg	33	26	15	20	32	19	21	21	21	7	10	24	20	12	13	7	9	14	15	28	16	8	7	6	378
A_Esc	26	19	15	21	27	16	17	21	19	5	9	21	23	11	13	6	9	12	12	19	11	4	4	3	329
ESJS	25	18	14	21	26	16	17	20	18	5	9	20	23	11	12	6	8	12	11	18	11	4	4	3	311
CPCJ	22	16	14	19	32	19	18	21	23	6	9	21	23	13	9	9	7	9	10	17	8	4	4	4	305
CSP_IN	14	9	9	9	15	15	14	13	13	5	4	15	15	11	5	7	4	5	6	10	7	4	4	4	202
CSP_M	14	9	9	9	15	15	14	13	13	5	4	15	15	11	5	7	4	5	6	10	7	4	4	4	203
SCMM	16	12	11	10	18	15	17	15	14	7	6	17	17	12	8	7	6	5	7	12	8	4	4	4	237
Seg_Soc	16	12	12	15	31	15	17	17	32	6	6	17	19	12	8	8	4	7	7	12	7	1	1	1	251
IEFP	16	14	12	12	21	13	13	16	17	6	7	15	13	8	9	7	5	5	6	12	7	1	1	1	231
A_BVM	20	18	13	14	23	16	18	17	17	7	8	20	17	11	11	6	9	9	11	17	9	4	4	4	295
PASM	13	10	10	9	12	9	11	11	9	5	4	12	12	8	8	4	6	7	8	9	6	3	3	3	180
APERCIM	15	11	11	11	18	14	14	15	13	5	4	15	18	11	6	6	4	5	6	11	6	2	2	2	207
ABIU	12	8	7	7	13	11	12	12	11	3	2	14	13	9	5	5	4	4	5	7	4	1	1	1	162
GNR_M	21	17	14	16	22	15	16	19	16	7	8	19	19	11	12	6	9	9	10	17	9	3	3	3	289
Covip	10	5	7	7	12	11	12	11	11	4	5	11	12	10	5	7	2	4	3	5	4	2	2	1	156
USEMA	5	5	4	4	5	3	4	4	2	2	2	4	5	2	3	2	3	2	3	5	3	2	2	2	75
LAM	5	5	3	5	4	4	3	6	4	2	3	5	4	3	4	3	5	6	6	5	2	2	2	2	87
C_Hip	6	5	3	5	4	4	3	5	4	1	2	5	4	2	3	3	4	5	5	5	2	1	1	1	78
PSD	20	19	7	10	14	9	10	12	8	3	5	15	9	5	7	2	6	8	9	19	13	8	7	6	212
PS	11	12	4	5	7	6	7	7	4	2	4	9	7	3	5	2	5	6	6	12	11	8	7	6	145
CDU	8	8	2	2	3	4	4	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	4	8	8	7	6	6	91
CDS	7	7	2	2	3	4	4	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	4	7	7	6	6	6	87
BE	8	8	2	2	3	4	4	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	4	9	9	8	6	6	95
DI	343	275	201	236	361	261	278	289	263	100	119	321	303	185	159	116	128	155	173	281	179	92	86	79	4983

Fonte: Elaboração própria, a partir do software MACTOR

Os resultados da análise das duas Matrizes mostram que os atores mais influentes são, por ordem decrescente: a Associação de Freguesias do Concelho de Mafra (A\_Freg), a Câmara Municipal de Mafra (CMM), o Agrupamento de Escolas de Mafra (A\_Esc), a Escola Secundária José Saramago (ESJS) e a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Concelho de Mafra (CPCJ). Por outro lado, os atores mais dependentes são, igualmente por ordem decrescente: a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Concelho de Mafra (CPCJ), a Câmara Municipal de Mafra (CMM), o Posto de Assistência Social da Malveira (PASM), a Associação para Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Mafra (APERCIM) e a Santa Casa de Misericórdia de Mafra (SCMM).

Esta análise poderá também ser ilustrada através da representação gráfica do posicionamento dos atores em função das suas influências diretas e indiretas utilizando o Plano de Influências e Dependências dos Atores (FIG.1)

**Fig. 1: Plano de Influências e Dependências entre os Atores**



Fonte: Elaboração própria, a partir do software MACTOR

A análise do Plano de Influências e Dependências dos Atores revela que existem 4 atores muito influentes e pouco dependentes que por isso se designam de “atores dominantes”. Estão localizados no Quadrante 1 e são o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), o Agrupamento dos Bombeiros Voluntários de Mafra (A\_BVM), a Guarda Nacional Republicana de Mafra (GNR\_M) e o Agrupamento de Escolas de Mafra (A\_Esc). A posição ocupada por estes atores no sistema explica-se na medida em que, dada a sua função e também a sua tutela, os mesmos revelam uma maior dependência relativamente ao Estado Central e logo, uma menor dependência entre si, no entanto, pelo papel que desempenham no território, apresentam-se bastante influentes ao nível das estruturas locais. Observamos também que existem 6 atores que manifestam um elevado grau de influência no sistema, mas são simultaneamente muito dependentes. Estes atores estão localizados no Quadrante 2 e, como tal, tomam a designação de “atores de ligação”. Os atores de ligação deste sistema são: a Câmara Municipal de Mafra (CMM), a Associação de Freguesias do Concelho de Mafra (A\_Freg), a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Concelho de Mafra (CPCJ), a Escola Secundária José Saramago (ESJS), a Santa Casa da Misericórdia de Mafra (SCMM) e o Centro Regional de Segurança Social (Seg\_Soc). Estes atores, pela posição

que ocupam no Plano são os atores de ligação, sendo neles que se deve centrar a nossa atenção e, do mesmo modo, a atenção dos restantes atores que desenvolvem intervenção no âmbito da programação de Políticas Sociais no Município de Mafra, dada a sua posição estratégica no sistema. Como atores muito dependentes e pouco influentes, localizados no Quadrante 3, encontramos 5 atores, que são, o Centro Social e Paroquial Nossa Sr<sup>a</sup> da Conceição da Igreja Nova (CSP\_IN), o Centro Social e Paroquial do Milharado (CSP\_M), a Associação para Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Mafra (APERCIM), o Posto de Assistência Social da Malveira (PASM) e o Partido Social Democrata (PSD), atores que pela sua posição no plano tomam a designação de “atores dominados”. Por fim, no Quadrante 4 são 9 os atores que, dada a sua posição no sistema, se apresentam como “atores autónomos” ou independentes, por serem pouco dependentes e pouco influentes, sendo a sua participação a menos relevante para o sistema. Estão incluídos neste grupo, a Comunidade Vida e Paz (CoviP), a Liga dos Amigos da Malveira (LAM), o Clube Hiper-Ativo (C\_Hip), a Associação Beneficente de Intervenção Urbana (ABIU), a Universidade Séniior de Mafra (USEMA), o Partido Socialista (PS), a Coligação Democrática Unitária (CDU), o Centro Democrático Social (CDS) e o Bloco de Esquerda (BE).

Em síntese, da análise do Plano de Influências e Dependências dos Atores do nosso sistema, podemos retirar as seguintes conclusões:

- 1) Os “atores- charneira” deste sistema são: a Câmara Municipal de Mafra (CMM), a Associação de Freguesias do Concelho de Mafra (A\_Freg), a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Concelho de Mafra (CPCJ), a Escola Secundária José Saramago (ESJS), a Santa Casa da Misericórdia de Mafra (SCMM) e o Centro Regional de Segurança Social (Seg\_Soc), já que são muito influentes e simultaneamente muito dependentes no sistema.
- 2) Os “atores chave” do sistema, isto é, os atores que influenciam muito o sistema, mas que dependem pouco dele são: o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), o Agrupamento dos Bombeiros Voluntários de Mafra (A\_BVM), a Guarda Nacional Republicana de Mafra (GNR\_M) e o Agrupamento de Escolas de Mafra (A\_Esc). Estes são atores que se destacam pelo exercício de uma liderança forte sem que sejam igualmente permeáveis às influências dos demais atores do sistema.

- 3) O facto de existirem alguns atores que são muito dependentes, mas pouco influentes, como é o caso do Centro Social e Paroquial Nossa Sr<sup>a</sup> da Conceição da Igreja Nova (CSP\_IN) do Centro Social e Paroquial do Milharado (CSP\_M), da Associação para Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Mafra (APERCIM), do Posto de Assistência Social da Malveira (PASM) e do Partido Social Democrata (PSD), pode trazer algum grau de instabilidade ao sistema. A explicação para esta questão pode encontrar-se no facto de se tratarem de 4 IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social), cuja sobrevivência em muito depende de outros atores, nomeadamente da Câmara Municipal, da Associação das Freguesias e, muito particularmente, da Segurança Social. Já relativamente ao Partido Social Democrata, Partido Político que representa a maioria na governação dos órgãos autárquicos deste Município, a sua expressão neste território muito estará relacionada e dependente do desempenho dos eleitos locais, tanto na Câmara Municipal, quanto na Assembleia Municipal e nas Assembleias de Freguesia.
- 4) Por fim, os atores menos relevantes para o sistema, dada a sua pouca influência mas também pouca dependência são, os Partidos Políticos minoritários na governação da autarquia e as Associações e Organizações do Concelho menos dependentes das estruturas, tanto do Estado Central, quanto do poder local, ou seja, o Partido Socialista (PS), a Coligação Democrática Unitária (CDU), o Centro Democrático Social (CDS) e o Bloco de Esquerda (BE), e também, a Comunidade Vida e Paz (CoviP), a Liga dos Amigos da Malveira (LAM), o Clube Hiper-Ativo (C\_Hip), a Associação Beneficente de Intervenção Urbana (ABIU) e a Universidade Sénior de Mafra (USEMA).

#### **4.5 –Relações de força entre os Atores**

A relação de forças de um ator será tanto mais elevada quanto mais alta for a sua influência, mais baixa a sua dependência e apresentar uma fraca retroação. Neste sentido, um ator pode ter, simultaneamente, uma forte influência, uma forte dependência e uma retroação importante, o que originará uma relação de forças fraca. Pelo contrário, um ator que tenha uma influência moderada, mas uma dependência e uma retroação

nulas, terá uma relação de forças significativa. Os vetores das relações de força são calculados a partir da MIDI ( $R_i$ ) e representam a capacidade de influência que um ator tem sobre os outros. Quanto maior o fator força, maior é o poder que esse ator tem no interior do sistema.

**Quadro 6: Relações de Força entre os atores [(MIDI) ( $R_i$ )]**

	$R_i$
CMM	1,76
A_Freg	2,02
A_Esc	1,93
ESJS	1,63
CPCJ	1,24
CSP_IN	0,81
CSP_M	0,79
SCMM	0,99
Seg_Soc	1,06
IEFP	1,56
A_BVM	2,03
PASM	0,60
APERCIM	0,76
ABIU	0,71
GNR_M	1,77
CoviP	0,85
USEMA	0,26
LAM	0,29
C_Hip	0,22
PSD	0,82
PS	0,59
CDU	0,41
CDS	0,40
BE	0,48

© UPSOR-EPITA-MACTOR

$R_i^*$  é relação de força do ator  $i$ , considerando as suas influências e dependências diretas e indiretas e a sua retroação (feedback).

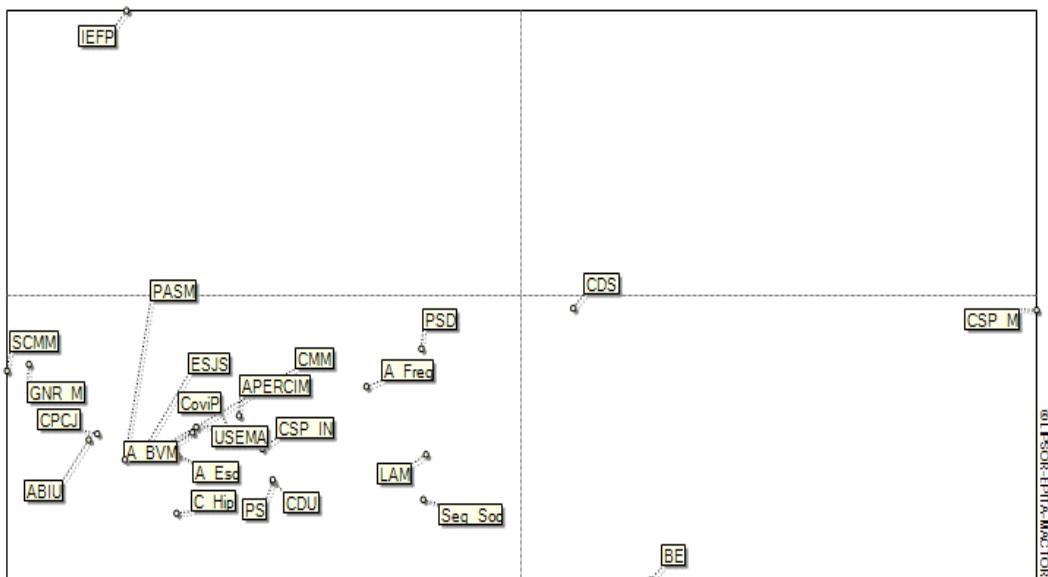
Fonte: Elaboração própria, a partir do *software* MACTOR

Tendo em conta os valores obtidos na análise do sistema e que podemos observar através do Quadro de Relações de Força entre Atores MIDI ( $R_i$ ) (Quadro 6), observamos que os atores com maior poder para influenciar os outros atores são, por ordem decrescente, o Agrupamento dos Bombeiros Voluntários de Mafra (A\_BVM), a Associação de Freguesias do Concelho de Mafra (A\_Freg), o Agrupamento de Escolas de Mafra (A\_Esc), a Guarda Nacional Republicana de Mafra (GNR\_M), a Câmara Municipal de Mafra (CMM), a Escola Secundária José Saramago (ESJS) e o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). Contudo, existem outros atores com valores de  $R_i$  superiores a 1, como é o caso da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Concelho de Mafra (CPCJ), e do Centro Regional de Segurança Social (Seg\_Soc), que precisamente por apresentarem fatores de força (valores  $R_i$ ) acima de 1,

tendem a ser, também, atores parceiros de rede social com força suficiente para exercer algum poder sobre o sistema de implementação de políticas sociais no município em análise.

Por sua vez, o Plano de Distâncias Líquidas entre Atores (Fig.2) identifica a relação de proximidade entre os atores, de acordo com a posição que ocupam no sistema.

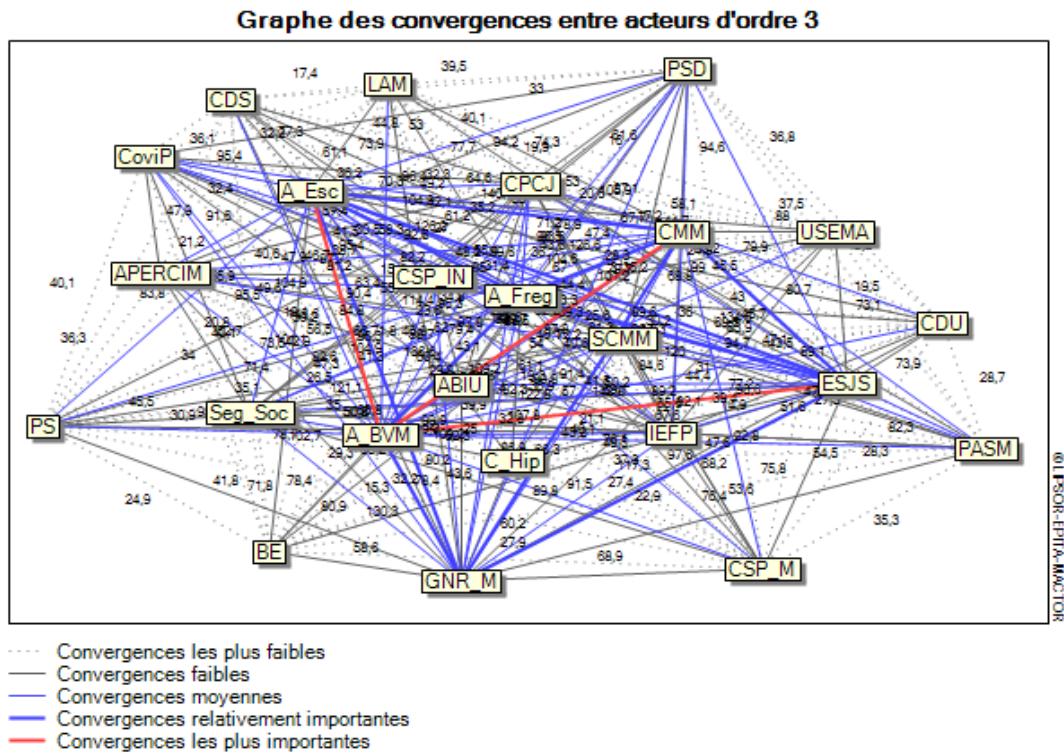
**Fig. 2: Plano de Distâncias Líquidas entre os Atores**



Fonte: Elaboração própria, a partir do *software MACTOR*

Pela análise deste Plano constatamos que a maioria dos atores com intervenção social no Município de Mafra, se encontram numa posição de proximidade em relação aos demais. Excluem-se 4 atores, designadamente, o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), o Centro Democrático Social (CDS), o Bloco de Esquerda (BE) e o Centro Social e Paroquial do Milharado (CSP\_M), que, tal como se observa, apresentam um afastamento em relação aos restantes atores neste sistema. A menor proximidade entre estes atores no sistema, poderá estar relacionada, muito possivelmente, por divergências de ordem estratégica relacionadas com a política local, no caso dos dois atores da área política, por motivações de caráter social e/ou religioso, no caso do Centro Social e Paroquial e, naturalmente no caso do IEFP, poderá a distância advir de diferenças ao nível de coordenação com as políticas do Estado Central.

**Figura 3: Convergências entre os Atores (3CAA)**



Este grafo das convergências entre atores (Fig.3) mostra a posição de destaque dos atores Agrupamento dos Bombeiros Voluntários de Mafra (A\_BVM), Câmara Municipal de Mafra (CMM), Agrupamento de Escolas de Mafra (A\_Esc) e Escola Secundária José Saramago (ESJS), no que respeita à convergência com outros atores. Do mesmo modo, através do grafo, percebemos a pouca convergência apresentada pelos atores Liga dos Amigos da Malveira (LAM), Clube Hiper-Ativo (C\_Hip) e Universidade Sénior de Mafra (USEMA), assim como, na área política, se destaca pela menor convergência o ator Bloco de Esquerda (BE).

Podemos, assim, concluir que as convergências dos atores em torno dos objetivos são mais significativas entre os atores, Agrupamento dos Bombeiros Voluntários de Mafra (A\_BVM) e Câmara Municipal de Mafra (CMM), o que reforça a importância destes atores na concretização do Plano de Intervenção Social programado para o Município de Mafra, assim como, na concretização de posteriores Planos de Ação Social a elaborar de acordo com as necessidades do Município, diagnosticadas e avaliadas pela Rede Social do Concelho e registadas em Diagnóstico Social.

#### 4.6 – Implicações dos Atores na concretização dos Objetivos

Através do inquérito por questionário que aplicámos aos atores, tivemos a possibilidade de conhecer as posições valorizadas de cada ator face a cada um dos objetivos, com base nos quais foi construída a Matriz das Posições Valorizadas (Matriz 2 MAO - Quadro 7).

**Quadro 7: Matriz de Posições Valorizadas (2MAO)**

2MAO	Somme absolue																				
	requalificação	menos IMI	tarifa água	musicas	feriasativas	desporto	habitação	voluntariado	visitas	MESMO	deseemprego	emprego	GeraçãoSei	EnFrente	pobreza	Imigrante	manuais	cartão familia	Arrendar		
CMM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
A_Freg	4	4	4	4	0	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	59
A_Esc	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	72
ESJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	78
CPCJ	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	1	3	2	4	3	2	3	3	3	57
CSP_IN	4	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	1	4	4	2	64
CSP_M	2	1	2	3	-1	3	1	4	4	3	2	2	3	3	-1	3	2	4	4	1	49
SCMM	4	3	3	-3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	72
Seg_Soc	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	0	4	0	3	2	2	60
IEFP	2	4	4	0	0	4	4	4	2	2	2	2	2	-2	2	2	2	4	4	4	52
A_BVM	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
PASM	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62
APERCIM	2	2	2	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4	2	3	4	2	58
ABIU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	59
GNR_M	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	0	3	67
CoviP	3	2	3	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	61
USEMA	3	3	4	1	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	71
LAM	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	1	3	3	0	3	2	3	4	4	50
C_Hip	1	2	2	4	1	1	0	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	46	
PSD	3	4	3	4	-2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	69
PS	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	48
CDU	4	2	2	4	1	2	2	3	4	4	2	2	1	3	1	3	1	4	3	1	49
CDS	2	2	3	4	-2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	55
BE	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4	2	2	0	4	0	3	0	4	3	1	48
Nombre d'accords	72	70	76	82	39	79	67	85	84	85	76	70	71	73	57	80	56	85	81	65	
Nombre de désaccords	0	0	0	-3	-5	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	0	0	0	0	0	
Nombre de positions	72	70	76	85	44	79	67	85	84	85	76	70	71	75	58	80	56	85	81	65	

© LIPSOR-EPIA-MACTOR

Fonte: Elaboração própria, a partir do software MACTOR

A Matriz 2 MAO é uma matriz de posições dos atores perante cada um dos objetivos, onde se irá constatar a importância que cada ator atribui aos objetivos que integram o Plano Estratégico de Intervenção Social programado pela Autarquia de Mafra para o Município, através do seu grau de concordância para com o objetivo. Para tal, utilizou-se uma escala de quatro posições, em que 0 corresponde a “objetivo neutro” para o ator, 1 corresponde a pouca concordância para com o objetivo, a posição 2 diz

respeito a objetivo que tem a concordância do ator, a posição 3 assume que o ator concorda muito com o objetivo e, por último, a posição 4 corresponde a um objetivo que tem a concordância plena do ator. Os sinais negativos referem, pelo contrário, a discordância do ator em relação ao objetivo, na mesma proporção do valor do seu simétrico na escala, quando refere a concordância do ator em relação ao objetivo.

Uma primeira leitura dos dados obtidos com a Matriz das Posições Valorizadas (2MAO), permite-nos hierarquizar os objetivos segundo o número de acordos que obtêm por parte dos atores, estando os respetivos resultados apresentados no Quadro 8.

**Quadro 8 – Número de Acordos dos Atores Registados para cada Objetivo**

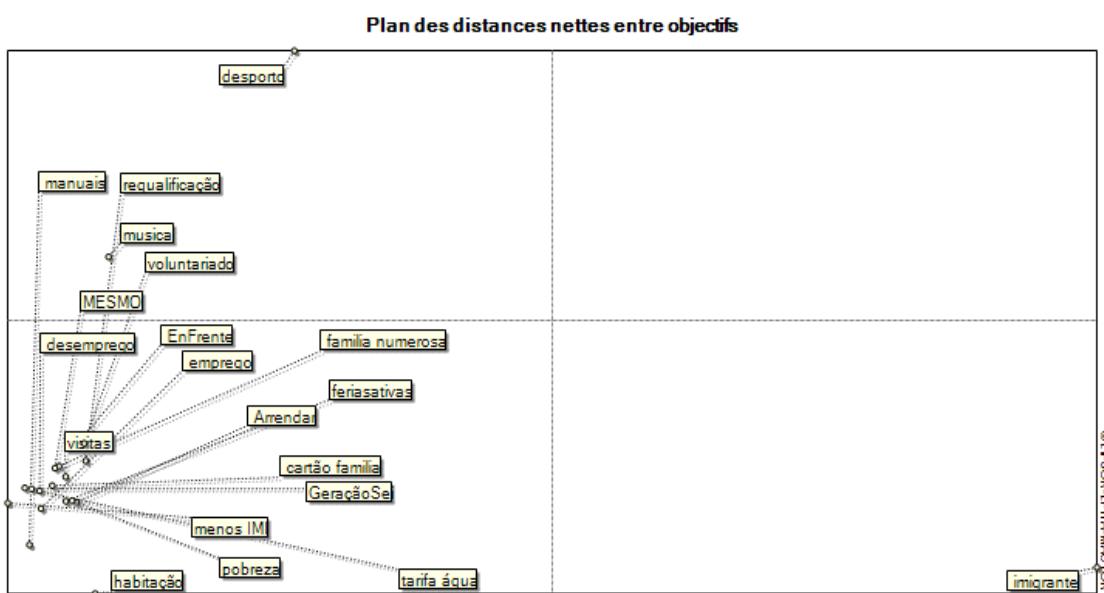
Objetivos	Número de acordos
8 – “GeraçãoSei” – Promover o envelhecimento ativo da População	85
10 – “desemprego” – Reduzir as taxas de desemprego no Concelho	85
18 – “tarifa água” – Apoiar as famílias no acesso a bens essenciais	85
9 – “emprego” – Promover a criação de emprego no Concelho	84
4 – “manuais” – Auxiliar as famílias na educação das crianças	82
19 – “menos IMI” – Aliviar a carga fiscal das famílias, particularmente as mais numerosas	81
16 – “ferias ativas” – Programas de ocupação para crianças e jovens nas férias letivas	80
6 – “pobreza” - Diagnosticar, prevenir e atuar no combate a situações de pobreza extrema	79
3 – “cartão família” - Apoiar as famílias numerosas e economicamente mais vulneráveis	76
11- “MESMO” - Possibilitar o acesso a consultas na área da saúde mental	76
14 – “habitação” - Promover o direito à habitação	73
1 – “Arrendar” - Facilitar o acesso à habitação	72
13 – “voluntariado” - Incentivar os cidadãos na participação em iniciativas de voluntariado	71
2 – “família numerosa” - Incentivar a natalidade, apoiando as famílias numerosas	70
12 – “visitas” - Diagnosticar e apoiar situações de maior vulnerabilidade socioeconómica	70
7 – “EnFrente” - Ajudar os mais carenciados distribuindo bens alimentares e outros	67
20 - “requalificação” - “Promover e apoiar a requalificação urbana auxiliando as famílias.	65
15 – “desporto” - Promover a prática do Desporto nas familiais do Concelho.	57

17 – “música” - Promover o ensino da Música para todas as crianças do Concelho.	56
5 – “imigrante” - Acolhimento e apoio à integração dos imigrantes	39

Fonte: Elaboração própria

Por seu lado, o plano das distâncias líquidas entre os objetivos (Fig.4) identifica os objetivos sobre os quais os atores se posicionam da mesma forma, neste caso, numa posição de convergência, mostrando os objetivos mais e menos valorizados pelos atores.

**Figura 4: Plano das Distâncias Líquidas entre Objetivos**



Fonte: Elaboração própria, a partir do *software MACTOR*

Constatamos que os atores convergem fortemente sobre a maioria dos objetivos, excluindo-se 4 objetivos, sobre os quais se verifica, através da observação do grafo, que o grau de convergência dos atores é menor, designadamente, a “atribuição de bolsas para o ensino da Música” (música), a “criação de habitação social em bairros sociais” (habitação), a “promoção da prática de desporto através da atribuição de descontos nas modalidades desportivas promovidas pelo município para membros do mesmo agregado familiar” (desporto) e, com grande distância de posicionamento em termos de concordância dos atores, encontra-se o objetivo “acolhimento e apoio à integração de imigrantes” (imigrante).

O facto de existir uma grande proximidade da generalidade dos atores sobre os objetivos que compõem o Plano de Ação Social programado pela Autarquia de Mafra

para o município, sublinha que o referido plano congrega o consenso da maioria dos atores, sendo por eles aprovado e aceite. Esta programação de ações de caráter social a desenvolver a nível local acontece com a colaboração e a intervenção dos parceiros da Rede Social do território em questão e também membros efetivos do Centro Local de Ação Social. No caso concreto do Município de Mafra, os parceiros sociais compreendem a maioria dos atores que compõem este sistema, nomeadamente, todos aqueles que, pela sua missão, se incluem no setor social. Neste sentido, é fácil acontecer o consenso dos atores perante os objetivos deste Plano, na medida em que, é também à sua ação no local, que se fica a dever a elaboração, execução e operacionalização deste Plano de Ação Social em implementação neste território.

## **5 – Conclusão**

A proximidade registada entre pares e grupos de atores em torno dos mesmos objetivos, permite-nos verificar a existência de um campo potencial para uma ação de coordenação e cooperação dos atores no quadro de uma estratégia que, mais que individual, se apresenta como coletiva. De facto, encontramos no seio do sistema um ambiente favorável à concretização de formas de intervenção social participada e colaborativa que potencia a legitimação da ação social que tem no centro de ação o município.

Em síntese, podemos afirmar que o Plano Estratégico de intervenção social em implementação no Município de Mafra reúne o consenso da maioria dos atores sociais que participam na sua elaboração e que intervêm na sua execução, sendo conhecido como o seu principal obstáculo de implementação, a escassez de recursos financeiros, e como desafio de execução com maior importância, a cooperação entre a autarquia e os demais parceiros sociais do município numa congregação de esforços conducentes ao desenvolvimento da estratégia de intervenção social mais adequada às necessidades do território. No entanto, a possibilidade de concretizações dos objetivos deste Plano de Ação Social do Município estará em muito dependente do grau de concordância dos atores entre si, em relação à sua posição face aos objetivos estratégicos e em função da força que representam no território e dos meios de que depõem para o desenvolvimento da sua ação estratégica.

A proximidade dos diferentes atores no que se refere aos objetivos deste plano de intervenção social, torna-se um fator potenciador de consensos mobilizadores e de cooperação entre as diferentes entidades com responsabilidade social no município.

Verificámos que não existe uma diferença muito significativa entre os atores deste sistema no que respeita à sua concordância com os objetivos que compõem o Plano de Ação Social programado pela autarquia para o Município e que, as diferenças existentes são pontuais e individuais. A análise realizada destacou que a maioria dos vinte objetivos do Plano de Ação Social elaborado para o Município de Mafra a implementar durante o primeiro mandato autárquico do atual executivo municipal, são valorizados pelos atores, pelo que, se deverão manter em execução, servindo de base estratégica de intervenção social, devendo ser progressivamente adequados às necessidades diagnosticadas no seio da comunidade local a cada realidade no tempo e no espaço.

O facto de se notar uma tão grande proximidade dos diferentes atores no que se refere aos objetivos deste plano de intervenção social, torna-se um fator potenciador de consensos mobilizadores e de cooperação entre as diferentes entidades com responsabilidade social no município.

Assim, somos em crer que a negociação coletiva dos atores deste sistema de ação é dominada por uma percepção próxima do contexto que envolve a sua visão, relativa ao que consideram as necessidades em termos de programação de políticas sociais, que são comuns a todos e terão originado o desenvolvimento anterior de um projeto em parceria, consolidado em rede social e resultante de um trabalho de concertação entre parceiros sociais.

## **Referências Bibliográficas**

- ALMEIDA, V. (2011) – *As Instituições Particulares de Solidariedade Social* (1ªEdição), Coimbra – Edições Almedina, S.A.
- ALVES, J. E. (2012), *Sobre a territorialização das políticas sociais. O exemplo do Programa Rede Social: Entre a municipalização e a configuração de um modelo de governação de base local*, IPP, C3I, ISCTE-IUL, CIES-IUL.
- AMARO, R. R. (2000), *Inserção económica de populações desfavorecidas, fator de cidadania*, Sociedade e Trabalho, Vol.8/9, pp 33-40, ISPA.
- CARVALHO, M. I. & PINTO, C. (2014), *Serviço Social – Teorias e Práticas* (1ªEdição), Lisboa – Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- FELIZES, J. (2000), *Três abordagens do Poder Local enquanto formas diferenciadas de construção das identidades – uma breve exploração*, IV Congresso Português de Sociologia, 17-19 abril 2000, Coimbra.
- GALRÃO, C. (2016), *Políticas Sociais no Município de Mafra: Desafios e Possibilidades de Implementação sob o Olhar da Sociologia*, Dissertação de Mestrado em Sociologia, Universidade de Évora.
- GODET, M. (1993). *Manual de Prospetiva Estratégica, Da antecipação à ação*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- GUERRA, I. C., (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: Sentidos e formas de uso* (1ª Edição), Cascais: Principia Editora, Lda.
- GUERRA, I. C., (2006), *Participação e Ação Coletiva: Interesses, Conflitos e Consensos* (1ª Edição), Cascais: Principia Editora, Lda.
- PERESTRELO, M. & CALDAS, J. M. C. (1996), Estratégia de Atores: Prospetiva e Avaliação, *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº22, pp.81-94.
- PERESTRELO, M. (1999), *Prospectiva: Planeamento Estratégico e Avaliação*, 1º Congresso em Portugal sobre Planeamento e Avaliação de Impactos Sociais, Grândola, 6 a 9 setembro 1999.
- RIBEIRO, L. B. S. (2011), *O Serviço Social nas Autarquias e a sua importância para o Desenvolvimento Social Local. A Ação da Assistente Social na Câmara Municipal da Batalha*, Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Coimbra: Escola Superior de Altos Estudos, Instituto Superior Miguel Torga.  
[http://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/191/1/Relat%C3%B3rio\\_Mestrado\\_SS.pdf](http://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/191/1/Relat%C3%B3rio_Mestrado_SS.pdf) (consultado a 12 de fevereiro de 2016).
- RUIVO, F. (2002), *Poder Local e Exclusão Social*, Coimbra: Quarteto.

RUIVO, F. (2002), Localização de Políticas Públicas, *Oficina de CES*, nº 178, Coimbra: CES/FEUC.

SARAGOÇA, J. (2010), *Governo Eletrónico Local: Diagnóstico Sociológico, Estratégia de Atores e Futuros Possíveis para o Distrito de Évora*, Dissertação de Doutoramento em Sociologia, Universidade de Évora.

SARAGOÇA, J. (2012), *Diagnóstico e Prospetiva Social, (Apontamentos)*, Évora: Universidade de Évora, Escola das Ciências Sociais.

SILVA, C. & FIALHO, J. & SARAGOÇA, J. (Coord), (2013), *Iniciação à Análise de Redes Sociais, Casos Práticos e Procedimentos com UCINET*, Escola das Ciências Sociais da Universidade de Évora, Caleidoscópio, Edições e Artes Gráficas, S.A.

## **REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS**

# **VIRTUDES E DIFICULDADES DAS REDES DE COOPERAÇÃO REGIONAL PARA A MOBILIZAÇÃO DA AÇÃO COLETIVA: REFLEXÕES A PARTIR DE DUAS EXPERIÊNCIAS DE ÂMBITO SOCIOEDUCATIVO**

*Sandra Saúde*

*Instituto Politécnico de Beja e CICS.NOVA. UÉvora*

[ssaude@ipbeja.pt](mailto:ssaude@ipbeja.pt)

*Sandra Lopes*

*Instituto Politécnico de Beja e CICS.NOVA. UÉvora*

[slopes@ipbeja.pt](mailto:slopes@ipbeja.pt)

## **Resumo**

A vitalidade, a dinâmica e a sustentabilidade das redes de cooperação muito depende da forma como são geridas e combinadas as expectativas individuais e coletivas em prol da efetiva mobilização para a ação coletiva (Becker, 1977). Esta é uma das evidências que a experiência de construção e dinamização de duas plataformas distintas de trabalho interinstitucional nos mostram. Tratam-se de duas experiências com “geometrias” geográficas e sociais diferentes, mas com o propósito comum de construir e concretizar, em ambos os casos, um projeto formativo promotor de desenvolvimento local e regional. Em concreto, referimo-nos às experiências desenvolvidas no âmbito da construção:

1. do Plano Estratégico Educativo do Município de Alvito que implicou um muito participado processo de mobilização, negociação e de decisão com todos os atores educativos, culturais, económicos, desportivos e sociais, em parceria com a Câmara Municipal, de Alvito;
2. e desenvolvimento do Plano de Promoção do Empreendedorismo nas escolas do Baixo Alentejo que visou construir um plano com vista ao desenvolvimento de competências empreendedoras de crianças e jovens, com idades compreendidas entre os 3 e os 12 anos, com a colaboração dos agrupamentos de escolas do ensino básico (do 1º ao 3º ciclo) e jardins de infância do Baixo Alentejo (BA) e do apoio dos municípios e ADL's do BA, a Comunidade Intermunicipal do Baixo Alentejo, o NERBE, a EDIA, a ADRAL e a DGestAlentejo, e em que o Instituto Politécnico de Beja foi a entidade promotora.

Tendo por base as experiências desenvolvidas, com o propósito comum de promover e consolidar a atuação conjunta dos diferentes *stakeholders* em prol do desenvolvimento local e/ou regional, refletimos sobre as diversas mais valias e os diversos constrangimentos que se colocam na concretização e, sobretudo, na dinamização de plataformas interinstitucionais de cooperação local.

**Palavras-chave:** Cooperação regional, Ação coletiva, Planeamento participado, Mobilização para a ação

## Abstract

The vitality, dynamics, and sustainability of cooperation networks greatly depends on how individual and collective expectations are managed and combined to effectively mobilize collective action (Becker, 1977). This is indeed one of the evidences we could confirm when building and revitalizing two different interinstitutional working platforms. We refer to two experiences developed within different geographic and social contexts, with the sponsorship of the Polytechnic Institute of Beja, with the common purpose of constructing and implementing educational and training plans that promote local and regional development:

- the *Municipal Strategic Education Plan of Alvito*, which involved a very participatory process of mobilization, negotiation and collective decision with all the school, cultural, economic, sports and social actors, along with the Alvito Municipal Council;
- and the project *Promoting Entrepreneurship Education at the Schools of Baixo Alentejo* with the objective to nurture entrepreneurial competencies in children and youngsters aged 3-12, which was carried out in collaboration with Elementary Schools (1st to 2nd Ciclos) and kindergartens of Baixo Alentejo and all the municipalities of Baixo Alentejo, Local Development Associations (LDAs) of the region, Baixo Alentejo Intermunicipal Community, the Business Centre of Baixo Alentejo and Alentejo Litoral, the Company for the Development of Alqueva Infrastructures – EDIA, Alentejo Regional Development Agency – ADRAL, and the Directorate-General for Alentejo School Establishments.

Based on these experiences, with the common goal of promoting and consolidating the joint action of different stakeholders towards local and/or regional development, we reflect on the various advantages and constraints that arise from the implementation and, above all, the strengthening, of interinstitutional platforms for local cooperation.

**Key-words:** Regional cooperation, Collective action, Participated planning, Mobilization for action

## **Introdução**

Neste artigo procura-se descrever e, simultaneamente, refletir sobre os desafios, de natureza formativa e de promoção de sinergias com vista à mudança, que o trabalho colaborativo (técnico, político e comunitário) pode aportar. A reflexão segue o roteiro de duas realidades com formatos (de natureza e nós relacionais), dinâmicas (sociais, culturais, económicos e políticos) e âmbitos territoriais distintos. A base de partida de ambos os casos é, no entanto, semelhante, pois procuraram através dos contextos educativos e formativos impulsionar mudanças nos contextos socio territoriais envolvidos. Num caso reportamo-nos a uma realidade concelhia e a um trabalho colaborativo, partilhado e construído em parceria com todos os agentes (agrupamento de escola, escola profissional, associações e comunidade educativa- pais, professores e alunos) e, outro, num projeto de âmbito supramunicipal e, igualmente, realizado em conjunto por todos os agentes locais e regionais. Em ambos os casos, tivemos, enquanto equipa do Instituto Politécnico de Beja (IPBeja), a vantagem de coordenar os processos, desde as fases de diagnóstico, construção participada do plano de ação, contratualização e avaliação. Será com base nessas experiências de trabalho que podemos compreender as mais valias destes processos, assim como as entropias que podem existir e, de como, em ambas as situações elas influem nos resultados obtidos e nas externalidades dos mesmos.

### **1. As redes de cooperação na base do(s) “novo(s)” modelo(s) de governança e de ação coletiva**

O pensamento de Norbert Elias é um marco teórico de referência para a interpretação da significado social das redes. Para Elias (1989), as relações sociais são redes de interdependências criadas nas interações humanas num constante movimento entre o “eu” e o “nós”. Para se poder compreender a sociedade é necessário estudar o modo como se estruturam as relações entre os indivíduos e nunca os indivíduos *per si*, isoladamente. As interdependências são, portanto, centrais na definição das configurações sociais (Elias, 1989).

Um outro autor marcante para o estudo das interdependências sociais é Castells (2007) que assume que vivemos, desde o inicio deste milénio, “num novo mundo”: um mundo interdependente e interconectado. A interação e os efeitos gerados: i) pela revolução da tecnologia da informação; ii) pela crise económica do capitalismo e do estatismo e pela reestruturação de ambos e iii) pelo apogeu de movimentos sociais e culturais, marcaram e alteraram profundamente a dinâmica societal na segunda metade do séc. XX, fazendo emergir

“(...) uma nova estrutura social dominante, a sociedade em rede; uma nova economia, a economia informacional/global; e uma nova cultura, a cultura da virtualidade real.” (Castells, 2007, p.458). Face ao crescente ambiente de turbulência, de competitividade e de crise do *Welfare State*, novas formas de organização e de ação pública sustentadas nos princípios da concertação e do partenariado têm-se consolidado (Castells, 1999).

A criação de redes de trabalho e de ação coletiva são de facto elementos crescentemente presentes e estruturantes da dinâmica societal atual. As redes e as suas diferentes formas e tipologias têm tido, nos últimos anos, uma disseminação extraordinária. Por toda a parte, surgem parcerias, alianças entre organizações que atravessam os setores público, central e local, e privado, com e sem fins lucrativos. “Hoje o cenário exibe um caleidoscópio emaranhado de redes nos mais variados âmbitos, territórios e campos de acção, [a] nível local microrregional...nacional e internacional, com os nomes mais diversos (entre outros, “fórum”, “articulação”, “movimento”, “colectivo”) e desenhos organizacionais diferentes.” (Martinho, 2003, p. 12). Na base da multiplicação de estruturas policêntricas está a transformação da sociedade contemporânea que interage, pensa e atua de forma cada mais interligada.

Umbilicalmente associado a este novo “modelo de atuação societal” está a crescente implementação de novos modelos de governo e de governança, mais flexíveis, menos burocráticos e centralizadores e, sobretudo, potencialmente mais capacitadores dos recursos locais-regionais. Para Geddes (2005) a “consolidação do modelo de governação local” a nível mundial resulta de diversos fatores, entre os quais destaca: i) o declínio do setor público e do consequente aumento do crescimento dos setores privado e/ou sem fins lucrativos (o designado terceiro setor); ii) a consolidação dos princípios da nova gestão pública (*New Public Management*) e a defesa das mais valias das parcerias público-privadas; iii) o crescente envolvimento de associações locais, grupos de interesse e de entidades privadas em parcerias de cariz político ou, ainda, iv) a exigência de participação de fóruns comunitários e interorganizacionais nos processos de construção e de execução da política local (salienta-se como exemplo, o exigido pela União Europeia para o apoio ao desenvolvimento de projetos estruturantes).

Para Ball e Juneman (2012), o modelo hierárquico de governo está em declínio face à necessidade dos governos resolveram problemas cada vez mais difíceis; o tradicional e hierárquico modelo de governo não é compatível com as necessidades desta era complexa e rapidamente mutável. Neste contexto, a denominada “governança em rede” traz novas soluções

para os problemas incorporando valências distintas dos setores público, privado e voluntário; está assente em redes interorganizacionais caracterizadas pela interdependência, intercâmbio de recursos, regras e significativa autonomia em relação ao Estado (Rhodes, 1997). O foco deste “novo modelo de governança” deixou de estar na gestão de pessoas e programas, passando a estar na organização de recursos muitas vezes pertencentes a outros para produzir valor público. Designa-se esta corrente “governar em rede” (Rhodes, 1997). Estamos no âmbito dos modelos de governança interorganizacionais compostos por um conjunto de agentes reunidos em relações de cooperação e colaboração entre si, mais ou menos duradouras e mais ou menos formais, com recurso a mecanismos de coordenação horizontais, e constituídos com o propósito de solucionar questões que não podem ser resolvidas (ou facilmente resolvidas) por agentes isolados (Rhodes, 1997).

Uma dimensão importante da dinâmica de funcionamento das redes interorganizacionais é a assunção de que, como em qualquer rede onde interagem pessoas, há uma dimensão identitária base que regula e influencia os relacionamentos entre os atores (Corvelo, Moreira & Carvalho, 2001). Muitas das dificuldades associadas às redes e parcerias são de natureza cultural, nomeadamente, as que se prendem com as resultantes da conciliação de diferentes práticas profissionais, metodologias de intervenção e expectativas organizacionais com os objetivos assumidos pela rede. De igual forma, a gestão deste modelo organizacional apresenta dificuldades ao nível da gestão de prazos, metas, monitorização e avaliação, recursos materiais e humanos entre parceiros (Alves, 2012).

A gestão de uma estrutura reticular pressupõe a permanente mobilização, coordenação dos atores e interdependências, o que não é uma questão fácil (Teixeira, 2010). Para o funcionamento da rede são necessários mecanismos de resolução de conflitos, de construção coletiva de consensos e de decisão compartilhada. A via é a co-coordenação e a codecisão. É “por aí” que a rede “controla” as ações que executa. A gestão de uma estrutura policêntrica não é um processo simples, as redes implicam novas formas de pensar e trabalhar, apelam a métodos inovadores para lidar com a amplitude dos problemas num contexto caracterizado pela complexidade e incerteza nas relações sociais, que apresenta por um lado, a aproximação, a integração e o diálogo e por outro, o individualismo exacerbado, a competição e a intolerância (Nogueira, 2005).

Para uma rede funcionar não chega que esteja bem concebida (desenho, implementação e gestão) é também necessário que os mecanismos que garantam a sua aprendizagem e inovação

operem. Referimo-nos ao sistema de comunicação, monitorização e desenvolvimento. “Não raro as organizações, os nós da rede interorganizacional, tendem a assumir uma ritualização das suas práticas, uma reificação de processos, uma cristalização de procedimentos. Isso conduz, em última instância, a uma sobreposição dos meios frente aos fins que estão na base da criação da rede” (Nogueira, 2004 citado por Areias, 2014, pg. 112). A complexidade de uma rede interorganizacional reside na capacidade das organizações que a integram de olharem simultaneamente para “dentro” e para “fora” de si, num processo de ganhos mútuos através da troca e círculo de experiências.

Em síntese, a complexidade do fenômeno das redes ou estruturas multiorganizacionais, nomeadamente na gestão de políticas e ações públicas, envolve vários paradoxos na sua análise: organização/indivíduo, transitoriedade/permanência, cooperação/competição, solidariedade/conflito, igualdade/diversidade, construção/desconstrução (Fleury, 2005). Uma rede interorganizacional, qualquer que ela seja, pressupõe participação entre os agentes. Para a participação se efetivar o grande desafio empírico está no processo metodológico, isto é, no “como” se faz. Os resultados alcançados dependem em grande medida desse “como”. Metodologias há-as de muitos e variados tipos. Na visão de Carmo (2007) uma condição decisiva, muitas vezes invisível a olhares menos atentos, para um trabalho em forma de rede resultar, é a maturidade emocional das pessoas intervenientes. Para o autor, não chega ter competência técnica, nem possuir recursos financeiros, humanos e materiais, é preciso saber lidar com as emoções próprias e com as dos outros, é necessário ultrapassar narcisismos e idiossincrasias pessoais e institucionais. Desse modo, o trabalho numa estrutura em forma de rede constitui um desafio ético para cada protagonista (indivíduo, grupo e organização).

As relações num grupo são complexas e formam uma teia de interações em que cada fio contém características únicas (Carmo, 2007). Cada grupo cria a sua própria dinâmica e, sem a compreender, não é possível desocultar a relação entre os atores.

## **2. As virtudes e as dificuldades do trabalho em rede: ilações a partir de duas experiências de âmbito socioeducativo e interorganizacional**

### **2.1. O trabalho em rede para a conceção e implementação de um instrumento de política educativa municipal**

A educação é um assunto que a todos – família, escola, cidadãos, associações, poder local – diz respeito. Tal entendimento implica que se considere a escola, não como o “centro da coletividade”, mas apenas “(...) uma entre as muitas instituições da sociedade que promovem

a educação” (Nóvoa, 2009, p.9). A educação é fruto da ação e responsabilidade de múltiplos atores, públicos e privados, que nas suas diferentes áreas de intervenção: cultural, desportiva, económica, ambiental, educativa, entre outras, a tornam um fenómeno social total.

No quadro das políticas educativas, o “local” é cada vez mais o lugar privilegiado para a construção de novos referentes – estudos, planos, investigações, novos quadros legislativos, que atestam a importância e a influência que tem vindo a ser dada aos atores locais, no domínio da educação. Neste campo, são vários os autores que realçam a importância dos conceitos de território educativo e de territorialização enfatizando a importância do local como espaço de construção de políticas educativas (Nóvoa, 2009; Barroso, 2013; Azevedo, 2015).

Em 2003, o decreto-lei nº 7/2003, de 15 de janeiro, institui a criação dos Conselhos Municipais de Educação e define os termos de elaboração e aprovação das Cartas Educativas Municipais. Neste enquadramento é relevada a preocupação em territorializar as políticas educativas, concedendo aos municípios um papel de destaque na sua coordenação local. Desde então, as competências municipais ligadas à conceção e planeamento local têm assumido uma importância crescente (Batista, 2014). O protagonismo concedido aos municípios com a generalização do ensino do inglês (despacho nº 14753/2005, de 5 de julho), e as atividades de enriquecimento curricular (despacho nº 12591/2006, de 16 de junho, alterado pelos despachos nº 14460/2008, de 26 de maio e nº 8683/2011, de 28 de junho), contribuíram para alargar o leque de responsabilidades diretas na educação, por parte do poder local, o que implicou a organização de serviços, recursos materiais e humanos. No ainda vigente quadro legislativo: Decreto-lei nº 30/2015, de 12 de fevereiro (enquanto se aguarda pela aprovação do novo pacote de descentralização de competências para as autarquias preparado pelo atual governo), é dado especial realce ao planeamento educativo a nível municipal, tendo por base o instrumento: Plano Estratégico Educativo Municipal, ao abrigo do qual vários municípios, através da celebração de contratos interadministrativos (estabelecidos ainda com o anterior governo (XVII governo constitucional)), avançaram para os respetivos processos de planeamento estratégico da sua rede e dinâmica educativas.

Embora não inserido neste processo, mas aproveitando os pressupostos de legitimação do planeamento educativo a nível local, a Câmara Municipal de Alvito decidiu avançar em 2015, de forma quase pioneira no âmbito da NUTS II Alentejo, para a elaboração do seu Plano Estratégico Educativo Municipal (PEEMA). O PEEMA resulta da vontade do município em

qualificar e melhorar a educação e a formação de todos os municípios, em todas as fases e contextos de vida, através da concertação e da otimização dos recursos disponíveis.

São assumidos como propósitos do PEEMA:

1. Definir a missão e a visão desejadas para o Território Educativo de Alvito para os próximos quatro (4) anos (2017-2021);
2. Potenciar a melhoria dos espaços de trabalho e das ofertas educativas, formais e não formais, existentes em Alvito;
3. Correspondibilizar os diferentes atores com ação educativa, em Alvito, na execução de um plano de ação de melhoria estratégica em termos socioeducativos;
4. Contribuir para a construção da política educativa local.

Alvito é um município pequeno com pouco mais do que 2.500 habitantes, em que quase todos se conhecem e assumem um elevado comprometimento com a dinâmica local, mantendo uma supervisão crítica e reflexiva sobre o que é feito e como é feito. Acrescem a estes factos o ambiente de proximidade e de colaboração existente entre os atores pertencentes à comunidade educativa, bem como, a forte dinâmica associativa, o que muito tem favorecido o diálogo e a participação dos atores em processos de construção de instrumentos de política local.

Esta realidade influenciou positivamente o processo implementado de construção e de execução do PEEMA e do seu respetivo plano de ação. Os processos de participação foram desde o início, e serão até ao fim do processo, fulcrais para o sucesso do Plano de Ação definido. Aliás, a construção partilhada foi um pressuposto de base assumido pela equipa do Instituto Politécnico de Beja (IPBeja) que a convite da Câmara Municipal de Alvito (CMAlvito) assumiu a função de coordenar a construção do PEEMA. Assumiu-se o planeamento participado como orientação metodológica fundamental dado o objetivo final de garantir um processo de mudança que correspondizasse todos.

Desde a fase de diagnóstico até à fase de avaliação do PEEMA, o trabalho em parceria foi e será um dos seus pilares estruturantes. Todos os interlocutores locais e regionais com intervenção direta e indireta na dinâmica educativa do concelho de Alvito foram envolvidos e chamados a participar e a cederdir no processo de construção e de execução do PEEMA. Foi criada uma plataforma de trabalho interorganizacional, de identificação de necessidades, de recursos e de seleção de prioridades e de opções estratégicas que, para além dos mais diretamente ligados à “coisa” educativa (agrupamento de escolas de Alvito, escola profissional,

universidade sénior, equipas municipais que desenvolvem as atividades extracurriculares e a componente de apoio à família), envolve também: empresários, associações culturais, desportivas, ambientais, humanitárias, representantes regionais na área da saúde, segurança social, segurança, emprego, entre tantos outros, num total de 35 entidades.

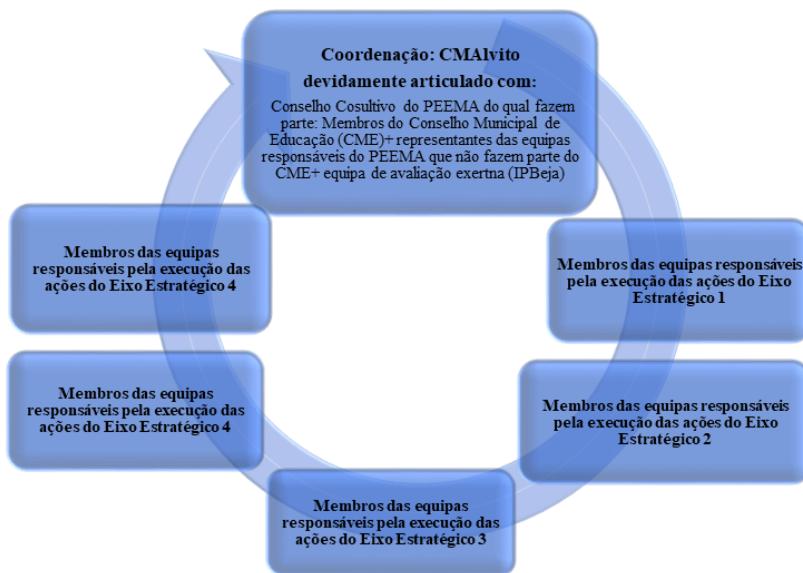
A gestão e dinamização da plataforma de trabalho coube, na fase inicial de construção do PEEMA, ao IPBeja e à CMAlvito. Na fase de execução do PEEMA a gestão da rede passou a ser responsabilidade da CMAlvito devidamente apoiada pelo Conselho Consultivo do PEEMA, onde o IPBeja também participará, mas agora no papel de avaliador externo. O reconhecimento dado por todos os parceiros da centralidade dos papéis assumidos pelo IPBeja e CMAlvito na primeira fase, e da CMAlvito, na segunda fase, de desenvolvimento do PEEMA, assegurou e assegura o sucesso do funcionamento dos dois modelos de governança.

**Figura 1- Modelo de Governança: da fase de Diagnóstico à fase de Planeamento do PEEMA**



Fonte: Elaboração própria

**Figura 2- Modelo de Governança: da fase de Execução à fase de Avaliação do PEEMA**



Fonte: Elaboração própria

Ao longo das 2 grandes fases de construção do PEEMA (a saber: Diagnóstico e Planeamento) esta plataforma de trabalho em rede (constituída por 35 parceiros) reuniu diversas vezes sob o formato de “fórum”, o que permitiu que as diferentes sensibilidades e opiniões fossem auscultadas e, sobretudo, rentabilizadas como fontes de sugestões e de recursos para a conceção do plano de ação do PEEMA. Este processo contribuiu, igualmente, para o estabelecimento de pontos de convergência entre os interlocutores que muito está a beneficiar o trabalho, em curso, de execução do PEEMA. Nos diversos fóruns realizados, durante o processo de construção do PEEMA, os níveis de participação oscilaram entre os 85% e os 98% das entidades/interlocutores convidadas.

Os fóruns constituíram-se como momentos importantes de partilha de informação, de expressão de interesses, mas, também, de tensões e conflitos, que ajudaram a desocultar as potencialidades e os constrangimentos da dinâmica socioeducativa local, para a qual todos os esforços e resultados do PEEMA irão convergir. Questões como os tempos, e os espaços de partilha dos alunos nos períodos não letivos, por efeito da oferta da denominada “escola a tempo inteiro”, revelaram-se como aspetos problemáticos, que exigiram o aprofundamento da reflexão e o delineamento de soluções que pudessem ir ao encontro das expectativas, necessidades e recursos de todos os protagonistas: os alunos, as famílias, a escola e as associações locais.

No que respeita à dinâmica associativa, a reflexão também permitiu fazer emergir “a conflitualidade latente” dada a diversidade e a quantidade de associações culturais e desportivas que “disputam” o mesmo típico de público, principalmente o mais jovem, após o horário escolar. O trabalho e a reflexão em rede revelaram-se, nesta componente, particularmente úteis, na medida em que, segundo os próprios, apesar de se conhecerem muito bem, a verdade é que a planificação em conjunto nunca tinha sido testada. Foram descobertas áreas de atuação passíveis de serem complementadas e foi consensualizada a meta comum de construção mensal de uma agenda cultural que não resulte do somatório habitual de atividades apresentadas por cada um, mas, sim, de organizações partilhadas e articuladas.

Para os atores envolvidos o PEEMA, e as suas respetivas fases de construção e execução, constituiu e constitui uma oportunidade única de trabalho organizado em parceria. Realçam especialmente o facto de, apesar de quase todos se conhecerem, ainda existirem muitos obstáculos à ação coletiva, aspeto que consideram que a construção e a implementação do PEEMA já ajudou, e decerto ainda ajudará mais, a efetivar. Para os participantes nos fóruns a grande mais valia do processo foi/é a de incentivar a concertação, a planificação e a corresponsabilização na definição de ações e metas concretas em prol da melhoria da dinâmica educativa municipal.

Para além da perspetiva de mudança que lhe está inherente, o PEEMA foi/tem sido “utilizado” como um instrumento de promoção de corresponsabilização local. Ao ser um instrumento, desenhado com o contributo dos atores locais, em benefício do futuro educativo de Alvito, o sucesso ou insucesso da sua implementação passou a ser uma responsabilidade de todos porque todos estão envolvidos na construção e execução das soluções que em parceria identificaram como as mais adequadas.

As características, a metodologia e os resultados já alcançados consubstanciam o PEEMA como um importante instrumento de regulação da política educativa local, bem como, um testemunho de um processo de (re)distribuição de responsabilidades entre os vários atores, com efetivos impactes na tomada de decisão política. O elevado nível de interação verificado desde o início é, em muito, o resultado, por um lado, do forte empenho da autarquia, na garantia da qualidade dos processos de construção e dos resultados a alcançar e, por outro lado, do expressivo interesse dos interlocutores locais em acompanhar e participar na dinâmica socioeducativa do seu município.

Consideramos que este processo assume contornos de um verdadeiro ‘laboratório vivo’, e experimental, de como num território tão pequeno e fragilizado, pelos principais indicadores socioeconómicos típicos dos territórios de baixa densidade, pode ser partilhada a construção e a gestão de um instrumento de política pública. Embora em Portugal, o papel do Estado possa ainda ser caracterizado como centralista, uniformizador e demasiado afastado das reais necessidades e capacidades locais, em diversos domínios da sua atuação, há, no entanto, “espaços legislativos” que podem e devem ser utilizados pelos atores locais/regionais para construir e consolidar os seus poderes e áreas de intervenção. No domínio da Educação o planeamento e a gestão local justificam-se, desde que devidamente sustentados pela ação partilhada e participada por todos os atores diretamente e indiretamente atuantes na dinâmica educativa.

O PEEMA’ 2017-2021 assume-se como um instrumento de política educativa e de ação coletiva. É um instrumento que parte da iniciativa da CMAvito, mas que agrega e responsabiliza todos os atores locais na sua construção e implementação.

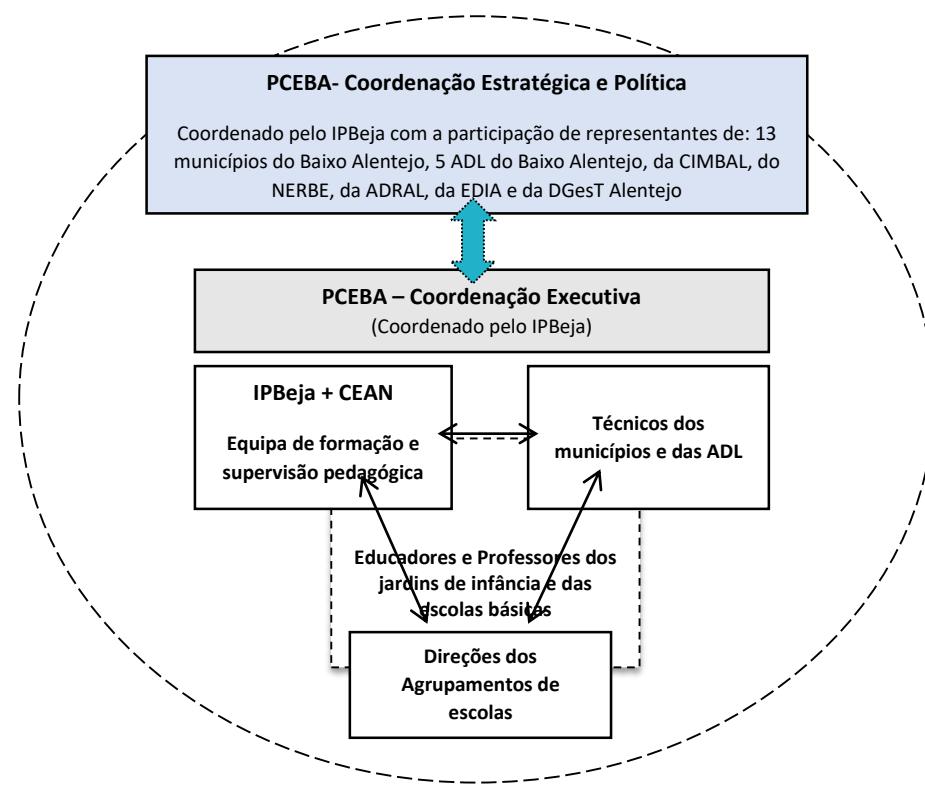
## **2.2. O trabalho em rede para a conceção e implementação de um projeto educativo intermunicipal**

Tendo como mote: *o futuro da nossa região depende dos jovens que estamos a educar agora*, o Plano de Promoção das Competências Empreendedoras nas Escolas do Baixo Alentejo (PCEBA) é um projeto que foi dinamizado, entre 2014 e 2017, com a colaboração dos agrupamentos de escolas do ensino básico (do 1º ao 3º ciclo) e jardins de infância localizados na NUTS II do Baixo Alentejo, que visou desenvolver as competências empreendedoras de crianças e jovens, com idades compreendidas entre os 3 e os 12 anos.

O PCEBA implicou a constituição de uma plataforma de trabalho constituída por todos os Municípios do Baixo Alentejo, a Comunidade Intermunicipal do Baixo Alentejo (CIMBAL), a Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo (ADRAL), as Associações de Desenvolvimento Local (ADL): Alentejo XXI, Rota do Guadiana, ESDIME, ADTR, ADCMoura, ADPMértola, o Núcleo Empresarial do Baixo Alentejo e Alentejo Litoral (NERBE), a Empresa de Desenvolvimento de Infraestruturas do Alqueva (EDIA), a Direção Geral de Estabelecimentos Escolares do Alentejo (DGesT), o Centro Educativo Alice Nabeiro (CEAN) e o Instituto Politécnico de Beja (IPBeja) que assumiu as funções de dinamizador da plataforma.

Dadas as características da comunidade educativa e a heterogeneidade dos parceiros envolvidos no projeto constituíram-se como fundamentais dois níveis de trabalho interligados: um político e outro técnico. O primeiro surgiu como necessário para reforçar, e legitimar, o segundo, onde se apoiou a tomada de decisões.

**Figura 3 – Modelo de Governança da rede interorganizacional e intermunicipal do PCEBA**



Fonte: Elaboração própria

Os diferentes momentos de planeamento, construção e de execução do projeto, implicaram intenso trabalho colaborativo entre todos os parceiros, beneficiando da integração dos contributos provenientes das áreas de atuação de cada um.

A função principal da equipa do IPBeja pautou-se por três níveis interligados de ação:

- **um nível macro**, em parceria com os representantes das entidades promotoras do projeto, associado à coordenação e ao design do projeto, desde o diagnóstico à definição das prioridades de ação;
- **um nível meso**, relativo à gestão de equipa técnica e mediação do processo entre os diferentes intervenientes (técnicos municipais, agentes das ADL, direções dos

agrupamentos de escolas, professores e educadores) para a operacionalização e execução do plano de ação;

- e, por fim, **um nível micro**, em parceria com o CEAN, associado ao desenvolvimento da componente pedagógica/formativa do projeto – preparação e lecionação das ações de formação de professores e educadores, construção de materiais didáticos, apoio, acompanhamento e monitorização do desenvolvimento/execução dos projetos desenvolvidos em sala de aula/espaços de atividades extra-curriculares de promoção das competências empreendedoras dos alunos.

O ponto de partida do projeto teve por base um diagnóstico partilhado pelas 13 autarquias do Baixo Alentejo ao IPBeja de que era muito importante desenvolver um plano de ação que visasse enriquecer as competências empreendedoras dos mais jovens. Em concreto, identificaram-se como evidências justificativas da intervenção:

- a existência, na região Baixo Alentejo, de uma multiplicidade de iniciativas e projetos desenvolvidos sob o lema de promoção do empreendedorismo nas escolas organizados por: agrupamentos de escolas, municípios, associações de desenvolvimento local e outros atores, com a ajuda, ou não, de promotores empresariais externos à região, e outros, mas em que a articulação e a sustentabilidade não era, na maioria dos casos, a ideal;
- a existência de desequilíbrios territoriais em termos de oferta, de diversidade e de periodicidade de ações de promoção do empreendedorismo nas escolas, o que conduzia a que em determinados territórios se registassem sobreposições de iniciativas e/ou ações avulsas registadas apenas num ano letivo e noutros em que a promoção da cultura empreendedora nas escolas era residual ou inexistente;
- a necessidade de aproximar parceiros – municípios, agrupamentos de escolas, associações e entidades formadoras- de modo a articular e garantir estratégias de atuação partilhadas;
- o reconhecimento feito pelos diferentes agentes da necessidade de trabalhar de forma articulada a valorização e a capacitação para o empreendedorismo, em contexto escolar, enquanto estratégia qualificadora dos percursos de aprendizagem e de sucesso escolar.

Face à situação de partida, os representantes municipais solicitaram ao IPBeja a coordenação de uma plataforma alargada de trabalho que permitisse construir uma estratégia integrada de

promoção e valorização da educação para o empreendedorismo. Para o efeito foram assumidos como objetivos:

- criar uma dinâmica de ação comum de promoção da cultura empreendedora assente no estímulo à criatividade, à inovação e ao desenvolvimento de competências para a implementação de ideias empreendedoras, tendo como público alvo os mais jovens e desenvolvida em contexto educativo;
- reforçar as competências de promoção da cultura e ação empreendedoras de educadores e professores.

Para responder ao objetivo, foi assumido como prioritário a criação de uma rede de trabalho e de cooperação da qual fariam parte não só os interlocutores/promotores iniciais do projeto, mas, também, todos os atores municipais e regionais com trabalho e intervenção no domínio da educação para o empreendedorismo. São por esta via convidados: o NERBE, a EDIA, a ADRAL e as ADL que alargaram e enriqueceram a base de trabalho que se desejava implementar. Dado tratar-se de um projeto centrado na promoção da educação para o empreendedorismo em contexto educativo, também foram envolvidas as escolas, as direções dos agrupamentos de escolas e respetivos educadores e professores que, por convite endereçado pelas câmaras municipais, se manifestaram interessadas em fazer parte do projeto, constituindo-se como o “palco” de teste e de desenvolvimento do mesmo. Como consequência, a DGesT Alentejo foi também desafiada a fazer parte da equipa de coordenação estratégica e política do PCEBA, “fechando” o conjunto de entidades parceiras. Foi assinado por todas as entidades coordenadoras do projeto um protocolo de colaboração onde o enquadramento geral, os objetivos, as áreas fundamentais de ação preconizadas no PCEBA, e as responsabilidades a assumir por cada um dos atores foram definidos.

O PCEBA foi iniciado no ano letivo 2014/2015, através da operacionalização do seguinte plano de ação:

- realização de uma ação de formação, durante o ano letivo, com um total de 58 horas, para a capacitação de docentes e técnicos tendo por base o manual “ter ideias para mudar o mundo: manual para treinar o empreendedorismo em crianças dos 3 aos 12 anos” desenvolvido pelo CEAN com o qual foi desenvolvida uma parceria estratégica. A formação foi assegurada pelo IPBeja e decorreu ao longo de todo o ano letivo implicando o desenvolvimento de competências para o uso do manual e do modelo pedagógico e a monitorização da sua aplicação;

- adaptação e melhoria dos conteúdos pedagógicos propostos no manual “ter ideias para mudar o mundo” tendo em conta a realidade educativa e territorial do Baixo Alentejo. Utilizou-se o manual como ponto de partida para o desenvolvimento de novos materiais pedagógicos de apoio sustentados nas características sociais e patrimoniais do Baixo Alentejo. O desenvolvimento de novos conteúdos pedagógicos foi assegurado pelo IPBeja com a colaboração de todos os professores/educadores e técnicos envolvidos, e tendo por base a avaliação *on going* do processo de implementação do manual, ao longo do ano letivo;
- no final do ano letivo, partilha e divulgação, à comunidade em geral e em cada município, dos projetos de empreendedorismo desenvolvidos por alunos, professores e técnicos envolvidos em cada agrupamento/escola/turma. A forma de divulgação assumiu formatos distintos em cada município passando, na maioria dos casos, pela realização de uma feira, aberta a toda a comunidade, para exposição das ideias empreendedoras e/ou venda de produtos desenvolvidos.

O plano de ação foi repetido nos anos letivos seguintes.

Nos 3 anos de existência do projeto o processo formativo envolveu mais do que 1.600 alunos e 90 professores, técnicos de ADL e dos municípios do Baixo Alentejo e permitiu validar a metodologia de trabalho. Como produtos finais resultaram vários projetos empreendedores construídos por crianças e jovens aplicados à realidade prática de cada município/contexto escolar. Os projetos desenvolvidos configuraram-se como respostas a necessidades coletivas e emergentes dos próprios contextos formativos da população alvo envolvida. Tiveram, também, como foco a resolução de um problema (coletivo) e que implicou, sem exceção, a responsabilização de todos os atores (crianças/jovens) com tarefas consensualmente distribuídas, e contratualizadas, pelo grupo. Outro dado importante, visível nos projetos desenvolvidos, foi o valor simbólico, e simultaneamente operante, do momento de disseminação dos projetos à comunidade, que implicou concertação de propósitos entre escolas, autarquia, ADL(s) e demais atores envolvidos em cada município.

Como fator fundamental de sucesso do projecto emerge o modelo de governação adotado com dois níveis de atuação distintos. Num primeiro nível, os *stakeholders* regionais, “construtores” das opções políticas e estratégicas que se materializaram no plano de ação desenvolvido, e, num segundo nível, os atores (educadores e professores e técnicos dos municípios e das adl) promotores das experiências de educação empreendedora nas escolas e nos contextos extra-curriculares. A equipa do IPBeja, enquanto entidade coordenadora do PCEBA, garantiu a

interligação entre os dois níveis, incentivando e coordenando a decisão política tendo em conta o *feedback* da forma como a formação em educação empreendedora e a respetiva implementação com as crianças e os jovens decorria em cada contexto educativo.

Neste âmbito, o PCEBA assumiu-se como uma experiência distintiva de colaboração supra e intermunicipal que associou intervenientes de entidades diversas em prol do desígnio último de contribuir para o desenvolvimento regional apostando na educação, e, em particular, na educação empreendedora. A boa dinâmica conseguida foi, no entanto, atraíçoadas por três fatores fundamentais que conduziram à sua suspensão, a saber:

- a) a mudança de opções políticas e estratégicas resultante das alterações registadas nas lideranças por via das eleições autárquicas e em algumas entidades; registaram-se também mudanças no quadro de recursos humanos técnicos afetos ao projeto o que inviabilizou a sua continuidade;
- b) a emergência de alguns “egoismos” organizacionais que, segundo algumas entidades, eram insuficientemente representativas das suas capacidades de ação;
- c) a incapacidade relatada por algumas entidades em continuar a custear totalmente o projeto; dado o atraso na abertura de candidaturas para a linha de co-financiamento comunitário que permitiria apoiar o projeto, os custos do PCEBA foram suportados pelas entidades parceiras.

Do lado dos aspectos considerados como mais positivos da dinâmica de trabalho assumida pela parceria, destacam-se:

- a) a distinção clara e respeitada entre o nível de gestão “política e estratégica” e de gestão “executiva” do projeto, tendo sido garantido um circuito de comunicação e de *feedback* eficiente e muito informativo para todos os participantes dos dois níveis;
- b) a partilha muito ativa e empenhada por todos do lema e dos objetivos do projeto, contribuindo muito criativamente para a sua construção e implementação;
- c) a existência de um parceiro “isento”, com intervenção supramunicipal, e com competências na área da formação como é o IPBeja que foi assumido por todos como o dinamizador e coordenador ideal da plataforma de trabalho.

### **3. As virtudes e as dificuldades do trabalho em rede**

Há uma multiplicidade de potenciais insucessos nas formas de intervenção em rede. Podem ser externos (dizem respeito à paisagem organizacional), intraorganizacionais (internas às organizações que compõem a rede) e até internos quando se referem à dinâmica da própria estrutura multiorganizacional. As dificuldades e as fontes de potencial insucesso para o trabalho em rede, também se podem manifestar em diferentes fases do processo de desenvolvimento da estrutura multiorganizacional, podendo emergir logo na fase de desenho da rede ou na fase inicial ou “mais madura” de existência da rede.

Das experiências desenvolvidas, e apesar das suas geometrias e naturezas distintas, fica claramente a constatação de que em territórios de baixa densidade como é o do Baixo Alentejo, as fragilidades estruturais de natureza socioeconómica exigem capacidade acrescida de congregação de esforços e de trabalho conjunto das entidades; o trabalho em rede:

- a) acrescenta maior capacidade de visão em conjunto;
- b) permite a mobilização de mais recursos e exponencia a sustentabilidade da atuação perspetivada em conjunto;
- c) aumenta o pluralismo institucional e político e a corresponsabilização assumida pelos atores;
- d) aumenta a capacidade de identificar (reconhecer) e solucionar problemas, garantindo, simultaneamente, soluções mais criativas;
- e) exponencia a partilha do risco e a capacidade adaptativa;
- f) aumenta a capacidade operacional e técnica de intervenção;
- g) qualifica o potencial de impactes diretos e indiretos gerados pela intervenção planeada e executada;
- h) reforça os hábitos de cooperação e de interdependência.

No entanto, fica, também, evidente que a gestão das redes ou estruturas multiorganizacionais envolve vários perigos/ameaças resultantes, nomeadamente das dicotomias: transitoriedade/permanência, cooperação/competição, solidariedade/conflito, igualdade/diversidade, construção/desconstrução (Fleury, 2005).

Entre as ameaças que podem “destruir” as dinâmicas de trabalho em rede, destacam-se:

- a) excessiva dependência face a atores chave;
- b) mudanças organizacionais, nomeadamente, da liderança que impliquem alteração das opções estratégicas assumidas;

- c) desajuste de expectativas sobre os objetivos da rede e das suas capacidades, ritmos e tempos de concretização;
- d) ausência ou baixa confiança, entre os parceiros;
- e) identidade insuficiente dos parceiros com a rede;
- f) insuficiência dos mecanismos de coordenação da rede e de resolução de conflitos;
- g) fraco sistema de *feedback* e de comunicação dentro da rede;
- h) resistência da rede à mudança
- i) dimensão da rede;
- j) défice de cultura de participação.

Uma rede interorganizacional, qualquer que ela seja, pressupõe participação de todos os seus membros. Se práticas de gestão focadas na estrutura são fundamentais para a criação e manutenção da rede, igualmente, a reflexão de cada participante sobre si mesmo, dentro de uma rede de relações, assume igual importância. Desse modo, o trabalho numa estrutura em forma de rede constitui um desafio ético para cada protagonista (indivíduo, grupo e organização).

As mais valias do trabalho em rede são imensas! A escala de valor que por essa via é exponenciada tem inúmeros efeitos positivos na dinâmica da ação coletiva. A corresponsabilização que por essa via é conseguida garante que os projetos, ações ou instrumentos construídos sejam mais “conscientes” e ajustados às reais capacidades instaladas. O trabalho em rede permite a criação de uma dinâmica de identificação de necessidades e de soluções de “alto valor acrescentado”.

A vitalidade, a dinâmica e a sustentabilidade das redes de cooperação muito depende da forma como são combinadas e geridas as expectativas individuais e coletivas em prol da efetiva mobilização para a ação coletiva. Esta é uma das principais evidências que a experiência de construção e dinamização de duas plataformas distintas de trabalho interinstitucional nos mostra.

## Referências bibliográficas

Alves, J. (2012). *Parceiros em Rede. Estratégias territorializadas para o desenvolvimento local nas áreas do emprego e da formação.* Porto: Fronteira do Caos Editores.

Areias, H. (2014). *Redes Interorganizacionais nas Políticas Públicas: Atores, Conexões e Configurações Organizacionais.* Tese de Doutoramento em Sociologia. Universidade do Minho: Instituto de Ciências Sociais

Azevedo, J. (2015). DESCENTRALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E AUTONOMIA DAS ESCOLAS. 2015: O ANO EM QUE SE DÁ MAIS UM PASSO EM FRENTE. *Atas do I Seminário Internacional: Educação, Territórios e Desenvolvimento Humano,* Universidade Católica do Porto, pp.90-106.

Ball, S. & Junemann, C. (2012). *Networks, new governance and education.* Bristol: The Policy Press.

Barroso, J. (2013). A emergência do local e os novos modos de regulação das políticas educativas. *Educação - Temas & problemas,* Évora, 12 e 13, pp. 13-25. Disponível em: <http://www.revistas.uevora.pt>.

Batista, S. (2014). Políticas de descentralização para o nível local: sentidos de evolução do papel dos municípios na educação. *40 anos de políticas de educação em Portugal: Conhecimento, atores e recursos.* Vol. II. Lisboa: Almedina.

Becker, H. (1977). *Teoria da Ação Colectiva.* Rio de Janeiro: Zahar.

Castells, M. (2007). *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura,* Vol. III, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Carmo, H. (2007). *Desenvolvimento Comunitário.* Lisboa: Universidade Aberta.

Corvelo, S., Moreira, P. & Carvalho, P. (2001). *Redes Interorganizacionais.* Lisboa: INOFOR.

Elias, N. (1989). *O Processo Civilizacional.* Vol. I e II, Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Fleury, S. (2005). Redes de Políticas: Novos Desafios para a Gestão Pública. *Administração em Diálogo,* 7, pp. 77-89. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/download/671/468>.

Geddes, M. (2005). Neoliberalism and Local Governance –Cross – National Perspectives and Speculations. *Policy Studies*, 26 (3/4), pp. 359-377. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/233310452\\_Neoliberalism\\_and\\_local\\_governance\\_-Cross-national\\_perspectives\\_and\\_speculations](https://www.researchgate.net/publication/233310452_Neoliberalism_and_local_governance_-Cross-national_perspectives_and_speculations)

Martinho, C. (2003). *Redes – Uma introdução às dinâmicas da conectividade e da autoorganização*. Brasília: WWW-Brasil. Disponível em: [http://www.cisguanabara.unicamp.br/redeagroecologia/arquivos/biblredes/redes\\_wwf.pdf](http://www.cisguanabara.unicamp.br/redeagroecologia/arquivos/biblredes/redes_wwf.pdf)

Nogueira, J. (2005). A Outra Face de Janus: Avaliação Terceiro Sector e Causas Potenciais do Insucesso em Parcerias e Redes. *Cidades, Comunidades e Território*, 11, pp. 21-37. Disponível em: [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/3423/1/Cidades2005-11\\_Nogueira.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/3423/1/Cidades2005-11_Nogueira.pdf)

Nóvoa, A. (2009). *Educação 2021: Para uma história do futuro*. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/670>

Portugal, S., (2007). Contributos para uma Discussão do Conceito de Rede na Teoria Sociológica. Oficina do Ces, 271. Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/271.pdf>

Rhodes, R. (1997). *Understanding governance: Policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Buckingham: Open University Press

Teixeira, S. (2010). *Gestão das Organizações*. Lisboa: Verlag Dashofer

## **REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS**

### **O ATENDIMENTO DE PROXIMIDADE E INTEGRADO COMO ESTRATÉGIA NA INTERVENÇÃO SOCIAL**

*Cristina Pinto Albuquerque*

Universidade de Coimbra, CEIS 20, CICS.NOVA

[crisalbuquerque@fpce.uc.pt](mailto:crisalbuquerque@fpce.uc.pt)

*Joana Vale Guerra*

Universidade de Coimbra, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

[joanaguerra@fpce.uc.pt](mailto:joanaguerra@fpce.uc.pt)

*Jacqueline Ferreira Marques*

Universidade de Coimbra, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

[jacfmarques@gmail.com](mailto:jacfmarques@gmail.com)

## **Resumo**

O objetivo desta proposta é analisar como a Metodologia do Atendimento Integrado implementada nos serviços de ação social municipal, ao abrigo do Programa Rede Social, se operacionaliza na implícita articulação com outros serviços, nomeadamente educação, saúde e proteção social e colhe maior efetividade no apoio disponibilizado aos cidadãos em circunstâncias de maior vulnerabilidade social.

Esta Metodologia surge como uma ação de desenvolvimento das políticas de apoio às famílias, com base numa intervenção descentralizada e desburocratizada que procura a otimização dos recursos. Considerada, em termos globais, como uma Boa Prática (PNAI, 2006-2008), o objetivo é promover a criação de respostas mais adequadas aos problemas sociais, rentabilizar recursos existentes, suprimindo sobreposições de intervenções, e potenciando um planeamento mais eficaz dos serviços.

Se o atendimento de proximidade se constitui como uma dimensão importante de compreensão dos problemas sociais em contexto local, onde emergem se desenvolvem e se reconfiguram, bem como de aproximação dos serviços às populações, não deixa de ser relevante, em termos de recomendações, a reflexão em torno da apreciação dos profissionais sobre o impacte desta metodologia para as organizações, serviços e essencialmente para os cidadãos-beneficiários.

A presente proposta centra-se assim, nos resultados de um estudo de caso que permitem, por um lado, uma explanação em torno da eficácia e eficiência alcançada na organização e funcionamento dos serviços que possuem responsabilidades no atendimento e, por outro, uma reflexão sobre o incremento da efetividade das respostas oferecidas e serviços prestados.

A concretização do estudo de diagnóstico e de avaliação sobre o atendimento de proximidade, integrado nas Comissões Sociais de Freguesia de uma Rede Social da Região Centro do país, contribui desde logo para a abertura do debate em torno dos pontos críticos e dos fatores de sucesso no que concerne a uma melhor utilização dos recursos de uma freguesia, tendo em vista a promoção e o desenvolvimento social integrado do município.

**Palavras-chave:** Metodologia de Atendimento Integrado; Programa Rede Social; Comissões Sociais de Freguesia, Governança Local.

## **Abstract**

The main goal of this proposal is to analyze how the Integrated Social Care Methodology implemented by the social services of a Portuguese municipality, under the Social Network Program, is operating within the implicit articulation with other services, namely education, health and social protection and at the same time increases more effectiveness in social support to citizens with circumstances of greater social vulnerability.

This Methodology emerges as an action to develop policies to support families, based on a decentralized and de-bureaucratized intervention that seeks the optimization of resources. Overall considered as a Good Practice (PNAI, 2006-2008), the goal is to promote the creation of better responses to social problems, to optimize existing resources, to eliminate overlaps of interventions, and to foster more effective service planning.

If proximity care constitutes an important dimension of understanding social problems in a local context, where they emerge as they develop and reconfigure themselves, as well as the approximation of services to populations, it is still relevant, in terms of recommendations, to reflect around the appreciation of professionals about the impact of this methodology for organizations, services and, essentially, for the beneficiary citizens.

The present proposal focuses, on one hand, in the explanation about the effectiveness and efficiency achieved in the organization and services that have responsibilities in care and, on the other hand, in the reflection about the increased effectiveness of the offered answers and services.

A study about proximity and integrated care has been developed in the Social Commissions of a Social Network in the Central Region of Portugal, and contributes to the opening of the debate on the critical points and success factors in what concerns the better use of the resources of a parish, with a view to promoting social and integrated development of the municipality.

**Key-words:** Social Network Program; Integrated Care Methodology; Social Commissions of Parish, Local Governance

## Introdução

Até às últimas décadas do século XX, a racionalidade das políticas públicas estava relacionada com a centralidade do Estado, pelo que a descentralização impôs uma redefinição do seu papel. Assim, em vez de um Estado gestionário passou-se a falar de governação, de *networks*, de Estado contratual ou em rede. A primeira alteração ocorre no contexto de crise do Estado Social, que em combinação com as novas teorias económicas que surgiam nos anos 80 do século passado, permitiram o surgimento da chamada “*nova gestão pública*”. Esta não implicava uma nova visão da gestão pública mas sim a substituição da gestão tradicional por estratégias e metodologias idênticas às utilizadas na gestão empresarial.

Estas alterações permitiram o aparecimento de visões alternativas do Estado que Peters (2001, p. 21) reúne em quatro: i) modelo do governo do mercado, no qual o mercado aparece como o instrumento mais ajustado, pelo que o Estado deveria ser descentralizado e seus serviços garantidos pelo setor privado, que consideram por natureza mais eficiente. Este modelo rejeita a burocracia e a hierarquia e o cidadão é encarado enquanto cliente, ou seja, como consumidor de um serviço e como potencial avaliador da sua qualidade; ii) modelo do governo participativo, onde as decisões que envolvem o interesse público (como é o caso das políticas públicas) apenas são tomadas após a consulta, a negociação e o envolvimento ativos dos cidadãos. À semelhança do anterior a hierarquia e a burocracia são rejeitadas dando-se especial relevância aos mecanismos que possibilitem o envolvimento dos cidadãos; iii) modelo do governo flexível, no qual a flexibilidade surge como alternativa ao mercado e a participação; iv) modelo do governo desregulado, que implica uma desregulação do funcionamento da burocracia. De igual modo, pode acontecer que o Estado adote um determinado modelo em algumas áreas de atuação e opte por um modelo distinto para outras áreas de intervenção.

De uma forma geral, a nova gestão pública assume que tudo o que é público é ineficiente, pelo que a gestão pública tradicional teria que ser substituída pelo modelo de gestão das empresas privadas. Em termos teóricos este modelo tem como principais autores Peters e Waterman (1982) e baseia-se na escola de relações humanas e na cultura organizacional. As três dimensões de base que, segundo Rocha (2011), caracterizam a nova gestão pública são a primazia do mercado, reconfiguração das organizações públicas e a utilização de indicadores para avaliação dos resultados e controlo dos serviços.

Tendo em conta esse princípio da primazia do mercado - em que tudo o que é público é ineficiente e dispendioso e o que é privado é eficiência e apresenta baixo custo - qualquer reforma do Estado teria que passar pela privatização do setor público, substituindo o controlo com base na hierarquia pela regulação (Majone, 1997), que seria concretizada por um conjunto de agências, comissões, institutos, com grande autonomia em relação ao Estado. Deste modo, era necessário privatizar o setor público e adotar o princípio da concorrência e do mercado nas áreas não privatizáveis. Os serviços públicos adotariam, assim, novas medidas (taxação dos serviços, contratação de serviços, etc.) de provisão e administração dos serviços. Esta perspetiva incluía, igualmente, a necessidade de conceber os cidadãos como consumidores dos serviços e os funcionários como os vendedores desse serviço, pelo qual seriam avaliados.

## **Metodologia do Atendimento Integrado**

A nova gestão pública invoca a reconfiguração das organizações públicas, como meio de tornar a sua gestão mais eficiente e aumentar a sua competitividade, através de um novo modelo de organização - a “agência”. Esta é uma unidade executiva, administrada de forma empresarial, que fornece um determinado serviço remunerado pelo Estado, através de um contrato estabelecido com o mesmo sobre os serviços que serão prestados. As estruturas hierárquicas seriam, assim, substituídas por “agências”, unidades executivas que prestam determinados serviços ao governo, que competem entre si e que são avaliados a partir dos seus resultados. A principal consequência é a descentralização dos serviços.

Outra dimensão de base da nova gestão pública implica a utilização de indicadores para avaliação dos resultados e controlo dos serviços. A avaliação dos resultados é efetuado a partir de indicadores que permitam medir a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados. Deste modo, o Estado controla os serviços fornecidos através do uso sistemático de indicadores, que substitui o anterior controlo hierárquico e tutelar.

Com uma perspetiva semelhante, Hood (1991, 1995) considera que esta nova forma de gestão e organização pública apresenta sete traços fundamentais, nomeadamente: i) uma forma de gestão profissional, no sentido da profissionalização dos gestores onde as nomeações por confiança política é substituída por competências de gestão; ii) a existência de medidas de desempenho, de modo a definir-se previamente os objetivos e missão de cada agente da administração pública, bem como as recompensas para quem atingir os mesmos; iii) a ênfase nos resultados, em vez dos processos, e recompensas com base nos resultados

obtidos e na relação entre custo e benefício; iv) maior responsabilização através da fragmentação das unidades do setor público, em unidades organizadas por produtos, negociadas e com autonomia; v) maior competição no setor público, com o objetivo de diminuir os custos e aumentar os resultados, por meio de contratos a prazo e pela introdução de mecanismos do mercado; vi) adoção dos estilos de gestão privada (empresarial), com uma maior flexibilidade nos salários e na duração dos contratos; vii) centralidade na qualidade dos serviços, tratando o cidadão como cliente e introduzindo uma noção semelhante à do mercado na relação entre o cidadão e o serviço. Nos anos 90 do século XX acrescenta-se a este modelo um novo instrumento de gestão denominado de gestão da qualidade total, que pretendia a melhoria contínua das organizações e dos serviços prestados, o aumento da satisfação dos clientes dos serviços, e o uso da análise quantitativa como estratégia de medição e melhoria dos serviços

Pelo exposto é possível considerar que as principais vantagens da nova gestão pública referem-se à clarificação pelas organizações públicas dos seus objetivos e missões, ao aumento da responsabilidade dos serviços públicos em relação aos beneficiários dos serviços, a introdução de metodologias de avaliação dos serviços de acordo com os resultados e, a flexibilização da gestão, com a consequente possibilidade de inovação. Apesar dessas vantagens, no final do século XX assiste-se a uma crise da nova gestão pública, devido ao conjunto de contradições e problemas (Hood, 1991, p. 9), como sejam a debilidade teórica de alguns dos seus pressupostos, a exportação do modelo do Reino Unido sem efetuar os devidos ajustamentos às realidades onde se desenvolvia, o aumento de ações e organizações para o controlo orçamental, a avaliação dos serviços sem a tradução numa melhoria da qualidade dos serviços e o apoio de interesses particulares através da criação de uma nova elite (os novos gestores públicos com elevados privilégios).

Estas limitações levaram no final do século passado ao surgimento de uma nova forma de administração denominada de governação. Para Self (1997) o modelo de governação perspetiva a gestão das políticas públicas como uma função do Estado em cooperação e parceria com outros atores. Governação é vista, assim, como a “gestão de redes”, ou seja, como a gestão de diversos atores e instâncias na provisão dos serviços e das políticas públicas, com consequência para as mesmas.

A noção de governação atribui ao processo de governo grande complexidade, já que integra um conjunto de atores públicos e privados que se inter-relacionam com o objetivo de governar a sociedade. Deste modo, a perspetiva das políticas públicas como

responsabilidade única do Estado que era protagonista da sua formulação, implementação e avaliação é modificada surgindo, agora, a conceção de políticas públicas como o resultado da interação de vários atores que apresentam diferentes objetivos, valores e missões. Um desses atores é o Estado que transforma o seu tradicional estatuto de “controlo” em “monitorização”, através da “territorialização”, “descentralização” e “contratualização” das políticas públicas. Trata-se de uma redefinição do papel e funções do Estado, e não seu retraimento, como refere Rodrigues (1999, p. 275) “(...) na ordem do dia deve ser colocado não o desinvestimento do Estado, mas a reflexão e prática sobre seu reinvestimento”.

O aparecimento de um novo funcionamento do Estado impôs novos modos de intervenção estatal e, consequentemente, de funcionamento das políticas sociais públicas. A centralidade passou para os processos de governação, que já não incluem apenas o Estado mas também outras organizações e associações de diversas áreas e domínios que partilham com ele as funções. Note-se que o Estado não perde o papel de coordenador, assumindo o controlo estratégico do conjunto através de ações de avaliação e de supervisão. Um papel de coordenação que pode ser encarado de dois pontos de vistas: como uma estratégia de controlo mais centralizado para as áreas no qual o papel do Estado estava descentralizado ou como um contributo para a descentralização das suas funções nas áreas onde, contrariamente a sua ação, era mais centralizada. Esta nova forma de atuação do Estado assumiu duas funções, por um lado, a salvaguarda da legitimidade de um Estado cujas funções sociais eram postas em causa e, por outro lado, responder à complexificação dos problemas sociais, com novas estratégias que passam pelas respostas “locais” e com o envolvimento de diferentes intervenientes através das “parcerias”.

Esta reforma de atuação da administração pública não ocorreu de forma igual nos países com um Estado Social social-democrata e os países com um modelo corporativista e continental. No primeiro caso existiu uma tendência para a adoção de medidas de privatização (é no contexto da Nova Gestão Pública que a privatização ganha forte relevo, num contexto económico que alguns autores denominam de pós-Keynes), já nos modelos continentais e cooperativista verificou-se uma escolha por medidas de descentralização e desregulação.

Em Portugal esta lógica de intervenção contratual ocorre com a introdução das chamadas políticas sociais ativas ou “novas” políticas sociais. Segundo Hespanha (2008, p. 1) o objetivo dessa nova geração de políticas é “ajudar as pessoas a se inserirem socialmente, seja nos mercados de trabalho, seja em atividades socialmente reconhecidas”,

realçando-se, assim, a importância da inserção social vista enquanto um “(...) espaço intermédio entre o emprego assalariado e a atividade social naqueles casos em que as políticas indemnizatórias falham”. O mesmo autor adianta um conjunto de características destas novas políticas sociais como sejam: i) considerar a inserção como “(...) mais do que um mero direito de subsistência pois reconhece ao seu titular um papel positivo na sociedade, o de contribuir com a sua atividade para a utilidade social”; ii) implicar uma coresponsabilização entre o Estado e o cidadão beneficiário já que “(...) a obrigação não pesa apenas sobre uma parte, ela pesa também sobre a sociedade, obrigando-a a levar a sério os direitos da população marginalizada”; iii) conceber respostas de inserção como um “(...) conceito aberto à experimentação” e; iv) incluir na inserção de uma dupla dimensão individual e coletiva, pelo que para além da intervenção personalizada com os beneficiários atua “(...) sobre os contextos que incorporam a população mais marginalizada, seja um bairro, um grupo étnico ou um coletivo de pessoas” (2008, p. 2).

Trata-se de uma nova abordagem em que se apela para uma atitude ativa do Estado e dos cidadãos beneficiários, o que, nas palavras de Hespanha, podemos sintetizar da seguinte forma:

*“Enquanto o Estado tinha uma postura relativamente passiva (atendimento de balcão), muito centralizada e baseada numa estrutura burocrática de serviços, regida por normas rígidas, a relação com os cidadãos era de autoridade, sem que a estes fossem reconhecidos verdadeiros direitos. O Estado assumia a responsabilidade exclusiva da intervenção, operando isoladamente. O cidadão era apenas um agente passivo porque se desconfiava que, uma maior autonomia, pudesse vir a ser aproveitada para obter qualquer proveito pessoal. (...) As mudanças são percetíveis quer do lado do Estado quer do lado da sociedade. Do lado do Estado, existe agora uma atitude de confiança nas capacidades da sociedade civil para desenvolver iniciativas autónomas e para assumir o papel mais forte na organização das solidariedades. Do lado da sociedade, verifica-se um aumento da consciência dos direitos, um aprofundamento das solidariedades e novas formas organizativas de ação e combate à passividade e ao fatalismo”* (2008, p. 3-4).

Segundo Soulet (2012, p. 12-13) as alterações ocorridas no âmbito das políticas sociais podem ser resumidas a quatro campos fundamentais, nomeadamente: i) o aparecimento de um modelo de responsabilidade do risco no qual toda a sociedade é responsabilizada substituindo a lógica na qual a sociedade respondia através da compensação e proteção, ii) o surgimento de um modelo participativo com base na emancipação e na ação, iii) existência

de apoios dependentes da disponibilidade do cidadão participar de forma ativa na sociedade e, iv) o aumento de ações de informação e prevenção das situações de risco.

É no âmbito desta realidade do *new public management*, que se assume um “*modelo de acção local, contratual e descentralizado, que substitua um modelo governamental centralizador e nacional (...)*” que permite uma transferência de responsabilidades para “*(...) as colectividades territoriais, através da intensificação da função pública territorial complementada com um dispositivo financeiro e reforço do sistema político-institucional local*” (Serafim, 1999, p.33).

Esta descentralização do poder público com o intuito de fomentar o desenvolvimento local, levou a transferência e a delegação de competências do sector público para as organizações do terceiro sector através de “*(...) formas de contratualização com o Estado, para o cumprimento de finalidades sociais e não lucrativas (...)*” (Colaço, 2007, p.378), ou seja, de uma nova forma de gestão (do bem) pública.

Trata-se de uma nova noção de territorialidade, encarada como um processo estratégico, que permitiu uma redefinição da ação pública a partir de princípios de participação, parceria, proximidade, coresponsabilização e cidadania.

O modelo de parceria<sup>46</sup> implica uma intervenção estatal baseada em mecanismos de cooperação e de coordenação, onde o Estado partilha o desenvolvimento de políticas e serviços públicos com outros atores e agentes privados. Note-se que, as parcerias não implicam nem a privatização nem a liberalização, mas sim uma cooperação contratual entre instâncias públicas e privadas que assumem responsabilidades conjuntas na implementação de serviços e políticas públicas.

A ação com base na parceria ganha especial relevo com a consideração da multidimensionalidade dos problemas sociais, que implicam uma intervenção também ela diversificada de atores, cada um com competências setoriais distintas, tanto públicas como privadas. Trata-se de uma ação que implica um conjunto de estrutura e de atores que “*(...) põem em comum recursos com vista a atingir determinadas finalidades, como partilhar pertenças, fazer circular informação, produzir ajudas, mobilizar capital social, ligar os agentes económicos ou controlar as políticas públicas*” (Hespanha, 2008, p. 8).

---

<sup>46</sup> O modelo de parceria, inicialmente utilizado no setor industrial, torna-se comum, no final do século XX e início do XXI, no setor público, onde pode assumir variadas formas e ser aplicado como substituto ou em simultâneo com a nova gestão pública.

Apesar das práticas de parceria correrem ao nível local continuou-se a verificar fragmentação nas respostas sociais dirigidas aos grupos socialmente excluídos, já que a própria natureza complexa da problemática aliada à estrutura sectorial dos serviços não permitiam fornecer uma resposta integrada. Resultava, assim, na necessidade de os indivíduos percorrerem os diversos serviços/ instituições, com a necessidade de em cada um apresentar a sua história, problemas, necessidades e, como resultado, obter diferentes diagnósticos sociais, diversas respostas que muitas vezes resultava numa sobreposição de intervenções mas, muitas vezes, sem resultados reais na resolução dos problemas.

Deste modo, a Metodologia de Atendimento Integrado procura através de um trabalho de coordenação entre as instituições e serviços concretizar um real trabalho multidisciplinar e em parceria que permite partilhar as responsabilidades e majorar a utilização dos recursos existentes.

Trata-se de um trabalho em rede que promove a troca de informação entre as organizações públicas e/ou privadas, de modo a melhor utilizarem os recursos disponíveis, a colaborarem entre si e a desenvolver um trabalho de coordenação que permita a utilização mais eficiente dos recursos e evite a duplicação de trabalho entre os serviços sociais locais, beneficiando o indivíduo/família (Nowak, 2001). A Metodologia de Atendimento Integrado (MAI) foi apresentada no PNAI 2006-2008 como uma prática a difundir local e territorialmente, como uma *Boa Prática Social*, ao permitir a descentralização e desburocratização do atendimento e a otimização dos recursos.

A Metodologia do Atendimento Integrado pode traduzir-se como uma prática profissional territorializada, enquadrada na rede social, que visa a nível local e social, trabalhar no sentido de garantir o bem-estar da população e, em especial, intervir nas situações de exclusão social e pobreza.

O principal objetivo desta metodologia, como descrito no PNAI, são “*(...) optimizar os recursos das entidades ao nível do atendimento e acompanhamento; diminuir o número de famílias que cada técnico acompanha; identificar e implementar um gestor de caso por família; e uniformizar os procedimentos organizativos e critérios de avaliação*” (PNAI, 2006-2008, p.75). Esta metodologia procura por meio da descentralização territorial o desenvolvimento social perspetivado a partir de uma visão de desenvolvimento local (Castro, 2009).

A estratégia de inclusão social do PNAI sublinhou este tipo de intervenção encarada como capaz de levar a transformação das estruturas e instituições sociais facilitando e

promovendo o acesso aos direitos de todas as pessoas. Esse documento considera que a intervenção baseada na lógica de intervenção integrada é a mais eficiente para a intervenção na área da pobreza e da exclusão social.

Esta intervenção territorial Integrada (Castro, 2009, p.107) envolve três características: i) uma intervenção territorializada; ii) a luta contra a pobreza e exclusão por meio da promoção de inclusão e do desenvolvimento das comunidades; iii) a abordagem multidimensional e integrada dos problemas pelos diversos parceiros.

Esta metodologia pode ser encarada como emancipadora da intervenção social, ao permitir a “(...) *melhoria do funcionamento e articulação entre as organizações com responsabilidades no atendimento; o aumento significativo da capacidade no atendimento às famílias e indivíduos, devido à descentralização e desburocratização; maior eficácia e eficiência no atendimento e respostas aos problemas das famílias; e uma melhoria dos níveis de satisfação dos beneficiários quanto aos atendimentos e serviços prestados*

” (PNAI, 2006-2008, p.74).

No seio da Rede Social mobilizam-se e identificam-se os recursos a utilizar na intervenção social, sendo este modo de intervenção um elemento chave na prática do Serviço Social. A nível da Rede Social e tendo em conta que procura a “*utilização e combinação de recursos disponibilizados e partilhados* (Carrilho, 2008: 139), surge um novo ator – o gestor de caso que

“*assume diversos papéis e funções que vão para além do modelo tradicional: avaliação, desenvolvimento e implementação de planos de acção; apoio à família nos encaminhamentos para outros serviços e/ou profissionais, principalmente, perante necessidades urgentes; gestão do processo institucional de intervenção; articulação e colaboração com outros profissionais, para assegurar comunicação, consistência, trabalho em equipa e partilha de informação relevante entre todos; envolvimento e colaboração com a rede informal, para ajudar na gestão de recursos, partilhar informação relevante e promover o trabalho em equipa; conforme as necessidades, providencia treino de competências parentais e de resolução de problemas, providencia informação, aconselha e dá suporte prático*

” (Hespanha et al, 2007, p.71).

Os estudos internacionais já desenvolvidos sobre a integração dos serviços sociais públicos colocam em evidência a importância que o tema assumiu nos diferentes países da Europa. Não obstante, as diferentes configurações e tendências dos Estados de Bem-Estar existentes na europa, a revisão internacional da literatura sobre a Metodologia do

Atendimento Integrado nos serviços públicos concede-nos um cenário esclarecedor sobre as potencialidades e os desafios da conceção e implementação desta metodologia em Portugal.

Recentemente, um estudo da *European Social Network* (2016) colocou em evidência o trabalho realizado pelos serviços públicos locais em 17 países europeus. Metodologicamente o estudo assegurou a análise das peças legislativas enquadradoras da Metodologia de Atendimento Integrado e concretizou um estudo de casos tendo por base 44 exemplos de práticas desenvolvidas nos países participantes. Sumariamente as principais conclusões reportam-nos para os seguintes aspectos: a metodologia do atendimento integrado está disseminada por toda a Europa, sendo possível, através da legislação enquadradora sobre serviços sociais integrados classificar os países de acordo com quatro categorias – sem legislação específica, com políticas de promoção da coordenação entre serviços ou transferência de recursos, com políticas que promovem a integração estrutural completa e uma quarta possibilidade, a combinação das três categorias anteriores. Os fatores facilitadores do processo de integração identificados em todos os países foram: a existência de legislação enquadradora para o efeito e o aumento do número de utilizadores dos sistemas de proteção social quer no âmbito preventivo, quer assistencialista. Em todos os países foi considerado que a filosofia de atendimento centrada no cidadão (*person-centered*) será um ideal a atingir mas que na prática não tem sido possível alcançar de forma satisfatória. Um dos motivos que pode constituir uma barreira será a estandardização dos serviços que impede a aproximação às necessidades e pontos de vista dos utilizadores. Uma forma de inovação que os serviços sociais integrados trazem é toda a complexa dinâmica de compromisso e envolvimento dos diferentes *stakeholders*. A heterogeneidade de atores, os interesses contraditórios, as relações de força e os conflitos de interesse passam a compor toda a lógica de organização da ação social. Se até aqui o modelo hierárquico-administrativo impunha normas pré-estabelecidas que clarificavam as diferenças nos sistemas sociais, agora a multiplicidade de ecossistemas e a sua coexistência em rede tornou o sistema de governança altamente complexo.

O estudo sobre o atendimento integrado e proximidade procurou descrever as modalidades emergentes de governança local no contexto de um sistema de ação integrado numa organização global.

## Metodologia

O estudo empírico sobre o Atendimento Integrado e de Proximidade que aqui desenvolvemos foi extraído do Estudo Diagnóstico e Recomendações sobre as Comissões

Sociais de Freguesia da Rede Social que decorreu num município da região Centro de Portugal no período de janeiro a outubro de 2016.

O estudo centrou-se nos princípios da Avaliação Participativa e da abordagem multimétodo, que possibilitam a implicação e participação efetiva, das diferentes partes (estruturas, pessoas e população), em diferentes momentos da pesquisa. O contributo de participantes distintos (decisores, dirigentes, técnicos ou população) foi essencial num exercício de Avaliação complexa, já que se constituem não somente como fontes importantes de informação e de experiências concretas, mas também se concebem como coautores de um processo de construção e de ponderação sistemática sobre a implementação das Comissões e sobre os respetivos impactes, efetivos ou potenciais.

Por via de uma metodologia humanista-interpretativa, assente em estudos de caso, procedeu-se à recolha de dados, utilizando técnicas qualitativas e descritivas, e à respetiva análise pelo recurso a processos de indução analítica e de triangulação.

Partindo do pressuposto que um estudo diagnóstico se constitui como um fundamento de extrema relevância para uma intervenção social mais prospectiva, holística, inovadora e consequente, em termos de resultados, de eficiência e de adaptabilidade às mudanças (in)esperadas, desejadas ou provocadas, o Estudo em epígrafe procurou igualmente contribuir para a fundamentação de Recomendações que possam constituir-se, sobretudo, como pistas de reflexão para uma ponderação mais profunda sobre a relevância e as perspetivas de ação, presente e futura, das/nas CSF da Rede Social.

Neste sentido, não assumindo preocupações de generalização mas apenas de identificação e compreensão de elementos substantivos sobre o funcionamento e a estruturação das CSF em função das intencionalidades e da missão que preconizam, o Estudo norteou-se por objetivos de âmbito exploratório. Deste modo, pretendeu, tão-somente, posicionar alguns dados passíveis de orientar a reflexão sobre a “identidade”, a intencionalidade e o papel potencialmente estratégico das CSF, a partir do contacto com as cinco Comissões que afirmaram a sua disponibilidade para participação na recolha de informação.

O presente Estudo foi pois delineado e executado tendo por base os seguintes eixos de análise e finalidades: apreciação da operacionalização das CSF, designadamente, em termos de orgânica e de processos de parceria, planeamento estratégico e participação; análise do modelo de suporte à implementação das estratégias de ação - nomeadamente no que concerne a recursos afetos e resultados esperados - de modo a visibilizar e fundamentar possíveis ajustamentos em termos de eficácia e eficiência nas práticas e nos resultados;

levantamento de impactes que, na ótica dos agentes contactados, sejam resultantes das atividades da CSF e de (novas) formas de organização e de cooperação nas freguesias, em diferentes dimensões analíticas e nos diversos contextos territoriais e socioeconómicos analisados.

O estudo parcelar que aqui tratamos sobre o Atendimento Integrado emerge do seguinte pressuposto: o reforço e a melhoria da intervenção, examinando os processos de funcionamento das CSF, a consistência da sua implementação, os impactes produzidos e as dificuldades explicitadas, de modo a contribuir para dotar as estruturas envolvidas de dispositivos e materiais de suporte à avaliação, monitorização e melhoria de qualidade contínua das práticas.

Neste sentido, e concretamente para este estudo, privilegiámos as Entrevistas Exploratórias a informadores privilegiados: técnicos de acompanhamento da Rede e *Steering-Group* com profissionais envolvidos nas CSF para concretizar dinâmicas partilhadas de reflexão em torno das novas formas de organização do trabalho.

As questões discutidas foram centradas em quatro dimensões de análise, procurando-se perspetivar, em cada uma, as mudanças ocorridas (e em que sentido) com a implementação das CSF: Governança; Gestão; Impactes (contextuais e organizacionais). Para o estudo que agora importa apresentamos os resultados decorrentes da análise dos impactes organizacionais descrevendo as alterações nos modos de intervenção e relação com as populações e a influência do trabalho em rede na potenciação de respostas e recursos.

A fase de recolha de dados decorreu de abril a julho de 2016, foram realizadas nove entrevistas a agentes privilegiados das várias CSF, que representassem diversos domínios de atuação, de modo a obter informações diferenciadas e passíveis de triangulação. Foram também realizadas quatro reuniões coletivas de trabalho (*Steering Group*), a análise de documentos fornecidos pelas Comissões (por exemplo, planos de acção e atas) e a observação de algumas sessões de trabalho.

## Resultados

Uma característica do sistema de proteção social que tem vindo a ser denunciada ao longo dos tempos tanto por profissionais como pelos cidadãos é que o atendimento/acompanhamento às famílias é efetuado de forma sobreposta, implicando o persistente desperdício de recursos. Já o Plano Nacional de Ação para a Inclusão 2006-2008

alertava para a incapacidade dos serviços isoladamente garantirem soluções adequadas às especificidades dos problemas.

A implementação da Rede Social em Portugal, no seu já longo percurso de mais de 20 anos tem vindo a facilitar e a viabilizar a organização de uma intervenção racionalizada, integrada e multidisciplinar dirigida às famílias. As entidades locais, prestadoras de atendimentos sectoriais, encontram-se na sua maioria representadas na Rede Social, o que facilita o desenho de uma intervenção social integrada. Esta metodologia ganha especial relevância face à complexidade dos problemas sociais no atual contexto de aumento das desigualdades sociais e económicas.

Não obstante outras vantagens resultantes do trabalho de cooperação entre diferentes entidades, os principais objetivos desta metodologia têm em vista: otimizar os recursos das entidades ao nível do atendimento e acompanhamento; diminuir o número de famílias que cada técnico acompanha; identificar e implementar um gestor de caso por família; e uniformizar os procedimentos organizativos e critérios de avaliação (PNAI, 2006).

Em Portugal, no início do ano 2002, para dar lume a esta metodologia formalizaram-se protocolos de cooperação entre as entidades parceiras locais, tendo-se iniciado o atendimento integrado como estratégia de referência na intervenção social. Constituíram-se, ainda, equipas de coordenação e equipas multidisciplinares de atendimento com formação específica, às quais se atribuíram territórios de atuação definidos. Por outro lado, a cada família foi atribuído um gestor de caso, ação sustentada no princípio de que cada família deve ser alvo de um atendimento personalizado e integrado (PNAI, 2006).

Trata-se de uma metodologia que através da sua atuação territorial permite uma melhor utilização dos recursos de uma freguesia ou concelho, de modo a promover o desenvolvimento social integrado do mesmo.

À semelhança dos resultados do processo de monitorização realizado pelo Instituto de Segurança Social, constatamos que a utilização da metodologia do atendimento integrado permitiu:

- 1) Diminuição do número de famílias que cada técnico acompanha;
- 2) Aumento da capacidade de atendimento social;
- 3) Por via da proximidade os profissionais registam uma melhoria na qualidade do atendimento e do acompanhamento dos processos familiares ou dos cidadãos;
- 4) Garantia do acesso mais facilitado dos cidadãos aos serviços;
- 5) Diminuição do número de contactos dos cidadãos com diferentes instituições;

- 6) Melhoria nas formas de comunicação e partilha de informação entre os profissionais;
- 7) Aumento da celeridade das respostas, particularmente nas situações de emergência ou urgência social.
- 8) Melhoria dos recursos tecnológicos colocados à disposição dos profissionais;
- 9) Informatização das fichas de processo familiar de forma a garantir o acesso generalizado às mesmas pelos profissionais que participam em processos de atendimento integrado.

Os principais obstáculos/riscos identificados na implementação da metodologia de atendimento integrada foram os seguintes:

- 1) Resistência de algumas entidades em aderir a esta metodologia, resistindo à adoção de novos procedimentos e critérios de avaliação uniformizados;
- 2) Existência de diferentes interpretações sobre as necessidades sentidas pelos cidadãos e famílias interferindo com as conceções de acompanhamento e intervenção social;
- 3) Permanência de uma atitude de controlo e vigilância, com o risco do incremento da “moralização” e do julgamento, decorrendo do conhecimento mais concreto e localizado das situações e das famílias que acorrem aos serviços, quer por parte dos profissionais, quer por parte da restante população local. A visibilização das situações de necessidade e a pressão social sobre aqueles que acorrem ao atendimento local na freguesia. Foi inúmeras vezes referido que a população local prefere deslocar-se aos serviços na sede do concelho de modo a garantir algum anonimato e confidencialidade, que tende a diluir-se em contextos mais micro localizados. Do mesmo modo, o local específico do atendimento, no território, parece ser um ponto a ponderar já que a utilização da sede da Junta de Freguesia, por exemplo, pode incrementar os referidos processos de visibilidade e inibir, em maior ou menor grau, a percepção de neutralidade por parte da população local.
- 4) Face à multiplicidade e complexidade dos problemas (de saúde, desemprego, crianças em risco, etc.), fica dificultada a designação de um profissional que reúna as melhores condições para ser gestor de caso.
- 5) Dificuldade em desenhar e implementar canais de comunicação para audição das populações;
- 6) A diversidade de atores por vezes dificulta a simplificação dos canais de comunicação para desenvolver de forma célere as respostas aos cidadãos;

## **Conclusão**

A identificação das barreiras e dos facilitadores sobre o atendimento integrado e de proximidade possibilita um debate aberto sobre as dificuldades e as potencialidades desta metodologia de intervenção social. Os fatores que motivam as novas formas de organização são inúmeros pelo que será fundamental refletir sobre: a auto-organização e a capacidade de coordenação horizontal dos diversos setores de intervenção e proteção social – reconhecendo que tornou-se tão relevante como o cumprimento da tradicional coordenação vertical; a construção de regras próprias para viabilizar e facilitar a organização da pluralidade de atores sociais habitualmente chamados a participar na resolução dos problemas sociais; a produção de acordos de cooperação inter organizacionais que preservem a identidade coletiva sem descaracterizar a identidade singular; concretizar exercício de pressão dos profissionais mais abertos às práticas inovadoras dentro de cada organização fomentando práticas de cooperação, coordenação e por fim, integração.

O atendimento integrado e de proximidade tem a pretensão de superar as sobreposições no atendimento/acompanhamento de indivíduos e famílias com problemas sociais, decorrentes da existência de diferentes entidades públicas e privadas com intervenções desarticuladas nos mesmos territórios e para os mesmos públicos. De forma generalizada, nacional e internacionalmente tem sido consensual considerar que esta metodologia tem permitido a melhoria do funcionamento e articulação entre as organizações com responsabilidades no atendimento; o aumento significativo da capacidade no atendimento às famílias, devido à descentralização e desburocratização; o aumento da eficácia e eficiência no atendimento e respostas aos problemas das famílias e; a melhoria dos níveis de satisfação dos beneficiários quanto aos atendimentos e serviços prestados.

## Referências bibliográficas

- Carrilho, T. (2008). “Processos de Parceria e resultados em Projectos Locais de Promoção de Emprego”. In *Economia Global e Gestão, nº3*, Volume XIII, ISCTE Business School.
- Castro, J. (coord.) (2009). *Rede Social: Desafios e Experiências de um Programa Estruturante*. Lisboa: ISS, I.P.
- Colaço, J. (2007). “Os municípios e as parcerias para o desenvolvimento local: o caso específico do município de Rio Maior”. In Mozzicafredo, J. (org.). *Interesse Público, Estado e Administração*. Lisboa: Celta Editora.
- Hespanha, P.; Sousa, L.; Rodrigues, S.; Grilo, P. (2007). *Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Hespanha, P. (2008). “Políticas sociais: novas abordagens, novos desafios”. In *Revista de Ciências Sociais*, v.39, n.1. p. 5-15.
- Hood, C. (1991). “A public management for all seasons”. In *Public Administration Review* vol. 68. p. 3-19.
- Hood, C. (1995). Contemporary public management: a new global paradigm?. In *Public Policy and Administration*, vol. 10 no. 2. p. 104-117.
- Majone, G. (1997). “From the positive to the regulatory state: causes and consequences of changes in the mode of governance”. In *Journal of Public Policies*, 17. p. 139-167.
- Montero, L. et al (2016). Integrated Social Services in Europe. A study looking at how local public services are working together to improve people’s lives. European Social Network, Brighton.
- Nowak, J. (2001). “O Trabalho Social de Rede – A Aplicação das Redes Sociais, no Trabalho Social”. In Dulce, S.; Mouro H. (org.) *100 Anos de Serviço Social*. Coimbra: Quarteto.
- Peters, G (2001). *The future of governing*. 2<sup>a</sup> ed. Kansas: University Press of Kansas.
- Peters, T; Waterman, R. (1982). *Search of excellence*. New York: Harper&Row.
- Rocha, J. (2011). *Gestão Pública. Teorias, Modelos e Prática*. Lisboa: Escolar Editora.
- Rodrigues, F. (1999). *Assistência Social e Políticas Sociais em Portugal*. Lisboa: ISSS.

Rodrigues, F. (coord) (2006). PNAI 2006 / 2008 - Plano Nacional de Acção para a Inclusão. Lisboa: MTSS Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Self, P. (1997). “What’s happened to administration theories”. In *Public Policy and Administration*, v. 12, n.º 1. p. 8-20.

Serafim, M. (1999). *Outras Mediações – Estado / Sociedade: as parcerias no Programa Leader*. Lisboa: Direcção Geral de Desenvolvimento Rural

Soulet, M. (2012). “Prefácio”. In I. AMARO. *Urgências e Emergências do Serviço Social*. Lisboa: UCE. p. 11-17.

## **REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS**

### **AS REDES SOCIAIS NAS AUTARQUIAS – O CASO DO ALENTEJO**

*Cláudia Pacheco*

*Instituto Politécnico de Portalegre, Portugal*

[cpacheco@ipportalegre.pt](mailto:cpacheco@ipportalegre.pt)

*Joana Penderlico*

*Instituto Politécnico de Portalegre, Portugal*

[jmpenderlico@gmail.com](mailto:jmpenderlico@gmail.com)

## **Resumo**

O mundo social está em constante mudança. As cartas ou as chamadas em telefones fixos, públicos ou privados, deram lugar aos emails, às chamadas ou mensagens em telemóveis e, recentemente, às mensagens através de uma rede social. As chamadas já não são apenas de voz, mas também de vídeo e a custo zero. A *Internet* e as redes sociais vieram alterar a forma como as pessoas vivem, convivem, comunicam e até mesmo formas de pensamento. Com a *Internet* surgiu a *Web 2.0* e, com esta, as redes sociais. Na atualidade são sobretudo estas últimas que movem o mundo e aproximam as pessoas.

O presente trabalho pretende demonstrar exatamente esta realidade, com enfoque na forma como as autarquias conseguem efetuar um trabalho de proximidade através das redes sociais, fazendo um levantamento das autarquias do Alentejo e das redes sociais que estas utilizam. As Câmaras aqui retratadas são as do distrito de Beja, Évora, Portalegre e os quatro municípios de Setúbal pertencentes ao Alentejo: Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém e Sines. Foi feita uma observação aos 47 municípios alentejanos sobre as redes sociais que estes usam e tentou-se perceber como é que esse manuseamento é efetuado, tendo em conta alguns indicadores tais como a periodicidade, o *feed-back* e os recursos multimédia utilizados. Deste modo procura-se dar resposta a algumas questões de partida. Serão as redes sociais essenciais na comunicação autárquica? É esta a forma de comunicação online privilegiada nos municípios em estudo?

Algumas considerações parecem fazer sentido, desde logo, o facto de as Câmaras Municipais de pequena dimensão e muitas vezes desconhecidas da maioria terem já conta numa rede social e de se verificar também uma preocupação crescente em acompanhar as novas formas de comunicação, bem como as formas discursivas impostas pelos novos media.

**Palavras-chave:** Redes Sociais, Autarquias, Comunicação *Online*, Comunicação Municipal, *Web 2.0*.

## **Abstract**

The social world is in constant change. Letters or phone calls, public or private, have given place to emails, to text messaging and cellphone calls e, more recently, to messages through a social network. Phone calls have evolved to video calls and they are free. Internet and social networks have changed the way people live, get together, communicate and have even changed people's way of thinking. With Internet, Web 2.0 has appeared and with the latter, social networks. Nowadays, these are moving the world and bringing people closer to one another. This present work intends to show exactly this reality, focusing on how local government manages to perform proximity work using social networks, by making a list of autarchies in Alentejo and the social networks they use in the process. The present work intends to demonstrate exactly this reality, with focus on the way municipalities can carry out a work of proximity through social networks, making a survey of the autarchies of Alentejo and the social networks that these use.

The municipalities here are those of the district of Beja, Évora, Portalegre and the four municipalities of Setúbal belonging to the Alentejo: Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém and Sines. A survey was carried out in the 47 municipalities of Alentejo on the social networks they use and it was tried to understand how this manipulation is carried out, taking into account some indicators such as the periodicity, the feed-back and the multimedia resources used. In this way we try to answer some starting questions. Are social networks essential in local communication? Is this the form of privileged online communication in the municipalities under study?

Some considerations seem to make sense, first of all, the fact that small municipalities, often unknown to the majority, already have a social network, and there is also growing concern to follow new forms of communication, as well as the discursive forms imposed by the new media

**Key-words:** Social Network, Municipalities, Online Communication, Municipal Communication, Web 2.0.

## I. Introdução

Hoje, tal como as empresas, os municípios têm de ser competitivos, o que implica a construção de uma visão partilhada do seu desenvolvimento e de uma coordenação e cooperação horizontal e vertical entre atores públicos e privados. Importa, por isso, que a população e as diferentes instituições e empresas locais, ou seja, os diversos públicos das autarquias, conheçam e compreendam os objetivos, os meios disponíveis e os resultados esperados das suas várias ações. Para que se possa efetivar uma estratégia de comunicação concertada e eficaz os municípios têm hoje ao seu dispor uma pluralidade de instrumentos ao nível do digital que facilitam o diálogo entre as câmaras e a população.

A *Web 2.0* está cada vez mais presente no dia a dia do cidadão comum e nas relações que se estabelecem entre este e as organizações públicas e privadas. Tendo em conta as particularidades da comunicação municipal o que se procurou fazer neste trabalho foi uma abordagem à forma como as Câmaras Municipais do Alentejo utilizam as redes sociais. As Câmaras aqui retratadas são as do distrito de Beja, Évora, Portalegre e os quatro municípios de Setúbal pertencentes ao Alentejo: Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém e Sines.

Com este estudo procurámos perceber as formas de comunicação autárquica digital, nas Câmaras em análise. Assim sendo, foi feito o levantamento nos 47 municípios alentejanos no que concerne às redes sociais utilizadas.

Serão estas essenciais na comunicação autárquica? E se sim, com que frequência as utilizam e quais as mais privilegiadas?

Estas e outras questões tentaremos desenvolver no decorrer deste trabalho.

## **II. Internet**

A influência das novas tecnologias nas esferas pública e privada da sociedade, mais do que uma reformulação, originou um novo campo social e interfere diretamente na forma como percepcionamos o mundo, nos relacionamos com este e com os outros.(Amaral : 2016)

A *Internet* surgiu na década de 60, durante o período da Guerra Fria. Desde os seus primórdios que é um elemento importante para a comunicação entre as pessoas. Como afirma Carina Rufino, a partilha e a interatividade entre as pessoas em todos os lugares do mundo é a principal característica desta forma de comunicação. (2009: 2) A autora aponta ainda que “pela primeira vez na história, as tecnologias de comunicação passaram a permitir a interação, a colaboração e intercâmbio de informações em tempo real, sem as barreiras da distância física ou de processos lineares, introduzindo uma nova fase no processo comunicacional” (ibidem), ou seja, desde sempre as tecnologias de informação criaram uma alteração nos comportamentos e na forma como as pessoas vivem e experienciam a vida ao seu redor. À medida que a tecnologia avança, é expectável que cada vez mais influam e alterem o modo de vida de todas as pessoas.

Para Castells “a cultura da *Internet* caracteriza-se por uma estrutura em quatro camadas: a cultura tecno meritocrática, a cultura *hacker*, a cultura comunitária virtual e a cultura empresarial. Juntas, elas contribuem para uma ideologia da liberdade que é amplamente disseminada no mundo da *Internet*.” (2003: 34)

Com o passar dos anos a *Internet* evoluiu e trouxe consigo a *Web 1.0* e, mais tarde, a *Web 2.0*. Em 2004 a empresa *O'Riley Media* criou o termo *Web 2.0* como sendo uma segunda geração da *World Wide Web*, sendo que esta segunda geração estava mais relacionada com a colaboração e partilha de informação. (Silva et al., 2009: 3)

Comparando com a sua precursora *Web 1.0*, na *Web 2.0* o utilizador é consumidor e produtor de informação, há facilidade de criação e edição de páginas *online*, o utilizador tem vários servidores para disponibilizar as suas páginas de forma gratuita e há um número ilimitado de ferramentas e possibilidades. (ibidem)

Esta evolução teve um grande impacto na sociedade, já que, desde 2004 e até aos dias de hoje, cada vez mais as características da *Web 2.0* são exploradas por todos os utilizadores do mundo virtual.

A Web 2.0 pode ser caracterizada por “um conjunto de tecnologias inovadoras que fazem com que a informação deixe de ser dependente de quem a criou e do site originário desta, é uma nova forma de a informação ser divulgada ao mundo.” (idem: 4)

### III. Redes sociais

“A influência da grande difusão das redes sociais online em todo o mundo vai além do relacionamento interpessoal, definindo também o modo de relacionamento entre instituições e empresas.” ( Fernandes, 2015:2)

Desde o seu surgimento que as redes sociais têm alterado a forma de viver das pessoas. Estas passaram a ser um fator de ligação entre indivíduos de todos os lugares do mundo.

Gonçalo Costa Ferreira afirma que a

“rede social é uma estrutura social composta por indivíduos, organizações, associações, empresas ou outras entidades sociais, designadas por atores, que estão conectadas por um ou vários tipos de relações que podem ser de amizade, familiares, comerciais, sexuais etc. Nessas relações, os atores sociais desencadeiam os movimentos e fluxos sociais, através dos quais partilham crenças, informação, poder, conhecimento, prestígio etc.” (2011: 208)

As redes sociais são assim, uma forma das pessoas estarem em contato permanente, quer estejam perto umas das outras, quer estejam a uma longa distância. Traduzem-se em formas de comunicação instantâneas, através das quais, a grande maioria da população a nível mundial está conectada. As redes sociais possibilitam assim, uma nova maneira de participação na sociedade, com aplicações que suportam e facilitam relacionamentos, com participação intensa e diversificada, estando tudo à distância de apenas um clique. Deste modo, a distância deixa de ser um entrave ao relacionamento entre pessoas e entidades que possam estar em partes opostas do mundo

Maria Inês Tomaél, Adriana Alcará e Ivone Di Chiara veem as redes sociais como “espaços para o compartilhamento de informação e do conhecimento. Espaços que podem ser tanto presenciais quanto virtuais, em que pessoas com os mesmos objetivos trocam experiências, criando bases e gerando informações relevantes para o setor em que atuam.” (2005: 94). Tal como já referido, são espaços de contato instantâneo onde os utilizadores criam conteúdos e consomem conteúdos, estando conectados entre si de forma rápida.

As redes sociais como meios de comunicação de grande alcance revolucionaram a forma como as pessoas e as organizações comunicam entre si. Ter uma conta numa das muitas redes mais utilizadas da atualidade, deixou de ser um exercício de mera diversão, pois a *Internet*, para além de espaço de lazer, é também um meio de partilha de serviços, de informação e de conhecimentos. A nossa vida é feita cada vez mais no ciberespaço, porque é no ciberespaço que circula a informação e que circulam muitos dos serviços que precisamos para a nossa vida funcionar, enquanto indivíduos, cidadãos e municípios. Portanto, se as pessoas e as organizações estão no ciberespaço, e cada vez em maior número, é no ciberespaço que têm de comunicar, com a garantia de rapidez e de eficácia.

#### **IV. Comunicação autárquica**

As estruturas municipais são, grosso modo, muito complexas e pesadas, em termos estruturais e administrativos e isto exige, da sua parte, uma tentativa de explicação sistemática e regular das suas intenções, decisões e objetivos, junto dos diferentes e variados públicos. (Barradas, 2015:27)

Também os cidadãos reivindicam, atualmente, uma posição mais firme e eficaz da própria administração neste sentido, já que os municípios se comprometem em informar os municíipes sobre as mais distintas temáticas que lhes são afetas. Esta questão é tanto mais evidente quando observamos as autarquias portuguesas, uma vez que estas se apresentam, globalmente, como sendo de pequenas dimensões do ponto de vista geográfico e também demográfico, configurando uma proximidade afetiva lógica. Se a estes fatores acrescentarmos as questões da interioridade, características que condicionam o Alentejo, percebemos que a *Internet* e as redes sociais podem trazer à comunicação autárquica, todo um conjunto de ferramentas que ajudam a minorar as necessidades reais sentidas.

Ao nível da informação, as autarquias têm por isso responsabilidade para com os cidadãos que representam, apesar dos cargos políticos estarem sujeitos a alterações decorrentes dos resultados eleitorais, o que leva muitas vezes a mudanças nos planos a longo prazo. No entanto, havendo estas alterações o cidadão deve ser informado sobre o que se passa na sua região, qual o plano de ação da Câmara, as verbas que lhes são atribuídas anualmente, onde são feitos os investimentos, quando há reuniões abertas ao público, entre outras atividades. Contudo, não é apenas sobre estas atividades que a comunicação é transmitida ao público,

todas as outras atividades que envolvem a cidade e nas quais o poder camarário está presente são importantes. É o caso de festas da cidade, de desfiles, de visitas dos órgãos da Câmara que mereçam a devida importância, ou seja, assuntos de interesse para a população. Como aponta Susana Pinto, “a comunicação política prende-se com uma comunicação institucional continuada, baseada em ações de serviço público, e com objetivos relacionais e não eleitorais.” (2013: 12)

Eduardo Camilo por seu lado, aponta como comunicação municipal “um conjunto de atividades, verbais ou extra-verbais, concretizadas pelos municípios ou tende-os por referência, que visa legitimar os seus valores, atividades e objetivos.” (1999) Sublinha ainda que este tipo de comunicação apresenta “*logo a priori*, duas características estruturais relevantes: por um lado é uma comunicação corporativa; por outro, é concebida como um recurso técnico.” (1999) Na primeira característica, tal como é indicada, é uma comunicação corporativa, isto é, uma comunicação de tudo o que se passa na Câmara a nível da instituição em si, tal como já foi referido, por exemplo as reuniões abertas ao público e até aquelas à porta fechada, sendo que depois apresentam ao público as conclusões das mesmas. Já quanto recurso técnico, é uma comunicação utilizada para resolver alguns problemas municipais específicos e perceber até que ponto esses problemas têm resolução ou não. No entanto o mesmo autor afirma:

“de uma forma genérica, esta dificuldade prende-se com a falta de capacidade que alguns técnicos municipais têm para identificar e circunscrever os problemas municipais; e com a ausência generalizada de conhecimentos técnicos de comunicação que lhes possibilitariam averiguar até que ponto esses problemas têm ou não, uma solução comunicacional. É por isso que, numa vertente administrativa, raramente se recorre à comunicação municipal ficando ela apenas remetida para o domínio da difusão pública, da legitimação político-eleitoral ou da assessoria de imprensa.” (1999)

## V. As redes sociais na comunicação autárquica – Os resultados, algumas leituras possíveis

Anteriormente existiam locais onde eram anunciadas todas as atividades das Câmaras municipais, chamados de editais. Hoje ainda existem, mas já não são tão utilizados nem frequentados pelos municípios. Atualmente vive-se numa era em que a tecnologia e os meios tecnológicos são elemento principal. É devido a este ambiente atual que todas, ou quase

todas, as Câmaras Municipais têm vindo a aderir à *Internet*. Não só a *sites*, mas também a redes sociais. Aqui é mais fácil chegar ao público e notificá-lo para os acontecimentos que sejam do seu interesse.

Ana Silva, André Gonçalves, César Silva, Damien Rosa, Paulo Pinto, Simão Lopes e Tiago Mota num seu trabalho de mestrado realizado em 2009, fizeram um levantamento das Câmaras Municipais dos 18 distritos do país que utilizam a *Web 2.0*. Nesta altura, apenas as Câmaras de Lisboa, Porto e Oeiras tinham conta em redes sociais, sendo que relativamente às Câmaras do Alentejo, é possível ver que em 2009 não havia nenhuma autarquia que tivesse uma conta em qualquer rede social.

Atualmente o paradigma é bastante diferente. As Câmaras dos distritos alentejanos Beja, Évora e Portalegre já todas têm conta na rede social *Facebook*, por exemplo. Para além destas também as de Aljustrel, Almodôvar, Alvito, Barrancos, Castro Verde, Cuba, Ferreira do Alentejo, Mértola, Moura, Odemira, Ourique, Serpa, Vidigueira, Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Portel, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas, Viana do Alentejo, Vila Viçosa, Alter do Chão, Arronches, Avis, Campo Maior, Castelo de Vide, Crato, Elvas, Fronteira, Gavião, Marvão, Monforte, Nisa, Ponte de Sor, Sousel, Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém e Sines têm conta nesta rede. Ou seja, dos 47 municípios existentes no Alentejo, todos eles têm conta na rede social *Facebook* e dão-lhe um uso muito frequente, ou seja, todos os dias, mais que uma vez por dia, publicam algo nesta rede social. O município de Portel, em Évora, apresenta até duas páginas uma do município e outra do auditório municipal onde apresenta todos os acontecimentos a realizar no mesmo.

Mas não é apenas esta a rede social utilizada por estas Câmaras Municipais. Também o *Youtube*, o *Twitter*, o *Issuu* e outras, são redes sociais que estas Câmaras utilizam.

O *Youtube* é uma rede social utilizada por 29 municípios. São eles Aljustrel, Alvito, Beja, Castro Verde, Ferreira do Alentejo, Mértola, Moura, Odemira, Ourique, Vidigueira, Borba, Montemor-o-Novo, Portel, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas, Viana do Alentejo, Alter do Chão, Arronches, Campo Maior, Crato, Elvas, Gavião, Monforte, Ponte de Sor, Portalegre, Alcácer do Sal, Santiago do Cacém e Sines. Contudo, este uso é muito pouco frequente, apenas há publicações mensais ou em épocas festivas, como o Natal ou o Carnaval.

Também o *Twitter* é uma rede social utilizada por 12 municípios, o de Aljustrel, Beja, Ferreira do Alentejo, Mértola, Reguengos de Monsaraz, Castelo de Vide, Elvas, Gavião,

Marvão, Monforte, Santiago do Cacém e Sines. Porém na sua grande maioria o uso que lhe é dado é muito pouco ou nenhum, como por exemplo o município de Aljustrel tem conta nesta rede social, mas não partilha nenhum conteúdo desde 2012.

A rede do *Google*, *Google+*, também é utilizada por 3 municípios, Beja, Ferreira do Alentejo e Reguengos de Monsaraz. Destas três, apenas Beja utiliza muito a rede, tendo publicações quase semanais, ou de duas em duas semanas.

A rede social *Flickr*, mais utilizada no Brasil, é utilizada pelo município de Beja, apesar de não publicar nada desde 2013, e pelo município da Vidigueira, que a utiliza com muita regularidade.

Uma das redes sociais com um grande número de utilizadores atualmente, e que tem tendência a aumentar, é o *Instagram*. Desta rede social fazem parte os municípios de Évora, embora não tenha publicações desde novembro de 2016, o município de Reguengos de Monsaraz que publica muito frequentemente e o município de Portalegre, embora também já não publique nada desde agosto do ano passado.

Há também uma rede social profissional, o *Linkedin*, da qual a Câmara Municipal da Vidigueira faz parte. Nesta rede faz uma apresentação da cidade, da Câmara Municipal e remete para os perfis dos funcionários da Câmara.

Para finalizar, referimos uma rede social que se encontra presente em 6 Câmaras municipais o *Issuu*, uma rede onde se partilham fotografias ou publicações. As Câmaras presentes nesta rede social são Beja, Odemira, Montemor-o-Novo, Redondo, Reguengos de Monsaraz e Sines. Embora todas elas tenham conta nesta rede, apenas Odemira e Montemor-o-Novo a usam regularmente, de forma quase semanal, todas as outras raramente a utilizam. Como curiosidade, registar ainda que destes 47 municípios, o de Borba, Évora e Fronteira já criaram uma aplicação para o telemóvel para desta forma se aproximarem cada vez mais dos seus cidadãos.

## VI. Considerações finais

Atualmente, marcas, empresas ou instituições, sejam elas públicas ou privadas, de dimensão local, regional, nacional ou internacional, procuram um lugar no ciberespaço, mostrando aí a sua existência. Hoje, uma empresa que acaba de ser criada abre um espaço físico, mas já não dispensa um espaço na *Internet*, sobretudo um *website*, isso mesmo constatámos a

propósito do objeto de estudo em causa. Porém, curiosamente, há marcas, empresas ou serviços que nascem na *Internet* e já dispensam o espaço físico. Estando fora da rede, as organizações perdem formas extraordinárias e rentáveis de comunicar com os seus públicos. Os *sites* oficiais são como “montras” que expõem o que se tem para oferecer e quando bem projetadas e organizadas conseguem servir convenientemente os seus visitantes.

A vasta adesão dos municípios às redes sociais permite-nos perceber a evolução que tem ocorrido nos últimos anos. A *Internet*, e tudo o que ela acarreta, veio mudar o mundo, a forma como se vive e a forma como se comunica.

Sobre este tema as alterações foram inúmeras. Como já foi referido, o que antes era um edital agora está presente não só no *site*, que todas as Câmaras Municipais alentejanas têm, mas é também partilhado nas redes sociais das mesmas.

É através de todas as ferramentas que as redes sociais oferecem que os órgãos camarários partilham todos os acontecimentos relevantes para os cidadãos.

Cada pessoa, cada empresa, cada Câmara Municipal tem de se adaptar a estas realidades e conseguir manter-se atualizada às constantes novidades dos avanços tecnológicos.

Todos os dias há cada vez mais mudanças no mundo físico e no mundo virtual. Se as Câmaras Municipais pretendem continuar a mostrar o seu trabalho e os seus projetos a todas as pessoas que têm interesse nos temas, têm de continuar a adaptar-se, como se adaptaram nos últimos anos.

O facto de até as Câmaras Municipais de pequenas terras, muitas vezes desconhecidas pela maioria das pessoas, terem uma conta numa rede social, de se preocuparem em informar não só os seus habitantes, mas também, todos os outros que possam ter interesse nos diversos eventos que ocorrem na terra, é um sinal de avanço muito significativo para a sociedade.

Esta é a realidade atual e, tendo em conta os dados apresentados, é também a realidade do Alentejo, uma zona do país que parece já investir na propagação da informação e no contato direto com a sua população.

## VII. Referências bibliográficas

Amaral, I.(2016). *Redes Sociais na Internet – Sociabilidades Emergentes*.Labcom,IFP,Covilhã.

Barradas,C. (2015). *Las salas de prensa online – Estudio de los municipios Portugueses.Una propuesta de sala de prensa virtual*. Tesis Doctoral .Departamento de Información y Comunicación da Universidade da Extremadura, Espanha.

Camilo, E. (1999) Estratégias de Comunicação e Municípios. In *Biblioteca Online de Ciências da Comunicação*. Acedido a 24 de janeiro de 2018 em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/camilo-estrategias-municipios.html>

Castells, M. (2003). *A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ldta.

Ferreira, G. (2011). *Redes sociais de informação: uma história e um estudo de caso*. Dissertação de mestrado em Ciência da Informação na Escola da Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

Freitas Fernandes, K. R. (2015). *O Facebook Como Ferramenta De Marketing Digital Para As Empresas: Análise Da Fanpage De Uma Empresa De Terapia Nutricional*. Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Livro de Atas, ISSN 1984-9354, p.122. Acedido a 18 de maio de 2018 em [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_037M\\_9.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_037M_9.pdf)

Pinto, S. (2013) *Comunicação autárquica: A democracia e as relações públicas*. Relatório de estágio do Mestrado em Ciências da Comunicação, Universidade do Minho.

Rufino, C. (2009, abril) *A sociedade em rede e a segunda geração da internet: reflexões para o campo da comunicação organizacional*. Comunicação apresentada no III Congresso ABRAPCOP, São Paulo.

Silva, A., Gonçalves, A., Silva, C., Rosa, D., Pinto, P., Lopes, S., Mota, T. (2009) *A Web 2.0*. Dissertação de mestrado em Engenharia Informática e Computação e do mestrado integrado em Engenharia Industrial e Gestão, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Tomaél, M., Alcará, A. & Di Chiara, I. (2005). *Das redes sociais à inovação*. Brasília.

## **REDES SOCIAIS LOCAIS/MUNICIPAIS**

### **OS NÓS DAS REDES SOCIAIS: DESAFIOS DA INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM MONTEMOR-O-NOVO**

*Patrícia Rêgo*

*Universidade de Évora. Centro de Estudos Geográficos, IGOT-UL*

[patrego@uevora.pt](mailto:patrego@uevora.pt)

*Pascale Millecamps*

*Casa João Cidade, Montemor-o-Novo*

[joaocidade.caaapd@gmail.com](mailto:joaocidade.caaapd@gmail.com)

## **Resumo**

A partir de uma realidade local, de Montemor-o-Novo, no Alentejo, apresentamos os nós de uma rede social formada pelas três associações que desenvolvem trabalho no domínio da deficiência. Procuramos neste trabalho exploratório reflectir sobre a inclusão, paradigma incontornável e inovador no domínio social, a partir das interacções estabelecidas nesta rede e neste contexto territorial. Identificamos ameaças e oportunidades de uma resposta social específica, o Centro de Atendimento, Acompanhamento e Animação da Casa João Cidade, resposta atípica e eventualmente mais próxima da prática efectiva da inclusão social. Acabamos com o que achamos desafiador nesta temática social.

**Palavras-chave:** Inclusão, Pessoas com deficiência, Rede, Inovação social.

## **Abstract**

From a local reality, from Montemor-o-Novo, Alentejo, we present the nodes of a social network formed by the three associations that develop work in the field of disability. We seek in this exploratory work to reflect on the inclusion, an inescapable and innovative paradigm in the social domain, from the interactions established in this network and in this territorial context. We identified threats and opportunities for a specific social response, the João Cidade House Attention, Accompaniment and Animation Center, an atypical and possibly closer response to the effective practice of social inclusion. We end up with what we find challenging in this social theme.

**Key-words:** Inclusion, People with disabilities, Network, Social innovation.

## **1. Introdução**

O objectivo deste trabalho exploratório é múltiplo mas inter-relacionado: pretende reflectir sobre a importância do capital social e relacional das organizações do terceiro sector (OTS) no fortalecimento da sua participação nas redes sociais em que se inserem; pretende analisar a progressiva implementação da inovação social através da actuação destas organizações; procura, finalmente, destacar o papel das características do lugar no acolhimento da inovação. Estas questões estão ancoradas nos seguintes argumentos: i) a inovação social é uma visão transformadora da realidade local que promove a inclusão social, o sentido do lugar, a transformação das relações sociais e a capacitação dos elementos mais frágeis da comunidade; ii) a cooperação de proximidade e as redes são um valor-chave para o progresso das comunidades locais, fortalecendo a capacidade de negociar com as autoridades locais e nacionais; iii) a capacitação é uma ferramenta relevante promovida através de uma boa liderança e participação activa; iv) a proximidade geográfica permite contactos pessoais e interacção. Estes aspectos do capital territorial (Tóth, 2015) são favoráveis ao alavancar da inovação social e garante da resiliência local.

Para esta reflexão olhamos as instituições do terceiro sector na perspectiva de Hamdouch (2010), para quem o valor dos recursos humanos, flexibilidade e adaptabilidade no cumprimento de novos objectivos e vários itens associados ao “clima interno” das organizações do terceiro sector (ética/”lealdade”, participação, identidade, motivação, treinamento) são incentivos para a inovação social. Contudo, a inovação e a continuidade das acções têm dificuldade em emergir onde há escassez de habilitações, de visão e de cooperação (capital social) em termos individuais e colectivos.

São três os principais conceitos que organizam este artigo: i) colaboração, um processo que “ocorre quando pessoas de diferentes organizações produzem algo em conjunto por meio do esforço colectivo, recursos e tomada de decisão e compartilham a propriedade do produto ou serviço final” (Pierson, 2008:45); ii) inclusão social por via da promoção da desinstitucionalização das pessoas com deficiência, novo paradigma centrado na participação activa dos intervenientes na tomada de decisão sobre as suas vidas (Millecamp & Silva, 2017); iii) ambiente de vizinhança (Grannis, 2009), o espaço de interacção e compromisso emocional, compromisso alcançável no balanço entre a necessidade de

cooperar para manter a coesão da comunidade e o conflito decorrente de visões diferentes sobre problemas colectivos.

A componente analítica do artigo foca-se na experiência de participação em rede das três organizações do município de Montemor-o-Novo no desenvolvimento da resposta social focada na inclusão das pessoas com deficiência: a Cercimor, a Associação 29 de Abril e a Casa João Cidade. Procura-se, em particular, compreender as iniciativas tomadas e o nível de autonomia dos dinamizadores, identificando os aspectos positivos e negativos que sobressaem. A análise incide, especificamente, no Centro de Atendimento, Acompanhamento e Animação para Pessoas com Deficiência (CAAAPD) da Casa João Cidade. Nesta abordagem são consideradas as questões de escala e de mobilização de capital social e relacional.

O caminho metodológico para conceber e desenvolver este estudo exploratório incluiu a análise da rede local de OTS que trabalham com o público-alvo, o diagnóstico das potencialidades existentes no território, por via do trabalho desenvolvido pelas OTS ao longo do tempo e, finalmente, a análise SWOT da Casa João Cidade, apresentada como caso de estudo.

No que diz respeito à discussão dos resultados, os seguintes tópicos são enfatizados: i) o incentivo à partilha de visões e recursos das OTS, de modo a efectivar respostas centradas nas pessoas e não nas organizações; ii) a colaboração recíproca entre as OTS, que se prefigura como estímulo à inovação social; iii) a consideração de um tempo relativamente longo necessário à interiorização das práticas sociais e à mudança social; iv) a noção de que a proximidade geográfica, essencial para a colaboração, não é suficiente para assegurar a proximidade relacional necessária no combate aos défices de confiança das OTS, nos processos de inclusão social onde a desinstitucionalização surge como uma mais-valia.

## **2. Inovação social e terceiro sector**

As organizações do terceiro sector (OTS) apresentam especificidades favoráveis à inovação social entre as quais salientamos: o laço social (primário), a proximidade geográfica, o acesso ao espaço civil ”público”, através do desenvolvimento da participação cívica, a parceria com o estado (central e local) no acesso a serviços de interesse geral, a construção da confiança (tempo) e a “hibridização” entre recursos económicos. A originalidade das OTS reside no modo como articulam as vertentes social e económica, com o objectivo de

fazer vingar um projecto de desenvolvimento que tende a ajustar, de modo constante, a oferta e a procura de serviços sociais e pessoais (Rêgo, 2001). Assim, os serviços prestados são mais acessíveis a categorias da população excluídas pela idade, sexo, emprego, rendimento, etnia ou deficiência, o que valoriza o papel das OTS no reforço da coesão social.

Hamdouch (2010) faz uma abordagem às organizações do terceiro sector onde estas são analisadas como promotoras de inovação social face a instituições equivalentes do sector público e do sector privado. Esta leitura decorre não só de aspectos intrínsecos, de determinantes de comportamento como igualmente das motivações que caracterizam os vários participantes do terceiro sector.

O estudo sobre a inovação social no terceiro sector, promovido em Évora pela Fundação Eugénio de Almeida (org. de André & Rêgo, 2013), inclui um balanço sintético dos seus aspectos positivos e negativos e constituiu a base da presente reflexão, apresentada no quadro I.

#### **Quadro I – Virtualidades e Limitações do Terceiro Sector**

Dimensões de análise	Virtualidades das OTS	Limitações das OTS
Resposta	Abordagens pioneiras Variedade de respostas Construção conjunta (oferta e procura)	Fragmentação (diversidade de interesses, valores e necessidades)
Organização	Redes de cooperação e mediação	Dimensão (geralmente pequena)
Relação	Proximidade	Dependência de Lideranças individuais
Qualificação	De actividades informais	Emprego pouco qualificado
Actores	Diversos ( <i>stakeholders</i> , técnicos, voluntários, beneméritos)	Confusão de competências (entre profissionais e voluntários)
Recursos	Diversos (mercantis, não mercantis e não monetárias)	Dependência de subsídios

Fonte: adaptado de The Young Foundation/TEPSIE 2012, Hamdouch 2010, Rêgo 2001e 2003.

Neste conjunto, atendendo aos tópicos valorizados na presente análise, convirá determo-nos nos aspectos da organização das OTS: i) a integração em redes de cooperação e mediação, onde assume relevo o papel activo dos actores envolvidos; ii) a pequena dimensão de muitas organizações, por um lado favorece a mudança e as dinâmicas de novos projectos, por outro

funciona como entrave à disseminação de novas práticas para além da escala de actuação da própria OTS.

### **3. Inovação social em prol de uma sociedade inclusiva**

A inovação social (IS) é um conceito subjacente a esta reflexão, já que se procura entender como pode uma iniciativa (e.g. a inclusão de pessoas com deficiência) apoiar a emergência de novas ideias ou produtos e, em última análise, vir a transformar as relações sociais, contribuindo para a independência desta população vulnerável, no sentido da construção de novas práticas orientadas para a qualidade de vida de acordo com a sua procura de bem-estar. Os trabalhos de referência sobre a inovação social (Moulaert *et al.* 2009 e 2013, Klein e Harrisson 2007) apresentam-na como uma resposta original a necessidades não satisfeitas (ou nem sequer identificadas como necessidades), implicando uma transformação nas relações sociais no sentido da igualdade de oportunidades, da justiça social e da autonomia das pessoas, promovendo a inclusão e a coesão social. Paralelamente, a IS deve ser encarada como processo criativo, na medida em que promove mudanças sociais qualitativas, novas relações sociais, alternativas ou mesmo rupturas com procedimentos tradicionais (André & Abreu, 2006 e André & Reis, 2009). Neste sentido, a IS comporta um risco, « L’innovation affronte l’institué, c’est-à dire qu’elle défait la tradition, elle dépasse la routine et elle défie les contraintes » (Comeau, 2004 :37). As inovações sociais nas condições de vida representam novas formas colectivas de pensar e de fazer, favoráveis ao interesse geral, em ruptura com práticas anteriores.

É neste contexto que se inscrevem os novos caminhos para a inclusão que dão cumprimento à Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD, 2007)<sup>47</sup>, ratificada em Portugal em 2009 (Resoluções 56 e 57 da Assembleia da República) e de que fazem parte iniciativas promovidas por OTS objecto deste estudo exploratório e materializadas, em particular, num guia facilitador para projectos desportivos na via inclusão, destinado a capacitar a comunidade para a prática desportiva das pessoas com deficiência. Como referem os autores da publicação,

---

<sup>47</sup> Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adoptada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007, constitui um marco histórico, representando um importante instrumento legal no reconhecimento e promoção dos direitos humanos das pessoas com deficiência e na proibição da discriminação contra as estas pessoas em todas as áreas da vida, incluindo ainda previsões específicas no que respeita à reabilitação e habilitação, educação, saúde, acesso à informação, serviços públicos, etc.

“A sociedade será inclusiva no dia em que seja dado a cada um, um lugar na sociedade, como cidadão, com tudo o que isso implicar: o exercício pessoal da cidadania, a procura pessoal da felicidade e a busca do bem-estar comum” (Millecamps & Silva, 2017:71).

Deste modo, a solução tende a ser a promoção da inovação social, dando espaço à imaginação e criatividade, preparando o caminho para o novo paradigma da desinstitucionalização, produto de uma fundamental mudança de objectivos: as instituições passam para segundo plano e às pessoas é dada voz activa, solicitando-se a sua participação e conferindo-lhes possibilidade de escolha (autodeterminação).

#### **4. Inclusão social em Montemor-o-Novo**

Montemor-o-Novo é um município do distrito de Évora (Alentejo) com 17 500 habitantes, onde o núcleo urbano não atinge os 10 000 habitantes (INE, 2011) e onde há uma rede social de três OTS dirigida para as pessoas com deficiência.

O município foi objecto de diversos estudos sobre a inovação social da iniciativa da geógrafa Isabel André e da sua equipa de investigação, iniciada com o estudo de caso para a acção de coordenação KATARSIS e prolongada em diversos projectos como o RUCAS, sobre lugares socialmente criativos onde, na opinião de Moulaert (2018), se discute proveitosamente as vantagens da cooperação próxima entre as autoridades municipais, as organizações da sociedade civil e os agentes culturais, analisando a simbiose em evolução entre actores externos e população local, sublinhando a utilização crescente dos recursos locais na produção artística, salientando ainda o nexo natureza-cultura. Montemor surge assim como um caso emblemático de inovação sociocriativa em meio local (André & Abreu, 2009 e André, Abreu & Carmo, 2013), resultante das relações de reforço mútuo entre a criatividade e a construção da comunidade. Aqui encontramos as três características que definem os ‘lugares criativos’: “diversidade sociocultural, relacionada com a abertura ao mundo exterior; tolerância, no sentido da abertura ao risco da inovação; e democracia com base na participação activa dos cidadãos” (André & Abreu, 2006: 132).

Os nós da rede social de proximidade, dirigida às pessoas com deficiência, são formados pela Cercimor, pela Associação 29 de Abril e pela Casa João Cidade. No Quadro II, apresenta-se sumariamente esta rede, construída ao longo do tempo numa evolução que resulta das necessidades percepcionadas na comunidade e da constante cooperação entre

actores internos e externos, confrontados com os valores mobilizadores destas iniciativas desenvolvidas em prol do bem comum.

**Quadro II – OTS da rede social de Montemor-o-Novo no acompanhamento às pessoas com deficiência**

Dimensões de análise	CERCIMOR	29 DE ABRIL	CASA JOÃO CIDADE
Início de actividade	1976	1991	2002
Respostas sociais	IP CAFAP CAO CRP CRL LAR	LAR CAO	CAAAPD CAO
Nº de colaboradores	58	20	10

Fonte: páginas web das diversas OTS

Em Montemor-o-Novo (M-o-N), a oferta institucional foi iniciada com a Cercimor (1976), uma cooperativa de pais que marca a assunção, no espaço público, da formação e apoio às crianças e jovens com deficiência, até aí resguardados no espaço doméstico e familiar. As valências desta organização, inicialmente dirigidas à infância e juventude [como sejam a Intervenção Precoce (IP) ou o Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP)] foram sendo ampliadas com a formação profissional e a reabilitação, na sequência do crescimento da população inicial e do reconhecimento de questões sociais mais amplas da comunidade adulta local, no que respeita à sua preparação para a auto-suficiência. Posteriormente, o Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) e o Lar, corporizam preocupações para as pessoas mais dependentes e sós do ponto de vista familiar, dado o envelhecimento progressivo das famílias. É este o problema de fundo a que a Associação 29 de Abril procura responder no início dos anos 90. Mais recentemente, a Casa João Cidade (2002), materializa o sonho da criação de uma comunidade sócio terapêutica para pessoas com deficiência mental, ainda com a ideia de suprir ao problema do envelhecimento das pessoas com deficiência intelectual e das suas famílias. Contudo, o foco constante na criatividade e uma profunda liberdade de práticas, associada à falta de autonomia financeira da organização para criar o lar, transformaram o projecto nas respostas sociais actuais

[Centro de Atendimento, Acompanhamento e Animação para as Pessoas com Deficiência (CAAAPD) e Centro de Actividades Ocupacionais (CAO)].

No momento actual, após um ciclo marcado pela oferta institucional, surgem os desafios do novo paradigma da inclusão social que defende as mais-valias das respostas dadas à medida do indivíduo, impondo uma reflexão sobre as práticas actuais e a criação de projectos orientados para esta renovada perspectiva. Das actividades em curso, os serviços de acompanhamento das pessoas com deficiência, visando a autonomia dos indivíduos e a promoção da autodeterminação, como seja o CAAAPD da Casa João Cidade, podem aproximar-se da visão inclusiva preconizada na Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, defensora de uma Europa sem barreiras para estes cidadãos, incluindo o direito de circularem livremente, de escolherem onde e como viver e de acederem plenamente a actividades culturais, recreativas e desportivas e, por isso, lhe conferimos destaque no estudo exploratório de caso.

Consideramos que a visão da desinstitucionalização como objectivo inovador da inclusão das pessoas com deficiência é localmente equacionável através: i) da valorização das relações de proximidade para a partilha de recursos das OTS mediante iniciativas conjuntas que reforcem o capital relacional das OTS; ii) a análise e a valorização do '*networking*' de proximidade.

Este caminho é alcançável através na troca de experiências e fomento de relações colaborativas entre as OTS locais. Contudo, reconhece-se que a inovação tem dificuldade em emergir onde há défice de qualificações e de colaboração (capital social) quer em termos individuais quer no âmbito colectivo. Nestes casos o '*networking*' e a mediação institucional são habitualmente débeis (André & Rêgo, 2003).

Importa concretizar a análise na comunidade objecto desta reflexão, através da prática desenvolvida pelas OTS referidas. Assim, após a apresentação sumária desta rede social, ressaltamos as potencialidades criadas em M-o-N, em resultado do trabalho desenvolvido pela Cercimor, pela 29 de Abril e pela Casa João Cidade, não tendo sido consideradas as ligações a outras entidades para além das três que integram a rede de apoio à população com deficiência.

O diagnóstico inicial de potencialidades destas OTS, favorável ao incremento do '*networking*', revela a partilha da visão sobre a inclusão e também alguma partilha de recursos. Relativamente à visão inclusiva, as OTS reconhecem a importância da participação, da autodeterminação e da vida independente. Contudo, há uma diferença entre

o reconhecimento teórico desta visão e as possibilidades da sua efectiva implementação. Quanto aos recursos, em qualquer dos nós desta rede de organizações verifica-se: uma prática assente em recursos humanos qualificados e experientes; a presença de voluntários de direcção empenhados e conhecedores do contexto local; uma tradição de colaboração no acesso e utilização de equipamentos e infra-estruturas para a concretização das suas iniciativas. Contudo, basta vez, estas iniciativas são de uma das organizações e não correspondem a projectos colaborativos desenvolvidos ao longo de todo o processo (criação, realização e avaliação).

Em M-o-N, as pessoas com deficiência estão visíveis na comunidade e são pró-activas [e.g. participam nos passeios da programação ‘dias tranquilos’ do município, têm um papel de espectador em vários eventos culturais das organizações da cidade e até têm o papel de “atores” em algumas delas], a par da maior frequência autónoma dos estabelecimentos de comércio e serviços locais. Entretanto, as famílias estão mais sensibilizadas para a inclusão. O surgimento de novas associações na comunidade (cooperativas e outras) com uma visão integral da sociedade reforça a dinâmica interligada dos actores. Esta cidadania activa resulta da valorização dos interesses e das competências dos indivíduos, contribuindo para a transformação da comunidade local.

## **5. Implementação desta inclusão social**

A Casa João Cidade, analisada como caso de estudo, permite focar a abordagem com mais detalhe. Como referido, esta OTS é a mais jovem da rede (Quadro II) e beneficiou da experiência e dos percursos anteriores das suas congéneres, a par da própria evolução registada no paradigma da inclusão das pessoas com deficiência.

O diagnóstico SWOT elaborado para esta OTS (Forças/*Strengths*, Fraquezas/*Weaknesses*, Oportunidades/*Opportunities* e Ameaças/*Threats*) e apresentado no Quadro III, tem o interesse de obrigar a considerar o contexto interno mas também as condições externas que o podem vir a transformar. A identificação de aspectos específicos em cada um dos domínios permite apoiar a definição de actividades e de projectos estratégicos.

### Quadro III – Análise SWOT (Casa João Cidade)

Forças (Interno Positivo)	Fraquezas (Interno Negativo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência/ Reflexão sobre a prática</li> <li>• Entusiasmo/Inconformismo</li> <li>• Espírito de abertura dos fundadores</li> <li>• Dimensão pequena/Flexível</li> <li>• Ligação às artes e à natureza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrutura de gestão voluntária desajustada ao crescimento da associação</li> <li>• Não integra qualquer federação (isolamento)</li> </ul>
Oportunidades (Externo Positivo)	Ameaças (Externo Negativo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abertura ao exterior (contexto nacional e internacional)</li> <li>• Ter surgido no contexto da emergência da visão da inclusão nas políticas sociais</li> <li>• Necessidade de criar parcerias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concorrência</li> <li>• Ambiente com défice de efectiva cooperação</li> <li>• Ambiente onde o conceito da inclusão ainda não está totalmente assimilado</li> <li>• Hiato entre a visão (discurso) e a prática</li> </ul>

Fonte: elaboração dos autores

Podemos considerar que o **paradigma da inclusão** foi uma oportunidade para a Casa João Cidade e, tendo em conta as suas forças, a associação soube, em tempo útil, encontrar a resposta social que melhor podia pôr em prática esta visão. De facto, o Centro de Atendimento, Acompanhamento e Animação para Pessoas com Deficiência (CAAAPD), ainda que sem legislação (celebrou um ‘acordo atípico’ com a Segurança Social), tem por objectivos: i) contribuir para que seja reconhecido às pessoas com deficiência o direito à participação no processo de tomada de decisão; ii) promover o convívio entre as pessoas através de actividades socioculturais, recreativas e de lazer, a fim de reforçar a auto-estima e a motivação; iii) informar/sensibilizar a comunidade em geral para as problemáticas da deficiência, na promoção de uma atitude aberta e inclusiva.

Deste modo, o CAAAPD é o veículo ideal para um trabalho social inovador. Sem um modelo pré-estabelecido mas com uma reflexão sobre os conceitos essenciais e a forma de os implementar na prática, o CAAAPD investiu inicialmente mais em actividades culturais e ambientais, prosseguindo desde 2012 com um projecto no domínio do desporto que surge como uma nova oportunidade na prática da inclusão. Esta oportunidade vem da **necessidade de criar parcerias** para conseguir chegar aos objectivos da nova resposta social. Tal como referido no “Guia facilitador para projectos desportivos” (Millecamp & Silva, 2017), fruto

da reflexão sobre o projecto “Um passo em frente”<sup>48</sup>, o estímulo inicial, facilitador da congregação de recursos e vontades, não foi um único aspecto mas surge da complexidade social e da noção que o sucesso das actividades e experiências sociais assentam em factores anteriores e muitas vezes desconhecidos – como as motivações, as ideias, os afectos, os interesses, dos vários atores. O trabalho de reflexão sobre o projeto revelou também que novos desafios como a capacidade de aproveitar as singularidades locais em conjunto, com princípios de acção claros, favorecem não só a inclusão das pessoas com deficiência mas provocam mudanças na comunidade.

Do lado das ameaças, a maior poderá ser o risco de **egotamento do termo ‘inclusão’** antes da sua real efectivação nos diversos campos da vida das pessoas com deficiência. Primeiro ao nível local, onde se corre o risco de considerar a ‘aparição’ pública das pessoas com deficiência como um resultado suficiente e assim não procurar ir mais além, na direcção da sua auto determinação e na consideração de condições de vida não institucionalizadas, sempre que possível. Segundo no contexto nacional das políticas públicas, onde se registam avanços e recuos: de um lado vemos actualizações legislativas pertinentes, nomeadamente a de 14 de Agosto de 2018 sobre o estatuto jurídico do maior acompanhado (Lei nº49/2018 que vem substituir os institutos da interdição e da inabilitação; do outro encontramos a inércia de algumas iniciativas da Segurança Social, em particular o seu programa PROCOOP (despacho nº 45920-A/2018 *de 15 de Junho*), que continua a criar lugares em respostas sociais segregadoras.

Retiramos ainda da análise SWOT uma última ameaça que merece a nossa atenção, a saber o ambiente com **défice de efectiva cooperação**. Se como vimos acima o trabalho em parceria é essencial para a concretização da sociedade inclusiva, é preciso fomentá-lo. E se a via é a da adaptação da comunidade, assente em actividades tão próximas quanto possível das práticas de qualquer cidadão – trata-se, portanto, de ajudar as comunidades a oferecer as mesmas oportunidades, recursos e objectivos às pessoas com deficiência. Isto significa que o tema da deficiência sai do domínio dos “especialistas” para dizer respeito a todos os

---

<sup>48</sup> Desde 2009, o CAAAPD tem desenvolvido actividades, no **seio da comunidade**, no intuito de promover a inclusão. De entre elas, o projecto “Um Passo em Frente” é especialmente dedicado ao desporto. Após uma fase de experimentação de várias modalidades (2011- 2013) foram criadas as condições para a prática em clubes (2014) da natação adaptada [Atlético Clube de Montemor (ACM)] e do futebol adaptado [Grupo União Sport (GUS)] e em espaços na comunidade (centro juvenil e pavilhão municipal) para o boccia. Prosseguindo os objectivos do projecto, encontraram-se formas de organizar competições ao nível regional (2016): o circuito de boccia em parceria com cinco instituições e os torneios de futebol adaptado com a Associação de Futebol de Évora (AFE).

elementos da comunidade ou que com ela trabalham e requer, portanto, saberes diversificados que se juntam em cooperação. Estes são os valores e a prática do CAAAPD.

## 6. Novo desafio

A rede de OTS presente em Montemor-o-Novo no âmbito do apoio às pessoas com deficiência permite: i) aspirar à concretização de respostas sociais cada vez mais centradas nas pessoas e menos nas organizações; ii) fomentar a colaboração recíproca, potenciando a proximidade relacional necessária ao combate dos défices de confiança nas iniciativas de inclusão social.

A prática do CAAAPD, apresentada como caso de estudo, mostra que a comunidade oferece elementos de heterogeneidade que podem estimular inovações individuais, familiares e sociais e, desta forma, contribuir para mais e melhores vias de inclusão. Esta constatação sugere que, na área da inclusão social, se deve aceitar e trabalhar com a diversidade para além da diversidade das pessoas com deficiência e fortalece a ideia de que as actividades não devem estar limitadas aos grupos de risco, mas devem ocorrer nas comunidades e espaços em que medram interacções sociais capazes de mudar a realidade (Silva & Millecamp, 2018). O desafio é promover esta visão.

## Referências bibliográficas

André, I.& Abreu, A. (2006). Dimensões e espaços da Inovação social. *Finisterra – Revista Portuguesa de Geografia*, Vol.XLI (81): 121-141.

André, I.& Abreu, A. (2009). Social creativity and post-rural places: the case of Montemor-o-Novo, Portugal. *Canadian Journal of Regional Science/Revue Canadienne des Sciences Régionales*,XXXII (1) :101-114.

André, I., Abreu, A. & Carmo, A. (2013). Social innovation through arts in rural areas: the case of Montemor-o-Novo in Moulaert, F., MacCallum, D., Mahmood, A., Hamdouch, A. (eds) (2013). The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research. Edward Elgar, Aldershot, UK and Brookfield, US: 242-255.

André, I.& Reis, J. (2009). O circo chegou à cidade! Oportunidades de inovação sócio-territorial. *Finisterra- Revista Portuguesa de Geografia*, Vol. XLIV (88): 79-90

André, I.& Rêgo, P. (2003). Redes e desenvolvimento local: a importância do capital social e da inovação, *Boletim de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 36:117-127.

André, I. & Rêgo, P. (org.) (2013). Inovação Social no Terceiro Sector. O Distrito de Évora. Évora:

Fundação Eugénio de Almeida.

Grannis, R. (2009). From the Ground Up. Translating geography into community through neighbour networks. Princeton, Princeton University Press

Tóth, B. I. (2015). Territorial Capital: Theory, Empirics and Critical Remarks. *European Planning Studies* 23-7: 1327-1344.

Comeau, Y. (2004). Les contributions des sociologies de l'innovation à l'étude du changement social, *Innovations Sociales et Transformations des Conditions de Vie. Actes du Colloque – 16 avril 2004*, Cahiers du CRISES, Collection Études théoriques, ET0418: 29-44.

Despacho 5920-A/2018 em Diário da República n.º 114/2018, 1º Suplemento, Série II de 2018-06-15, pp. 16886- (2) a 16886- (3)

Hamdouch, A. (2010). Overview of Theoretical Dimensions, Non-Profit Organizations as Key promoters of Socially Creative Strategies and Social Innovations: What makes the difference? In Labour Market, Employment Strategies and Social Economy, André, I. & Abreu, A. (coordinators). Cahiers du CRISES, Collection Études théoriques, ET1004: 39-52.

Instituto Nacional de Estatística (2011). Recenseamento Geral da População.

Klein J-L. & Harrison, D. (eds.). (2007). L'innovation Sociale – Emergence et effets sur la transformation des sociétés. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Lei nº49/2018 em Diário da República n.º 156/2018, Série I de 2018-08-14, pp. 4072-4086

Millecamps, P. & Silva, N. (2017). Via Inclusão. Guia facilitador para projetos desportivos, para capacitar a comunidade à prática desportiva das pessoas com deficiência. Casa João Cidade, Instituto Nacional para a Reabilitação e CM Montemor-o-Novo.

Moulaert, F. (2018). Cultura, Artes e Inovação Social. O que aprendemos com gratidão com a Isabel André, em Isabel André Uma Geógrafa Inquieta: textos escolhidos, Stevens, A. & Carmo, A. (org.). Lisboa, Centro de Estudos Geográficos, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, Universidade de Lisboa :408-415.

Moulaert, F. et al. (eds.). (2009). Social Innovation and Territorial Development. Aldershot: Ashgate Publishing, Farnham.

Moulaert, F., MacCallum, D., Mahmood, A. & Hamdouch, A. (eds.). (2013). The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research. Edward Elgar, Aldershot, UK and Brookfield, US Publishing.

Pierson, J. (2008). Going Local. Working in communities and neighbourhoods. London: Routledge

Rêgo, P. (2001). Instituições de Solidariedade Social: Participação Cívica e Desenvolvimento Local, dissertação de Doutoramento inédita em Geografia, Universidade de Évora.

Rêgo, P. (2003). Instituições de Solidariedade Social: participação cívica e reforço da coesão social e territorial, in Sociedade e Trabalho, Ministério da Segurança Social e do Trabalho, nº 19/20, Janeiro/Agosto: 91-104.

Resolução da Assembleia da República 56/2009 em Diário da República n.º 146/2009, Série I de 2009-07-30, pp. 4906 – 4929

Resolução da Assembleia da República 57/2009 em Diário da República nº146/2009, Série I de 2009-07-30, pp. 4929 – 4933

Silva, N. & Millecamps, P. (2018). Partilhar dentro da Caixa: Clubes, Comunidade e Inclusão social, Revista FPDD, Ano 4 | Volume 4 | Edição Especial -1 | Lisboa 2018 | pp. 30| Isnn: 2183-511X

The Young Foundation. (2012). Social Innovation Overview – Part I: Defining social innovation, A deliverable of the project: “The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe” (TEPSIE), European Commission – 7th Framework Programme, Brussels: European Commission, DG Research.

## **V. REDES E DESTINOS TURÍSTICOS**

## **REDES E DESTINOS TURÍSTICOS**

### **TURISMO E REDES SOCIAIS: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DA COMUNICAÇÃO DAS DMO NO FACEBOOK**

*Eva Milheiro*

*VALORIZA (Instituto Politécnico de Portalegre) e GOVCOPP (UA)*

[eva@ipportalegre.pt](mailto:eva@ipportalegre.pt)

*Carla Melo*

*Instituto Politécnico de Portalegre*

[carla.melo@ipportalegre.pt](mailto:carla.melo@ipportalegre.pt)

*Gorete Dinis*

*Instituto Politécnico de Portalegre e GOVCOPP (UA)*

[gdinis@ipportalegre.pt](mailto:gdinis@ipportalegre.pt)

## **Resumo**

As redes sociais são, atualmente, ferramentas de relevo na comunicação organizacional nas vertentes *business to business*, *business to consumer* e *customer to customer*, que não devem ser descuradas.

O setor do turismo, fortemente baseado na informação, é particularmente suscetível de fazer uso destas ferramentas nas óticas anteriormente enunciadas. Sendo uma das megatendências que gera grande impacto no sistema do turismo, as redes sociais têm sido amplamente utilizadas pelos viajantes para pesquisar, organizar e partilhar a sua experiência (Xiang & Gretzel, 2010), enfatizando uma nova vertente da recomendação pessoal, o *electronic worth-of-mouth*.

As empresas e organizações do setor, por sua vez, poderão utilizar as redes sociais para melhor compreenderem e responderem às preferências dos seus clientes, bem como para promoção dos seus produtos e destinos turísticos, ao mesmo tempo que analisam as ofertas da concorrência. No caso das Organizações de Gestão de Destinos (DMO), e tendo em atenção as restrições orçamentais que usualmente enfrentam, as redes sociais representam uma oportunidade para comunicar o destino *online*.

Este artigo pretende efetuar uma análise comparativa da estratégia de comunicação das DMO em Portugal na rede social *Facebook*, bem como conhecer o envolvimento do potencial consumidor com os diferentes destinos turísticos. A metodologia adotada baseou-se em análises de conteúdo e de métricas digitais. Os resultados indicam que o *Facebook* é utilizado pelas DMO como plataforma de comunicação dos destinos turísticos, no entanto, as potencialidades da ferramenta podem ser ainda mais exploradas e os dados obtidos considerados no apoio à tomada de decisão.

**Palavras-chave:** Redes sociais, destinos turísticos, DMO, *Facebook*, e-WOM.

## **Abstract**

Social networks are increasingly assuming a relevant role in organizational communication in the business to business, business to consumer and customer to customer strands.

Tourism, as a heavily information-based sector, is particularly susceptible to the use of these tools in the aforementioned perspectives. Social networks are increasingly being used by travelers to research, plan and share their experience (Xiang & Gretzel, 2010), what emphasizes a new form of personal recommendation, the electronic word-of-mouth.

Social networks also provide tourism companies and organizations the opportunity to better understand and respond to customers' preferences while doing their own promotion and competition analysis. Destination Management Organizations (DMO), in particular, can overcome their frequent budget constraints by using social networks on destination online promotion.

This research article intends to develop a comparative analysis between Portuguese DMO communication strategies on Facebook, and to identify potential consumer's involvement patterns with different tourist destinations.

The methodology adopted is based on content analysis and digital metrics. Preliminary results reinforce the use of Facebook as a communication platform by Portuguese DMO, however, the overall functionalities of the tool are not fully explored neither the use of retrieved data on decision making processes.

**Key-words:** Social networks, tourism destinations, DMO, Facebook, e-WOM.

## Introdução

As redes sociais possuem um elevado poder de disseminação de informação em diversos formatos, capazes de influenciar a experiência turística.

Os turistas utilizam as redes sociais para fazer pesquisa para as suas viagens, para tomar decisões informadas e para partilhar a sua experiência e histórias de viagens com outros potenciais turistas. Leung *et al.* (2013) referem alguns exemplos através dos quais a informação é partilhada, tais como *blogs* ou *micro-blogs* (*Blogger* e *Twitter*), comunidades *online* (como o *Facebook* ou *TripAdvisor*), sites de partilha de vídeos, música e imagens (*Flickr* e *You Tube*), entre outros.

Esta partilha de informação coloca o turista no centro da experiência, podendo influenciar o comportamento de outros e tornando-o coprodutor nessa mesma experiência, o que só se tornou possível com a evolução da tecnologia. Hays *et al.* (2013) referem que a informação anterior à *web 2.0* era estática, só funcionava numa direção, em formato *read-only*, e não permitia a interação entre utilizadores.

Esta interação torna-se particularmente relevante se tivermos em consideração o risco que está associado às decisões de compra em turismo, devido às características intrínsecas do produto turístico. A sua intangibilidade não permite que seja avaliado num contexto de pré-compra, o que gera uma maior procura de informação prévia à viagem por forma a minimizar os riscos de uma eventual má decisão.

A recomendação pessoal (*word-of-mouth*, WOM) assume um papel primordial enquanto fonte de informação e troca de experiências. Sen & Lerman (2007, *in* Abubakar & Ilkan, 2017) conceptualizaram o WOM como um tipo de conversação em tempo real entre consumidores sobre um produto e/ou serviço. O desenvolvimento da Internet estendeu este conceito a um contexto *online*, permitindo alcançar audiências mais vastas.

Outros autores citados por Zainal *et al.* (2017) (Burgess, Sellitto, Cox, & Buultjens, 2011; Ayeh, Au, & Law, 2013), referem-se aos conteúdos partilhados através de redes sociais como *user-generated content* (UGC), ou *electronic word-of-mouth* (eWOM), sendo este último definido como declarações, positivas ou negativas, feitas por clientes potenciais, atuais ou antigos acerca de produtos ou serviços turísticos que são disponibilizados aos viajantes através da Internet (Zainal & Lily, 2017).

Como argumentam Murphy *et al.* (2007 *in* Leung *et al.*, 2013), o e-WOM (*electronic word-of-mouth*) é reconhecido como uma fonte fidedigna de informação no planeamento de viagens, confiando os consumidores na percepção e avaliação feita por outros turistas relativamente aos produtos consumidos.

Na perspetiva das empresas, as redes sociais surgem como uma oportunidade sem precedentes para compreender e dar resposta às preferências dos consumidores. Sites como o *TripAdvisor* e outros, possibilitam comentários *online* (eWOM) que, analisados, permitem perceber as preferências dos consumidores pelos próprios produtos e serviços e pelos dos concorrentes.

As DMO, por seu lado, utilizam as redes sociais como uma estratégia de marketing a custos reduzidos, que lhes permite alcançar uma audiência global com recursos limitados (Hays *et al.*, 2013), particularmente relevante quando consideradas as limitações destas organizações no que respeita à disponibilidade de recursos financeiros e humanos qualificados em marketing digital. Contudo, alguns dos estudos realizados internacionalmente, referem que as DMO ainda não optimizam a sua presença nas redes sociais.

Neste artigo, iremos proceder a uma revisão da literatura sobre a importância das redes sociais e do eWOM no turismo, ao que se seguirá uma análise da utilização que as DMO portuguesas fazem da rede social *Facebook*. Será apresentada a metodologia utilizada, bem como os principais resultados, conclusões e limitações do estudo.

## **Turismo e redes sociais**

O aparecimento da Internet revolucionou os fluxos de informação turística, com efeitos transversais observáveis nos vários intervenientes do setor e nas diferentes fases da experiência turística (antes, durante e depois). O desenvolvimento dos media sociais e das diversas plataformas *online* que permitem a interação entre turistas (*customer to customer*), entre agentes e turistas (*business to consumer*), ou ainda, entre agentes (*business to business*), são particularmente relevantes neste contexto, dado o turismo ser um setor intensivo em informação (Gretzel *et al.*, 2000; Wang *et al.*, 2002).

A comunicação é atualmente muito mais dinâmica, bidirecional e de acordo com diversos autores, comandada pelos próprios utilizadores (Schegg *et al.*, 2008 *in* Hays, Page & Buhalis, 2013), que assumem um papel muito mais ativo e crítico.

Na perspetiva das empresas e organizações, a Internet, e as redes sociais em particular, permitem uma maior presença e visibilidade nos mercados, maior capacidade de segmentação de públicos e de criação de relações de proximidade com os potenciais clientes, através do maior envolvimento dos próprios turistas na geração de comentários e conteúdos, os designados UGC. Ao verem reconhecida a sua importância, ao obterem respostas aos comentários deixados nos *websites* e páginas das redes sociais, os turistas experienciam um sentimento de pertença e envolvimento, que por sua vez, os aproxima das empresas e dos destinos turísticos. Esta aproximação é benéfica para ambas as partes, já que permite o desenvolvimento de níveis de relacionamento (Roque *et al.*, 2012) e de narrativas diferentes e ajustadas a cada segmento de procura. Paralelamente, este tipo de comentários ou UGC é considerada pelos restantes turistas como mais imparcial e mais credível (Mak, 2016) e consequentemente, com maior capital de influência sobre as decisões de outros potenciais turistas.

Na perspetiva da procura, a Internet permite um maior e mais fácil acesso à informação, e tem vindo a alterar a forma como os turistas planeiam e organizam as suas viagens, bem como a forma como partilham as suas experiências (Buhalis & Law, 2008; Senecal & Nantel, 2004; Xiang & Gretzel, 2010). Os turistas procuram maior flexibilidade e são mais exigentes em relação à informação disponibilizada pelos destinos (Chen & Sheldon, 1997 *in* Roque *et al.*, 2012).

A utilização das redes sociais pelos turistas é maior e mais intensa na fase pós-viagem (Fotis *et al.*, 2012 *in* Usakli *et al.*, 2017), sendo neste período que ocorrem a maior parte das publicações destinadas a partilhar as impressões e experiências pessoais, recomendações, e níveis de satisfação ou insatisfação (Usakli *et al.*, 2017).

Esta possibilidade de partilha das suas experiências e opiniões, através do já referido UGC, para além de aumentar o grau de envolvimento dos turistas constitui uma ferramenta de excelência para as empresas e organizações do destino já que, através da análise dessas mesmas opiniões e comentários, passa a ser muito mais fácil conhecer a perspetiva dos turistas e potenciais turistas e, consequentemente, desenvolver estratégias

de comunicação mais direcionadas. Permite também responder a eventuais situações de insatisfação, que de outra forma poderiam não ser sequer conhecidas.

As experiências e opiniões favoráveis ou desfavoráveis de outros utilizadores são elementos influenciadores na decisão de novos clientes, tornando o eWOM, uma fonte de informação crucial no turismo. Esta tese é defendida por Abubakar & Ilkan (2017) que afirmam que o eWOM é uma das mais poderosas fontes de informação da web, através da qual os consumidores partilham as suas experiências. A informação transmitida via eWOM relativa aos destinos turísticos é encarada como sendo mais credível, pois não advém de uma fonte com intuições comerciais (Dellarocas, 2005) e consequentemente mais autêntica do que a promoção efetuada nos media pelos destinos (Gretzel & Yoo, 2008). A credibilidade também poderá advir por via de influenciadores de opinião, tais como *bloggers* ou celebridades, aos quais os potenciais visitantes poderão prestar mais atenção. Estes fatores podem aumentar a credibilidade do eWOM e encorajar os visitantes ao consumo turístico (Inversini & Masiero, 2014 *in* Williams *et al.*, 2017).

Este é um dos aspectos mais relevantes no que respeita à importância das redes sociais para as empresas e organizações turísticas dos destinos, mas também um enorme desafio. Um comentário negativo que não é respondido ou que é respondido negativamente pode ter efeitos bastante nefastos sobre a credibilidade e imagem das empresas/ organizações, já que é habitualmente considerada como uma falta de consideração para com os consumidores (Usakli *et al.*, 2017). Contudo, e em especial, do ponto de vista das organizações, esta não é uma tarefa fácil, principalmente quando as mesmas se debatem com fragilidades significativas ao nível dos seus recursos humanos e financeiros.

## A organização do Turismo em Portugal – as Organizações de Gestão do Destino

Segundo a Organização Mundial de Turismo,

“uma DMO é a entidade, que reúne autoridades, *stakeholders* e profissionais e/ou que facilita as parcerias entre a indústria do turismo com o objetivo de formar uma visão coletiva do destino. O objetivo final de uma DMO é desenvolver e promover o destino, através da coordenação e gestão das atividades essenciais, tais como o financiamento, o planeamento estratégico, o marketing, o processo de decisão e o desenvolvimento de produtos do destino” (OMT, 2010 *in* Roque *et al.*, 2012, p. 227).

De acordo com os mesmos autores, as DMO são classificadas pela OMT em três diferentes tipologias, de acordo com a área geográfica da sua intervenção:

“(i) DMO nacional – autoridades ou organizações nacionais de turismo, responsáveis pela gestão e marketing do turismo a nível nacional; (ii) DMO regional – autoridades responsáveis pela gestão e/ou marketing de uma região geográfica definida para esse efeito, algumas vezes, mas nem sempre uma região administrativa do governo local, como por exemplo um município e (iii) DMO local – responsável pela gestão e/ou marketing de uma área geográfica pequena, como uma cidade ou vila” (OMT, 2010 *in* Roque *et al.*, 2012, p. 227).

Em Portugal, e no contexto regional, as funções de gestão e promoção interna dos destinos constituem atribuições das Entidades Regionais de Turismo, às quais compete, tal como estabelecido pela Lei n.º 33/2013 de 16 de maio,

“a valorização e o desenvolvimento das potencialidades turísticas da respetiva área regional de turismo, bem como a gestão integrada dos destinos no quadro do desenvolvimento turístico regional, de acordo com as orientações e diretrizes da política de turismo definida pelo Governo e os planos plurianuais da administração central e dos municípios que as integram.” (art.º 5.º, alínea 1, p. 2912).

No caso particular das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, estas competências são da responsabilidade das Secretarias Regionais, nomeadamente, da Secretaria Regional de Energia, Ambiente e Turismo e da Secretaria Regional de Economia, Turismo e Cultura, respetivamente.

Nos últimos anos, o papel das DMO tem vindo a conquistar uma maior visibilidade, principalmente em matéria de comunicação e divulgação dos destinos turísticos *online*, fundamentalmente, como resposta às tendências do comportamento dos consumidores e beneficiando das possibilidades oferecidas pelos media sociais. De acordo com Presenza *et al.* (2005, *in* Roque *et al.*, 2012) “(...) as DMO estão a tornar-se mais proeminentes no desenvolvimento dos destinos e a agir como catalisadores e facilitadores no desenvolvimento do turismo”.

Efetivamente os atuais padrões de consumo dos turistas, os fatores que influenciam a sua tomada de decisão, a sua familiaridade e grau de utilização das tecnologias em geral, e das redes sociais em particular, introduziram novos desafios para as DMO, motivando-as a assumir uma intervenção mais proactiva e dinâmica, em que as redes sociais constituem uma ferramenta comunicacional de excelência.

Contudo, apesar de esta ser ainda uma área pouco explorada (Leung, Law, van Hoof & Buhalis, 2013; Zeng & Gerritsen, 2014; Usakli *et al.*, 2017; Hays, Page & Buhalis, 2013) grande parte dos estudos que têm sido realizados (Stankov *et al.*, 2010 *in* Hays *et al.*,

2013), nomeadamente em Portugal, apontam para uma ainda incipiente capitalização do uso das redes sociais por parte das DMO (Roque *et al.*, 2012). Ainda que as DMO portuguesas marquem presença nas diversas redes sociais, nomeadamente, no *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Pinterest*, entre outras, aparentemente, não estão ainda a maximizar o retorno desta sua presença.

Uma das razões que poderá eventualmente explicar esta reduzida otimização da presença das DMO nas redes sociais prende-se com a monitorização e avaliação do retorno resultante desta presença. À semelhança de outro tipo de investimentos, é fundamental avaliar o retorno existente e os elementos determinantes desse retorno, contudo, nem sempre há esse acompanhamento permanente nem uma avaliação verdadeiramente mensurável, entre outros aspectos, pela insuficiência de recursos de que estas organizações dispõem.

Nos últimos anos, e dada a crescente importância e utilização dos meios sociais para a promoção e divulgação de produtos e serviços pelas empresas e organizações, diversos autores têm vindo a definir um conjunto alargado de indicadores e métricas passíveis de avaliar e medir o retorno do investimento (ROI) em marketing digital (Tiago & Veríssimo, 2014).

Zhao & Zhu (2010, *cit. in* Tiago & Veríssimo, 2014) desenvolveram um modelo de avaliação do ROI em marketing digital, e Hoffman & Fodor (2010 *in* Tiago & Veríssimo, 2014), propuseram mais de cinquenta indicadores para a avaliação da eficiência do uso de meios sociais para a promoção das marcas, envolvimento dos consumidores com as mesmas, e a dinâmica do eWOM.

O presente artigo procurou analisar de forma mais detalhada a realidade das DMO regionais portuguesas no que concerne à utilização das redes sociais, tendo-se optado por analisar as publicações das Entidades Regionais de Turismo (e suas equivalentes nas Regiões Autónomas) na rede social *Facebook*. Para além da análise das estratégias de comunicação das DMO pretendeu-se também avaliar o envolvimento dos potenciais turistas. Seguidamente apresenta-se a metodologia de investigação realizada e os principais resultados obtidos.

## Metodologia

O objetivo principal do presente artigo é efetuar uma análise comparativa da estratégia de comunicação das DMO em Portugal na rede social *Facebook*, bem como conhecer o envolvimento do potencial consumidor com os diferentes destinos turísticos. Como objetivos específicos propõe-se: i) compreender qual a DMO que optimiza melhor a página de *Facebook*, ii) que DMO apresenta um maior envolvimento com os potenciais consumidores, iii) quais os tipos de conteúdos que geram uma maior interação, e iv) analisar qual a DMO que tem o conteúdo com melhor desempenho.

O *Facebook* foi a plataforma de rede social escolhida para realizar este estudo porque, segundo a StatCounter (2018a), em março de 2018 o *Facebook* foi a rede social mais utilizada em todo o mundo (69,7%) e em Portugal (81,8%) (StatCounter, 2018b).

No presente estudo considerou-se como DMO as sete Entidades Regionais de Turismo existentes em Portugal para efeitos de planeamento e *marketing* turístico. De referir que algumas DMO, como é caso do Turismo do Algarve, possuem mais do que página oficial de *Facebook*. Na tabela seguinte pode-se observar as páginas de *Facebook* das DMO selecionadas para análise.

Tabela 1: Páginas de Facebook das DMO em Portugal

DMO	Endereço página <i>Facebook</i>
Turismo de Lisboa Visitors & Convention Bureau	<a href="https://www.facebook.com/visitlisboa">www.facebook.com/visitlisboa</a>
Turismo do Algarve	<a href="https://www.facebook.com/VisitAlgarve/">https://www.facebook.com/VisitAlgarve/</a>
Turismo do Alentejo e Ribatejo, ERT	<a href="https://www.facebook.com/turismodoalentejo/">https://www.facebook.com/turismodoalentejo/</a>
Turismo do Centro de Portugal	<a href="https://www.facebook.com/turismodocentro/">https://www.facebook.com/turismodocentro/</a>
Turismo do Porto e Norte de Portugal	<a href="https://www.facebook.com/TurismoPortoNortePortugal">https://www.facebook.com/TurismoPortoNortePortugal</a>
Associação de promoção da Madeira	<a href="https://www.facebook.com/visitmadeiraofficial/">https://www.facebook.com/visitmadeiraofficial/</a>
Turismo dos Açores	<a href="https://www.facebook.com/VisitAzores.travel/">https://www.facebook.com/VisitAzores.travel/</a>

Fonte: Elaboração própria

Quando a Entidade Regional não possui página do *Facebook*, como é o caso do Turismo de Lisboa, ou quando a página é mais utilizada para divulgar as atividades da organização, como nos casos do Turismo da Madeira, Turismo dos Açores e o Turismo do Algarve, optou-se por considerar como DMO a página da organização que apresenta publicações promocionais e de informação turística do destino.

O período escolhido para análise foi de 07 de abril a 06 de maio. Em 2018, o intervalo de datas selecionado coincide com o período pós Páscoa e férias escolares, não é período de época alta do turismo em Portugal, no entanto, considerou-se que este momento temporal poderia melhor representar a atividade regular das iniciativas de marketing das DMO no *Facebook*.

O método utilizado no artigo foi a análise de conteúdo e os dados das métricas digitais foram obtidos com recurso à ferramenta *TrueSocialMetrics*. A escolha desta ferramenta tecnológica justifica-se pelo facto de esta basear os seus relatórios em métricas desenvolvidas por *Avinash Kaushik*, um dos maiores gurus em *web analytics*.

## Resultados

A rede social *Facebook* apresenta como vantagem em relação às outras redes sociais, o potencial para os negócios, possibilitando que as empresas ou organizações criem páginas, efetuem anúncios pagos, tenham um contacto direto e envolvimento com a sua base de seguidores (Rockcontent, s.d.). Das análises realizadas verificou-se que a rede social *Facebook* é utilizada como canal de marketing por todas as DMO incluídas no estudo, confirmando-se que a totalidade das DMO possuem contas ativas no *Facebook*.

No entanto, para que uma empresa ou organização obtenha sucesso na rede social *Facebook* deve seguir um conjunto de boas práticas e não apenas criar uma página e esperar que esta seja encontrada pelos seus clientes (Rockcontent, s.d.).

No que diz respeito concretamente às DMO, a *Agència Valenciana del Turisme* (2014) desenvolveu o “*Manual Operativo de Redes Sociales para Destinos Turísticos*” onde apresenta um conjunto de orientações para estas organizações otimizarem as páginas de *Facebook*. As páginas das DMO selecionadas no estudo foram analisadas em relação a

alguns dos critérios apontados pela *Agència Valenciana del Turisme*, nomeadamente, foto de perfil, imagem de perfil, informação sobre a organização, aplicações externas, funcionalidades da página *facebook*,

No que respeita à foto de perfil, verificou-se que, com exceção do Turismo de Lisboa *Visitors & Convention Bureau* e da Turismo do Alentejo, as DMO optaram, tal como sugerido no Manual, por inserir como foto de perfil uma imagem da marca/logotipo da organização ou, no caso, do Turismo do Algarve o logotipo do Turismo de Portugal, acompanhado de um texto alusivo ao território do Algarve.

Como imagem de perfil o estudo aconselha a utilização de uma imagem atrativa e representativa do destino, e o que se constatou é que as DMO optaram por colocar fotos dinâmicas ou vídeos promocionais dos destinos, salvo a Turismo do Centro e a Turismo do Porto e Norte de Portugal que colocaram imagens referentes a grandes eventos desportivos que vão ocorrer nos respetivos destinos.

Relativamente à informação sobre a organização, que deve ser o mais completa possível, constatou-se que todas as DMO inseriram os contactos principais da organização (morada, endereço de *website* e de *email*). O contacto telefónico consta de todas as DMO exceto do Turismo dos Açores, porém, importa referir que esta organização possui ligação à sua página da rede social *Instagram*. O turismo da Madeira é a DMO que apresenta a informação dos contactos mais completa, possuindo ligação também à página da rede social *Instagram* e *Youtube*.

No estudo desenvolvido pela *Agència Valenciana del Turisme* são apresentadas algumas aplicações externas que os destinos podem aproveitar para maximizar as potencialidades do *Facebook* (*Agència Valenciana del Turisme*, 2014). Da análise realizada verificou-se que a Associação de Promoção da Madeira é a única DMO que possui uma aplicação externa, em funcionamento, neste caso para o *Instagram*, possibilitando a visualização, sem sair do *Facebook*, da informação publicada pela organização nessa rede social.

No que diz respeito ainda às funcionalidades das páginas do *Facebook*, salienta-se a possibilidade de os utilizadores da página avaliarem a organização através de texto ou classificando-a entre uma a cinco estrelas. Atualmente, conforme se constatou na revisão de literatura, qualquer viajante antes de proceder à seleção de um destino ou à aquisição de um produto/serviço de turismo consulta a opinião e comentários de outros viajantes.

A pontuação e a opinião desses viajantes têm um peso significativo no processo de tomada de decisão, sendo “apenas inferior ao preço como um fator na decisão de reserva” (Johnson, s.d, p.8). Nas análises realizadas observou-se que a Turismo do Porto e Norte de Portugal, Turismo dos Açores e Turismo do Algarve não disponibilizam esta funcionalidade para os seguidores da página de *Facebook*. A Turismo do Alentejo é a organização com maior quantidade de avaliações (1,1 mil), das quais 720 são avaliações pontuadas com cinco estrelas, perfazendo uma média de 4,5 estrelas. Por outro lado, a Associação de Promoção da Madeira é a DMO com a pontuação mais elevada (4,8), no entanto esta pontuação foi atribuída com base em apenas 14 comentários. Na opinião dos autores, este reduzido e também recente número de opiniões pode justificar-se pela data de criação da página ou de disponibilização da funcionalidade na página (Tabela 2).

Tabela 2: Métricas básicas e de otimização das páginas de *Facebook* das DMO

DMO	Nº de seguidores	Nº de gostos	Quantidade de avaliações	Média das Avaliações
Turismo de Lisboa <i>Visitors &amp; Convention Bureau</i>	707 049	723 109	392	4,7
Turismo do Algarve	71 048	71 755	n.d	n.d
Turismo do Alentejo	148 504	152 380	1,1 mil	4,5
Turismo do Centro de Portugal	106 879	108 004	167	4,6
Turismo do Porto e Norte de Portugal	148 106	150 337	n.d	n.d
Associação de Promoção da Madeira	151 096	153 702	14	4,8
Turismo dos Açores	82 327	82 997	n.d	n.d

Legenda: n.d – não disponível

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados recolhidos em 7 de maio de 2018 nas páginas de *Facebook* das DMO.

O sucesso da comunicação de uma DMO no *Facebook* pode ser medido através de diversas métricas, sendo que o próprio *Facebook* disponibiliza um conjunto de estatísticas que possibilita à organização acompanhar a interação dos utilizadores com a página e também comparar o desempenho da página com outras páginas semelhantes. Gollner (2014, p. 75) refere que “todos os dados são valiosos para a gestão da página”.

O utilizador do *Facebook* pode de uma forma simples mostrar o seu interesse por uma determinada página ou publicação através de um “gosto” sendo esta, de acordo com Hays, Page e Buhalis (2013), a forma mais predominante de o utilizador mostrar o seu envolvimento com a informação disponibilizada pela DMO. Porém, De Vries, Gensler e Leeflang (2012, p. 84) citados em Gollner (2014, p. 75), mencionam que uma análise dos “números de “curtidas”, “compartilhamentos” ou “comentários” por cada postagem permite determinar que “tipo de conteúdo é mais relevante e, posteriormente, traçar estratégias de conteúdo para aumentar o engajamento e o grau de envolvimento dos fãs com a marca ou empresa”.

Na opinião de Hays, Page e Buhalis (2013) são vários os elementos que uma DMO pode utilizar para compreender a estratégia de marketing destas organizações nas redes sociais. Um desses elementos é a frequência com que a organização faz publicações e a totalidade de *posts* que publica por mês. Outro elemento fundamental “é até que ponto as DMO usam suas plataformas de redes sociais para interagir e envolver os seus consumidores” (Hays *et al*, 2013. p. 221). De acordo com a ferramenta *TrueSocialMetrics* (2018), o envolvimento dos utilizadores por uma página do *Facebook* pode ser obtido através da seguinte fórmula:

$$\text{Envolvimento} = \text{Comentários} + \text{Partilhas} + \text{Gostos}$$

Na tabela 3 pode-se observar as métricas necessárias para a obtenção do envolvimento do utilizador com a página de *Facebook* das DMO em análise, bem como o total de publicações e média de publicações por dia. Os resultados obtidos permitem constatar que o Turismo do Alentejo e o Turismo do Algarve foram as DMO que menos publicações efetuaram no período em análise, 21 e 14 publicações, respetivamente. Paulo Barreto, responsável do *Facebook* em Portugal, salienta que 78% dos utilizadores ativos do *Facebook* em Portugal usam a rede social diariamente (Ferreira, 2017) e, de acordo com Chung e Koo (2015) citado em Pike (2015) os utilizadores do *Facebook* verificam a sua conta mais do que 5 vezes ao dia. Analisando a média de publicações por dia verifica-se que, em média, estas organizações não fazem uma publicação por dia, no entanto, as restantes organizações em análise publicam, em média, pelo menos duas vezes por dia.

Analizando a métrica do “envolvimento” observa-se que, embora a Associação de Promoção da Madeira não seja a organização mais ativa no *Facebook* em termos de publicações, com uma média diária de 1,23, é a DMO que apresenta maior envolvimento com os utilizadores (94 331). Por outro lado, o Turismo do Centro de Portugal é a segunda DMO que mais publicou e a que apresenta o menor valor de envolvimento com os utilizadores. É importante ainda ressaltar que o Turismo de Lisboa *Visitors & Convention Bureau* publica em média 2,17 por dia e obteve um envolvimento elevado (88694), o que significa que esta organização, juntamente com a Associação de Promoção da Madeira, publicou conteúdos no *Facebook* que provocaram uma reação e uma maior atividade por parte dos seus seguidores, comparativamente com as restantes DMO.

Tabela 3: Métricas gerais das páginas de *Facebook* das DMO

DMO	Publicações	Média de publicações por dia	Comentário	Partilha	Gosto	Envolvimento
Turismo de Lisboa <i>Visitors &amp; Convention Bureau</i>	65	2,17	1885	11734	75075	88694
Turismo do Algarve	14	0,5	96	2096	2746	4938
Turismo do Alentejo	21	0,70	135	396	4555	5086
Turismo do Centro de Portugal	66	2,20	57	1387	3319	4763
Turismo do Porto e Norte de Portugal	77	2,57	99	1367	4578	6044
Associação de Promoção da Madeira	37	1,23	2935	7038	84358	94331
Turismo dos Açores	63	2,10	375	1578	10865	12818

Fonte: Elaboração própria

A ferramenta *TrueSocialMetrics* considera a Taxa de Conversação, Taxa de Amplificação e a Taxa de Aplauso, obtidas conforme se pode observar na tabela 4, as métricas que medem o verdadeiro envolvimento dos utilizadores com as redes sociais. Estas métricas são também as sugeridas por Kaushik (2011) e aplicadas por Torres, García, Rama e

Santos (2016) para avaliar a qualidade do envolvimento dos utilizadores nas páginas da rede social *Facebook* das Termas do Centro de Portugal.

Tabela 4: Métricas de Envolvimento

Métricas	Fórmula	Resultado
Taxa de Conversação	Nº Comentários/Nº Publicações	Indica o número médio de comentários recebidos por publicação
Taxa de Amplificação	Nº partilhas/ Nº Publicações	Indica o número médio que cada publicação foi partilhada
Taxa de Aplauso	Nº Gostos/Nº Publicações	Indica quantos gostos recebeu, em média, cada publicação

Fonte: Elaboração própria a partir de *TrueSocialMetrics Inc.*(2018).

Os resultados obtidos evidenciam que a Associação de Promoção da Madeira, embora não seja a organização mais ativa em termos de publicações, é a organização que apresenta uma maior taxa de aplauso (2279,95), taxa de amplificação (190,22) e taxa de conversação (79,32), o que significa que, comparativamente com as restantes organizações, esta organização é a que publica conteúdos mais adequados ao interesse dos seus seguidores, a que transmitiu conteúdos para um maior número de audiência e ainda a que, distintamente, desencadeou um maior eWOM e diálogo com o público (Tabela 5).

Da análise da tabela 5 observa-se, também, que a Turismo do Centro de Portugal é a que apresenta a mais baixa taxa de conversação (0,86), demonstrando que cada publicação tem em média menos do que um comentário, e taxa de aplauso (50,29), tendo cada publicação recebido uma média de cerca de 50 gostos. A Turismo de Lisboa *Visitors & Convention Bureau* é uma das DMO que apresenta um maior dinamismo em termos de publicações por dia e um elevado grau de envolvimento com o público e, em relação às outras organizações, ocupa o segundo lugar em termos de taxa de aplauso (1155) e de ampliação (180,52) mais elevadas, o que significa que a comunicação da DMO através do *Facebook* é do agrado dos seguidores, estando os conteúdos a alcançar bastante público. No entanto, é importante ressaltar que esta DMO é também a que apresenta, distintamente, uma maior quantidade de seguidores (707 049).

Tabela 5: Métricas de Envolvimento referentes às DMO

DMO	Taxa de conversão	Taxa de Amplificação	Taxa de Aplauso
Turismo de Lisboa <i>Visitors &amp; Convention Bureau</i>	29	180.52	1155
Turismo do Algarve	6.86	149.71	196.14
Turismo do Alentejo	6,43	18,86	216,9
Turismo do Centro de Portugal	0.86	21.02	50.29
Turismo do Porto e Norte de Portugal	1.29	17.75	59.45
Associação de promoção da Madeira	79,32	190,22	2279,95
Turismo dos Açores	5.95	25.05	172.46

Fonte: Elaboração própria

Em relação ao conteúdo publicado pelas DMO no *Facebook* verificou-se que, existem organizações que comunicam com o público em bilingue, prevalecendo a seguir ao português a língua inglesa, tendo-se observado que, a quase totalidade das melhores e das piores publicações, classificadas tendo em conta o número de gostos, número de comentários e número de partilhas, da Turismo dos Açores e do Turismo de Lisboa *Visitors & Convention Bureau* e da Associação de Promoção da Madeira são mensagens escritas em língua inglesa.

No que diz respeito ao tipo de conteúdo, Rockcontent (s.d) refere que o conteúdo visual atrai 37% mais gostos e envolvimento pelo público do que as publicações que não contém imagem. Na opinião do GrupoSolus (s.d), numa publicação as imagens são o que primeiro atrai a atenção do público, no entanto, para o sucesso de um negócio devem ser publicadas mensagens de diversas tipologias, de modo a alcançar todo o género de público. Da análise realizada ao tipo de conteúdos das páginas das DMO constatou-se que, com exceção do Turismo do Centro de Portugal e do Turismo do Porto e Norte de Portugal que apresentam um envolvimento de 50% e 65% em publicações do tipo *link*, respetivamente, o envolvimento com o público é maior nas publicações do tipo imagem, com proporções superiores a 90% no Turismo dos Açores, Associação de promoção da Madeira e Turismo de Lisboa *Visitors & Convention Bureau*.

Em relação às métricas de desempenho dos conteúdos observou-se que, 25% e 6% das publicações do Turismo do Centro de Portugal e do Turismo do Porto e Norte de Portugal, respetivamente, não obtiveram qualquer tipo de reação por parte do público, em termos de gostos, partilhas e comentários. Além disso, mais de 70% das publicações destas organizações do tipo imagem não foram objeto de nenhum comentário por parte do público, e 50% das publicações do Turismo do Alentejo do tipo *link* também não receberam comentários pelos seguidores da página.

### **Conclusão e Limitações do Estudo**

O turismo é um setor de informação intensiva cuja disseminação ficou muito facilitada com o surgimento da Internet e, em particular, das redes sociais.

O e-WOM, para além de constituir uma fonte de informação, permite que os visitantes partilhem as suas experiências e influenciem a imagem dos destinos turísticos, sendo percecionada como uma fonte credível de informação pelos potenciais visitantes.

O *Facebook* é uma rede social com um elevado poder de partilha de informação, tendo sido a mais utilizada em termos mundiais e em Portugal. As DMO não podem descurar este potencial promocional e de divulgação de conteúdos a baixo custo.

Neste estudo, propôs-se compreender qual a DMO portuguesa que melhor optimiza a sua página de *Facebook*, de que forma envolve os potenciais consumidores, quais os conteúdos que geram mais atenção, bem como qual a DMO cujo conteúdo tem o melhor desempenho. Para tal, utilizou-se uma metodologia quantitativa recorrendo à análise de conteúdo das páginas de *facebook* das DMO e dos dados das métricas digitais, obtidos com recurso à ferramenta *TrueSocialMetrics*.

Os resultados obtidos permitem concluir que, no que se refere às páginas de *Facebook* das DMO portuguesas em termos de conteúdos, verifica-se que a utilização de imagens alusivas aos destinos, como imagem de perfil, é uma constante em todas as páginas, sejam fotos dinâmicas, vídeos promocionais ou imagens referentes a eventos a terem lugar num futuro próximo. Os contactos da organização são fornecidos, mas apenas a página da Associação de Promoção da Madeira e o Turismo dos Açores possuem *links* para outras redes sociais como o *Instagram*.

A análise das métricas digitais e de optimização das páginas de *Facebook* das DMO também permitem retirar algumas conclusões. No que respeita às funcionalidades, e tendo

em conta a importância que é atribuída na literatura à possibilidade de os utilizadores poderem proceder à avaliação da organização mediante um texto ou uma classificação de uma a cinco estrelas, verifica-se uma lacuna nas DMO portuguesas relativamente a esta funcionalidade. Três das DMO analisadas (Turismo do Porto e Norte de Portugal, Turismo dos Açores e Turismo do Algarve) não disponibilizam esta funcionalidade aos seus seguidores. Por seu lado, o Turismo do Alentejo é a organização com maior quantidade de avaliações e com uma média francamente positiva de 4,5 estrelas.

No que respeita às publicações efetuadas pelas DMO em análise nas suas páginas, constata-se, analisando a média diária de publicações, que o Turismo do Alentejo e o Turismo do Algarve não chegam a uma publicação por dia, enquanto que as restantes organizações publicam, em média, duas vezes ao dia.

Analizando a métrica do envolvimento observa-se que, embora a Associação de Promoção da Madeira não seja a organização mais ativa no *Facebook* em termos de publicações, é a DMO que apresenta maior envolvimento com os utilizadores. Por outro lado, o Turismo do Centro de Portugal é a segunda DMO que mais publicou e a que apresenta o menor valor de envolvimento com os utilizadores. É importante ainda ressaltar que o Turismo de Lisboa *Visitors & Convention Bureau* publica em média 2,17 vezes por dia e obteve um envolvimento elevado, o que significa que esta organização, juntamente com a Associação de Promoção da Madeira, publicou conteúdos no *Facebook* que provocaram uma reação e uma maior atividade por parte dos seus seguidores, comparativamente com as restantes DMO.

A análise da taxa de conversão, taxa de amplificação e taxa de aplauso, revela que a Associação de Promoção da Madeira é a que apresenta os valores mais elevados nestas métricas o que atesta que esta organização é a que publica conteúdos mais adequados aos interesses dos seus utilizadores, que transmitiu conteúdos para uma vasta audiência e que desencadeou um maior eWOM e diálogo com o público. Nestes indicadores, a Turismo do Centro é a organização que apresenta piores resultados, com as mais baixas taxas de conversão e aplauso.

A comunicação bilingue é também um elemento importante, principalmente quando se considera o mercado internacional. Na análise efetuada verifica-se que as DMO da Madeira, Açores e Lisboa publicam com alguma frequência em língua inglesa. De referir

ainda que as publicações de tipo imagem são, na maioria das DMO, as que geram maior envolvimento com o público.

Ainda que de natureza exploratória, o estudo apresentado permite observar os hábitos de publicação das DMO portuguesas nas suas páginas do *Facebook*, constituindo os resultados obtidos no estudo elementos de reflexão em relação à eficiência e eficácia das mesmas. De referir, contudo, que o reduzido horizonte temporal observado e a seleção das métricas aplicadas são uma limitação do estudo, devido em parte às condicionantes da ferramenta de análise utilizada-*TrueSocialMetrics*. O desenvolvimento de uma análise mais detalhada, regular e que conte com as várias páginas do *Facebook* das DMO, durante um período mais alargado de tempo, poderá traduzir-se numa mais-valia para estas organizações, o que lhes permitirá ajustarem as suas páginas para que estas se tornem mais apelativas para os seus seguidores e, consequentemente, retirem o maior benefício possível do poder disseminador da informação e da promoção dos seus destinos através desta rede social.

## Referências Bibliográficas

- Abubakar, A. M., Ilkan, M. & Al-Tal, R. M. (2017). eWOM, revisit intention, destination trust and gender. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 220-227.
- Abubakar, A.M. & Ilkan, M. (2016). Impact of online WOM on destination trust and intention to travel: A medical tourism perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 5, 192–201.
- Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur. (2014). *Manual Operativo de Redes Sociales para Destinos Turísticos*. Consultado em <https://bit.ly/2sapu2u>, em 21 de maio 2018.
- Assembleia da República. (2013). Lei n.º 33/2013. Publicada no *Diário da República* n.º 94/2013, Série I, 16 de Maio de 2013. Portugal.
- Buhalis, D. Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20years on and 10 years after the internet – the state of eTourism research. *Tourism Management*, 29, 607–623.
- Chung, J.Y. & Buhalis, D. (2008). Information Needs in Online Social Networks. *Information Technology & Tourism*, 10, 267–281.
- Dellarocas, C. (2005). Reputation mechanism design in online trading environments with pure moral hazard. *Information Systems Research*, 16(2), 209–230.
- Ferreira, R. (2017). Facebook tem 5,8 milhões de utilizadores ativos em Portugal. *FutureBehind*. Consultado em <https://bit.ly/2rXMOQ7>, em 20 maio 2018.
- Gollner, A.P (2014). Páginas de fãs, anúncios direcionados e outras soluções do Facebook a serviço da comunicação organizacional digital In *Midias Sociais: uma contribuição de análise*. Série Comunicação e Inovação, Volume 5. EdiPucrs: Porto Alegre.
- Gretzel, U. Yuan, Y. Fesenmaier, D. (2000). Preparing for the new economadvertising strategies and change in destination marketing organizations. *Journal of Travel Research*, 39, 149–156.
- Gretzel, U., & Yoo, K. H. (2008). Use and impact of online travel reviews. In D. P. O'Connor, D. W. Höpken, & D. U. Gretzel (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2008* (pp. 35–46). Vienna: Springer.
- GrupoSolus (s.d). *7 Anos de Experiência Marketing Digital*. Consultado em <https://bit.ly/2s6sayo>, em 25 maio 2018.
- Hays, S., Page, S.J. & Buhalis, D. (2013). Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organizations. *Current Issues in Tourism*, 16 (3), 211-239, DOI: 10.1080/13683500.2012.662215.

- Johnson, N. (s.d). *Consumer Research Emphasizes Importance of Online Feedback Management*. Consultado em <https://bit.ly/2IBeh1a>, em 10 maio 2018
- Leung, D., Law, R., Hoof, H. & Buhalis, D. (2013). Social Media in Tourism and Hospitality: a literature review. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30, 3–22.
- Kaushik, A. (2011). *Best Social Media Metrics: Conversation, Amplification, Applause, Economic Value*. Consultado em <https://bit.ly/2nOh11d>, em 10 maio 2018.
- Mak, A. (2017). Online destination image: Comparing national tourism organisation's and tourist's perspectives. *Tourism Management*, 60 (2017), 280-297.
- Milano, R., Baggio, R. & Piattelli, R. (2011). The effects of online social media on tourism websites. *ENTER2011 – 18<sup>th</sup> International Conference on Information Technology and Travel & Tourism*, January 26-28, 2011 - Innsbruck, Austria.
- Pike, S. (2015). *Destination Marketing: Essentials*. 2<sup>nd</sup> Edition. Routledge: New York.
- Roque, V. Fernandes, G. Raposo, R. (2012). Identificação dos Media Sociais utilizados pelas organizações de gestão de destinos: o caso de estudo do destino turístico Serra da Estrela. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, N.º 17/18. Portugal.
- Senecal, S. Nantel, J. (2004). The influence of online product recommendations on consumers' online choices. *Journal of Retailing*, 80, 159 - 169.
- StatCounter. (2018a). *Social Media Stats Portugal*. Consultado em <https://bit.ly/2seXTgC>, em 12 de maio 2018.
- StatCounter. (2018b). *Social Media Stats Worldwide*. Consultado em <https://bit.ly/2IQSHdi>, em 12 de maio 2018.
- Tiago, M. Veríssimo, J. (2014). Digital Marketing and Social Media: Why bother?. *Business Horizons*, 57, pp. 703-708.
- Torres, M. García, J. Rama & M. Santos, B. (2016). Nível de engagement dos fãs das Termas do Centro de Portugal no Facebook. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. São Paulo, 10(2), pp. 233-253, maio/ago. 2016.
- TrueSocialMetrics. (2018). *Glossário*. Consultado em <https://bit.ly/2ku1FP2>, em 13 de maio 2018.
- Usakli, A. Koça, B. Sönmez, S. (2017). How 'social' are destinations? Examining European DMO social media usage. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6 (2017) 136-149.
- Wang, Y. Quaehée, Y. Fesenmaier, D. (2002). Defining the virtual tourism community: Implications for tourism marketing. *Tourism Management*, 23, 407–417.

Williams, N. L., Inversisi, A., Ferdinad, N. & Buhalis, D. (2017). Destination eWOM: A macro and meso network approach?. *Annals of Tourism Research*, 64, 87-101.

Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, 31, 179–188.

Zainal, N., Harun, A. & Lily, J. (2017). Examining the mediating effect of attitude towards electronic words-of mouth (eWOM) on the relation between the trust in eWOM source and intention to follow eWOM among Malaysian travelers. *Asia Pacific Management Review*, 22, 35-44.

Xiang, Z. Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, 31, 179–188.

## **VI. MEDIAS SOCIAIS**

## MÍDIAS SOCIAIS

# A UTILIZAÇÃO DO TWITTER NA ESFERA PÚBLICA: UMA LEITURA A PARTIR DO CASO PORTUGUÊS

*Antónia do Carmo Barriga*

*UBI/CIES-IUL*

*acab@ubi.pt*

## **Resumo**

Neste texto pretende-se discutir as virtualidades e as limitações da utilização da rede social Twitter na esfera pública. Tendo como baliza perspetivas teóricas sobre o uso da internet quase antagónicas, que tendem a glorificá-la ou a diabolizá-la, tenta-se perceber em que medida o Twitter é utilizado para promover o debate democrático e o escrutínio sobre assuntos de natureza pública. Para tal, e tendo como base algumas pesquisas exploratórias que temos efetuado sobre esta rede social, recorrendo a metodologias de caráter sobretudo qualitativo, incinde-se no uso que em Portugal lhe é dado pelos atores do campo político e do campo jornalístico e na análise do *discurso publicado* sobre temas específicos e em períodos determinados.

**Palavras-chave:** Twitter, *Media*, Opinião, Discussão política

## **Abstract**

In this text, it is intended to discuss the virtualities and limitations of the use of the social network Twitter in the public concept.

With theoretical perspectives on the use of the Internet almost antagonistic, which tend to glorify it or to demonize it, it is tried to realize to what extent Twitter is used to promote the democratic debate and the scrutiny on subjects of public nature. For that, and based on some exploratory research that we have already made on this social network, using methodologies of qualitative nature, we focus on the use that in Portugal is given by actors in the political field and the journalistic field and in the analysis of the discourse published on specific topics and in specific periods.

**Key-words:** Twitter, *Media*, Opinion, Political debate

## Introdução

Notícias recentes, como a do The Sunday Times que num estudo realizado com a colaboração da Universidade de Swansea anuncia que Twitter lançou mensagens de forma massiva elogiando os trabalhistas e criticando os conservadores, na campanha das últimas eleições legislativas no Reino Unido em maio do ano passado, ou o recente escândalo que envolveu a utilização de 87 milhões (valor estimado) de perfis do Facebook pela Cambridge Analytica, adensaram a desconfiança nas redes sociais, seja porque elas se demonstram incapazes de proteger a privacidade dos utilizadores, seja porque potencialmente manipulam as suas opiniões políticas e influenciam o sentido do voto ajudando a eleger dirigentes. Relançam-se, portanto, as velhas questões da vigilância e do controlo dos cidadãos pela tecnologia, dos efeitos dos (novos) *media*, do pluralismo (a concentração da propriedade das plataformas digitais é enorme). A estas juntam-se outras que nada tendo de recentes adquirem maior expressão, como a do “efeito bolha” das redes sociais que reforça as ideias semelhantes e bloqueia a entrada do que é divergente, ou a disseminação da desinformação e das já célebres “fake news”. Umas e outras têm conduzido ao forte questionamento do papel dos media sociais na qualidade da democracia, desmoronando-se a crença na Internet enquanto uma nova e promissora possibilidade de incrementar a democracia digital e a democracia deliberativa. No entanto, poderemos ainda encontrar nas redes sociais um espaço de alguma racionalidade e argumentação? E se sim, poderão elas ainda fazer-nos acreditar na velha promessa de alargar democraticamente o espaço público, no sentido de possibilitarem a perda do monopólio da palavra pelos *media* tradicionais, *curto-circuitando* a autorreferencialidade das formas culturais e mediáticas dominantes? O Twitter poderá ainda ser uma dessas redes?

Nos últimos anos temos tentado perceber como o Twitter, em concreto, é utilizado em Portugal para promover o escrutínio e o debate democrático sobre assuntos de natureza pública, analisando a utilização que dele fazem os atores do campo político e do campo jornalístico. Assim, tem-se procurado ir de encontro ao discurso publicado em *tweets*, respostas, *retweets* e em *links* partilhados pelos políticos, pelos profissionais do campo dos media e também por aquelongo lugar em que o político e os media se intercetam: o subcampo dos *media* onde se produz a opinião publicada. Este lugar tantas vezes híbrido e por vezes perverso, quando ocupado pelos “políticos comentadores”, quando ao serviço de interesses de partidos políticos ou quando se confunde opinião com informação, foi

enormemente alargado também pela ação das redes sociais. Neste texto pretende-se, então, continuar a questionar o papel do Twitter na esfera pública e partindo da análise que temos efetuado sublinhar, sumariamente, alguns aspectos da sua utilização em Portugal.

## A Internet na esfera pública: crescentes desconfianças e algumas velhas questões

Os *media* (novos ou tradicionais) têm um papel insubstituível na democracia, defendendo-a ou ameaçando-a. A par de todas as descrenças já existentes nas instituições das democracias ocidentais - há muito que os media tradicionais estão em crise - acontecimentos recentes adensam agora a desconfiança nos novos media e a insegurança de quem os utiliza, provando suspeitas já existentes. Há muito que sabemos que o que deixamos na internet é praticamente inapagável, há muito que tememos que os nossos dados pessoais e comportamentais sejam utilizados, mas agora passámos a ter a certeza o nosso rasto é mapeado e sujeito a algoritmos que conseguem distinguir e identificar perfis de consumidor e de eleitor: os eleitores são “arrastados” para “correntes emocionais”, a opinião é manipulada, o comportamento eleitoral é previsto e alterado. Havia rumores que empresa britânica (Cambridge Analytica) detinha uma base de dados com mais de cinco mil “*data points*” psicográficos e sociográficos de cada um de cerca de 220 milhões de americanos, mas é em meados de março de 2018 que foram revelados pormenores da estratégia que terá usado para ajudar Donald Trump a vencer as presidenciais norte-americanas de 2016 (e também na vitória do “Brexit” ou na campanha de Ted Cruz) usando plataformas digitais como o Google, Snapchat, Twitter, Facebook e YouTube.

O jornal The Guardian acedeu ao documento onde se mostram as técnicas utilizadas (tratamento intensivo de dados recolhidos em inquéritos e algoritmos desenvolvidos pela empresa) para direcionar mensagens nas redes sociais para determinados eleitores, de forma a favorecer o voto no candidato republicano, tendo para tal acedido a dados de cerca de 83 milhões de utilizadores do Facebook. Note-se que a empresa usou também uma nova técnica de publicidade oferecida pelo Twitter, a qual permitia aos clientes lançar mensagens virais. Mas não são, de facto, questões novas. A atual *sociedade em rede*, designada anteriormente de *sociedade informática* (Shaff, 1995), trata-se numa perspetiva “apocalíptica” de uma *sociedade de controlo*, herdeira e substituta da sociedade disciplinar foucaultiana. Neste sentido, Deleuze teria sido premonitório ao alertar para as consequências do uso das novas tecnologias no controlo social e ao entendê-las como a mais nova expressão do exercício do

poder na sociedade moderna. O símbolo do controlo deixa de ser o *panóptico* e é substituído pela Internet: de microfísico, o poder passa a envolver todo o corpo social, recorrendo a tecnologia que funciona a partir da sedução: a sedução do controlo opõe-se à coerção das sociedades disciplinares (Deleuze, 1992).

Com efeito, os artefactos tecnológicos levaram o “controlo” e a “vigilância” para dentro de casa e os atuais dispositivos móveis trouxeram a possibilidade ou o risco de os levar para todo o lado. A “vigilância” para além de política e social (ao serviço de Estados, organizações que detêm grandes quantidades de dados, ou motores de busca, entre outros) passou também a ser “inter-relacional” – a que se pode exercer sobre nós mas também a que podemos exercer sobre outros (próximos ou distantes, familiares ou desconhecidos). Contrariamente, para alguns autores de que é exemplo Papacharissi (2010), o uso das tecnologias convergentes ao permitirem maiores oportunidades de interação, autoexpressão, escolhas e controlo, podem mesmo ampliar a independência do indivíduo, fazendo do cidadão do século XXI um cidadão mais autónomo. Diríamos que um cidadão talvez também mais *voyerista*. A “arquitectura” de redes como o Facebook ou o Twitter tendem a promover o *voyeurismo*?

André Barata (2017) questiona-se por que tratamos as redes sociais como se fossem espaço público se são serviços privados como um desenho que, em última instância, é decidido pelo mercado. Concordamos com ele que as redes sociais, apesar de privadas, permitiram romper a compressão do espaço público, antes acessível apenas a uma elite, e permitiram constituir, mesmo enquanto simulacro, uma prática de espaço público onde este não existia. Portanto, é esta “aparência de espaço público” mas sobretudo a sua real ocupação que pensamos que dá pertinência à sua abordagem sociológica. Existe já um património de perspetivas teóricas sobre o papel da internet, em geral, na esfera pública. Umas situam-se mais num registo mais catastrofistas, outras ainda de entusiamo.

Na realidade, vários argumentos podem ser mobilizados para sustentar a descrença nas potencialidades da tecnologia, da internet e das redes sociais, em particular. Desde logo, como já fizemos atrás, não se pode ignorar que as redes sociais têm sido muito utilizadas para a disseminação de notícias falsas, alimentando populismos e desinformação, manipulando comportamentos eleitorais, como veículo de circulação de propaganda de organizações terroristas e de forma de comunicação entre os seus membros. Para o próprio Tim Berners-Lee, criador da *World Wide Web*, o sistema está a falhar. A maneira como a publicidade trabalha com ‘clickbait’ não está a cumprir o objetivo de ajudar a humanidade

a promover a verdade e a democracia (2017). Noutras palavras, e no pessimismo de Tzvetan Todorov (2017), corroída pelos inimigos íntimos que ela própria engendrou, a demoracia já não está à altura das suas promessas.

Mas sabe-se que o uso da Internet para fins políticos é claramente menor se comparado com outros fins a que se destina e que a deliberação democrática está completamente ofuscada pelo consumismo, entretenimento e que o caráter comunicativo da discussão política nem sempre promover o ideal cívico (Dalhgren, 2005: 151). Por outro lado, as discussões políticas são frequentemente dominadas por políticos que as utilizam para defender as suas agendas (Jensen, 2003). As redes sociais têm uma natureza estratificada e não participativa: domínios de grandes corporações e dos atores sociais e políticos mais poderosos, que centralizam a formação do discurso e da opinião (Fuchs, 2014). Note-se também que acesso não é o mesmo que participação, da mesma forma que a interação, frequentemente associada no contexto web como uma estrutura bidirecional, não será suficiente para captar a essência completa do conceito de participação (Carpentier, 2011). Noutro sentido, sabemos que existem “discursos de ódio” e que a *troca de opiniões* entre as pessoas nem sempre é amistosa, com certa frequência caracterizada pelo insulto, remetendo para os “ambientes sociais” a que se refere Wilson Gomes. Nestes, a política caracteriza-se pela massificação, que também significa democratização, mas comporta o amadorismo e reforça a polarização, o comportamento belicoso.

Diferentemente, outros autores preconizaram que internet é uma esfera pública virtual de pleno direito, devendo ser entendida como espaço virtual facilitador da renovação da esfera pública, ou mesmo como uma *ciberdemocracia* que promova e alargue o debate democrático e fomente a participação política. Assim, destaque-se as perspetivas de para quem a Internet é uma esfera pública virtual de pleno direito (Lévy, 2002; Castells, 2001), daqueles que a entendem como espaço virtual facilitador da renovação da esfera pública (Kellner, 1999; Moore, 1999; Noveck, 1999; Slevin, 2000; Papacharissi, 2002), ou a dos autores que a veem como uma “promessa política” (Hindman, 2009), uma *ciberdemocracia* que promova e alargue o debate democrático e fomente a participação política (Dahlgren, 2000; Kwak, Williams, Wang & Lee, 2005; Dahberg, 2001; Warnick, 2007; Carlin et al., 2005; Pickard, 2006; Albrecht, 2006). Para alguns as redes sociais passam de mero instrumento de socialização a uma oportunidade para a participação dos cidadãos no debate público da política (Larsson & Moe, 2011), a longo prazo, podem permitir à sociedade civil adquirir mais poder (Shirky, 2011), tornarem-se espaços poderosos para inclusão das vozes

marginalizadas no debate político fazerem ouvir a sua opinião (Newsom, Lengel e Cassara, 2011; Bennett e Segerberg, 2011).

Voltamos a subscrever André Barata, “o problema não está nas redes sociais, e sim num tipo de relação social que nos transforma em produção que a sua configuração atual exponencia (...) “a resposta não deve ser uma defesa nostálgica de um espaço público do passado contra as redes sociais do presente, mas restaurar nestas a centralidade da argumentação, reivindicando-a para as redes sociais existentes” (2017). Enquanto não se criarem outras redes sociais, com configurações mais consentâneas com a ideia de espaço público, como defende o autor, talvez interesse continuar a indagar aspectos concretos, tais como: na discussão dos assuntos políticos que ocorre nos *novos media* está-se perante o reforço da participação dos mesmos atores, já omnipresentes nos *media tradicionais*, ou perante o aparecimento de novos protagonistas e novas formas de participação política. Em que medida o Twitter, em particular, é utilizado para promover o debate sobre assuntos de natureza pública?

### **Para um perfil dos utilizadores do Twitter**

O Twitter, criado em 2006, não é das redes sociais mais populares. O número de utilizadores, significativamente mais expressivo nos EUA do que nos restantes países, não é muito relevante se considerado no conjunto das redes sociais, onde o Facebook continua a imperar. Assim é também em Portugal.

Estimou-se que em 2014 23% de todos os utilizadores de internet adultos e um quinto de toda a população adulta usasse o Twitter (Duggan et al, 2014). Porém desde meados de 2015 que quase estagnou nos 330 milhões de utilizadores ativos mensais. A empresa que detém esta plataforma digital, tem procurado aumentar o número de utilizadores e as receitas (já perdido metade do seu valor desde a entrada em bolsa, em 2013, tendo perdido vinte milhões de dólares no terceiro trimestre de 2017). Para tal, tem conduzido experiências de aproximação às características de outras redes. São disso exemplo a substituição do “FAV” (“favoritos”, inicialmente destinada a arquivar links ou informações) pelo ícone *coração* (por analogia ao “like” de outras redes sociais), a substituição do feed cronológico de mensagens e, recentemente, em Dezembro de 2017, a pouco consensual generalização dos twetts (potencialmente) duas vezes mais longos, passando dos 140 carateres (para muitos uma “imagem de marca”) para os 280.

A twittosfera é composta por ativistas políticos e “comentadores culturais”, em grande parte, os quais veem na rede um meio eficaz de influência. Donde, quem *fala* nesta rede são pessoas que dão especial atenção a questões políticas (Breyunner, 2014). Nos EUA a utilização é maior entre os residentes urbanos, os adultos com menos de 50 anos e pessoas com rendimentos mais altos (Perrin, 2015). Esta rede é referida como uma plataforma de notícias, sendo que a informação de última hora é uma das suas funções essenciais; os utilizadores são um grupo especialmente em sintonia com notícias, media, cultura e vida cívica; (Breyunner, 2014). É considerado por muitos o verdadeiro “minuto-a-minuto do planeta”, pois ali a informação quase circula em *tempo real*, permitindo que as informações sejam produzidas através de um fluxo contínuo de trocas, interações e hiperconexão de conteúdos. De acordo com os dados do Digital News Report (2017), a Internet é o segundo meio mais utilizado pelos portugueses para aceder a notícias (31,5%), a seguir à televisão (54,5), sendo que 13,3% dos portugueses inquiridos utilizam as redes sociais como a sua principal fonte de notícias. Contudo, entre os portugueses o Twitter é pouco utilizado (até o Facebook Messenger ou o Whatsapp são mais utilizados, sendo que o Facebook continua a ser de longe a rede mais utilizada).

Relativamente à utilização do Twitter pelos políticos, dados do Laboratório Ciências da Comunicação ISCTE-IUL, indicam que em Portugal 68% dos membros do Governo e 87% dos deputados estão nas redes sociais (2016). Entre nós, parece haver uma “comunidade” que utiliza o Twitter para a discussão em torno dos temas políticos e que ao “agendar” os assuntos, frequentemente através da partilha ou *retweet* de *links*, assume um papel de *gatekeeper*, assinalando “ao minuto” o que importa que saibamos. Ainda que o faça para um pequeno *auditório* ou *círculos*, em muitos casos fá-lo para *dentro do poder*, numa relação de proximidade ou de distância, mas sempre com a possibilidade de o escrutinar. (Barriga, 2015a; 2015b; 2017). É esta capacidade de influência social e política, inevitavelmente só ao alcance de alguns, que o tem diferenciado de outras redes sociais. É aí que encontramos também discursos advindos do campo político e jornalístico, nomeadamente os que *opinião publicada* veicula.

Assim, encontramos em Portugal uma forte presença de uma “comunidade” a que apelidamos de *subcampo dos media*, entendido enquanto lugar de intersecção entre o campo político e o jornalístico. (Barriga, 2007; 2009). Nele se incluem profissionais, advindos sobretudo do campo político e do jornalístico, ou com eles mantendo forte relação, caracterizando-se por protagonizarem a “opinião publicada”. Isto é, a produção da opinião

tornada pública, independentemente do *media* onde é veiculada ou do “formato” que assume (“comentário político, a “coluna de opinião, “post” e “tweet”). A opinião de alguns comentadores começou, pois, a ser ampliada e deslocada para outros sítios que não aquele onde é emitida: uma opinião veiculada na televisão passou a ser discutida no Twitter; passou a poder aceder-se à opinião de um determinado comentador nas redes sociais, interagindo com ele.

Muitos dos colunistas que escrevem na imprensa, estão presentes na Tv e na rádio, começaram por participar em blogues e a são hoje presença habitual nas redes sociais. Pelo que existem múltiplas situações de acumulação de registos de opinião numa mesma pessoa. Deste modo, a presença destes atores do subcampo dos media nos novos media parece resultar no reforço deste subcampo, na continuidade de algumas das suas características e na emergência de práticas novas, como a articulação entre a diversidade dos media ou interação que os novos suportes possibilitam, bem como a partilha de *links* para promover as colunas de opinião, as prestações televisivas ou radiofónicos dos próprios. De facto, a rapidez com que a informação chega aos outros utilizadores e a grande frequência com que é acedida, permite “promover” os programas televisivos ou eventos políticos, através da indicação de horários e do canal de televisão em que se vai estar a “comentar; a mobilidade dos novos dispositivos permite enviar *twets* do estúdio e obter feedback.

Em interação com estes atores, a utilização da rede pelos de atores com ligação campo político, por sua vez, não é negligenciável, já que se verifica uma crescente presença de políticos (na sua maioria jovens), nomeadamente governantes, detentores de cargos partidários, deputados. Também estes são presença habitual nos “espaços de opinião” das televisões e dos jornais. Por esta razão e pelo cargo que desempenham tem, naturalmente, uma visibilidade acrescida na *twittosfera* e a sua presença na rede, não raramente, ecoa nos *media* tradicionais, sobretudo se geradora de polémica.

No espaço *online* as conexões das redes sociais são ampliadas, o que conduz à complexificação da interconexão entre os indivíduos. De acordo com a designação de Raquel Recuero (in Recuero e Zago, 2009), é nas “redes emergentes” que ocorre, pois, o processo de aprofundamento dos laços sociais. Recuero e Zago (2009) sublinham um aspeto importante: a circulação de informações é também uma circulação de valor social que gera impactos na rede; as informações partilhadas estão, pois, relacionadas com o capital social que, deste modo, é construído e mais facilmente mobilizado pelos atores. No Twitter qualquer um pode seguir qualquer outra pessoa sem que haja um acordo de reciprocidade

entre o “seguidor” e o “seguido”, esta facilidade de “seguir” alguém (com notoriedade), perguntar e obter resposta, manter ou aprofundar laços do mundo *offline* e pertencendo a uma “rede dentro da rede” (a *timeline*), faz também emergir novos nomes (ausentes dos media tradicionais) e novas ideias, alargando e estimulando a discussão em torno dos assuntos políticos.

### **Entre o público e o privado: à procura de um sentido para o discurso**

Ressalvando a polissemia associada à palavra “privacidade” e o seu carácter fortemente normativo, sublinhe-se a historicidade do conceito, o quanto tem variado no tempo, e como as conceções prevalecentes são construções eminentemente sociais, indestrinçáveis do contexto social. Aliás, as alterações à conceção de privacidade são uma das marcas da pós-modernidade. Mas como referiu Arendt (2001), na esfera pública moderna já se encontravam alguns dos aspetos mais privados da existência humana; na contemporaneidade, tudo parece indicar que mudanças societais (como as que advêm da relação com as tecnologias da informação) concorram para a uma maior permeabilidade do espaço público a esses aspetos. Autores como Baumann (2002) ou Innerarity (2009) têm aludido à intimidade tornada visível. A propósito da visibilidade, Brighenti (2010) sugere dois modelos principais: num deles, a esfera pública é uma forma de visibilidade em que *se está em público*; o segundo é o reino público da visibilidade social, da interação, no qual o reconhecimento do outro se torna central para a construção do eu. Como referem Carvalheiro et al (2013) de facto “a identidade pessoal penetrou nos cenários públicos e o espaço privado, outrora sacralizado, deixou de estar arredado da discussão pública (...) esta correlativa privatização do espaço público deu lugar a uma situação de indiferenciação entre as duas esferas, sobretudo porque o âmbito público é constantemente invadido por particularidades individuais, por idiossincrasias.” (2013: 108).

Sendo o discurso sobre os assuntos da *polis* que mais nos tem interessado, nos últimos três anos ensaiámos procedimentos metodológicos de cariz eminentemente qualitativo, na tentativa de captar o sentido dos discursos e das interações que ocorrem no Twitter, ou pelo menos em algumas *timelines*. Esses procedimentos têm recorrido à observação não participante em *timelines* que se tem constituído para efeitos da pesquisa e à análise de

conteúdo dos post, *links* partilhados, *tweets ou retweets* publicados nos perfis dos quais se é “seguidor”.

Neste sentido, numa primeira pesquisa exploratória (2015) tentámos perceber de que modo a utilização que os atores (considerados na análise) fazem do Twitter se insere, ou não, na tendência de *privatização do público*, considerada não só como o “regresso da casa como espaço político”, (Papacharissi, 2010) mas sobretudo enquanto participação pública que evade o território do político e entra por aspectos do quotidiano, de natureza mundana, com maior ou menor exposição do privado. No Twitter estabelecem-se cumplicidades de natureza pessoal e surgem familiaridades (ou a sua ilusão). A observação mais prolongada da presença dos (mesmos) atores que discutem as questões políticas e a vida pública registou outras características: por vezes os comentários expressos nos *tweets* evadem o território do político e do ideológico e desviam-se para assuntos e factos do quotidiano, de natureza aparentemente mais privada do que pública.

Posteriormente, duas pesquisas reportaram-se aos discursos que circulam sobre a ação dos media em Portugal. Numa delas (2017) colocou-se a questão de foi saber em que medida este o Twitter contribui para o pluralismo no espaço público, optando-se por atentar numa temática que se constatou ter sido referida nessa rede social: a falta do próprio pluralismo político nos media. Durante o período analisado e nos vários registo recolhidos (*tweets*, *retweets*, partilhas de *links*) várias pessoas da *timeline* expressaram opiniões denunciando a ausência de pluralismo nos media portugueses. Contudo, o grupo fê-lo diferentemente. Aqueles que exercem atividade política (à época em partidos da oposição) foram os que menos se pronunciaram sobre a ação dos *media*. Dos políticos que fazem parte da nossa na *timeline*, os que detêm cargos políticos de liderança ou que se encontravam em disputa eleitoral mantiveram uma atitude distanciada face ao papel dos *media*. Similarmente, os que se dedicam ao jornalismo (sobretudo quem ocupa cargos de direção em órgãos de comunicação) também não discutiram incisivamente papel dos *media*. O tratamento jornalístico efetuado pelos outros *media*, nomeadamente na abordagem da questão falta de pluralismo político, raramente foi comentado, ainda que fossem visíveis tomadas de posição críticas do pensamento político-ideológico dominante no momento e que se observasse a defesa de causas públicas e cívicas. Inversamente, cerca de metade da *timeline*, constituído por quem assina comentário político (de modo *freelancer*), escreve em blogues, trabalha em áreas afins à comunicação política ou leciona no Ensino Superior Comunicação ou da Ciência Política, frequentemente revelou acutilância na abordagem da questão da falta de

pluralismo nos media. Sem surpresa, constata-se pois que quanto mais se é exterior ao campo iminentemente político e ou ao jornalístico mais crítico se é.

Numa última pesquisa, realizada em 2018, pretendeu-se sobretudo perceber que reflexão produzem os comentadores - cuja presença nos media portugueses é mais forte, tendo por referência a participação nos diferentes *media* - sobre o campo dos media, nomeadamente sobre a ação dos media. Identificaram-se seis comentadores, presentes simultaneamente na TV, na imprensa e no Twitter, encontrando-se tomadas de posição muito distintas (como distintas são as suas ideologias e identidades profissionais, entre outros fatores). Contudo, dir-se-ia que aqueles que mais frequente e negativamente se pronunciaram sobre os *media*, particularmente quanto a questões ético-deontológicas, são os que mantém ligações mais fortes ao campo jornalístico (incluem-se nele). Quando se tratam de questões passíveis de motivações e/ou efeitos políticos (como foi o caso da manchete do Expresso), como seria expectável é quem está mais implicado politicamente que mais se manifesta. Considerando o conjunto das seis contas analisadas, pudemos concluir que o debate sobre os assuntos relacionados com os *media* e as práticas profissionais é diminuto.

Concluindo, e não obstante a observação da discussão de assuntos do domínio do público, teremos que admitir, tal como André Barata, que as redes sociais hibridam características do espaço privado no espaço público. Conforma-se o espaço público a uma rede que é, primordialmente, de amigos e que fará prevalecer uma lógica de amizade como estruturadora do espaço público; cumprem muito melhor o papel de organizadores e mobilizadores políticos de facções do que criadores da esfera pública habermasiana, assente no debate público argumentado. (Barata, 20017).

## Notas finais

Neste simulacro de esfera pública em que se tornaram as redes sociais, talvez não seja tanto as possibilidades dos cidadãos participarem nas discussões públicas que se alargaram, mas sim o campo político. Expandiu a sua exposição mediática e o presumível benefício eleitoral que possa obter. Talvez a democracia esteja a perder mais do que a ganhar. Os utilizadores das plataformas digitais trocaram os seus dados (a que já se chama o “novo petróleo”) pelo

acesso gratuito, aumentando-lhes o poder de manipular. As conceções de “privacidade” alteraram-se e são hoje múltiplas, tal com as formas de a violar. Ressalve-se a polissemia associada ao termo “privacidade” e o seu carácter fortemente normativo, e sublinhe-se a historicidade do conceito, e o como as conceções prevalecentes são construções eminentemente sociais, indestrinçáveis do contexto social. Aliás, as alterações à conceção de privacidade são uma das marcas mais fortes da pós-modernidade. E no entanto, como referiu Arendt (2001), na esfera pública moderna já se encontravam alguns dos aspetos mais privados da existência humana. Nada é de hoje, nada se pode imputar apenas aos (novos) media sociais.

Parece-nos claro que o Twitter se assume como um prolongamento dos media tradicionais (por exemplo, quando constatamos a “transitoriedade” e “omnipresença” dos mesmos atores ou a publicitação e amplificação da *opinião* que aqueles publicam. Constatámos como a rede é abundantemente usada para a divulgação de conteúdos e mensagens marcadamente político-ideológicos (opiniões, textos ou prestações nos media, ações de campanha e links de eventos políticos, etc) e para influenciar o espaço público de um modo muito mais eficaz que outrora. E percecionamos também como as “bolhas” e os “círculos” onde se intercetam as várias *timelines* são restritos e como a participação de quem não lhes pertence pouco mais é do que um outro simulacro, e tantas vezes se faz através de um discurso ostentatoriamente ofensivo. E no entanto não tem de ser irremediavelmente assim. A utilização dos media sociais, atualmente tão diabolizados, pode passar de uma ameaça à democracia e aos direitos dos cidadãos a um potencial instrumento que a sirva. Como Kranzberg disse, a tecnologia não é boa, nem má, nem neutra (citado em Boyd & Crawford, 2012: 662) e a relação entre tecnologia e sociedade será sempre um processo de condicionamento recíproco (Baym, 2010). Ao longo dos últimos três anos de observação do Twitter encontrámos indícios também da existência de um lugar para os discursos mais contracorrente, uma visibilidade para os mais críticos das correntes do pensamento dominantes, para a defesa de opções políticas, morais e comportamentais mais marginais. Em tempo de acentuada concentração da propriedade de dos media (incluindo as plataformas digitais), ainda assim o Twitter permite o acesso a informação multíplice e diversa. A sua existência não pode deixar de não ter implicações no funcionamento democrático, mas também não pode prescindir de escrutínio e questionamento.

## Referências bibliográficas

- Albrecht, S. (2006). Whose voice is heard in online deliberation? A study of participation and representation in political debates on the Internet. *Information, Communication & Society*, 9(1), pp. 62-82.
- Barata, A. (2017). Para uma crítica das redes sociais, Jornal Económico, Acedido em janeiro 26, 2017 em <http://www.jornaleconomico.sapo.pt/noticias/critica-das-redes-sociais-115244>
- Barriga, A. C. (2009). A emergência de um subcampo: tentativa de conceptualização da actividade do colunista. *Trajectos - Revista de Comunicação, Cultura e Educação*, 16, pp. 37-52.
- Barriga, A. C. (2015). O debate político nas contra-esferas públicas: como se discute em 140 carateres. *Media & Jornalismo*, [Vol. Especial], pp. 111-126
- Barriga, A.C.(2017). Sobre a ausência de pluralismo nos média: como observar a invisibilidade do debate político nos novos média?”. In A. Moreira, E. Aratijo & H. Sousa (Eds.), *Comunicação e Política: tempos, contextos e desafios*. Braga:,CECS. pp. 21-43.
- Baym, N. K. (2010). Personal connections in the digital age, *Polity Press*. Acedido em Junho 15, em <<https://pdfs.semanticscholar.org/19f5/b1a3bee9802dde4d9587743670cd9a02a095.pdf>>.
- Bennett, W. L. (2015). Changing societies, changing media systems: Challenges for communication theory, research and education. In Stephen Coleman, Giles Moss, Katy Parry, (Eds.), *Can the media serve democracy? Essays in honour of Jay G. Blumler*, Reino Unido: Palgrave Macmillan, pp. 151–163.
- Bennett, W. L. and Segerberg, Al. (2011). Digital media and the personalization of collective action, *Information, Communication & Society* ,14 , (6),pp. 770-799.
- Boyd, D. & C. K. (2012). Critical Questions for Big Data. *Information, Communication & Society* Vol. 15 , Iss. 5: pp. 662–679
- Brenner, J. (2014). Can Twitter survive in a Facebook world?”. Acedido em Março 17, 2015, em <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2014/06/11/can-twitter-survive-in-a-facebook-world-the-key-is-being-different/>
- Carlin, D., Schill,D. Levasseus,D. and King, A. (2005).The post-9/11 public sphere: citizen talk about the 2004 presidential debates. *Rhetoric and Public Affairs*, 8(4): 617-638.
- Carpentier, N. (2011). Media and Participation. A site of ideological-democratic struggle. Bristol: Intellect.
- Carvalheiro, J.R., Prior, H., Morais, R. (2013). Públco, Privado e Representação Online: o Caso do Facebook. In Fidalgo, António e Canavilhas, J (Org) *Comunicação Digital – 10 anos de investigação* (101-109). Coimbra: Edições Minerva
- Castells, M. (2001). *The internet galaxy*. Oxford: Oxford University Press.
- D., L. (2001). The Internet and democratic discourse: exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere. *Information, Communication & Society*, 4, pp. 615-633.

Dahlgren, P. (2000). L'espace public et l'internet. Stucture, espace et communication. *Réseaux*, 18 (100), pp. 157-186.

Dahlgren, P. (2005). The Internet, public spheres, and political communication: dispersion and deliberation , *Political Communication*, 22 (2), pp. 147-162.

Deleuze, G. (1992). Postscript on the Societies of Control. Acedido em Abril 23, 2015, em [https://files.nyu.edu/dnm232/public/deleuze\\_postscript.pdf](https://files.nyu.edu/dnm232/public/deleuze_postscript.pdf)

Duggan, M., Ellison, N., Lampe, C., Lenhart, A. & Madden, M. (2014). Social media update 2014. Acedido em Abril , 2015, em <http://www.pewinternet.org/2015/01/09/social-media-update-2014/>

Hindman, M. (2009). *The myth of digital democracy*. Princeton: Princeton University Press.

Innerarity, D. (2009). *A Sociedade Invisível*. Lisboa: Teorema.

Kellner, D. (1999). Globalisation from below? Toward a radical democratic technopolitics. Angelaki. *Journal of the Theoretical Humanities* 4(2), pp. 101-113.

Kwak, N., Williams, A. E., Wang, X., & Lee, H. (2005). Talking politics and engaging politics: An examination of the interactive relationships between structural features of political talk and discussion engagement". *Communication Research*, 32(1), pp. 87-111.

Larsson, A. O. and Moe , H. (2011). Studying political microblogging: Twitter users in the 2010 Swedish election campaign. *New Media & Society*, 13, 1180–1197.

Lévy, P. (2002). *Cyberdémocratie*, Paris, Éditions Odile Jacob.

Martinho, A. & Cardoso, G. (2017). Portugal. In N. Newman, R. Fletcher, A. Kalogeropoulos, D. A. L. Levy & R. K. Nielsen (eds.). *Reuters Institute Digital News Report 2017*. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism.

Martinho, A. Crisóstomo (2016). Em Portugal 68% dos membros do Governo e 87% dos deputados estão nas redes sociais. European Journalism Observatory.Acedido em outubro 7, 2016, em <https://pt.ejo.ch/social-media/portugal-68-dos-membros-do-governo-87-dos-deputados-estao-nas-redes-sociais>

Moore, R. K. (1999). Democracy and cyberspace. In B. N.Hague and B. D.Loader (org) *Digital Democracy: Discourse and decision making in the information age*). London: Routledge, pp.39-62

Newsom, V., Cassara C., and Lengel (2011). Discourses on Technology Policy in the Middle East and North Africa: Gender Mainstreaming vs. Local Knowledge". *Communication Studies*, 62 (1), pp. 74-89.

Noveck, B.S.(1999). Transparent space: Law, technology and deliberative democracy in the information society. In C.Kratx (ed). *Cultural values*. Cambridge: Blackwell, pp. 472–492.

Papacharissi, Z. (2002). The Virtual Sphere: The Internet as a Public Sphere. *New Media & Society*, 4, pp. 9-27.

Papacharissi, Z. (2010). A Private Sphere: democracy in a Digital Age. Cambridge: Polity Press

Perrin, A. (2015). Social Media Usage: 2005-2015. Acedido em Junho 14, 2014, em <http://www.pewinternet.org/2015/10/08/social-networking-usage-2005-2015/>

Pickard, V. W (2006). Assessing the radical democracy of indymedia: discursive, technical, and institutional constructions. *Critical Studies in Media Communication*, 23 (1), pp. 19-38

Recuero, R. e Zago, G. (2009). Em busca das “redes que importam” – Redes Sociais e Capital Social no Twitter. Acedido em Maio 17, 2014, em: [http://www.compos.org.br/data/trabalhos\\_arquivo\\_coirKgAeuz0ws.pdf](http://www.compos.org.br/data/trabalhos_arquivo_coirKgAeuz0ws.pdf)

Shaff, A. (1995). *A sociedade informática*. São Paulo: Brasiliense.

Shirky, C. (2011). The political power of social media. *Foreign Affairs*, 90, (1), pp. 28-41

Slevin, J. (2000). *The Internet and Society*, Cambridge: Polity Press.

Solon, O. (2017). Tim Berners-Lee on the future of the web: 'The system is failing'. Acedido em Novembro, 17, 2017, em <https://www.theguardian.com/technology/2017/nov/15/tim-berners-lee-world-wide-web-net-neutrality>

Tzvetan T. (2017). *Os Inimigos Íntimos da Democracia*. Lisboa: Edições 70

Warnick, B. (2007). Surveillance cameras in schools: An ethical analysis”. *Harvard Educational Review*, 77, (3), pp. 317-343.

## **MEDIAS SOCIAIS**

# **LAS REDES SOCIALES COMO INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN EN ARCHIVOS**

*Isabel María Sanz Caballero*

*Doctora en Documentación por la Universidad de Extremadura.*

*Técnico de Archivo en Junta de Extremadura.*

*Profesora Asociada del Departamento de Información y Documentación.*

[isancab@gmail.com](mailto:isancab@gmail.com)

## **Resumen**

En los últimos años, la presencia de bibliotecas y archivos en Redes Sociales ha aumentado de forma considerable. Centrándonos en el ámbito de los archivos, este auge se debe a la necesidad de contar con herramientas de difusión por parte de los archivos y la facilidad de acceso que proporcionan las Redes Sociales.

Los perfiles y páginas en Redes Sociales dedicados a Archivos de diferentes tipologías han aumentado en los últimos tiempos.

Las Redes Sociales en Archivos se han convertido en una potente herramienta de difusión que ofrece información sobre el contenido de los archivos, productos y servicios, informa sobre los eventos que en ellos se realizan, los recursos educativos y pedagógicos que elabora y en definitiva, actividades que permiten publicitar al archivo acercándolo a la sociedad y facilitando el contacto directo con el personal de archivos.

La Archivística, tiene en la web semántica una potente herramienta en la actualidad. Es preciso destacar que desde hace años la archivística ha llevado a cabo la importante tarea de describir el conocimiento, por ello, la web 3.0 supone un importante paso en la difusión de este conocimiento.

El objetivo del presente trabajo, es analizar las páginas de un conjunto de archivos de diferentes tipologías, observando la importancia de que un archivo esté disponible en la Red Social.

**Palabras Clave:** Redes Sociales, Archivos, Difusión, Información, Acceso.

## **Introducción**

En los últimos tiempos, los archivos han profundizado en la aplicación de las tecnologías de la información a un ritmo espectacular durante los últimos veinticinco años y, por consiguiente, los archiveros han empezado a saber aprovechar el nuevo instrumento que ofrece el avance tecnológico (Martínez, 1996). Según Peis (1999), los sistemas de gestión de archivo fueron uno de los instrumentos tecnológicos que posibilitaron una automatización muy rentable del sistema de archivo; de hecho, algunos de ellos fueron diseñados por profesionales de los archivos, sin embargo, en su día, la gestión de estos registros electrónicos, que desde un principio no fueron concebidos como tales, resultó impracticable. Lo cierto es que, tanto con los sistemas de gestión de archivo "tradicionales" como con los sistemas de gestión electrónica de documentos adaptados, resultaba muy difícil el mantenimiento de los registro y muy complicado que estos sistemas integrasen los principios y prácticas archivísticas tradicionales (Peis, 2001).

Las redes sociales constituyen uno de los medios más importantes en la actualidad. Las redes sociales on-line se pueden definir como estructuras sociales compuestas por un grupo de personas que comparten un interés común, relación o actividad a través de Internet (Ponce, 2012).

Para Izquierdo (2012) el paso de la red jerárquica, que aún pervive en su diseño, a Internet con una mayor presencia de las redes sociales (versión Web 2.0) ha supuesto que una creciente cantidad de los contenidos sean generados y mantenidos de forma colectiva. Muchas personas participan desinteresadamente en iniciativas tan populares como la Wikipedia, que ha acabado con la gestión comercial de las enciclopedias que existían en papel desde el siglo XVIII. Se emplean herramientas puestas al servicio de los usuarios en la Red, denominada ahora la nube: lo importante serán los programadas navegadores, cada vez con más complementos generalmente gratuitos, para la gestión de elementos que no son solo texto: imágenes, música, vídeos, podcasts (ficheros de audio obtenidos de emisiones radiofónicas), interacción con otros usuarios... La telefonía móvil inteligente y dispositivos novedosos como las tabletas han irrumpido en un espacio hasta ahora reservado a los ordenadores.

## **Evolución de la Web**

Dado que la Web constituye una importante herramienta, siguiendo a Gómez i Bigordà (2010), se muestra un breve recorrido por la WWW que comienza con su creación en

1989 por Tim Berners-Lee y su consecuente incremento exponencial, y con una sencilla definición de la misma que la identifica como un sistema de documentos de hipertexto y/o hiper-media enlazados y accesibles a través de Internet. A partir de su nacimiento, la Web ha pasado, según el autor, por las siguientes etapas:

- Web 1.0: la Web de la información. En su concepto original la Web estaba formada por páginas estáticas HTML que no cambiaban frecuentemente. Con el tiempo, aparecieron webs más dinámicas que generaban páginas HTML a partir de información de bases de datos actualizadas con frecuencia. Los mecanismos para implementar esta Web son muy simples: el formato HTML, el protocolo HTTP y los enlaces entre páginas.
- Web 2.0: la Web de la socialización. El término “Web 2.0” fue acuñado por primera vez por Tim O'Reilly en el año 2004 para referirse a una segunda generación de la Web. Las comunidades de usuarios son el pilar de la Web 2.0, y de la necesidad de trabajar en comunidad nacen los servicios que de alguna manera tipifican la web 2.0: las redes sociales, las herramientas de trabajo colaborativo, los blogs, wikis, etc.
- Necesidad de una nueva Web. Ante la cantidad de información de la Web, y ante la imposibilidad del ser humano de asimilarla, el concepto de “búsqueda de información” se revela como el factor imprescindible para que el conjunto de la Web tenga sentido. Para tal pesquisa se han usado, básicamente, dos técnicas: motores de búsqueda basados en robots que rastrean la estructura hipertextual de la Web y motores de búsqueda basados en directorios clasificados por personal especializado. Pero estas técnicas de búsqueda tradicionales son muy limitadas ya que devuelven un conjunto de direcciones que el usuario tendrá que explorar una a una hasta encontrar la información deseada.

El nacimiento de la Web Semántica. El problema de cómo hacer búsquedas en la Web de una manera más eficiente se puede trasladar a un problema de interpretación de la información por parte de los sistemas que hacen estas búsquedas: los ordenadores. La Web actual está formada por contenidos perfectamente comprensibles por las personas, pero no para los ordenadores. La iniciativa del proyecto “Semantic Web Activity Group” en este campo es desarrollar un sistema por el que la información pueda ser utilizada y comprendida por los ordenadores, de forma que el software pueda tratar la información

de las páginas web trasladándola a modelos más eficientes como los ya mencionados de las bases de datos relacionales y deductivas.

### **La necesidad de los archivos de estar presente en la red**

Por todos es conocida la importancia de estar disponible en la Web (aunque no de sustituir a las instituciones tradicionales ni a sus funciones) y, tanto corporaciones públicas como privadas, ofrecen sus productos y servicios a través de ella. Los archivos no deben estar ajenos a esta realidad, deben considerar Internet como una nueva herramienta que les ayude, permitiéndoles darse a conocer y ofrecer a sus usuarios mayor cantidad de servicios. Entre estos usuarios, como señalan Más, Sánchez y Chaín (2007), se encuentran los estudiantes, hasta ahora usuarios potenciales de los archivos, que no los habían utilizado porque desconocían su existencia.

En el caso concreto de los archivos, el Grupo de Trabajo de Difusión de los archivos a través de la Web 2.0 de la Conferencia de Archivos de las Universidades Españolas (CAU), publica en 2011, un informe en el que se destacan las siguientes previsiones a tener en cuenta tras el estudio de la situación:

- Asistir a la consolidación de la Web 2.0 como plataforma para nuestros archivos.
- Confirmar la llegada de la Web Semántica o Web 3.0.
- Precisar mejor la presencia de los archivos universitarios en la Web 2.0 y, en concreto, en las Redes Sociales, a pesar de la falta de medios de cuantificación.
- Valorar las experiencias de archivos universitarios ya presentes en alguna de las facetas de la Web 2.0.
- Elaborar un estado de la cuestión útil para los miembros de la CAU, y para la comunidad de archiveros.
- Llevar a cabo una actividad cooperativa “wiki” relacionada con los archivos universitarios

Barroso y Martín (2012), también analizan la presencia en las redes sociales de un segmento de los archivos españoles, el uso que hacen de ellas y los beneficios que obtienen de su participación en la Web 2.0. Realizan un estudio de 273 archivos con el fin de evaluar el uso que hacen de las redes sociales para llegar a conclusiones extrapolables al conjunto de los archivos españoles. La conclusión general que se derivó de este estudio fue que pocos son los archivos en España que obtienen los beneficios derivados de una buena práctica en las redes sociales, puesto que no está extendido su uso

entre ellos. Si se comparan los archivos con las bibliotecas, éstas tienden a utilizar más las redes y lo hacen tanto para difundir actividades como sus fondos, lo que fomenta el conocimiento de la unidad por parte de los usuarios potenciales, al mismo tiempo que practican la comunicación directa con sus usuarios reales.

Como se ha mencionado, la incorporación de los archivos al mundo de Internet ha sido más lenta que la de otras unidades informativas como las bibliotecas. Se suele culpar como causa del lento avance de Internet y las tecnologías de la información en este campo profesional, al excesivo conservadurismo de los archiveros (Cruz, 1994), muy ligados a la tradición del archivero-investigador, estudioso más que gestor de los fondos, frente a la figura del “record manager” anglosajón, el «gestor de archivos administrativos» más abierto a estos avances tecnológicos (Thomassen, 1996) y con voluntad de facilitar el acceso a la información.

Esta necesidad de los archivos de estar presentes en la Red, viene marcada desde la década de los noventa, cuando Agelet (1998) señalaba: “Los archiveros y los archivos deben estar activamente implicados con la red. Creemos que los archivos deben tener acceso a Internet, no sólo en la Sala de Consulta del Archivo, sino también en la mesa de trabajo del archivero, y al mismo tiempo es bueno que ofrezcan su espacio web, cuyo diseño puede ser delegado si se garantiza la implicación y supervisión directa del archivo”. Según Martínez (1996), hace algunos años, los archivos españoles limitaban su presencia en la Web con una página de pobre diseño gráfico, nada atractivo, y con una información textual, a veces en formato ficha, en otras ocasiones más literaria, aburrida incluso para los mismos colegas de la profesión. Era poco más que obligado situar la mirada en el extranjero para poder ofrecer casos más atractivos de cómo debieran ser las web de archivo. En el año 1996, podía decirse que, el mapa español de webs archivísticas había aumentado en cantidad y no mucho en calidad. Tras un breve paseo por el mapa cibernético español, se observó que en 1997 habían aumentado considerablemente el número de webs de instituciones archivísticas respecto al año 1996, sin embargo, la mayoría eran páginas pobres, con escaso valor de contenidos desde el punto de vista archivístico. Por si esto fuera poco, el mapa aparecía huérfano de las grandes instituciones archivísticas del país. Las mejores iniciativas provenían de archivos de corporaciones municipales no precisamente grandes, o bien por la falta de visión por parte de los gestores, responsables administrativos, políticos, etc. de que los archivos forman parte de

la sociedad de la información, o bien por la falta de informatización de los archivos de mayor entidad (Perpinyà, 2000).

## Datos y Metodología

Para reflejar la relación existente entre los archivos y las redes sociales, se ha llevado a cabo la presente investigación, donde se ha tomado como población objeto de estudio, un total de 92 archivos (32 archivos portugueses y 60 archivos españoles). La fuente oficial de donde se han extraído los archivos, ha sido, el Portal Europeo de Archivos (<http://www.archivesportaleurope.net/pt/directory;jsessionid=88499CDA34ABCA3C938F0693D2002EB2> ).

La metodología seguida ha sido, en primer lugar, la recopilación de la población objeto de estudio, en segundo lugar, mediante heurística, se ha comprobado la presencia o ausencia de cada uno de los archivos en la red social Facebook.

Posteriormente, se ha comprobado si cada uno de los archivos recopilados disponía de sitio web.

Para finalizar, se ha elaborado una plantilla en la que se refleja la ausencia o presencia del archivo en la red social.

## Resultados

Los resultados se muestran a continuación en dos tablas.

La tabla 1, a continuación, muestra cada uno de los archivos portugueses analizados y su página o grupo dentro de la red social Facebook.

Tabla 1. Archivos portugueses en Facebook

	ARCHIVOS	FACEBOOK
1	Arquivo Nacional da Torre do Tombo	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-Nacional-de-la-Torre-do-Tombo/455788597877938?ref=br_rs&amp;rf=571997489544180">https://www.facebook.com/pages/Archivo-Nacional-de-la-Torre-do-Tombo/455788597877938?ref=br_rs&amp;rf=571997489544180</a>
2	Centro Português de Fotografia	<a href="https://www.facebook.com/CPF.DGARQ/">https://www.facebook.com/CPF.DGARQ/</a>
3	Arquivo Distrital de Aveiro	<a href="https://www.facebook.com/arquivodistritalaveiro/">https://www.facebook.com/arquivodistritalaveiro/</a>
4	Arquivo Distrital de Bragança	<a href="https://www.facebook.com/groups/161671783870524/about/">https://www.facebook.com/groups/161671783870524/about/</a>
5	Arquivo Distrital de Beja	
6	Arquivo Distrital de Castelo Branco	

<b>7</b>	Arquivo Distrital de Évora	<a href="https://www.facebook.com/arquivodistritalevora/">https://www.facebook.com/arquivodistritalevora/</a>
<b>8</b>	Arquivo Distrital de Faro	
<b>9</b>	Arquivo Distrital da Guarda	<a href="https://www.facebook.com/ADGRD-Arquivo-Distrital-da-Guarda-319787525125972/">https://www.facebook.com/ADGRD-Arquivo-Distrital-da-Guarda-319787525125972/</a>
<b>10</b>	Arquivo Distrital de Leiria	
<b>11</b>	Arquivo Distrital de Portalegre	
<b>12</b>	Arquivo Distrital do Porto	<a href="https://www.facebook.com/adporto/">https://www.facebook.com/adporto/</a>
<b>13</b>	Arquivo Distrital de Santarém	
<b>14</b>	Arquivo Distrital de Setúbal	
<b>15</b>	Arquivo Distrital de Viana do Castelo	<a href="https://www.facebook.com/pages/Arquivo-Distrital-de-Viana-Do-Castelo/294219537402608">https://www.facebook.com/pages/Arquivo-Distrital-de-Viana-Do-Castelo/294219537402608</a>
<b>16</b>	Arquivo Distrital de Vila Real	
<b>17</b>	Arquivo Distrital de Viseu	
<b>18</b>	Secretaria-Geral da Economia. Arquivo	
<b>19</b>	Secretaria-Geral da Educação e Ciência. Arquivo	
<b>20</b>	Secretaria-Geral do Ministério das Finanças. Arquivo	
<b>21</b>	Fundação para a Ciência e a Tecnologia. Arquivo	
<b>22</b>	Universidade do Porto	
<b>23</b>	Universidade do Porto. Faculdade de Engenharia. Arquivo	
<b>24</b>	Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha. Arquivo	
<b>25</b>	Câmara Municipal de Albufeira. Arquivo	
<b>26</b>	Câmara Municipal de Cascais. Arquivo	
<b>27</b>	Câmara Municipal de Constância. Arquivo	
<b>28</b>	Câmara Municipal de Ponte de Lima. Arquivo	<a href="https://www.facebook.com/ArquivoMunicipalPontedeLima/">https://www.facebook.com/ArquivoMunicipalPontedeLima/</a>
<b>29</b>	Câmara Municipal de Vidigueira. Arquivo	
<b>30</b>	Igreja Lusitana Católica Apostólica Evangélica. Arquivo	<a href="https://www.facebook.com/arquivoieab/?hc_ref=ARSxIQr_8KrzybfVYKqeyDZFWIKPUhL_UrP3DKHQOzzPBWV4V1eD94l25A-9_xDKi3c">https://www.facebook.com/arquivoieab/?hc_ref=ARSxIQr_8KrzybfVYKqeyDZFWIKPUhL_UrP3DKHQOzzPBWV4V1eD94l25A-9_xDKi3c</a>
<b>31</b>	Comité Olímpico de Portugal. Arquivo	
<b>32</b>	Ordem dos Farmacêuticos. Arquivo	<a href="https://www.facebook.com/cdf.of/">https://www.facebook.com/cdf.of/</a>

Se observa en la tabla 1, que de un total de 32 archivos portugueses analizados, tan sólo 11, tendrían un perfil dentro de la red social Facebook, lo que significa, que tan sólo el 34,4% estarían presentes en la red social analizada frente al 65,6% que no tendrían perfil en dicha red.

A continuación en la Tabla 2, se muestran los archivos españoles objeto de estudio.

Tabla 2. Archivos españoles en Facebook

	<b>ARCHIVOS</b>	<b>FACEBOOK</b>
	<b>Archivos de ámbito estatal</b>	
1	Archivo de la Corona de Aragón	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-General-de-la-Corona-de-Arag%C3%B3n/165577353458539">https://www.facebook.com/pages/Archivo-General-de-la-Corona-de-Arag%C3%B3n/165577353458539</a>
2	Archivo General de Indias	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-General-de-Indias/108373039190033">https://www.facebook.com/pages/Archivo-General-de-Indias/108373039190033</a>
3	Archivo General de Simancas	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-General-de-Simancas/604758412910621">https://www.facebook.com/pages/Archivo-General-de-Simancas/604758412910621</a>
4	Archivo General de la Administración	
5	Centro Documental de la Memoria Histórica	
6	Archivo Histórico de la Nobleza	
7	Archivo Histórico Nacional	
8	Archivo de la Real Chancillería de Valladolid	
	<b>Archivos de ámbito de distrito</b>	
9	Archivo de la Real Chancillería de Granada	<a href="https://www.facebook.com/Archivo-de-la-Real-Chanciller%C3%A1-de-Granada-283924164974816/">https://www.facebook.com/Archivo-de-la-Real-Chanciller%C3%A1-de-Granada-283924164974816/</a>
	<b>Archivos de ámbito regional</b>	
10	Archivo del Reino de Valencia	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-del-Reino-de-Valencia/316639982004451">https://www.facebook.com/pages/Archivo-del-Reino-de-Valencia/316639982004451</a>
11	Archivo del Reino de Mallorca	
12	Archivo del Reino de Galicia	
	<b>Archivos de ámbito provincial</b>	
13	Archivo Histórico Provincial de Álava	<a href="https://www.facebook.com/arabakopah/">https://www.facebook.com/arabakopah/</a>
14	Archivo Histórico Provincial de Albacete	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Albacete/1609224829404066">https://www.facebook.com/pages/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Albacete/1609224829404066</a>
15	Archivo Histórico Provincial de Alicante	<a href="https://www.facebook.com/ahp.alicante/">https://www.facebook.com/ahp.alicante/</a>
16	Archivo Histórico Provincial de Almería	<a href="https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialdealmeria/">https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialdealmeria/</a>

17	Archivo Histórico Provincial de Asturias	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Asturias/548813245520890">https://www.facebook.com/pages/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Asturias/548813245520890</a>
18	Archivo Histórico Provincial de Badajoz	<a href="https://www.facebook.com/ArchivoHistoricoBadajoz/">https://www.facebook.com/ArchivoHistoricoBadajoz/</a>
19	Archivo Histórico Provincial de Bizkaia	
20	Archivo Histórico Provincial de Burgos	<a href="https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Auxiliar-del-Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Burgos/179558029413255">https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Auxiliar-del-Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Burgos/179558029413255</a>
21	Archivo Histórico Provincial de Cáceres	<a href="https://www.facebook.com/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-C%C3%A1ceres-1607617682852961/">https://www.facebook.com/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-C%C3%A1ceres-1607617682852961/</a>
22	Archivo Histórico Provincial de Cádiz	<a href="https://www.facebook.com/ahp.cadiz/">https://www.facebook.com/ahp.cadiz/</a>
23	Archivo Histórico Provincial de Cantabria	<a href="https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialdecantabria.santander">https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialdecantabria.santander</a>
24	Archivo Histórico Provincial de Castellón	<a href="https://www.facebook.com/ahp.alicante/?hc_ref=ARSQMKiOnUH1KX7-YgNn8qAFfBHuKplGhMp27dsK7V4JanfBQXQX-FkH2Fx_VqCSBkU&amp;fref=nf">https://www.facebook.com/ahp.alicante/?hc_ref=ARSQMKiOnUH1KX7-YgNn8qAFfBHuKplGhMp27dsK7V4JanfBQXQX-FkH2Fx_VqCSBkU&amp;fref=nf</a>
25	Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real	
26	Archivo Histórico Provincial de Córdoba	<a href="https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialdecordoba/">https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialdecordoba/</a>
27	Archivo Histórico Provincial de Cuenca	
28	Archivo Histórico Provincial de Gipuzkoa	
29	Archivo Histórico Provincial de Girona	
30	Archivo Histórico Provincial de Granada	<a href="https://www.facebook.com/ArchivoHistoricoGranada/">https://www.facebook.com/ArchivoHistoricoGranada/</a>
31	Archivo Histórico Provincial de Guadalajara	
32	Archivo Histórico Provincial de Huelva	
33	Archivo Histórico Provincial de Huesca	
34	Archivo Histórico Provincial de Jaén	<a href="https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialjaen/">https://www.facebook.com/archivohistoricoprovincialjaen/</a>
35	Archivo Histórico Provincial de La Rioja	
36	Archivo Histórico Provincial de Las Palmas	<a href="https://www.facebook.com/archivohistoricocolpa/">https://www.facebook.com/archivohistoricocolpa/</a>
37	Archivo Histórico Provincial de León	
38	Archivo Histórico Provincial de Lugo	
39	Archivo Histórico Provincial de Lleida	
40	Archivo Histórico Provincial de Málaga	<a href="https://www.facebook.com/ArchivoProvincial/">https://www.facebook.com/ArchivoProvincial/</a>
41	Archivo Histórico Provincial de Murcia	
42	Archivo Histórico Provincial de Ourense	<a href="https://www.facebook.com/arq.prov.ourense/">https://www.facebook.com/arq.prov.ourense/</a>
43	Archivo Histórico Provincial de Palencia	
44	Archivo Histórico Provincial de Pontevedra	<a href="https://www.facebook.com/arquivohistoricoprovincialpontevedra/">https://www.facebook.com/arquivohistoricoprovincialpontevedra/</a>
45	Archivo Histórico Provincial de Salamanca	
46	Archivo Histórico Provincial de Santa Cruz de Tenerife	<a href="https://www.facebook.com/archivoshistoricotfe/">https://www.facebook.com/archivoshistoricotfe/</a>
47	Archivo Histórico Provincial de Segovia	<a href="https://www.facebook.com/AsociacionAmigosArchivoProvincialGuadalajara/">https://www.facebook.com/AsociacionAmigosArchivoProvincialGuadalajara/</a>
48	Archivo Histórico Provincial de Sevilla	<a href="https://www.facebook.com/ahp.sevilla/">https://www.facebook.com/ahp.sevilla/</a>

49	Archivo Histórico Provincial de Soria	
50	Archivo Histórico Provincial de Tarragona	
51	Archivo Histórico Provincial de Teruel	
52	Archivo Histórico Provincial de Toledo	<a href="https://www.facebook.com/AHPTO/">https://www.facebook.com/AHPTO/</a>
53	Archivo Histórico Provincial de Zamora	<a href="https://www.facebook.com/pages/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Zamora/539169446181421">https://www.facebook.com/pages/Archivo-Hist%C3%B3rico-Provincial-de-Zamora/539169446181421</a>
54	Archivo Histórico Provincial de Zaragoza	
55	Archivo Histórico de Maó	
56	Archivo Histórico Provincial de Valladolid	

En la Tabla 2 se observa, que de los 56 archivos españoles analizados, tan sólo 27 tienen presencia en la red social Facebook, lo que correspondería al 48,2% frente al 51,8% que no poseen perfil en dicha red.

Una vez analizada la presencia de cada uno de los archivos en la red social, se comprueba si dichos archivos poseen sitio web en la red. Tras el análisis se obtienen los siguientes resultados:

En cuanto a los archivos portugueses, se refleja a continuación en la Tabla 3, los sitios webs de los archivos recopilados.

Tabla 3. Sitios Webs de los archivos portugueses

	ARCHIVO	WEB
1	Arquivo Nacional da Torre do Tombo	<a href="http://annt.dglab.gov.pt/">http://annt.dglab.gov.pt/</a>
2	Centro Português de Fotografia	<a href="http://www.cpf.pt/">http://www.cpf.pt/</a>
3	Arquivo Distrital de Aveiro	<a href="http://adavr.dglab.gov.pt/">http://adavr.dglab.gov.pt/</a>
4	Arquivo Distrital de Bragança	<a href="http://adbgc.dglab.gov.pt/">http://adbgc.dglab.gov.pt/</a>
5	Arquivo Distrital de Beja	<a href="http://adbja.dglab.gov.pt/">http://adbja.dglab.gov.pt/</a>
6	Arquivo Distrital de Castelo Branco	<a href="http://adctb.dglab.gov.pt/">http://adctb.dglab.gov.pt/</a>
7	Arquivo Distrital de Évora	<a href="http://adevr.dglab.gov.pt/contactos/">http://adevr.dglab.gov.pt/contactos/</a>
8	Arquivo Distrital de Faro	<a href="http://adfar.dglab.gov.pt/">http://adfar.dglab.gov.pt/</a>
9	Arquivo Distrital da Guarda	<a href="http://adgrd.dglab.gov.pt/">http://adgrd.dglab.gov.pt/</a>
10	Arquivo Distrital de Leiria	<a href="http://adlra.dglab.gov.pt/">http://adlra.dglab.gov.pt/</a>
11	Arquivo Distrital de Portalegre	<a href="http://adptg.dglab.gov.pt/">http://adptg.dglab.gov.pt/</a>
12	Arquivo Distrital do Porto	<a href="http://www.adporto.pt/">http://www.adporto.pt/</a>
13	Arquivo Distrital de Santarém	<a href="http://adstr.dglab.gov.pt/">http://adstr.dglab.gov.pt/</a>
14	Arquivo Distrital de Setúbal	<a href="http://adstb.dglab.gov.pt/">http://adstb.dglab.gov.pt/</a>
15	Arquivo Distrital de Viana do Castelo	<a href="http://advct.dglab.gov.pt/">http://advct.dglab.gov.pt/</a>

<b>16</b>	Arquivo Distrital de Vila Real	<a href="http://www.advrl.org.pt/">http://www.advrl.org.pt/</a>
<b>17</b>	Arquivo Distrital de Viseu	<a href="http://advis.dglab.gov.pt/">http://advis.dglab.gov.pt/</a>
<b>18</b>	Secretaria-Geral da Economia. Arquivo	<a href="https://www.bad.pt/diretorio/?dir-item=biblioteca-e-arquivo-historico-secretaria-geral-do-ministerio-da-economia">https://www.bad.pt/diretorio/?dir-item=biblioteca-e-arquivo-historico-secretaria-geral-do-ministerio-da-economia</a>
<b>19</b>	Secretaria-Geral da Educação e Ciência. Arquivo	<a href="http://www.sec-geral.mec.pt/documentos-arquivo">http://www.sec-geral.mec.pt/documentos-arquivo</a>
<b>20</b>	Secretaria-Geral do Ministério das Finanças. Arquivo	<a href="http://www.sgmf.pt/">http://www.sgmf.pt/</a>
<b>21</b>	Fundação para a Ciência e a Tecnologia. Arquivo	<a href="http://act.fct.pt/">http://act.fct.pt/</a>
<b>22</b>	Universidade do Porto	<a href="https://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=*gest%C3%A3o%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o%20da%20universidade%20do%20porto%20-%20arquivo">https://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=*gest%C3%A3o%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o%20da%20universidade%20do%20porto%20-%20arquivo</a>
<b>23</b>	Universidade do Porto. Faculdade de Engenharia. Arquivo	<a href="http://biblioteca.fe.up.pt/arquivo/index.html">http://biblioteca.fe.up.pt/arquivo/index.html</a>
<b>24</b>	Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha. Arquivo	<a href="http://arquivo.cm-albergaria.pt/">http://arquivo.cm-albergaria.pt/</a>
<b>25</b>	Câmara Municipal de Albufeira. Arquivo	<a href="https://arquivo.cm-albufeira.pt/">https://arquivo.cm-albufeira.pt/</a>
<b>26</b>	Câmara Municipal de Cascais. Arquivo	<a href="https://www.cascais.pt/arquivohistoricodigital">https://www.cascais.pt/arquivohistoricodigital</a>
<b>27</b>	Câmara Municipal de Constância. Arquivo	<a href="http://arquivo.cm-constancia.pt/">http://arquivo.cm-constancia.pt/</a>
<b>28</b>	Câmara Municipal de Ponte de Lima. Arquivo	<a href="http://arquivo.cm-pontedelima.pt/">http://arquivo.cm-pontedelima.pt/</a>
<b>29</b>	Câmara Municipal de Vidigueira. Arquivo	<a href="http://arquivo.cm-vidigueira.pt/">http://arquivo.cm-vidigueira.pt/</a>
<b>30</b>	Igreja Lusitana Católica Apostólica Evangélica. Arquivo	<a href="http://arquivo.igreja-lusitana.org/">http://arquivo.igreja-lusitana.org/</a>
<b>31</b>	Comité Olímpico de Portugal. Arquivo	<a href="http://www.arquivo.comiteolimpicoportugal.pt/">http://www.arquivo.comiteolimpicoportugal.pt/</a>
<b>32</b>	Ordem dos Farmacêuticos. Arquivo	<a href="https://www.ofnorte.pt/actividades/arquivo-actividades.php">https://www.ofnorte.pt/actividades/arquivo-actividades.php</a>

Tal y como puede observarse en la Tabla 3, todos los archivos objeto de estudio poseen sitio web.

Con respecto a los archivos españoles, se presentan a continuación en la Tabla 4, los Sitios Webs de estos archivos:

Tabla 4. Sitios Webs de los archivos españoles

	<b>ARCHIVOS</b>	<b>WEB</b>
	<b>Archivos de ámbito estatal</b>	
1	Archivo de la Corona de Aragón	<a href="https://www.mecd.gob.es/archivos-aca/portada.html">https://www.mecd.gob.es/archivos-aca/portada.html</a>
2	Archivo General de Indias	<a href="http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/agi/portada.html">http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/agi/portada.html</a>
3	Archivo General de Simancas	<a href="https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ags/portada.html">https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ags/portada.html</a>
4	Archivo General de la Administración	<a href="http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/aga/portada.html">http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/aga/portada.html</a>
5	Centro Documental de la Memoria Histórica	<a href="https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/cdmh/portada.html">https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/cdmh/portada.html</a>
6	Archivo Histórico de la Nobleza	<a href="https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/nhn/portada.html">https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/nhn/portada.html</a>
7	Archivo Histórico Nacional	<a href="https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ahn/portada.html">https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ahn/portada.html</a>
8	Archivo de la Real Chancillería de Valladolid	<a href="https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/acv/portada.html">https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/acv/portada.html</a>
	<b>Archivos de ámbito de distrito</b>	
9	Archivo de la Real Chancillería de Granada	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/realchancilleria">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/realchancilleria</a>
	<b>Archivos de ámbito regional</b>	
10	Archivo del Reino de Valencia	<a href="http://www.ceice.gva.es/web/archivo-del-reino">http://www.ceice.gva.es/web/archivo-del-reino</a>
11	Archivo del Reino de Mallorca	<a href="http://www.arxiuregnedemallorca.com/index.php/es/">http://www.arxiuregnedemallorca.com/index.php/es/</a>
12	Archivo del Reino de Galicia	<a href="http://arquivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-do-reino-de-galicia/content/el-archivo/index.html?lang=es">http://arquivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-do-reino-de-galicia/content/el-archivo/index.html?lang=es</a>
	<b>Archivos de ámbito provincial</b>	
13	Archivo Histórico Provincial de Álava	<a href="http://www.kulturklik.euskadi.eus/equipamiento/20150929125933/archivo-historico-provincial-de-alava/kulturklik/es/z12-detalle/es/">http://www.kulturklik.euskadi.eus/equipamiento/20150929125933/archivo-historico-provincial-de-alava/kulturklik/es/z12-detalle/es/</a>
14	Archivo Histórico Provincial de Albacete	<a href="http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=1">http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=1</a>
15	Archivo Histórico Provincial de Alicante	<a href="http://www.ceice.gva.es/web/archivo-historico-provincial-alicante">http://www.ceice.gva.es/web/archivo-historico-provincial-alicante</a>
16	Archivo Histórico Provincial de Almería	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpalmeria">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpalmeria</a>
17	Archivo Histórico Provincial de Asturias	<a href="http://www.archivosdeasturias.info/feaaction/historico?buttons[4]=listHistorico">http://www.archivosdeasturias.info/feaaction/historico?buttons[4]=listHistorico</a>
18	Archivo Histórico Provincial de Badajoz	<a href="http://archivosextramadura.gobex.es/WAREX/live/SistemaArchivisto/JuntaExtremaduraSA/ArchivosHistoricoProvincialesSA/ArchivosHistoricoProvincialesBA.html">http://archivosextramadura.gobex.es/WAREX/live/SistemaArchivisto/JuntaExtremaduraSA/ArchivosHistoricoProvincialesSA/ArchivosHistoricoProvincialesBA.html</a>
19	Archivo Histórico Provincial de Bizkaia	<a href="http://www.osakidetza.euskadi.eus/informacion/archivo-historico-provincial-de-bizkaia/r85-gkgnr100/es/">http://www.osakidetza.euskadi.eus/informacion/archivo-historico-provincial-de-bizkaia/r85-gkgnr100/es/</a>

20	Archivo Histórico Provincial de Burgos	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346752633/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346752633/ / /</a>
21	Archivo Histórico Provincial de Cáceres	<a href="http://archivosextremadura.gobex.es/WAREX/live/SistemaArchivisto/co/JuntaExtremaduraSA/ArchivosHistoricoProvincialesSA/ArchivosHistoricoProvincialesCC.html">http://archivosextremadura.gobex.es/WAREX/live/SistemaArchivisto/co/JuntaExtremaduraSA/ArchivosHistoricoProvincialesSA/ArchivosHistoricoProvincialesCC.html</a>
22	Archivo Histórico Provincial de Cádiz	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpcadiz">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpcadiz</a>
23	Archivo Histórico Provincial de Cantabria	<a href="http://www.culturadecantabria.com/archivo-historico">http://www.culturadecantabria.com/archivo-historico</a>
24	Archivo Histórico Provincial de Castellón	<a href="http://www.ceice.gva.es/web/archivo-historico-provincial-de-castellon">http://www.ceice.gva.es/web/archivo-historico-provincial-de-castellon</a>
25	Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real	<a href="http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=2">http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=2</a>
26	Archivo Histórico Provincial de Córdoba	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpcordoba">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpcordoba</a>
27	Archivo Histórico Provincial de Cuenca	<a href="http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=3">http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=3</a>
28	Archivo Histórico Provincial de Gipuzkoa	<a href="http://oinati.gipuzkoakultura.net/">http://oinati.gipuzkoakultura.net/</a>
29	Archivo Histórico Provincial de Girona	
30	Archivo Histórico Provincial de Granada	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpgranada">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpgranada</a>
31	Archivo Histórico Provincial de Guadalajara	<a href="http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=4">http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=4</a>
32	Archivo Histórico Provincial de Huelva	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/web_es/contenido?id=127ac794-58a4-11dd-b44b-31450f5b9dd5&amp;idArchivo=127ac794-58a4-11dd-b44b-31450f5b9dd5&amp;idContArch=de37fe4f-393e-11dd-97cd-31450f5b9dd5&amp;idProvincia=de37fe4f-393e-11dd-97cd-31450f5b9dd5">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/web_es/contenido?id=127ac794-58a4-11dd-b44b-31450f5b9dd5&amp;idArchivo=127ac794-58a4-11dd-b44b-31450f5b9dd5&amp;idContArch=de37fe4f-393e-11dd-97cd-31450f5b9dd5&amp;idProvincia=de37fe4f-393e-11dd-97cd-31450f5b9dd5</a>
33	Archivo Histórico Provincial de Huesca	<a href="http://www.patrimonioculturaldearagon.es/archivo-historico-provincial-de-huesca">http://www.patrimonioculturaldearagon.es/archivo-historico-provincial-de-huesca</a>
34	Archivo Histórico Provincial de Jaén	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpjaen">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpjaen</a>
35	Archivo Histórico Provincial de La Rioja	<a href="http://www.larioja.org/archivo-historico/es">http://www.larioja.org/archivo-historico/es</a>
36	Archivo Histórico Provincial de Las Palmas	<a href="http://www.gobiernodecanarias.org/cultura/archivolaspalmas/">http://www.gobiernodecanarias.org/cultura/archivolaspalmas/</a>
37	Archivo Histórico Provincial de León	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754394/ / /">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754394/ / /</a>
38	Archivo Histórico Provincial de Lugo	<a href="http://archivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-historico-provincial-de-lugo/content/el-archivo/index.html?lang=es">http://archivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-historico-provincial-de-lugo/content/el-archivo/index.html?lang=es</a>
39	Archivo Histórico Provincial de Lleida	
40	Archivo Histórico Provincial de Málaga	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpmalaga">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpmalaga</a>
41	Archivo Histórico Provincial de Murcia	<a href="http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3835&amp;RASTRO=c791%24m3901&amp;IDTIPO=11">http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3835&amp;RASTRO=c791%24m3901&amp;IDTIPO=11</a>
42	Archivo Histórico Provincial de Ourense	<a href="http://archivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-historico-provincial-de-ourense/">http://archivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-historico-provincial-de-ourense/</a>

43	Archivo Histórico Provincial de Palencia	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754651/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754651/ / /</a>
44	Archivo Histórico Provincial de Pontevedra	<a href="http://arquivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-historico-provincial-de-pontevedra/content/el-archivo/index.html?lang=es">http://arquivosdegalicia.xunta.gal/portal/arquivo-historico-provincial-de-pontevedra/content/el-archivo/index.html?lang=es</a>
45	Archivo Histórico Provincial de Salamanca	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754696/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754696/ / /</a>
46	Archivo Histórico Provincial de Santa Cruz de Tenerife	<a href="http://www.gobiernodecanarias.org/cultura/archivosantacruzdetenerife/">http://www.gobiernodecanarias.org/cultura/archivosantacruzdetenerife/</a>
47	Archivo Histórico Provincial de Segovia	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754743/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754743/ / /</a>
48	Archivo Histórico Provincial de Sevilla	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpsevilla">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahpsevilla</a>
49	Archivo Histórico Provincial de Soria	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754789/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754789/ / /</a>
50	Archivo Histórico Provincial de Tarragona	<a href="http://xac.gencat.cat/ca_llista_arxius_comarcals/tarragones/">http://xac.gencat.cat/ca_llista_arxius_comarcals/tarragones/</a>
51	Archivo Histórico Provincial de Teruel	<a href="http://www.patrimonioculturaldearagon.es/archivo-historico-provincial-de-teruel">http://www.patrimonioculturaldearagon.es/archivo-historico-provincial-de-teruel</a>
52	Archivo Histórico Provincial de Toledo	<a href="http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=5">http://ccta.jccm.es/dglab/ArchivosHist?opc=1&amp;idArchivo=5</a>
53	Archivo Histórico Provincial de Zamora	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346755041/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346755041/ / /</a>
54	Archivo Histórico Provincial de Zaragoza	<a href="http://www.patrimonioculturaldearagon.es/archivo-historico-provincial-de-zaragoza">http://www.patrimonioculturaldearagon.es/archivo-historico-provincial-de-zaragoza</a>
55	Archivo Histórico de Maó	
56	Archivo Histórico Provincial de Valladolid	<a href="https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754840/">https://archivoscastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/ArchivosCastillaYLeon/es/Plantilla66y33_100/1284346754840/ / /</a>

Como puede observarse en la tabla 4, poseen sitio webs 53 archivos de un total de 56 archivos recopilados (lo que corresponde al 95%), de estos 53 archivos, la gran mayoría se encuentran alojados en los directorios de los organismos a los que pertenecen, en ocasiones se trata de webs estáticas en las que tan sólo se ofrece una visión general de los servicios que ofrece el archivo así como de los horarios de atención al público.

## Conclusiones

Las conclusiones que se derivan del presente estudio son las siguientes:

En cuanto a los Sitios Webs de los archivos recopilados, debemos destacar, que en el caso de los archivos portugueses, el 100% de estos poseen sitio web. En cuanto a los archivos españoles, el 95% de estos tienen sitio web, sin embargo la gran mayoría de estos sitios, se encuentran alojados dentro de las webs de los organismos a los que pertenecen,

podemos concluir que la mayoría de estas webs tienen una apariencia estática y sirven de mero escaparate para el archivo reflejando la información de los servicios que ofrece o los horarios de atención al público, pero sin permitir al usuario el acceso al contenido de la información.

Podemos decir que muchas de estas webs no han superado la etapa de la Web 1.0. y algunos archivos comienzan a hacer su incursión en la Web 3.0 sin haber podido explorar con anterioridad la 2.0.

En cuanto a la visibilidad de los archivos recopilados en la Red Social, tal y como hemos observado en el estudio, en cuanto a los archivos portugueses, tan sólo el 34,4% estarían presentes en la red social Facebook.

En el caso de la visibilidad de los archivos españoles recopilados en la Red Social tan sólo el 48,2% tienen presencia en la red social Facebook.

En resumen, podemos decir que los archivos se encuentran en un estancamiento en cuanto al interés por la web social y deberían apostar por la presencia en las redes sociales, lo que supone ciertas ventajas como son:

- Difusión de contenidos
- Difusión de actividades llevadas a cabo en los archivos
- Compartir y difundir conocimiento e información.
- Interactuación entre archiveros y otros profesionales de la información
- Llamar la atención de usuarios potenciales
- Favorecer la colaboración, comunicación y cooperación con usuarios reales y otras organizaciones
- Dar a conocer la archivística al gran público

## BIBLIOGRAFÍA

AGELET ORDOBÁS, F. (1998). *Los archivos municipales en Internet: La experiencia del Archivo Municipal de Barcelona*. Actas de las XII Jornadas de Archivos Municipales. (p.113-123). Madrid: Consejería de Educación y Cultura, Ayuntamiento de Coslada.

BARROSO, Patricia; MARTÍN OYA, María. Presencia de los archivos españoles en las redes sociales [videoconferencia on-line: 20 de septiembre de 2013] Disponible en <http://prezi.com/da7qvlbz8b5/presencia-de-los-archivos-espanoles-en-las-redessociales/> [Consulta: Mayo de 2018]

CRUZ MUNDET, José Ramón. (1994). *Manual de Archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

GÓMEZ I BIGORDA, Ll. (2010) *Web semántica y gestión de archivos: una introducción*. V Encuentros de Centros de Documentación de Arte Contemporáneo ARTIUM.

INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO DE DIFUSIÓN DE LOS ARCHIVOS A TRAVÉS DE LA WEB 2.0. Observatorio Web 2.0 2010-2011 (2011). Actas de la XVII Jornadas de la Conferencia de Archivos de Universidades Españolas CAU/COSEG/CRUE. Burgos.

IZQUIERDO, F.F. (2012) “Archivos, bibliotecas, redes sociales, blogs, twitter Tecnologías de la información al servicio del historiador modernista en la Web 2.0”. En: Serrano, Eliseo (coord.), De la tierra al cielo: Líneas recientes de investigación en historia moderna. p. 109-160.

MARTÍNEZ RADUÀ, B. (1996) “Archivos e Internet”. *Information World en español* Vol. 48, p. 26-30.

MÁS, A., SÁNCHEZ, J. J., CHAIN, C. (2007). “Los Archivos Nacionales de la América Hispana y su inmersión en Internet. Presencia, contenidos y disponibilidad informativa”. *Revista Nuevo Mundo, Mundos Nuevos*. Vol. 7.

PEIS REDONDO, E. (1999) *Tratamiento técnico del documento primario*. Proyecto docente. Universidad de Granada.

PEIS REDONDO, E. (2001) “Archivos y el ciberespacio: aplicaciones a la institución universitaria”. Vivas Moreno, Agustín (ed.). *Universidades y archivos Universitarios: Historia y organización*. Badajoz: Universidad de Extremadura; Centro de Historia Universitaria Alfonso IX. Universidad de Salamanca, p. 159-190.

PERPIÑÁN Y MORERA, R. (2000). “La aplicación de las tecnologías de la información en los archivos catalanes”. *BiD: textos de información y documentación*. nº 5.

PONCE, I. (2012). Monográfico: Redes Sociales [En línea] Observatorio Tecnológico, Ministerio de educación, cultura y deporte. <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/internet/web-20/1043-redessociales> [Consulta: Mayo de 2018]

THOMASSEN, T. (1996). “Como se saca el carnet de conducir en la autopista de la información: la enseñanza de la Archivística en la era de la comunicación transnacional de datos”. *Actas del XIII Congreso Internacional de Archivos*. Beijing.

## MEDIAS SOCIAIS

# INDIRETAS NO FACEBOOK: RESPALDANDO A PERPETUAÇÃO DA VIOLÊNCIA SIMBÓLICA E A MANUTENÇÃO DA REPRESENTAÇÃO *ONLINE DO SELF*<sup>1</sup>

*Letícia Ribeiro Schinestsck*<sup>2</sup>

*Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pelotas*

(PPGL/UFPEL)

le.rschin@gmail.com

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na área temática de Mídias Sociais no 2.º Congresso Internacional de Redes Sociais (CIReS): Redes Sociais: Perspectivas e desafios emergentes nas sociedades contemporânea, ocorrido na Universidade de Évora, em Évora, Portugal, nos dias 7 e 8 de junho de 2018.

<sup>2</sup> Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Letras – Linguística Aplicada – da Universidade Federal de Pelotas (PPGL/UFPEL), em Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. e-mail: le.rschin@gmail.com

## Resumo

Através da adaptação da teoria dos pressupostos e subentendidos de Ducrot (1987) para o contexto *online*, busca-se com este trabalho, discutir outro tipo de não-dito muito popular na conversação em sites de redes sociais. Trata-se das indiretas, construções implícitas, sutis e muitas vezes travestidas de humor que ameaçam diretamente a representação *online* do *self* (Boyd & Ellison, 2007) do sujeito, ao mesmo tempo em que exaltam sua face positiva. Toda esta construção é vista a partir da teoria dramatúrgica de Goffman (2012;2013) e da violência simbólica de Bourdieu (1989) para, ao final, aplicar o método da Análise do Discurso Mediado por Computador (Herring, 2004;2012). A negociação de contexto e os rituais das interações servirão de insumo para mostrar que a violência não se manifesta somente em atos físicos e explícitos, mas também pode ser encontrada nos discursos e escamoteada nas relações sociais, não sendo diferente no ambiente *online*. A partir das características da conversação mediada por computador (Recuero, 2012;2014) e dos públicos em rede (Boyd, 2007), pretende-se identificar rituais e particularidades na construção da linguagem, dos comportamentos, convenções e rituais nas interação. Tais conceitos servem como base para realização da análise de duas *postagens* selecionadas de duas páginas do Facebook, rede social mais acessada mundialmente. O que também demonstram a relevância de pensar a violência simbólica também dentro desta plataforma e investigar as novas práticas discursivas que estão sendo construídas a cada dia.

**Palavras-chave:** Violência simbólica, Facebook, Indiretas, Representação *online* do *self*, Análise do discurso mediado por computador

## Abstract

By adapting Ducrot's theory of presuppositions and sub-understandings (1987) to the *online* context, we try to discuss another kind of popular nonsense in social networking sites. Through the adaptation of presuppositions and sub-understandings' theory of Ducrot (1987) to the online context, this work discusses another type of unspoken very popular in social network sites conversations. The unspoken are indirect, implicit and subtle constructions, that often are disguised of humour and that threaten the subject's online self representation (Boyd & Ellison, 2007), while highlighting their positive side. All this construction is analysed through Goffman's (2012, 2013) dramaturgical theory and Bourdieu's (1989) symbolic violence so that, finally, we apply the Computer-Mediated Discourse Analysis (Herring, 2004; 2012) method. The negotiation of context and the interactions' rituals will serve as an input to show that violence is not expressed only in physical and explicit acts, but also can be found in discourses and retracted in social relations, not differing from online environments. The negotiation of context and the rituals of the interactions will serve as an input to show that violence is not manifested only in physical and explicit acts, but can also be found in discourses and concealed in social relations, being no different in the online environment. Starting from characteristics from the Computer-Mediated Interaction (Recuero, 2012; 2014) and networked publics (boyd, 2007), it's intended to identify rituals and particularities on the language construction of behaviors, conventions and rituals of interactions. These concepts are the base to the analysis of two selected publications from two pages of Facebook. Since this is the most accessed social network in the world, it's relevant to think of symbolic violence in this platform and investigate the new discursive practices that are being built every day.

**Keywords:** Symbolic violence, Facebook, Hints, Online self-representation, computer-mediated discourse analysis.

## **Introdução**

Não só o que nos beira aos olhos significa. O que não foi dito ou foi dito ‘sem dizer’ significa tanto - e às vezes mais - do que aquilo que está explícito, óbvio, incontestavelmente presente no discurso. Em um momento extremamente individual e líquido (Bauman, 2007) onde o ego se sobressai às pequenas coisas, é prudente refletir sobre o comportamento dessa sociedade em rede (Castells, 1990), que hoje já configura mais da metade da população mundial<sup>3</sup>. A rede é construída por estes indivíduos que estão cada vez mais hiperconectados e que se apropriam dos recursos dinamicamente para construir e moldar suas relações *online*. Com as possibilidades de anonimato, personalização do conteúdo, buscabilidade e escalabilidade (Boyd, 2007) das informações, as pessoas corriqueiramente recorrem aos sites de redes sociais para estabelecer seus espetáculos Goffman (2012), e esculpir seu próprio eu ideal, sua representação *online* do *self* (Boyd e Ellison, 2007). Muitas vezes estes espaços também são usados como uma espécie de escudo (Schinestsck, 2018) que permitem agredir o outro sem precisar arcar com as consequências diretamente, uma vez que estão mediados submetidos à outro sistema de regras. Ronson(2015,p.200) diz que na internet “formamos o próprio consenso e não somos influenciados pelo sistema de justiça criminal ou pela mídia”.

Através da adaptação da teoria dos pressupostos e subentendidos de Ducrot (1987) para o contexto *online* a ideia é, discutir outro tipo de não-dito muito popular na conversação em sites de redes sociais. Trata-se das indiretas, construções implícitas, sutis e muitas vezes travestidas de humor que ameaçam diretamente a representação *online* do *self* (Boyd & Ellison, 2007) do sujeito, ao mesmo tempo em que exaltam sua face positiva. Voloshinov (1976) diz que a sociedade é uma arena de vozes onde diferentes tipos de discursos se confrontam e manifestam os valores sustentados pelos sujeitos, posicionamentos e ideologias que sequer precisam de consciência ou intencionalidade do indivíduo para se fazerem presentes e influentes nas conversações. Essas naturalizações não raras vezes são resultado de um *habitus* (Bourdieu, 1989) tão enraizado que exerce poder e violência simbólica entre os indivíduos através do posicionamento, da linguagem.

---

<sup>3</sup> Conforme dados de pesquisa divulgada no último relatório Digital In 2018. Disponível em:  
<https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018> (Acesso em Junho/2018)

Neste sentido, a conversação mediada por computador (CMC)<sup>4</sup> parece ser e tem se mostrado um terreno fértil para exploração e pesquisas. Esta, em especial, busca insumos nas interações e elementos de duas *postagens* retiradas de duas páginas do Facebook. O foco, aqui, será identificar valores e regras de polidez criadas em meio às conversações, moldando, mesmo que implicitamente, a identidade dos sujeitos envolvidos. Antes de discutirmos o não dito (Ducrot, 1987) e as indiretas (Schinestsck, 2018), é pertinente pensarmos sobre o explícito, sobre a conversação e como ela é diferenciada na internet.

### **Conversação na CMC**

A própria tecnologia impõe um jeito novo de se comunicar, que precisa ser constantemente adequado para satisfazer a ausência de elementos importantes na conversação, como a entonação, os gestos, o contexto e quaisquer indícios não verbais que há muito tempo respaldam a nossa interpretação em uma situação comunicativa. Recuero (2012, p.44) explica que:

(...)como espaço simbólico, essas ferramentas vão oferecer espaços de construção de práticas que vão ampliar a negociação de sentido de seus usuários, criar convenções (como os emoticons) e ajustar contextos que vão permitir a conversação. Assim, ferramentas diferentes vão oferecer contextos de apropriação diferentes da linguagem.

Não há como contar com elementos não verbais e não existem suportes estáveis, requerendo uma permanente atualização para conseguir acompanhar e dominar as milhares de opções que surgem a cada momento. Isto quer dizer que ao buscar constituir novas relações na rede, o indivíduo precisa construir não só sua representação como personagem, mas também é obrigado a criar contextos que eram inexistentes até a instauração da conversação e adequar suas práticas e ser aceito e pertencer a determinado universo simbólico com regras, rituais e morais próprias. Assim como em uma interação *offline*, existem os turnos de abertura - “Oi” - e fechamento “Tchau”, de contextos, como “Bom dia!” e “Boa noite!”. Entretanto, *online*, as opções são infinitas para compor todas essas conversações. Vão desde os emojis, *gifs*<sup>5</sup>, vídeos, *stickers*, reações, fotos, etc. Ou seja, constituem-se em elementos que são apropriados, modificados e utilizados de acordo com normatizações estabelecidas pelos grupos em suas interações. Eles vão constituir o contexto da conversação e guiar o andamento e a negociação

---

<sup>4</sup> Entendemos como CMC toda a comunicação que está mediada pelo digital, seja por um computador, um smartphone, tablet, etc. No entanto optamos por manter o termo originalmente utilizado pelos autores estudados (Boyd, 2007; Herring, 2001, etc.).

<sup>5</sup> O GIF ou Graphics Interchange Format é um formato de imagem digital usado para fazer clipes curtos executados em um loop.

da mesma. De certa forma, eles são responsáveis por reproduzir o ambiente da conversação, guiando os atores com relação à cultura estabelecida e às normas de polidez impostas. Estas pequenas convenções e comportamentos na rede são a essência dos dois *posts* analisados neste artigo, que também são exemplos de violência simbólica e uso de indiretas.

Todos os fatores até aqui discutidos estão submetidos aos atributos característicos dos CMC. Boyd(2007) indica a capacidade de armazenar os dados, a memória uma destas particularidades. Isto quer dizer que uma vez publicado, o conteúdo ficará permanentemente na rede, a menos que seja excluído. A buscabilidade, ou seja, a alternativa de recuperar informações que já foram armazenadas. Elas não são somente perenes, como também permitem serem encontradas em qualquer momento e tempo. Mais ainda, a autora elenca a escalabilidade como mais uma característica que diz respeito à possibilidade de replicação e alcance em massa, amplificando os efeitos de sentido causados pela sua disseminação.

A seguir indicaremos as principais opções de interação disponibilizada pelo Facebook e a carga que cada uma delas representa. Assim, passaremos aos conceitos de não dito (Ducrot, 1987; Zandwais, 1990) e de indiretas (Schinestsck, 2018), passando pela representação *online* do *self* (Boyd & Ellison,2007) e discutindo a base da violência simbólica (Bourdieu, 1989) presente nas interações das duas *postagens* analisadas.

### **Facebook e níveis de legitimação**

Entre os recursos de interação disponíveis no Facebook, estão as reações, botões específicos que designam sentimentos como “amei”, “uau”, “triste”, “grr” e o “curtir”, que é um dos usos que demonstra menor envolvimento do usuário com a mensagem legitimada. Segundo Recuero:

Toma-se parte, torna-se visível a participação, portanto, com um investimento mínimo, pois o ator não necessariamente precisa ler tudo o que foi dito. É uma forma de participar da conversação sinalizando que a mensagem foi recebida. Além disso, ao “curtir” algum enunciado, os atores passam a ter seu nome vinculado a ele e tornam público a toda a sua rede social que a mensagem foi “curtida” (Recuero,2014, p.119)

Ao contrário do "curtir", o comentário demonstra total engajamento com a conversação, podendo dar início, inclusive, a novos diálogos que não precisam ter, necessariamente, nada em comum com a publicação original. É a prática conversacional mais clara, segundo Recuero(2014, p.120), “é uma ação que não apenas sinaliza a participação, mas traz uma efetiva contribuição para a conversação. Além da opção de comentar, o Facebook também permite que a informação seja compartilhada. Aí, a contribuição encontra-se principalmente no potencial

de replicação e amplificação do acesso ao conteúdo. Ao compartilhar, o usuário se apropria da postagem e pode incluir, ou não, um discurso próprio que pode legitimar ou tentar desconstruir a mensagem original. O compartilhamento pode servir como legitimação, também, porque auxilia a moldar o papel social (Goffman,2012;2013) de acordo com os interesses do usuário, contribuindo para a reputação do sujeito (Recuero,2014), uma vez que valoriza o conteúdo primeiramente publicado.

### **Representação *Online do Self***

Com base no que até aqui foi dito, a proposta é entender cada indivíduo como ator principal de um espetáculo próprio. Tal espetáculo faz da arena de vozes (Voloshinov, 1976), ou seja, da sociedade, o palco para apresentar e validar suas simulações que, conforme aponta Goffman (2013), podem expor coisas reais e bem ensaiadas. Em torno do ator existe a plateia, constituída por outros atores que também possuem seus próprios dramas e dividem com ele o mesmo espaço de representação. Apesar de todo o cuidado para moldar sua representação, há, assim como na comunicação face a face, uma parcela de informações recebidas pela plateia e que o ator não tem acesso ou controle. Nesse sentido, Goffman (2013, p.79) argumenta:

Quer um ator honesto deseja transmitir a verdade ou quer um desonesto deseja transmitir uma falsidade, ambos devem tomar cuidado para animar seus desempenhos com expressões apropriadas, excluir as expressões que possam desacreditar a impressão que está sendo alimentada e tomar cuidado para evitar que a plateia atribua significados não premeditados

Há uma espécie de cooperação entre os indivíduos que buscam sempre eliminar os conflitos enquanto mantém sua representação ideal, assegurando a autoimagem de todas as representações também envolvidas na conversação. Goffman (2013) explica que os indivíduos costumam externar certas linhas de condutas que englobam um conjunto de atos – verbais e não verbais – integrantes das situações sociais que vão além dos que o sujeito que fala deseja ou imagina emitir. É necessário que essas impressões sejam reparadas, legitimadas ou não pelos demais indivíduos envolvidos na interação em questão, uma vez que “os outros podem usar os aspectos considerados não governáveis do comportamento expressivo do indivíduo como uma prova de validade do que é transmitido pelos aspectos governáveis”(Goffman, 2013, p.19), e isso, muitas vezes, pode significar uma ameaça à representação de determinado ator.

A ideia, então, é evitar uma possível ameaça à face – fachada - ao mesmo tempo em que apresenta o espetáculo. Desta forma, percebe-se que a participação dos outros na

representação alheia é necessária para que determinados valores sustentados por um indivíduo sejam reforçados e vistos como verdadeiros por outros. Qualquer ato de fala, assim, pode ser entendido como uma ameaça à face em potencial. Esses atos são chamados de *face-threatening acts* (atos de ameaça à face), que se buscará identificar a partir da violência simbólica manifestada em “indiretas” no Facebook. De acordo com Brown e Levinson (1987) todo ser humano tem duas faces: a face negativa e a face positiva. A primeira é ligada aos “territórios do eu”, como Goffman (2012) discute, enquanto a segunda, grosso modo, corresponde ao narcisismo e aos elementos “valorizantes” que os indivíduos constroem de si mesmos, tentando impor sua representação na conversação. Tal imposição, muitas vezes, pode acabar ameaçando a representação de outro ator, como é o caso das “indiretas” que ameaçam a face alheia enquanto enaltece os atributos positivos do sujeito emissor, como será possível perceber nas duas *postagens* analisadas.

Por isso, os atores tendem a construir seus espetáculos sempre atentando para “não contradizer a impressão, de que o papel desempenhado no momento é seu papel mais importante, e que os atributos pretendidos por eles ou a eles imputados são seus atributos mais essenciais e característicos”(Goffman, 2013, p.151). Assim, já se espera que o indivíduo apresente sempre o seu melhor em sua interação com os outros. Lembrando que a face pode ser entendida como “uma espécie de imagem geralmente digna de crédito, que o indivíduo no palco e como personagem efetivamente tenta induzir os outros a terem a seu respeito”(Goffman, 2013, 271). Tudo isso exige um ajuste na comunicação às normas sociais do ciberespaço, apropriando-se das ferramentas e construindo novos significados para representações individuais e/ou coletivas. Essas representações, por sua vez, são dinâmicas e necessitam de negociações para serem legitimadas pelos outros atores que também não têm interesse de pôr em risco a sua própria representação de face, gerando uma rede de apoio e cooperação entre os indivíduos. Assim, nesse jogo de manutenção de faces e de controle de impressões, emergem elementos essenciais para identificar a situação de interação, ou seja, o contexto. São redes nas quais a vida cotidiana encontra-se enredada, em linhas morais de discriminação que ganham respaldo e ampliam as divergências através da CMC.

## O não-dito e as indiretas

Para Ducrot (1987), muito além da simples informação, a linguagem teria a capacidade de instituir relações dos mais diversos fins (luta, colaboração, dominação, etc.) entre os indivíduos. Em sua proposta de Pragmática Semântica, o autor defende a ideia de que não se

toma a palavra por nada. que enunciados não são meramente estruturas lexicais e seus significados não se resumem somente ao que foi dito, efetivamente, por alguém em uma conversação. Na verdade, há uma preocupação com a ação humana - como a pragmática-, mas apresenta suas bases nas ações realizadas pela linguagem, o que demonstra sua parte semântica.

Tomando como base a linguagem, essa pragmática tenta entender como determinadas palavras, empregadas em certas circunstâncias, são capazes de exercer uma influência como se estivessem revestidas de eficácia. Para isto, se utiliza da noção de *pressuposto* e *subentendido*, isto é, dois tipos de implícitos que atuam sobre um mesmo enunciado, porém de formas e em momentos diferentes. Enquanto pode ser percebida como um objeto atestado e transparente, a língua é capaz de se constituir, também, em um campo desconhecido, configurado por ocultamentos, camuflagens e até mesmo enfrentamentos.

O não dito, implícito na linguagem teria a função de dar a entender informações que não nos interessam reproduzir explicitamente em determinado enunciado. Seria como deixar “não expressa” uma afirmação essencial para a coerência do enunciado em questão (*o pressuposto*). O implícito fundado na enunciação (*subentendido*) entende, por outro lado, que não se toma a palavra por nada, mas para algum fim específico. Este componente, também chamado de retórico, vai da significação ao sentido e se caracteriza por considerar as situações de discurso, procurando nelas elementos que possam preencher os vazios inscritos na significação da frase. É por isso que se diz que para cada enunciado subentendido há, por trás, um sentido literal em que os subentendidos não estão contidos.

Fazendo uso de recursos temporais, por exemplo, é possível dizer que o *posto* se anuncia simultaneamente no ato da conversação, no momento da realização do ato. O *subentendido*, inversamente, é apresentado em um momento *posterior* a esse enunciado, como se fosse uma informação nova acrescentada a partir da percepção do ouvinte. Já o *pressuposto* “mesmo que, de fato, nunca tenha sido introduzido anteriormente ao ato de enunciação [...] ele procura sempre situar-se em um passado do conhecimento, eventualmente fictício, ao qual o locutor parece referir-se” (Ducrot, 1987, p.20). Rapidamente, utilizaremos o exemplo clássico de “Pedro parou de fumar”. Ao falar que Pedro parou de fumar a algum fumante, por exemplo, o enunciado pode ultrapassar as determinações do componente linguístico (*pressupostos*) e acionar o outro conjunto de conhecimentos chamado de componente retórico(*subentendidos*), no nível da enunciação, a fim de realizar uma reflexão *posterior* ao ato *posto* e *pressuposto*. Um fumante, por exemplo, ao escutar “Pedro parou de fumar”, pode encarar isso como uma crítica velada, um desafio e/ou no mínimo, uma comparação entre os dois sujeitos. Um raciocínio que leva em conta uma fórmula do tipo “se alguém julga que é adequado dizer-me

isso é, sem dúvida, porque pensa aquilo”. Isso porque falar é reclamar atenção de alguém e não parece coerente falar com os outros senão daquilo que se sabe que eles consideram relevante.

Zandwais(1990) explica que o componente retórico vai além das significações implícitas veiculadas pelo próprio léxico, mas que esses efeitos de sentido investigam especificamente os contextos situacionais específicos nos quais cada enunciado é produzido. Para a autora a presença dos implícitos na linguagem também pode estar ligada a mecanismos de juízos e valores, como a polidez, por exemplo. Assim, buscando evitar o atrito e/ou estabelecer confrontos específicos, muitas vezes pode parecer mais vantajoso elaborar um enunciado em que certas informações sejam resguardadas do que expô-las às eventualidades da língua e à interpretação do destinatário. É esta a grande diferença entre os pressupostos e subentendidos: enquanto o *posto* e pressuposto se encontram limitados apenas pelos fatos de língua, o subentendido aparece como um “acréscimo”, um raciocínio *posterior* à enunciação e que depende, necessariamente, do contexto e dos fatores individuais de cada interpretante. No caso da CMC, depende até mesmo do domínio do usuário sobre a ferramenta na qual ele realiza a interação.

A indireta, por sua vez, apoiada na teoria dos pressupostos e subentendidos (Ducrot, 1987) pode ser vista como um tipo particular de não dito, o subentendido. Assim como o componente retórico, a indireta (Schinestsck, 2018) depende sempre do sujeito que irá interpretar e do seu arcabouço cultural, que dará - ou não - subsídios para a compreensão do sentido do enunciado em questão. Indiretas são maleáveis, efêmeras e tão dinâmicas quanto a CMC. São construções implícitas, sutis e muitas vezes travestidas de humor que ameaçam diretamente a representação *online* do *self* (Boyd & Ellison, 2007) do sujeito, ao mesmo tempo em que exaltam sua face positiva (Brown e Levinson, 1987).

## Violência Simbólica

Diferente da violência física, explícita, a violência simbólica (Bourdieu, 1989) encontra-se imersa nas relações sociais e entrelaçada a formas invisíveis de coação que ganham suporte e apoio, muitas vezes em preconceitos e crenças coletivas. Trata-se de uma violência sutil e quase imperceptível, que deriva de um mecanismo de construção social voltado para a manutenção e perpetuação de valores simbólicos de uma determinada classe dita dominante a partir da assimilação e interiorização da cultura compreendida como ‘superior’. Trata-se de um processo de intervenção no arbitrário cultural, no qual a concepção cultural dos grupos e classes dominantes impõem a toda sociedade um direcionamento pré-determinado, mesmo que de

maneira inconsciente. É um tipo “doce e quase sempre invisível” de violência, pois é estabelecida pela linguagem que, por sua vez, está submetida a estratégias de discursos que criam efeitos de sentido que amenizam o “dito” por meio dos efeitos das palavras. Bourdieu(1989) explica que tal violência simbólica é resultante da reprodução de atores dominantes e representados em diferentes estruturas sociais, como familiar, escolar, religiosa, além das esferas que compreendem as instituições e o próprio Estado. A violência simbólica é assimilada e transmitida pela sociedade sem questionamentos, como uma verdade absoluta que não necessita de nenhum tipo de reflexão. É instaurada uma relação de dominação e submissão camufladas, que não é identificada como violenta por sua falsa aparência natural e legítima. De acordo com o autor:

Os dominados aplicam categorias construídas do ponto de vista dos dominantes às relações de dominação, fazendo-as assim ser vistas como naturais [...] a violência simbólica se institui por intermédio da adesão que o dominado não pode deixar de conceder ao dominante, quando ele não dispõe, para pensá-la e para se pensar, ou melhor, para pensar sua relação com ele, mais que de instrumentos de conhecimento que ambos têm em comum e que, não sendo mais que a forma incorporada da relação de dominação, faz esta ser vista como natural. (Bourdieu, 1989, p.46-47)

É preciso que o sujeito que se encontra em posição inferior conceda ao outro o poder de dominação, isto é, “é um poder que existe porque aquele que lhe está sujeito crê que ele existe”(Bourdieu, 1989, p.188). A perpetuação do poder simbólico está incorporada no próprio imaginário coletivo. São forças produzidas e reproduzidas pelas estruturas, reafirmando as posições na hierarquia e superioridade entre os sujeitos. Bourdieu(1989) compara esse fenômeno a um jogo, onde as reações dos jogadores são limitadas e reduzidas. “Ou o indivíduo abandona o jogo – e isso atestaria a sua fraqueza – ou encara a luta na tentativa de elevar um pouco sua posição, aumentando o seu capital específico e amenizando os constrangimentos anteriores”(Schinestsck, 2018, p.27). Assim, ninguém pode lucrar com o jogo:

Nem mesmo os que o dominam, sem se envolver no jogo, sem se deixar levar por ele: significa isto que não haveria jogo sem a crença no jogo e sem as vontades, as intenções, as aspirações que dão vida aos agentes e que, sendo produzida pelo jogo, dependem da sua posição no jogo e, mais exatamente, do seu poder sobre os títulos objetivados do capital específico – precisamente aquilo que o rei controla e manipula jogando com a margem que o jogo lhe deixa (Bourdieu, 1989, p.85)

Bourdieu(1989) discute um espaço de interação – que é entendido como o Facebook neste trabalho– que atua como um mercado linguístico, um ambiente pré-construído por um grupo que tem sua estrutura antecipadamente determinada, assim como a representação dos espetáculos e dos papéis sociais (Goffman, 2012). É necessário, então, entender como se dá a

formação dessas relações, quem são os excluídos e quem exclui. Assim, há um mercado simbólico que impõe suas normas de forma que elas sejam interiorizadas naturalmente pelos indivíduos que as perpetuam e as disseminam em suas trocas sociais, dando manutenção ao *habitus* dominante.

Bourdieu (1989) conceitua o *habitus* como uma interiorização de conhecimentos pelo indivíduo, isto é, pensamentos, valores, ideias e representações de mundo angariadas ao longo da história e de sua própria vida. São comportamentos cotidianos que se transformam em comportamentos culturais que se pretende identificar a partir do discurso encontrado nas duas indiretas selecionadas para o presente artigo. É esse “poder invisível o qual só pode ser exercido com a cumplicidade daqueles que não querem saber que lhe estão sujeitos ou mesmo que o exercem”(Bourdieu, 1989, p.7). São produtos simbólicos que funcionam como instrumentos de dominação e legitimação de poder, cultura, valores etc. Dessa forma, a violência simbólica se instaura por meio das práticas e representações ao mesmo tempo em que a linguagem fornece os elementos que dão sentido e significado às coisas, dividindo a fronteira desigual entre os indivíduos, por mais que essa linha que separa os dois não possa ser vista.

Nota-se que violência simbólica se refere a todo ato de imposição simbólica realizado por meio de significações incorporadas como legítimas e verdadeiras em determinado indivíduo ou sociedade. Trata-se de um conjunto de ações que insultam camufladamente o sujeito. O jogo de forças travado entre *habitus* e atores sociais em suas relações é escondido, então, por essas práticas socialmente aceitas e perpetuadas. Também aponto que o mecanismo de manutenção dessas forças ‘invisíveis’ é instituído por um longo processo cultural de assimilação de sistemas de dominação e que são mascarados pela violência simbólica que também pode ser observada por meio da linguagem.

## **Metodologia e Análise**

Recorremos à metodologia da Análise do Discurso Mediado por Computador - *Computer-Mediated Discourse Analysis* (CMDA) - desenvolvida por Herring (2001;2004; 2012) na tentativa de encontrar padrões capazes de indicar a manutenção da violência simbólica através da apropriação dos recursos oferecidos pela CMC, especialmente nas trocas e rituais instaurados no Facebook, de forma a considerar as peculiaridades deste contexto multimodal e os efeitos de sentido produzidos, disseminados e dissimulados pela indireta. Para isto, foram selecionadas duas *postagens* de duas páginas escolhidas arbitrariamente, com foco no tema e

publicadas dentro do mês de maio de 2018. Também foi critério de seleção aquelas com mais de mil compartilhamentos e mais de 2mil reações/curtidas.

A ideia da estrutura é observar os aspectos relacionados à formação de frases, ortografia, características orais e de gênero que podem ser identificadas nas conversações. Herring (2001;2004;2012) separa cinco elementos para análise. O primeiro é a Estrutura, a maneira como o discurso é construído linguística e textualmente. O segundo é o Sentido e está associado aos conceitos da Semântica e da Pragmática (Ducrot, 1987). É onde se deve descrever a intenção do que é comunicado e para quais significados o discurso do sujeito em questão aponta. Em terceiro lugar tem o componente que avalia a Interação. Aqui, leva-se em conta os turnos de fala, a coerência da construção da interação, o espaço de tempo no qual se desenrolam tais relações. O quarto item chamado de Comportamento Social observa as dinâmicas sociais que envolvem os indivíduos tanto no ambiente *online* quanto no *offline*. É o espaço onde se analisa as influências, a reprodução de valores e incentivo ao conflito entre os sujeitos.

Por fim, o quinto elemento seria a Multimodalidade dos discursos presentes na rede. Apesar de ser classificada como um quinto nível, acredita-se que este nível é identificado nos outros níveis de análise. Isto não significa que a multimodalidade seja desnecessária à análise. Ao contrário, os componentes multimodais são tão presentes e constantes em todos os níveis da CMDA (Herring, 2004;2012) que poderia até se tornar repetitivo aos olhos do leitor. A ideia, então, é manter a análise dos quatro pontos da CMDA (Herring, 2004;2012) e indicar a existência – em maior ou menor grau - da multimodalidade toda vez que necessário, ou seja, demonstrar quando for vista a combinação de imagem, texto, componentes audiovisuais, *gifs*, *links* e etc. A CMDA tem papel importante, pois atua como um instrumento chave para a compreensão dos discursos produzidos na CMC, pois considera as particularidades do meio pelo qual o discurso está sendo emitido. A ideia, segundo Herring (2001;2004; 2012), é perceber não só o óbvio e evidente, mas ir um pouco mais fundo e buscar padrões a fim de compreender como a CMC pode ser moldada pelas características tecnológicas.

A seguir, será feita uma breve apresentação das páginas das quais as *postagens* foram recortadas e a descrição da mesma, com número de interações, compartilhamentos, etc. Antes de dividir os elementos conforme propõe a CMDA apontaremos, rapidamente, algumas considerações gerais sobre cada *postagem*.

## *Postagem 1*

Foi retirada da página @fraseseleta<sup>6</sup>, que, como o próprio nome sugere, são conteúdos que se denominam de humor inteligente. Este humor não seria tão escrachado, ácido e agressivo, como publicam a reviria no Facebook. Seria, sim, um humor seletivo, “que não serve para qualquer um”. A sutileza é um dos traços mais característicos dos *posts* desta página, que tem 653.693 curtidores e 652.607 seguidores.

*Tabela 1: Print da Postagem 1 com sistematização dos dados coletados.*



Nome	Postagem 1	Grr	1
Data	15/05/2018	Triste	1
Curtir	2.100	Uau	4
Amei	65	Compartilhamentos	1.699
Haha	384	Comentários	91

*Fonte:* <https://goo.gl/sD3rFx> (Acesso em junho/2018)

Dos 91 comentários da *Postagem 1*, 47 - o equivalente a 58% - interagiram com a *postagem* e responderam “boa noite”, mostrando já de início a presença dos rituais, neste caso de abertura (Boa noite!). Outro ritual que atuou como resposta ao “Boa noite” foi o uso de “tim tim” - 9, ou seja, 11%, que é o que comumente se fala quando se brinda com alguém. Os atos de fala estão literalmente realizando uma ação. Já o ritual de marcação buscando cooperação e validação da face se mostra em terceiro lugar no que diz respeito aos comentários, isto é, 8.6%, utilizaram o espaço dos comentários da *Postagem 1* para marcar algum contato.

<sup>6</sup> [www.facebook.com/fraseseleta](http://www.facebook.com/fraseseleta) (Acesso em junho/2018)

A apropriação dos recursos multimodais também se faz presente, representando 17% das interações. O uso aparece inclusive obedecendo ao contexto de *resposta*, retribuindo o “brinde” proposto pelos personagens da *Postagem 1*, seja com *gifs*, stickers, fotocomentários, etc.. De maneira igualmente interessante, é o uso do riso. Neste caso foram 5% os usuários que apenas utilizaram a expressão “kkk”, simulação de riso - sem agregar nenhum tipo de informação, mas mesmo assim fazendo questão de tomar parte na conversa.

**Figura 1:** Amostra de comentários da Postagem 1



**Fonte:** <https://goo.gl/sD3rFx> (Acesso em junho/2018)

Também é possível observar como os botões e reações daquele espaço têm pesos diferentes para os usuários. Há uma escolha feita antes da interação e esta é extremamente contextual e dependente do arcabouço cultural de seu interpretante. No que diz respeito aos compartilhamentos, percebe-se que este tipo de interação parece ser mais relevante do que um simples comentário. O número de usuários que replicaram a *Postagem 1* foi significativamente maior do que os comentários. Isto mostra, conforme discutido no referencial teórico, o peso que essa funcionalidade tem para os usuários, que aparentam julgar mais oportuno recortar a *Postagem 1*, apropriando-se do conteúdo contido nela e transportando-o para seu espetáculo particular, isto é, fixando-a no mural e deixando visível para a possível audiência que, por ser invisível e fugir do controle do indivíduo que replica, poderá ou não comparecer ao espetáculo. Caso não compareça, pelo menos garante-se a apresentação da sua própria representação. Tudo isso, lembrando, viabilizado pelas características da CMC e limitadas por elas também, sem contar no domínio da ferramenta, fator externo ao espaço digital, mas que interfere diretamente no tipo de manifestação feita.

Além disso, devido aos rastros deixados nas conversações e comportamentos observados nos enunciados analisados, tende-se a pensar que o espetáculo no qual a *Postagem 1* é integrante, está armado para pessoas que já fazem parte dos contatos da rede de quem compartilha. Pensamos nisso quando vimos que dos 1699 compartilhamentos, apenas 681 estavam em modo público, o equivalente a 40% do total.

Assim, a partir das configurações de privacidade, o usuário não deixa o conteúdo em modo público, deixando-o restrito para contatos que já compõem sua rede. Ou ainda, pode ser visualizada apenas por um grupo seletivo de indivíduos, delimitados pelo autor da publicação. São várias hipóteses, que nos levam a pensar o “alvo” desta indireta como sendo os contatos já existentes e não os possíveis ou prováveis amigos que poderão ou não surgir em algum momento. Ainda sobre os compartilhamentos, apenas 1% (7, de 681) continha algum tipo de discurso, opinião, emoji ou simulação de riso. Desta forma, a legitimação da *Postagem 1* foi completa, reforçando e não se posicionando sobre o que se está compartilhando para a maior parte das pessoas que compartilharam.

**Figura 2:** Amostra de compartilhamento da Postagem 1

The screenshot shows a Facebook post sharing interface. At the top, it says "compartilhou uma publicação." Below that is the date and time: "15 de maio às 19:44". There are three buttons: "Curtir", "Comentar", and "Compartilhar". Underneath these are the post's content and interactions:

- Content: "Até parece que eu me importo..."
- Interactions: "Exibir anexo", "Curtir 12", "1 compartilhamento", "Ver mais 1 comentário".
- Comments:
  - User 1: "Verdade boa 😊 1" (Curtir - Responder · 1 sem)
  - User 2: "Kkkkk. Verdade. Os zumbis." (Curtir - Responder · 1 sem)
  - User 3: "Guria Criei esse perfil quando o lotou Então somando 'todo mundo' dá uns 6 mil... Ver mais" (Curtir - Responder · 1 sem)
  - User 4: "Sempre digo que o meu face é para o meu próprio prazer. Posto coisas que gosto, que amo. Se alguém curtir, ótimo. Se não curtir, sem problema. Não gosto de volume." (Curtir - Responder · 1 sem)

**Fonte:** <https://goo.gl/sD3rFx> (Acesso em junho/2018)

Finalmente, antes de passarmos para a análise da *Postagem 2*, apresentamos um compartilhamento (Figura 2) que demonstra claramente a busca de cooperação e eliminação de conflitos através das interações surgidas após o compartilhamento. Este recorte, mais uma vez, só foi possível devido às características da CMC e dos públicos em rede. Percebe-se o início de uma conversação com três pessoas diferentes. Duas comentaram reforçando o conteúdo compartilhado pelo amigo, reforçando assim, sua face positiva e validando os elementos negociados ali. Ao contrário, o terceiro comentário mostra uma pessoa que possivelmente vestiu a carapuça e sentiu-se atingida pela publicação. Desta forma, recorreu ao espaço dos comentários para se justificar e reparar qualquer possível dano às representações.

A Figura 2 ainda mostra a contradição do indivíduo replicador da Postagem 1. Ao compartilhar, incluiu um discurso dizendo nem se importar com o tipo de pessoa que a publicação se refere. Ora, se não há uma preocupação, qual seria o sentido em passar adiante um conteúdo que fala sobre algo que não é importante para si? De alguma maneira, o usuário da Figura 2 viu a Postagem 1 como um material interessante de ser fixado em seu mural, seja o motivo que for, demonstra preocupação com o outro. A violência simbólica se manifesta também, uma vez que se cria uma fronteira entre os indivíduos e um passa a ter seus atributos e qualificativos diminuídos em detrimento da supervalorização da representação *online* do *self* do outro. Como discutimos no referencial teórico, no momento em que o subentendido ameaça ou agride a face do outro, instaura-se a indireta, o que acontece claramente na publicação analisada.

## **Postagem 2**

Foi retirada da página @paolaindelicadaa, que possui 1.076.922 curtidas e 1.084.510 seguidores. Ao contrário da página de onde a primeira postagem foi tirada, esta é (mais) uma página estruturada em torno de um personagem que dissemina enunciados mais explicitamente agressivos, sempre diminuindo o outro. Páginas assim são extremamente comuns no “mundo dos memes”, trocando apenas a personalidade famosa em torno da qual os *posts* são criados. A desta página é Paola Bracho, protagonista de uma novela mexicana chamada A Usurpadora. O próprio nome da página sugere o posicionamento agressivo dos enunciados.

**Tabela 1:** Print da Postagem 2 e sistematização dos dados coletados.

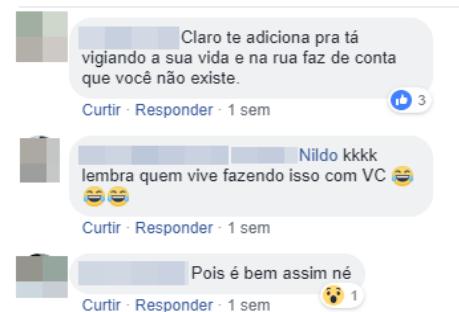


Nome	Postagem 2	Grr	5
<b>Data</b>	21/05/2018	<b>Triste</b>	0
<b>Curtir</b>	2.100	<b>Uau</b>	7
<b>Amei</b>	43	<b>Compartilhamentos</b>	1.900
<b>Haha</b>	226	<b>Comentários</b>	52

**Fonte:** <https://goo.gl/G9vdCG> (Acesso em Junho/2018)

A opinião que prevalece nos 51 comentários é basicamente a mesma do *post* anterior. As pessoas respondendo o conteúdo e se retirando do discurso, amenizando assim seus efeitos e resguardando a face. Em geral, acreditam ser outros usuários que os invejam e acompanham seus passos pelas redes sociais (Figura 3). É como se autor do comentário tivesse parte na conversa e respondesse ao personagem. Foram comentários assim que constituíram a maioria (32) usando o espaço de interação para retribuir a conversação com discursos que reforçam e validam a *Postagem 2*, como “pois é”, “verdade”, “bem assim”. A concordância com o conteúdo também aparece em interações que afirmam que “é para cuidar da vida alheia” (6), uso do KKK como simulação de risada (5), rituais de marcação de outros usuários (3) para valorização de sua representação *online* do *self* e solidificação da face positiva e respostas que afirmam não aceitar ou bloquear (2) este tipo de pessoa, além dos que disseram saber que possuem contatos com este perfil (3).

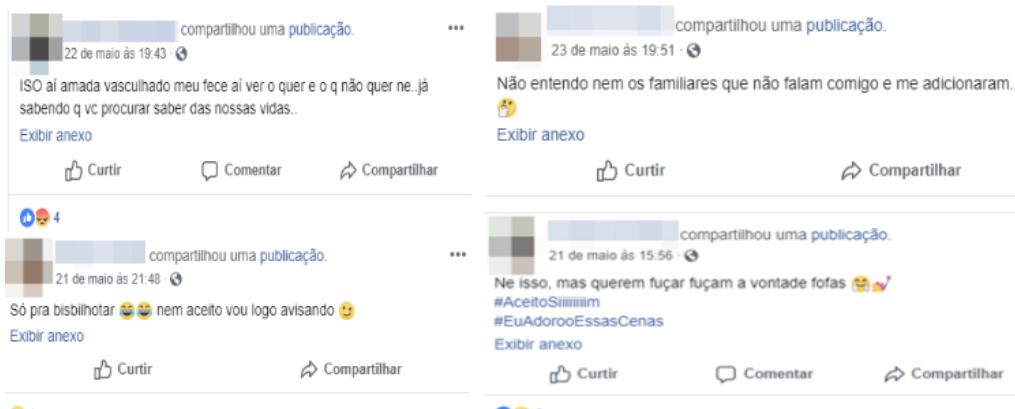
**Figura 3:** Amostra de comentário da Postagem 2



**Fonte:** <https://goo.gl/G9vdCG> (Acesso em Junho/2018)

Ao contrário da *Postagem 1*, que aparenta ser mais ampla, a *Postagem 2* apresenta alvos pré definidos. Podemos observar na Figura 4 este direcionamento presente no discurso. A indireta, neste caso, seria para uma pessoa do sexo feminino e para algum familiar. Na verdade, a Figura 4 mostra que o recorte da indireta foi para uma pessoa especificamente, pois o meme utiliza o plural falando das pessoas e este usuário fala de uma “amada”, uma pessoa, excluindo todas as outras que poderiam se sentir enquadrados. A fronteira, aqui, é bem delimitada. Tudo isso pode indicar uma preocupação em não atingir faces erradas, que não se quer atingir, já que a indireta depende fundamentalmente do contexto e de alguém que vista a carapuça e interiorize o enunciado como sendo verdadeiramente para si. A *Postagem 2* parece servir como um aviso com pré-requisitos para as interações, como um dos compartilhamentos mostra ao falar que “nem aceito, vou logo avisando”.

**Figura 4:** Amostras de compartilhamentos da Postagem 2



**Fonte:** <https://goo.gl/G9vdCG> (Acesso em Junho/2018)

Também é possível observar a necessidade de elementos contextuais capazes de auxiliar na interpretação do enunciado a partir do compartilhamento que apresentamos na Figura 5.

**Figura 5:** Amostra de compartilhamento da Postagem 2



**Fonte:** <https://goo.gl/G9vdCG> (Acesso em Junho/2018)

A Figura 5 não oferece insumos para que a interpretação seja feita. Não há como afirmar que o usuário está sendo irônico em dizer que a pessoa poderá se tornar uma amiga ou se realmente há um sentimento genuíno no que foi dito. Nesta negociação de contexto, por exemplo, apenas um emoji já seria o suficiente para identificar o teor simbólico contido na publicação. Antes de partir para a conclusão do presente trabalho, apresentaremos uma pequena tabela com os quatro componentes trabalhados pela CMDA sintetizando a análise das duas *postagens*.

**Tabela 2:** Sintetização dos dados a partir da CMDA (Herring, 2004;2012)

Estrutura	Sentido	Interação	Comportamento Social
As duas postagens são estruturadas a partir de uma imagem principal, coloridas e com texto escrito em letras brancas. A Postagem 1 tem duas frases e a Postagem 2 tem apenas uma, mas separada em dois trechos e disposta na parte superior e inferior da imagem. Ambas possuem espaço para legenda e os recursos de interações logo abaixo, com a imagem da página, horário e dia do post, as publicidades etc. Nenhuma, de fato utilizou legenda. Apenas o segundo post "recomendou" a própria página.	Ambas mostram a preocupação com a representação. Os posts analisados ressaltam a necessidade de negociação de contextos através dos elementos disponíveis na ferramenta. São pequenas regras de polidez que vão sendo criadas e mantidas pelos usuários, que aproveitam as potencialidades para disseminar uma violência sutil, em forma de humor e deboche. Entretanto, demonstram também a insegurança daqueles que precisa agredir o espetáculo alheio para garantir o seu. O sentido aqui seria o de mostrar os "pré-requisitos" para o estabelecimento de uma relação online.	É feita através dos recursos disponíveis, que são apropriados e valorizados conforme a importância que o conteúdo tem para o usuário. As duas postagens usam a marcação como tentativa de validação da face, e mostram maior envolvimento com reações e curtidas e compartilhamentos, reforçando a ideia de que tais posts serviram como recortes estratégicos para a interpretação da representação online do self dos usuários que fixaram o conteúdo em seu mural. Guia o observador numa direção específica que ajudará a formar a interpretação sobre a sua identidade na rede.	O "não-dito" quase explicitando o alvo, mas protegendo sua face através da indireta. Justificativas para manter a cordialidade e harmonia entre os espetáculos. Supervalorização da própria representação. Humor e ironia dando suporte e travestindo o discurso como natural, auxiliando na manutenção da violência simbólica. Determinação de papéis e apropriação das possibilidades multimodais para ajustar os contextos e impor valores que estão sendo criados espontaneamente e julgados como corretos ou não, decentes ou não.

## Conclusão

A essência da indireta aparece atrelada ao contexto, criando um "alvo" e uma fronteira e direcionando uma carga de violência discursiva que se apropria dos recursos disponíveis para potencializar o conteúdo. Por não ser explícito, é preciso que algum usuário assuma como suas aquelas características impostas pelo outro através do meme e eleve o subentendido à categoria de indireta, permitindo a ameaça em sua representação e auxiliando na valorização da supremacia do usuário disseminador. É uma necessidade que garante a isenção de qualquer responsabilidade, uma vez que não é dito explicitamente o que está se pensando, transferindo toda a responsabilidade para o 'decifrador' daquele discurso. Este é um processo que é renovado a cada momento e está permanentemente em busca de alguém que vista a 'carapuça'. Por conta das características da CMC, esta ameaça se torna constante e passível de atingir a face de alguém a todo momento, pois tem memória e permanece na rede.

Neste trabalho, foi possível observar a manutenção da violência simbólica através da determinação dos papéis sociais e minimização do outro. Poucos agradecem os amigos que tem, e muitos fazem soar como uma ameaça, algo que pode acabar com a relação entre os dois contatos caso não haja interação por uma das partes. É uma delimitação feita na conversação que molda a representação *online* do *self* dos usuários, que fazem uso de rituais e apropriam-se dos recursos disponíveis para construir sua rede de contatos.

## **Referências bibliográficas**

- Bauman, Z. (2007) “*A sociedade individualizada*”. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Bourdieu, P. (1989) “*O poder simbólico*”. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Boyd, D. “*Why youth (heart) social network sites: The role of networked publics in teenage social life.*” Macarthur Foundation Series on Digital Learning - Youth, Identity, and Digital Media Volume (ed. David Buckingham). Cambridge, MA:MIT press, pp. 119-142. Disponível em: <http://www.danah.org/papers/whyouthheart.pdf> (Acesso em Junho/2018)
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007) “*Social network sites: definition, history, and scholarship. Journal of computer-mediated communication*”, 13(1), article 11. Disponível em: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html> (Acesso em Junho/2018)
- Brown, P.; Levinson S. C (1987). “*Politeness: some universals in language Usage*”. v. 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- Castells, M. (1999) “*Sociedade em Rede*”. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Ducrot, O. (1987) “*O dizer e o dito*”. Cidade: Pontes Editores.
- Goffman, E. (2013) “*A representação do eu na vida cotidiana*” Tradução de Maria Célia Santos Raposo. 19. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes.
- \_\_\_\_\_ (2012) “*Interaction Ritual: Essays on face- to-face behavior*”. Pantheon Books, New York, 1967.
- Herring, S. (2001) “*Computer-mediated discourse*”. In: D. Schiffrin, D. Tannen; H. Hamilton (Eds.), “TheHandbook of Discourse Analysis” p. 612-634. Oxford: Blackwell Publishers.
- \_\_\_\_\_ (2012) “*Discourse in Web 2.0: Familiar, reconfigured, and emergent*”. In: D. Tannen; A. M. Tester (Eds.), Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 2011: Discourse 2.0: Language and new media. Washington, DC: Georgetown University Press.
- \_\_\_\_\_ (2004) “*Computer-mediated discourse analysis: An approach to researching online behavior.*” In: S. A. Barab, R. Kling; J. H. Gray (Eds.), Designing for Virtual Communities in the Service of Learning p. 338-376. New York: Cambridge University Press.
- Recuero, R. (2012) “*A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet*”. Porto Alegre: Sulina.
- \_\_\_\_\_ (2014) “*Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook.*” Verso e reverso 28.68: 117-127. Disponível em: <http://www.revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/7323> (Acesso em Junho/2018)

Ronson, J. (2015) “*Humilhado: como a era da Internet mudou o julgamento público*” – Rio de Janeiro: Best Seller. (Coleção Cibercultura).

Schinestsck, L.(2018) "Se a carapuça serviu... A cultura das indiretas e a violência simbólica no Facebook". 1.ed – Curitiba: Appris

Voloshinov, V.N. (1976a) “*El signo ideológico y la filosofía del lenguaje*”. Nueva Visión. Trad. Para uso didático por C. Tezza e C. A. Faraco. Mimeo. [1926].

Zandwais, A. (1990). "Estratégias de leitura: Como decodificar sentidos não-literais na linguagem verbal." Porto Alegre: Sagra Luzzatto.

# MÍDIAS SOCIAIS

## O IMPACTO PARA UMA EMPRESA DE UMA CAMPANHA NEGATIVA NAS REDES SOCIAIS

*Renata Parreira Pereira*

*Mestrado Comunicação Digital – Universidade Católica Portuguesa, Braga*

[reparreira@gmail.com](mailto:reparreira@gmail.com)

## **Resumo**

A passagem da WEB 1.0 para 2.0 marcou uma mudança na relação entre clientes e marcas. O que antes era uma comunicação unidirecional, passou a ser de conversação. Os consumidores ganharam espaço para opinar e as marcas, novas vitrines. Por outro lado, as crises causadas por problemas de comunicação entre empresas e internautas tornaram-se comuns. Este trabalho tem o intuito de analisar o comportamento de uma empresa quando se veem envolvidas em polêmicas nas redes sociais. Como estudo de caso, será abordada a campanha da empresa Personal para lançar o primeiro papel higiênico preto no Brasil. A metodologia utilizada foi a análise de dados da página Família Personal no Facebook e a observação de publicações de internautas no Twitter. O estudo mostra que, por mais que as crises sejam esquecidas, para criar uma conversação com o consumidor é preciso inspirar os usuários.

**Palavras-chave:** Redes Sociais, Crises de Comunicação, Comunicação Institucional, Web 2.0.

## **Abstract**

When version 1.0 of the web evolved into version 2.0, the internet, changed from a static network, into a dynamic and social. Large media groups lost their power because now the internet users dominated all the conversation. With social media, the protagonists are the people, not the brands. The consumers became empowered, and nowadays their opinion has credibility on the internet and anyone can produce and publish information or a product evaluation. On the other hand, companies use social media to increase their visibility and become closer to their clients. In present day scenario, the kind of crisis that is becoming increasingly usual in social media is the communication crisis. This occurs not due to problems with the service or the product, but when customers do not approve of a company's positioning. As a case study, I will describe a recent social media crisis involving the toilet paper company "Personal Family" who launched the first black toilet paper in Brazil. The campaign used the slogan "Black is beautiful" - the same slogan as an important american black movement from the 1960's. The public did not aprove of a black movement political slogan being associated with toilet paper and consequently the company received a lot of criticism on social media. The methodology used in this paper was a data analysis of the Personal Family page on Facebook and an observation of internet users' reactions on Twitter. This study shows that companies have to understand their target audience and improve positive engagement. It is possible for controversy to blow over quickly but positive campaigns help to make a company's reputation grow, increase consumer loyalty and can oftenbecome viral spreading their good name. To do this, companies must put themselves in the shoes of the consumer. Instead of trying to control online communities, companies should try to inspire them.

**Key-words:** Social Media, Crisis Communication, WEB 2.0, Institutional Communication

## **1) Introdução**

As mídias digitais mudaram as relações sociais entre os consumidores e as empresas. Se por um lado, criou-se uma nova ferramenta para atrair e fidelizar clientes, por outro, os consumidores agora têm um canal forte para opinar sobre produtos e serviços. Com o público mais crítico, exigente e bem informado dos seus direitos, é demandada às instituições uma postura mais transparente.

Neste cenário, surge uma nova dinâmica para a comunicação de crise. As empresas passam a lidar com críticas e reclamações sendo feitas em um ambiente público e com rápido crescimento. Uma comunicação que não é bem aceita nos meios digitais pode acarretar uma crise para a marca e prejudicar seu negócio.

Os consumidores já não querem apenas produtos bem feitos a um custo justo, eles querem que suas crenças sociais e a construção de um mundo melhor estejam contidos naquele produto.

Este artigo busca compreender como pode se desenvolver uma comunicação de crise em que a campanha de lançamento de um novo produto não foi bem aceita pelo público. Primeiramente, será estudado o perfil do consumidor e da comunicação institucional no ambiente da web 2.0. Posteriormente, como estudo de caso, será analisada a repercussão da campanha de lançamento do produto Personal Vip Black, o primeiro papel higiênico preto do Brasil. A campanha gerou uma polêmica nas redes sociais ao usar o slogan “*Black is Beautiful*”, o mesmo do movimento negro criado nos anos 1960.

A metodologia utilizada será a análise da página da empresa “Família Personal” no Facebook a partir de dados extraídos da ferramenta *Netvizz*. Para avaliar o posicionamento dos usuários em relação a campanha, foram coletados *tweets* com as palavras “papel higiênico preto” durante a semana de lançamento do produto em outubro de 2017.

## **2) Consumidor 2.0**

O sistema de comunicação da sociedade industrial estava centrado nos meios de massa, como a TV e o rádio, que eram caracterizados pela distribuição de uma mesma mensagem para milhões de receptores. O conceito de meios de comunicação de massa, está relacionado à sociedade de massa e é “resultante do controle da nova tecnologia de comunicação eletrônica exercido por governos e oligopólios empresariais” (Castells, 2010 p.416).

De acordo com Amaral (2016), a passagem da Web 1.0, caracterizada pelos sites de conteúdo estático e sem muita interação entre os usuários, para o formato 2.0, em que surgiram as redes sociais, marcou uma mudança na estrutura da Internet: o que antes era uma rede estática se tornou

dinâmica, social e de conversação. E, consequentemente, o que antes era domínio dos grandes grupos de mídia, hoje também pertence aos usuários de internet. Com o surgimento das mídias sociais, são os próprios usuários que controlam as interações e, assim exigem uma postura transparente e honesta por parte das empresas.

Isso faz com que ocorra uma distribuição de vozes heterogêneas, ao invés de uma centralização. Para Jenkins (2008), a partir da cultura da rede conectada surgiu uma nova estrutura de poder de baixo para cima, na qual pessoas se conectam e formam diferentes grupos por terem interesses em comum. Isso possibilita que pessoas com o mesmo problema se unam e encontrem soluções que talvez não pudessem resolver individualmente.

De acordo com Castells (2016), os sites com conteúdo produzido pelo usuários geram uma nova realidade midiática, visto que são meios de comunicação horizontais construídos de acordo com interesses e iniciativas de pessoas multimodais. As redes sociais criam comunidades virtuais com leis e dinâmicas específicas e que permitem interações igualitárias, sejam entre laços fortes ou fracos, empresas ou consumidores.

Segundo a definição de Boyd & Ellison (2007), as redes sociais são sistemas que possibilitam ao usuário a criação de um perfil ou página pessoal que será exposta publicamente e aberta a interações de outros usuários. A principal “diferença entre sites de redes sociais e outras formas de comunicação mediada pelo computador é o modo como permitem a visibilidade e a articulação das redes sociais, a manutenção dos laços sociais estabelecidos no espaço *off-line*” (Recuero, 2009 p.102).

Em linhas gerais, as redes sociais ampliaram o poder de algo que sempre existiu: o passa-palavra, que consiste na divulgação de notícias, opiniões pessoais e, principalmente, na experiência de compra. Assim como no mundo off-line, o poder de convencimento do passa-palavra é baseado no nível de influência da pessoa. Com isso, surgem nas redes sociais os chamados “influenciadores digitais” que são os líderes de opinião definidos por Lazarsfeld (1944) como aqueles que têm uma influência na sociedade, que a massa confia ou que deseja ter o estilo de vida semelhante. Segundo o autor, a comunicação é realizada em dois níveis (efeito “*two-step flow of communication*”), em que primeiro influenciam-se os líderes de opinião e estes, por sua vez, retransmitem para grupos sobre os quais exercem influência. Normalmente, os líderes de opinião são especializados em determinados temas. Lazarsfeld diz que as mensagens na mídia podem causar três efeitos na sociedade: a ativação que é a transformação da tendência em opiniões concretas, o reforço que fixa aquela determinada ideia e a conversão que consiste no poder de mudar opiniões.

De acordo com Terra (2010), o passa-palavra começa a se espalhar quando formadores de opinião se encarregam de difundir o objeto passível de divulgação para suas redes de contato e assim

começa o processo de “viralização”, ou seja, a mensagem começa a ser divulgada rapidamente para diversos usuários. A diferença do passa-palavra tradicional para o digital, é que nas redes sociais é possível mensurar, monitorar e acompanhar o que está sendo falado.

Quanto mais se vê ou se ouve falar de uma situação em público ou quanto mais se ouve a seu respeito por parte de pessoas conhecidas e de confiança, maior é a probabilidade de compra ou aceitação da ideia. O boca-a-boca pode servir para convencer e influenciar o comportamento do consumidor (Terra, 2010 p.38).

Em outro estudo, Terra (2012), afirma que as pessoas confiam mais nas avaliações de outros consumidores do que no discurso da própria marca. Segundo ela, o público busca empresas que estejam dispostas a dialogar realmente, ao invés da divulgação de informações meramente mercadológicas e com fins apenas de convencimento de compra.

### **3) Comunicação Corporativa 2.0**

As redes sociais tornaram-se uma vitrine virtual para as empresas. Este ambiente possibilita uma maior equidade entre pequenas e grandes corporações, visto que, com pequenos orçamentos, já é possível chamar atenção de usuários segmentados na internet selecionados de acordo com a região geográfica, interesses ou, até mesmo, o orçamento familiar.

No entanto, essa cultura participativa das redes sociais gera uma tensão para as empresas que estavam acostumadas a receber reclamações em esferas privadas como os serviços de atendimento ao consumidor. Uma má experiência do consumidor fica mais evidente nas redes sociais, pois as reclamações são públicas.

Segundo Terra (2010), é importante estabelecer um relacionamento de credibilidade e transparência com os consumidores e implementar ações que vão além das publicações em seus canais oficiais. É preciso entender a percepção das pessoas em relação às suas marcas, produtos, serviços e experiências para assim criar um relacionamento real com o consumidor e ampliar a sua reputação nas redes.

Em palestra no evento SXSW 2018, o diretor global de criatividade do Facebook, Andrew Keller, disse que, as empresas que desejam ser bem-sucedidas no novo contexto social precisam criar um sentimento de comunidade e proporcionar conexão entre suas marcas e público-alvo. No mesmo evento, o vice-presidente de marketing da Pepsico, Todd Kaplan, e a diretora criativa da agência digital R/GA, A. J. Hassan, defenderam a importância das marcas terem propósitos e impactar

positivamente a sociedade, valorizando a transparéncia e se engajando em causas que refletem suas crenças. A ordem atual é ser, fazer e falar, sendo autêntico e refletindo os valores da empresa para que mais pessoas se identifiquem com o movimento de transformação (Paiva, 2018).

As empresas devem aproveitar a aproximação com o público e criar campanhas que favoreçam a participação deles. As redes sociais permitem uma resposta mais rápida do consumidor e passível de ser medida e monitorada. Reclamações de usuários podem ser rapidamente atendidas, ao mesmo tempo que experiências positivas se tornam oportunidades para expandir audiências e atingir novos clientes.

De acordo com Terra (2010), transformar a corporação em conversacional é um dos maiores desafios que tem as organizações que se lançam a esses ambientes. Empresas que não se adaptam a este novo cenário veem suas redes sociais tornarem-se centro de reclamações, afastando suas audiências.

Com a falta de controle do que os usuários colocam nas redes, as empresas precisam manter cuidados redobrados com a sua imagem corporativa. O que é dito na internet (seja verdade ou não) fica gravado e por um simples mecanismo de busca é possível verificar o que uma organização diz sobre si própria e o que dizem dela.

Um conteúdo polémico publicado, por exemplo, no Facebook, é como um pavio de dinamite acceso, que explode através da partilha infinita atingindo vários meios, podendo ter efeitos devastadores ou colaterais. Por tudo isto uma organização deve estar sempre a par daquilo que é dito sobre ela nas redes sociais. Isto deve ser realizado para que a organização possa gerir assuntos ou temas quentes e, eventualmente, prevenir ou estar preparada para possíveis crises. (Diegues, 2011, p.30)

### 3.1) Crises

Uma crise de comunicação é caracterizada por um periodo difícil e de tensão em uma organização (Mendes, 2006), mas também pode ser interpretada como um momento de avaliação, em que a empresa é forçada a dar uma resposta aos seus *stakeholders*. A realidade situacional de uma crise é interpretada de maneiras diferentes por cada grupo e, dessa forma, exige da empresa respostas e ações diferenciada para cada envolvido.

No contexto atual de comunicação, as crises, que antes ficavam limitadas geograficamente, hoje são acompanhadas em tempo real de maneira global. Atualmente, uma crise nas redes sociais digitais envolvendo uma organização pode tomar grandes proporções antes mesmo que ela tome

conhecimento. Com as organizações cada vez mais expostas à opinião pública, surgem dúvidas sobre como se comportar nas redes, como se prevenir de crises e como atuar caso ela aconteça.

Machado e Barrichelo (2015) alertam que os efeitos de uma crise não se limitam a sede da organização e seus negócios, ela pode atingir investimentos de governos, fornecedores, bancos e, consequentemente, o cotidiano da sociedade.

Dias e Andrade (2017) defendem a perspectiva de que crises de reputação nas redes sociais podem colaborar por ampliar o alcance da marca, gerar notoriedade, e até mesmo conquistar novos clientes. Isto pode ocorrer se a empresa atuar de forma próxima e transparente, mostrando sua vulnerabilidade. Segundo os autores, este posicionamento pode gerar conversas online favoráveis à marca.

Para Oliveira (2016), um tipo de crise que tem se tornado muito comum nos meios digitais são as crises de comunicação, em que não houve problema com produto ou serviço, mas devido a um determinado posicionamento da empresa ocorre uma reação negativa do público. Este tipo de crise acontece, majoritariamente, nas redes sociais. “Nos últimos anos, explodiram as crises devido a algum ato de rispidez do S.A.C. da empresa, divulgação de mensagens com conteúdo preconceituoso ou com julgamento de valor” (Oliveira, p.124, 2016).

As crises nas redes sociais costumam crescer rapidamente, principalmente se algum influenciador se envolver na discussão contra a empresa. De acordo com a pesquisa realizada por Ferrara e Yang (2015), tweets com valor emocional negativos se espalham mais rápido que os neutros ou positivos. Em particular, o tempo que passa entre a publicação do post original e o primeiro *retweet* é quase o dobro, em média, de tweets positivos do que para os negativos. Isso pode ser interpretado de várias maneiras, sendo o mais provável que o conteúdo que transmite sentimentos negativos desencadeie reações mais fortes nos leitores.

O grande desafio para as corporações atualmente é lidar com este novo modelo de gestão de crise. A comunicação que antes era centrada, principalmente, na relações públicas, agora foi ampliada para um público maior e mais diversificado. Dias e Andrade (2017) salientam que devido ao grande número de informações que circulam diariamente, as empresas se veem desafiadas a criar estratégicas e canais de comunicação diferenciados para conseguirem cativar a atenção do público e gerarem envolvimento.

De acordo com Machado e Barrichelo (2015), diante do cenário atual fluido e veloz, as empresas precisam pensar em abordagens e estratégias de comunicação efetivas diante de

uma crise, serem ágeis e atuar em sinergia. Estas ações devem, inclusive, contemplar uma convergência midiática e de conteúdos que articulem os ambientes on-line e off-line.

“O público exige que as organizações sejam transparentes, informando suas práticas, seus projetos de responsabilidade social e ambiental, seus balanços financeiros e tudo o que mais fazem para manter seus negócios ou para contribuir com a sociedade. Todas as informações que forem divulgadas pela e/ou sobre a organização irão influenciar na formação da imagem pelos cidadãos, que poderá influenciar na decisão de compra de um produto ou contratação de um serviço e até mesmo na recomendação para outras pessoas (Machado e Barrichelo, 2015 p.190).

O publicitário Raul Santa Helena (2017) defende que deslizes podem acontecer em qualquer empresa, mas que é necessário que as equipes de marketing e agências aprendam com os erros dos concorrentes e busquem formas de aprimorar o olhar, se colocando no lugar de quem será impactado por aquela campanha. Para isso é preciso pesquisar e estudar o cenário como um todo, visto que uma série de fatos, movimentos, documentários e filmes têm colocado a questão do preconceito em evidência.

Para Lapa e Cardoso (2016), em um ambiente de comunicação em rede, seja qual for a mídia escolhida como ponto de entrada, se a mensagem não for considerada a mais apropriada por um determinado grupo, ela será contestada, desconstruída, remontada ou re-significada por eles. Isso significa que a escolha de uma determinada mídia e a "autoria" do conteúdo já não são suficientes para sustentar a mensagem. O elemento na comunicação é centrado cada vez mais nas mãos das pessoas e nas conexões que estabelecem uns com os outros e menos na mídia disponível ou no conteúdo das mensagens trocadas.

#### **4) Análise de caso: Família Personal: cenário**

A marca Personal faz parte do grupo Santa Terezinha S.A - Santher, fundado em 1938, em Santa Catarina, Brasil. A empresa é especializada na produção de papéis de uso empresárias e domésticos. É a líder de mercado no Brasil e está entre as 15 maiores empresas do setor em capacidade de produção em todo o mundo. Atualmente a Santher comercializa seus produtos no Brasil e em mais de 30 países. Dentro do grupo a marca Personal é responsável pelo segmento de papel higiênico.

A empresa Personal anunciou, no dia 23 de outubro de 2017, no Brasil, o lançamento da sua linha “Personal Vip Black; o primeiro papel higiênico preto do país. A campanha de lançamento da nova linha trouxe fotos da atriz ruiva Marina Ruy Barbosa, clicada pelo renomado fotógrafo de moda Bob Wolfenson, enrolada no produto sob o slogan *Black Is Beautiful*. Criada pela agência Neogama, a publicidade foi direcionada para a mídia online.

A frase tema do anúncio é o nome de um movimento surgido nos Estados Unidos nos anos 1960, criado por artistas e intelectuais, para aumentar a autoestima dos negros. O objetivo do movimento era mudar a ideia de que características negras eram menos atraentes como a cor da pele, os cabelos e os traços faciais. Os ativistas procuravam encorajar homens e mulheres a pararem de tentar esconder características africanas ao alisar os cabelos ou tentar clarear a pele. Personalidades como Angela Davis, Martin Luther King JR. e Nina Simone foram alguns de seus integrantes.

A publicidade teve início com a publicação de fotos e vídeos do produto nas páginas “Família Personal” no *Facebook* e *Instagram* e a criação de um hotsite sobre a nova linha. A atriz Marina Ruy Barbosa também publicou fotos no seu perfil no *Instagram* (24,1 milhões de seguidores em 25/04/2018).

A divulgação para os veículos de notícia foi realizada via assessoria de imprensa da empresa que enviou *press release* sobre o novo produto para veículos online de todo o país. Os principais sites que publicaram a notícia foram: G1, O Globo, Folha de S. Paulo, Caras, Quem, UOL e Glamour. O título destas matérias eram, em sua maioria, “Marina Ruy Barbosa estrela campanha para lançar papel higiênico preto”.

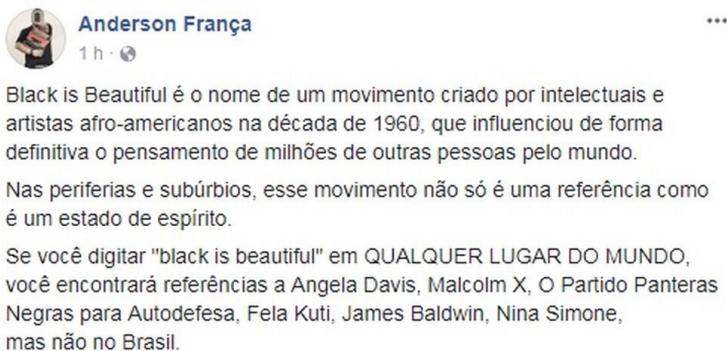
#### **4.1) Metodologia**

Com o intuito de analisar a repercussão da campanha nas redes sociais e as opiniões dos usuários sobre o novo produto, foi escolhido o *Twitter*, por ser uma rede social com a API mais aberta. Definiu-se a busca para publicações com a palavra “papel higiênico preto”.

Para pesquisar sobre a relação entre a marca e os usuários, foi utilizada a ferramenta *Netvizz* que forneceu dados sobre a página “Família Personal” no *Facebook* (2.803 curtidas em 25/04/2018).

De 20 a 30 de outubro, foram analisados, no *Twitter*, 4.535 posts com a expressão “papel higiênico preto. A maior parte, 1600 *tweets* foram publicados no dia 24 de outubro. No dia de lançamento da campanha, dia 23 de outubro, nos cerca de 1000 *tweets* identificados, o conteúdo das publicações era, majoritariamente, com piadas e comentários sobre o papel higiênico preto, algo inusitado no Brasil.

No final do dia 23, o escritor Anderson França (112 mil seguidores no *Facebook* em 05/12/2017), ativista dos Direitos Humanos – como ele próprio se intitula - postou nas suas redes sociais uma crítica ao *slogan* da campanha (Figura 1). Devido a sua base de seguidores ser bastante atuante nas questões raciais, o post viralizou e teve 9,5 mil reações, 3.120 compartilhamentos e 1,4 mil comentários.



Anderson França  
1 h ·

Black is Beautiful é o nome de um movimento criado por intelectuais e artistas afro-americanos na década de 1960, que influenciou de forma definitiva o pensamento de milhões de outras pessoas pelo mundo.

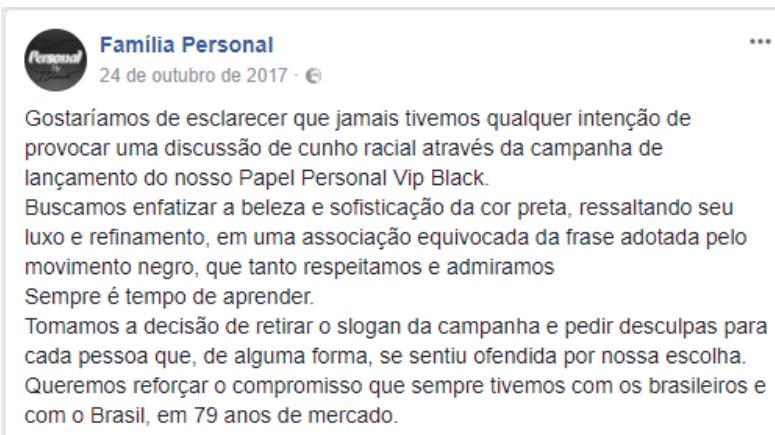
Nas periferias e subúrbios, esse movimento não só é uma referência como é um estado de espírito.

Se você digitar "black is beautiful" em QUALQUER LUGAR DO MUNDO, você encontrará referências a Angela Davis, Malcolm X, O Partido Panteras Negras para Autodefesa, Fela Kuti, James Baldwin, Nina Simone, mas não no Brasil.

(Figura 1 – Anderson França critica a campanha da Personal)

Ao fazer uma busca na ferramenta de pesquisa do *Twitter* e analisar o conteúdo das publicações, foi observada após este post houve uma mudança no conteúdo das publicações, tanto no *Twitter* quanto nas matérias jornalísticas. Sites, blogs e usuários das redes sociais começaram a escrever que o produto não era racista, mas que o *slogan* da campanha era. Cerca de 70% (3.174) dos *tweets* passaram a ser sobre esta questão, os outros 20% (907) eram de pessoas falando que não viam racismo no produto e outros 10% (454) falavam que gostariam de adquiri-lo.

A página da Personal no *Facebook* foi fechada para comentários e avaliações, a empresa pediu desculpas (Figura 2), removeu todos os posts com o *slogan* e os substituiu por outros sem o *slogan*. A polêmica teve repercussão internacional, sendo debatida em jornais como o *The Guardian*.



Família Personal  
24 de outubro de 2017 ·

Gostaríamos de esclarecer que jamais tivemos qualquer intenção de provocar uma discussão de cunho racial através da campanha de lançamento do nosso Papel Personal Vip Black.

Buscamos enfatizar a beleza e sofisticação da cor preta, ressaltando seu luxo e refinamento, em uma associação equivocada da frase adotada pelo movimento negro, que tanto respeitamos e admiramos.

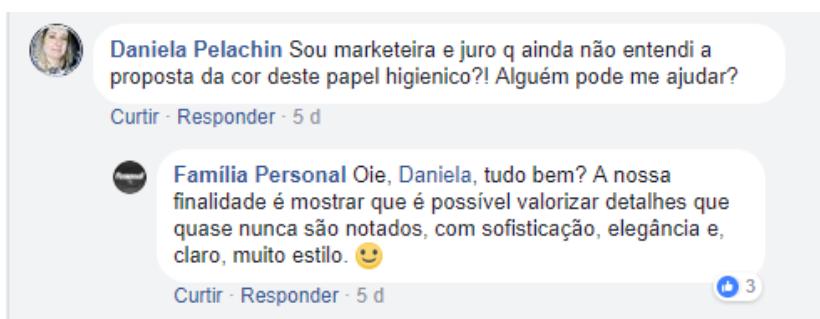
Sempre é tempo de aprender.

Tomamos a decisão de retirar o slogan da campanha e pedir desculpas para cada pessoa que, de alguma forma, se sentiu ofendida por nossa escolha.

Queremos reforçar o compromisso que sempre tivemos com os brasileiros e com o Brasil, em 79 anos de mercado.

(Figura 2 – Família Personal se desculpa no Facebook pelo uso do slogan)

Após esta publicação, no dia 24 de outubro, a empresa só voltou a publicar no seu *Facebook*, no dia 21 de novembro e manteve postagens com uma frequência média de duas vezes por semana até o dia 27 de dezembro de 2017. Em 2018 a única movimentação na página da empresa no *Facebook* foi a mudança da foto de capa que obteve apenas 31 curtidas sem nenhum comentário. Desta forma, a pesquisa irá analisar apenas o período entre novembro e dezembro de 2017 no qual a empresa manteve uma postura ativa de interação com os usuários, respondendo aos comentários, inclusive às piadas (Figura 3).



(Figura 3 – Reação dos usuários no Facebook)

Em novembro, os comentários acusando-a de racismo diminuíram, até que cessaram a partir do início de dezembro. Na publicação do dia 14 de dezembro, a maior parte dos comentários são positivos (pessoas que desejam comprar o produto) e de piadas. Em ambos os casos a empresa responde aos comentários.

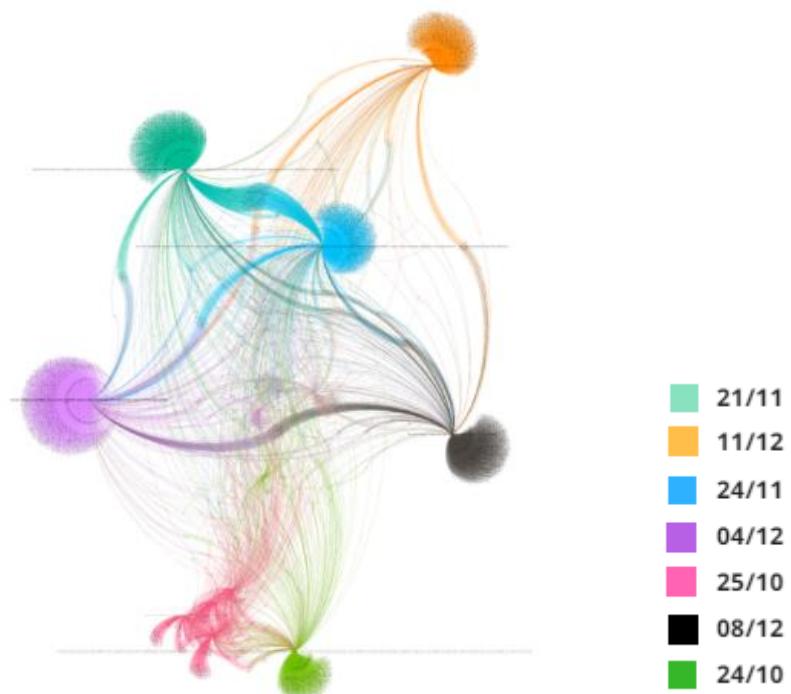
No *Twitter*, as publicações sobre o papel higiênico preto passaram a ser raras, mas o tom das publicações também mudou a partir de dezembro. Os usuários começaram a postar fotos do produto em casa e associá-lo a presentes de Natal.

O gráfico abaixo mostra a relação entre postagens da página Fámlia Personal no *Facebook* e as reações dos usuários. Os dados foram retirados via aplicativo *Netvizz*. As comunidades identificadas nas cores verde e rosa são os posts publicados em outubro (durante a polêmica), o verde é a publicação em que a empresa pede desculpas pelo uso indevido do slogan e as rosas são as novas publicações sem o slogan *Black is Beautiful* como foto da capa da página no *Facebook* e troca da foto do perfil.

As outras comunidades são as publicações de final de novembro à início de janeiro, ou seja, os posts após aquele período de silêncio da marca. São publicações que trazem, em sua maioria vídeos,

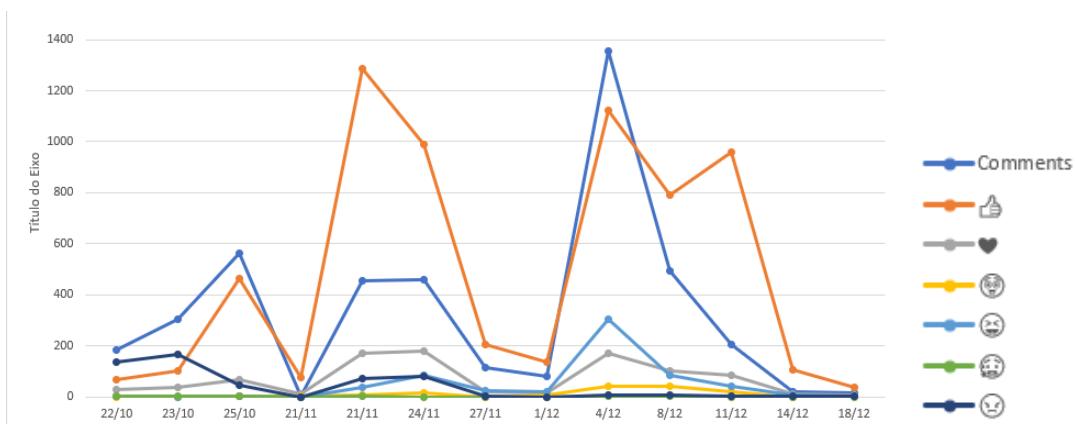
mostrando o produto em banheiros e associando-o à beleza e sofisticação. Em três publicações a garota-propaganda Marina Ruy Barbosa aparece e nas demais são imagens do produto no banheiro. Vemos que estas comunidades tem um maior peso, demonstrando que tiveram um maior número de interações entre usuários. Esse aumento do número de interações também pode estar associada a mudança de atitude da marca de passar a responder os comentários dos usuários.

No gráfico abaixo (Figura 4) observamos ainda que poucos usuários comentam em mais de um post, demonstrando que as acusações de racismo não partiram de um grupo específico. Elas foram espontâneas e atingiram um grande número de pessoas.



(Figura 4 – Gráfico com dados da Página Família Personal)

No gráfico seguinte (Figura 5) são analisadas as reações das publicações da página. Observa-se que as reações de raiva (azul escuro) eram maiores que as de amor (cinza) durante os dias de pico da polêmica e os comentários (azul) chegaram a ser maiores que as curtidas (laranja). No entanto, com o tempo, os comentários foram diminuindo e as reações de raiva desapareceram, enquanto as de amor cresceram. Por outro lado, a emoção “risos” (azul claro) que não aparecia em outubro, cresceu e passou a ser maior que o amor. Ao observar o conteúdo dos comentários, identifica-se que a maioria é em tom de brincadeiras em relação ao produto.



(Figura 5 – Gráfico de emoções da página Família Personal no Facebook)

Ao relacionar os dois gráficos, em observa-se que embora as reações dos usuários sejam maiores durante a segunda fase de postagens na página (Novembro de 2017), o público ainda não aceitou o produto, visto que as reações de risos, que não existiam anteriormente, cresceram e ultrapassaram as reações de amor. Os comentários também tiveram um aumento significativo na segunda fase o que pode ser estimulado pelas respostas da marca aos comentários dos usuários.

#### 4.2) Resultados

A partir destes dados constata-se que um usuário com um poder de influência sobre um determinado assunto, no caso sobre direitos humanos e racismo, pode influenciar um grande grupo de pessoas e até a mídia, desencadeando uma crise. O momento social e econômico do Brasil, assim como sua história, também contribuem para o desencadeamento da crise, visto que o público se identifica com o tema levantado pelo líder de opinião.

Uma polêmica nas redes sociais tem um crescimento muito rápido e isto demanda uma resposta rápida por parte da empresa.

A iniciativa da empresa de reconhecer que errou, mostra transparência e fragilidade, algo que as pessoas admiram em uma instituição atualmente. Se calar por um tempo e esperar a polêmica cessar se apresentou como uma boa alternativa, no entanto, nem sempre isso é possível.

Com o tempo a vertente racista da campanha já não era mais debatida, no entanto, o crescimento das interações majoritariamente em tom de piada, demonstra que o produto ainda não foi bem aceito no mercado.

A decisão da empresa de passar a responder aos consumidores com humor é acertada porque as piadas, que são muito repetitivas, passam a perder a graça depois que a empresa entra na brincadeira. Isso cria um relacionamento com o consumidor.

O fato da empresa não manter postagens frequentes em 2018, demonstra que o produto, tido como grande novidade da marca, deixou de ter uma forte divulgação.

## 5.0) Conclusões

A construção de interações positivas é o principal objetivo das empresas nas redes sociais. Se o consumidor 2.0 se define, essencialmente, pela sua presença e capacidade de voz no universo online, é tarefa das empresas contribuir para que essas vozes ressoem, de algum modo, a seu favor. Para que isso aconteça, é preciso entender o consumidor em toda a sua complexidade e compartilhar com ele valores em comum.

A marca pode escolher a garota-propaganda com maior credibilidade do país, a melhor agência publicitária, mas se não dialogar com o seu público, não entender a sua audiência, o produto terá dificuldades de aceitação.

Atualmente as pessoas recebem tantas informações diariamente que as crises passam e os consumidores esquecem e voltam a consumir o produto. No entanto, uma campanha bem estruturada para as redes sociais, que dialoga com os usuários, é revertida em vendas e boa aceitação do produto.

Campanha como a citada neste trabalho teve aprovações de inúmeras pessoas, mas aparentemente ninguém conhecia minimamente a história para questionar a utilização de um slogan de um movimento negro em uma campanha de papel higiênico. Por maior que a polêmica tenha gerado visibilidade para o produto, há formas positivas de chamar atenção do consumidor.

Campanhas positivas aproximam o consumidor, “viralizam” e fazem crescer a reputação da empresa. A pesquisa de Ferrara e Yang (2015) identificou que os indivíduos tendem a preferir *tweets* positivos, que são favoritados até cinco vezes mais do que negativos ou neutros. E embora, os *retweets* com conteúdo negativo se espalhem mais rápido, a

quantidade de *retweets* com conteúdo positivo é 2,5 maior. Isso demonstra que para uma difusão duradoura, o conteúdo positivo garante um amplo alcance e a maioria das preferências.

Especificamente em relação ao objeto do estudo deste trabalho, o papel higiênico preto, ele não é inédito no mundo e já possui boa aceitação em outros países. A empresa portuguesa Renova foi a pioneira em lançar, em 2010, papel higiênico colorido, não apenas preto, mas de diversas cores. O produto, associado a sofisticação e design, fez tanto sucesso que a empresa virou case de inovação sendo reconhecida por veículos como o Financial Times. O programa de TV brasileiro, Mundo S/A, da Globonews (2010), fez uma matéria especial sobre a empresa que exporta para o mundo todo e vende seus produtos coloridos em lugares renomados como o Museu do Louvre, na França. Na reportagem os executivos da empresa explicam que o papel higiênico colorido é até mesmo menos poluente que o branco porque precisa de menos tinta para ficar preto.

De maneira geral o Brasil é um país participativo nas redes sociais, é o terceiro país com o maior número de usuários do *Facebook* no mundo com 140 milhões, uma campanha publicitária criativa, que converse com o seu público-alvo e incentive a interação positiva, consequentemente, gera reconhecimento da marca. Para isso é preciso conhecer o seu público, pesquisar, questionar, se colocar no lugar do consumidor e estar preparado para responder todas as possíveis questões que possam surgir. Ao invés de tentar controlar as comunidades on-line, as empresas devem inspirá-las.

## Referências bibliográficas

Amaral, I (2016) *Redes sociais na Internet: Sociabilidades emergentes* (Versão Digital LABCOM.

Boyd, D.; Ellison, N. *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship*. Journal of Computer-Mediated Communication, 2007.

Castells, M. A (2016) *Sociedade em Rede – A Era da informação, economia, sociedade e cultura*. 17ª edição São Paulo: Paz e Terra.

Dias, P & Andrade, JG. (2017) *O papel dos social media nas crises reputacionais*. In T. Ruão, R. Neves & J. Zilmar (Eds.), *A Comunicação Organizacional e os desafios tecnológicos: estudos sobre a influência tecnológica nos processos de comunicação nas organizações* (pp. 55-69). Braga: CECS.

Diegues, S. (2011) *Comunicação estratégica: publicidade e relações públicas* (Dissertação de Mestrado) Universidade da Beira Interior. Retirado de: [www.bocc.ubi.pt/pag/m-comunicacao-estrat-2011-silvia-diegues.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/m-comunicacao-estrat-2011-silvia-diegues.pdf)

Ferrara, E & Yang, Z. (2015) *Quantifying the effect of sentiment on information diffusion in social media*. PeerJ Computer Science. Retirado de: <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.26>

Jenkins, H (2008) *Cultura de Convergência*. Editora Aleph

Lapa, T & Cardoso, G. (2016) *(Social) Media isn't the message, networked people are: calls for protest through social media* Observatorio (OBS\*) Retirado de: <http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/1083>

Lazarsfeld, P. & Berelson, B & Gaudet H (1948) *The People's Choice. How the Voter Makes up His Mind in a Presidential Campaign*. Columbia University Press

Machado, J & Barichello, E. M. M. R. (2015) *Comunicação de crise em mídias sociais digitais: um estudo do Twitter, do Facebook e do blog corporativo da Petrobras*. **Revista Organicom**, v. 12, n. 22. ISSN 2238-2593.

Mendes, A. (2006). *Estratégias e procedimentos da resposta às crises*. In A. Mendes & F. Pereira (Eds.), *Crises: de ameaças a oportunidades – gestão estratégica de comunicação de crises* (pp. 105-142). Lisboa: Edições Sílabo.

Globonews (2010). Mundo S/A Retirado de: <http://comunicadores.info/2010/12/16/estudo-de-caso-como-transformar-papel-higienico-em-objeto-de-desejo/> (Acesso 18/01/2018)

Paiva, F (2018). Retirado de: <http://www.b9.com.br/88445/sxsw-2018-convergencia-proposito-era-de-transformacoes/> (Acesso 22/05/2018)

Recuero, Raquel. (2009) *Redes sociais na internet* (vd) Editora Sulina, 2009.

Santa Helena, R (2017) *Marcas, por que é tão difícil se colocar no lugar do outro?* ADNEWS Retirado de: <http://adnews.com.br/adinsights/raul-santa-helena/marcas-por-que-e-tao-dificil-se-colocar-no-lugar-do-outro.html> (em 16/01/2018)

Shinyashiki, R.B & Shinyashiki, G & Fischer, R.M. (2011) *A importância de um sistema integrado de ações na gestão de crises.* **Revista Organicom**, [S.l.], v. 4, n. 6. ISSN 2238-2593.

Oliveira, Mariana. (2016) *Gestão de Crises em Mídias Sociais.* In T.Silva; M. Stabile (Eds.). *Monitoramento e pesquisa em mídias sociais: metodologias, aplicações e inovações.* (pp 121-132) Ed. Uva Limão ISBN 978-85-93072-01-7

Terra, Carolina. (2012) *Como Identificar o usuário-mídia, o formador de opinião online no ambiente das mídias sociais* Revista Internacional das Relações Públicas, v.2 n.4 DOI 10.5783

Terra, Carolina. (2010) *Usuário-Mídia: a relação entre a comunicação organizacional e o conteúdo gerado pelo internauta nas mídias sociais.* (Tese de Doutoramento – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo) DOI: 10.11606/T.27.2011.tde-02062011-151144

Terra, Carolina (2011) *O que as organizações precisam fazer para serem bem vistas nas mídias sociais sob a ótica da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas* Abrapcorp Retirado de: [www.abrapcorp.org.br/anais2011/trabalhos/trabalho\\_carolina.pdf](http://www.abrapcorp.org.br/anais2011/trabalhos/trabalho_carolina.pdf)

## MÍDIAS SOCIAIS

# O USO ABUSIVO DAS TECNOLOGIAS: UMA ABORDAGEM ETNOGRÁFICA SOBRE AS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS SOCIAL MÍDIA<sup>1</sup>

Duarte Ferreira

Universidade de Évora

135496@alunos.uevora.pt

Margarida Ferreira

Universidade de Évora

135487@alunos.uevora.pt

Raquel Pires

Universidade de Évora

136098@alunos.uevora.pt

---

<sup>1</sup> Este artigo é parte integrante de um *paper* mais amplo que foi realizado no âmbito da unidade curricular de Problemas Sociais Contemporâneos, do Curso de Sociologia, na Universidade de Évora, no ano letivo 2017/2018, lecionada pelo Professor Doutor Joaquim Fialho.

## **Resumo**

O uso dos social mídia é um tema central na abordagem sociológica, não só pelo uso crescente das plataformas de comunicação digital, mas, também, pela configuração de novas dinâmicas de interação social. O trabalho, que resulta de uma metodologia etnográfica de recolha de usos e abusos da rede, tem como principal função apresentar uma abordagem acerca do uso abusivo das tecnologias e dos desvios que desta decorrem.

Não obstante, aos efeitos desta problemática na sociedade contemporânea em que vivemos e nas relações de sociabilidade da qual fazemos parte, serão abordadas temáticas como: a globalização, que tudo afeta; a sociedade em rede e o conceito de desvio, apresentando exemplos decorrentes do uso abusivo das tecnologias.

No CIReS serão apresentados os resultados do trabalho de campo realizado pela equipa de investigação.

**Palavras-chave:** Tecnologia, Desvio, Globalização, Sociedade em rede, Uso abusivo.

## **Abstract**

The use of social media is a central theme in the sociological approach, not only by the increasing use of digital communication platforms but also by the configuration of new social interaction dynamics. The main task of this work, which results from an ethnographic methodology for the collection of uses and abuses of the network, is to approach the abusive use of technologies and the deviations that arise from it.

Nonetheless, the effects of this problem in the contemporary society in which we live and in the relations of sociability of which we are part, will be approached themes such as: globalization, which affects everything; the network society and the concept of deviation, presenting examples arising from the abusive use of technologies.

In the CIRES will be presented the results of the field work carried out by the research team.

**Key-words:** Technology, Detour, Globalization, Network society, Abusive use.

## **Introdução**

O presente artigo tem como tema os “*Desvios provocados pelo uso abusivo das tecnologias*”. A escolha deste, prende-se com o facto de ser uma temática atual e por despertar interesse na sociedade contemporânea em que vivemos, na qual a tecnologia se expande cada vez mais. Consequentemente, é possível observar desvios que decorrem desse mesmo uso abusivo. No entanto, é necessário frisar que não é o uso da tecnologia que provoca desvios, mas sim o uso abusivo da mesma. O facto de estarmos em constante contacto com a tecnologia, torna-la, no contexto da globalização e da sociedade em rede uma temática claramente pertinente.

No que toca à estrutura deste artigo, num primeiro momento, apresentamos a justificação de se tratar de um problema social. Seguidamente, abordamos conceitos como a globalização, a sociedade em rede, e relacionamos o uso da tecnologia com o conceito de desvio, apresentando exemplos de desvios decorrentes do uso abusivo da tecnologia. Num segundo momento, elaboramos uma análise crítica, na qual confrontamos ideias de vários autores, e também apresentamos a nossa perspetiva acerca da temática abordada.

A revisão da literatura e reflexão acerca dos desvios permitiu a elaboração deste trabalho e a construção das ideias, que resultaram no presente artigo.

Assim, no decorrer da revisão bibliográfica surgiram questões às quais serão respondidas no decorrer da leitura do mesmo, nomeadamente:

- Até que ponto não nos estamos a tornar em “animais” de dependência tecnológica?
- O desvio encontra-se presente neste problema do uso abusivo das tecnologias. Porquê?
- O uso abusivo da *internet* e da tecnologia favorece ou não a mudança do comportamento social entre as pessoas?
- Até que ponto a *internet* é positiva ou nociva?
- O que é que a globalização não afeta? A esta pergunta podemos desde já responder, porque esta afeta tudo e todos, mas neste artigo o foco incidirá na tecnologia e nos desvios resultantes do uso abusivo desta.

## **Justificação de se tratar de um problema social**

A omnipresença e disponibilidade da informação, através da *internet* nos dias de hoje, constitui uma das grandes características da globalização. Neste sentido, a utilização excessiva da tecnologia leva à ocorrência de desvios. Quando estes afetam um número significativo de pessoas ao ponto de se tornarem uma fonte de infelicidade e quando podem ser alterados por meio da ação humana, estamos perante um problema social. A utilização da *internet* forma-se como uma ferramenta indispensável na procura de informação destinada à pesquisa, seja esta para fins académicos, científicos, práticos, individuais, comerciais, políticos, organizacionais ou governamentais. Hoje em dia, não há praticamente nenhum tipo de pesquisa que prescinda da *internet*, seja para a simples obtenção de dados pontuais, ou por exemplo no que se refere à pesquisa bibliográfica.

Deste modo, o uso abusivo das tecnologias revela-se um problema social, na medida em que provoca desvios, que têm que ter sidos em conta. A urgência de estudar esta problemática, é ilustrada com base numa imagem, que reflete essa mesma necessidade:

**Figura 1:** Imagem alusiva à temática abordada no presente artigo

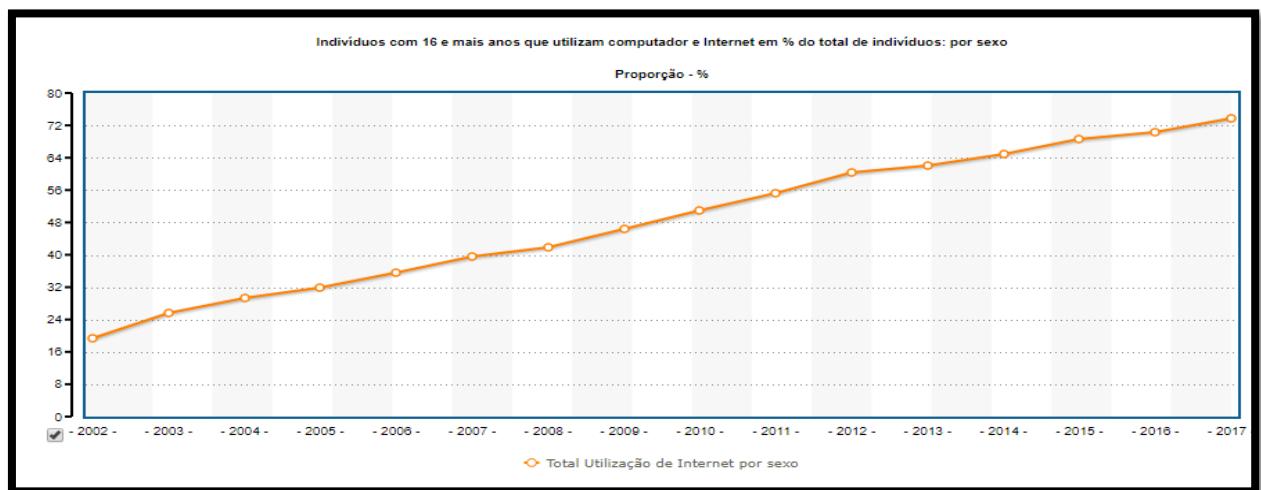


**Fonte:** <https://eljaumeparla.wordpress.com/2016/03/10/nomofobia-espera-lo-busco-en-google/>

Justificamo-lo com base num gráfico que relata a utilização do computador e da *internet*, em percentagem do total de indivíduos por sexo e também através de notícias, seguidamente relatadas e analisadas como meio de comprovar o impacto deste problema social na sociedade.

De acordo com seguinte gráfico intitulado de “*Indivíduos com 16 e mais anos que utilizam computador e Internet em percentagem do total de indivíduos: por sexo*”:

**Figura 2:** Gráfico intitulado de “*Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por sexo, em Portugal*”



**Fonte:** INE, PORDATA.

É possível verificar que entre 2002 e 2017 houve um aumento muito significativo relativamente à utilização do computador e da *internet*, em percentagem dos indivíduos do sexo masculino e feminino, que evoluiu de aproximadamente 20% para mais de 72%, o que demonstra que as gerações do século XXI são a “*Era da Informação*” (Castells, 2002), ou seja, metaforicamente, os “indivíduos já nascem ensinados”. Um fator que contribui para esta metáfora é a diversidade de preços mais acessíveis, o que torna a tecnologia cada vez mais disponível para uma grande parte da população. Assim, nota-se que com o passar dos anos existem cada vez mais indivíduos com 16 e mais anos a utilizar computador e a *internet*, dado que o começo para a utilização dos mesmos revela-se cada vez mais precoce, o que aumenta a dependência desta rede em idade adulta, assim como o seu uso desregulado e abusivo.

Uma primeira notícia, apresentada de seguida:

**Figura 3:** Notícia intitulada de “*As consultas do dr. Google e da dra. Wikipédia*”

The screenshot shows a news article from the Portuguese newspaper *O Público*. The top navigation bar includes a large red letter 'P', 'P2', 'ÍPSILON', 'CULTO', 'FUGAS', 'P3', and 'CIDADES'. The main headline is 'As consultas do dr. Google e da dra. Wikipédia' by SUSANA ALMEIDA RIBEIRO, dated 6 de Março de 2011, 0:00. To the right, there are social sharing icons for Facebook (0 shares) and a blue vertical decorative element. The article text discusses cyberchondria, mentioning symptoms like headaches and tremors as being researched online. On the left side of the article, there is a sidebar showing a search interface with a list of diseases such as 'doença da gota', 'doença das vacas loucas', 'doença da zona', 'doença da estalada', 'doença de crohn', 'doença de parkinson', 'doença de graves', 'doença de huntington', 'doença de behçet', 'doença de boven', 'doença de burger', 'doença de lyme', 'doença de leishmaniasis', 'doença de lou gehrig', 'doença de lobstein', 'doença da mettria', 'doença da membrana hialina', 'doença da moea', and 'doença do trabalho'. A 'Pesquisar' button is at the top of the sidebar.

**Fonte:** Jornal *O Público*.

Aponta para o facto de o indivíduo à mínima dor (por exemplo), recorrer de imediato à *internet* para pesquisar sintomas tentando chegar desta forma a um autodiagnóstico. Neste caso sofre de cybercondria ou hipocondria digital. Assim, “(...) com a *Internet* a ansiedade aumentou exponencialmente. Há muita informação disponível, nem sempre a mais rigorosa.” (in *O Público*, Ribeiro, 2011)

Uma segunda notícia, retirada do jornal *O Público*, intitulada por “*Há cada vez mais alunos com sono porque estiveram no computador até tarde*”, ilustrada seguidamente:

**Figura 4:** Notícia intitulada de “*Há cada vez mais alunos com sono porque estiveram no computador até tarde*”



**Fonte:** Jornal *O Público*.

Relata que as novas tecnologias influenciam a criança, desde pequena, a habituar-se a uma espécie de sedentarismo, ficando a maior parte do seu tempo livre “em frente” a um computador, esquecendo-se de que a melhor forma de estabelecer relações (por exemplo), é através de brincadeiras, passeios ao ar livre, atividades que envolvam familiares, amigos. Segundo este jornal, as crianças:

“(...) passam horas a fio a jogar online. Não comem, não dormem, nem vão à casa de banho. Há crianças que vão com sono para as aulas, adolescentes que faltam à escola para jogar. Os pais chamam-nos para jantar e eles pedem sempre mais cinco minutos que se transformam numa hora. Por vezes os pais desesperam, desligam a ficha e os filhos reagem de forma agressiva. Há quem peça aos pais para lhes levarem o jantar num tabuleiro ao quarto e outros que não conseguem passar nem dez minutos sem ir ao telemóvel.” (in O Público, Lopes, 2013)

Segundo a notícia publicada no jornal *O Público* e intitulada por “*Mais de 70% dos jovens portugueses com sinais de dependência da Internet*”, apresentada de seguida:

**Figura 5:** Notícia intitulada de “Mais de 70% dos jovens portugueses com sinais de dependência da internet”



**Fonte:** Jornal *O Público*.

Os jovens são uma geração que vive permanentemente ligada à *internet*, seja através dos computadores ou dos dispositivos móveis, que corresponde um uso excessivo da mesma. Um estudo realizado pela investigadora da Unidade de Intervenção em Psicologia do ISPA (Instituto Superior de Psicologia Aplicada) – Instituto Universitário, Ivone Patrão, coordenadora deste estudo, relata o seguinte: “*Percebemos que a dependência da Internet é generalizada*”. Neste sentido, este estudo foi efetuado através da aplicação de um questionário a 900 inquiridos, jovens com idades entre os 14 e os 25 anos. Este estudo revela que quase 3/4 da população até aos 25 anos apresenta sinais de dependência do mundo digital. Em casos mais extremos, o vício da *internet* e de estar “sempre ligado” pode levar ao isolamento, comportamentos violentos e até ser necessário o tratamento. Este estudo é comprovado pelo jornal *O Público*, dado que este indica que:

“(...) alguns adolescentes deixam para trás um percurso académico de bom nível para se fecharem no quarto a jogar computador dia e noite. Há amizades de infância que são postas de lado em detrimento do contacto online. O isolamento em relação à família, as mudanças de comportamento, os casos de violência inexplicável face ao insucesso num jogo digital ou à proibição de continuar ligado são outros comportamentos comuns.” (in O Público, Lopes, 2014)

Por último, uma outra notícia indica que “A utilização da internet em idades muito precoces aumenta o risco de dependência desta rede em idade adulta, assim como o seu “uso desregulado e excessivo”. (*in Observador*, Lusa, 2016). Esta notícia apresenta-se da seguinte forma:

**Figura 6:** Notícia intitulada de “*Utilização da internet em idades muito precoces aumenta risco de dependência*”

The screenshot shows a news article from the website 'OBSERVADOR'. The title is 'Utilização da internet em idades muito precoces aumenta risco de dependência'. Below the title, there is a date '13/4/2016, 12:12' and a short summary: 'O estudo sobre a adição à internet revela que as crianças que utilizam a internet antes dos cinco, seis anos têm "maior risco para desenvolvimento da adição à internet".'. At the bottom of the article, there is a photograph of four children sitting at computer desks in a classroom setting, all wearing headphones and playing video games on their respective monitors.

**Fonte:** Jornal *Observador*.

Assim, é possível verificar que, segundo um estudo realizado entre dezembro de 2014 e fevereiro de 2015 que envolveu 1.105 indivíduos, com idades entre os 16 e os 75 anos, de vários países, incluindo Portugal, que representou 1/3 da amostra e realizada pelo investigador Halley Pontes, da *Nottingham Trent University*, no Reino Unido, os pais têm um lugar importante no que se refere ao modo como deixam os filhos navegarem constantemente na *internet*, que inclui os videojogos, porque de facto há aqui uma associação clara entre idades precoces, utilização dessas ferramentas e problemas futuros.

Em suma, verifica-se que, de forma geral, ao longo dos anos a utilização excessiva da *internet* aumenta, e pode levar o indivíduo à sua dependência. Este desvio e/ou problema social confirma-se com as notícias publicadas em jornais e relatadas acima, assim como o gráfico, que demonstra que a utilização da *internet* é uma realidade crescente na atualidade e o contacto diário e excessivo com o meio virtual pode levar à dependência e/ou ao vício do mesmo, originando também

o individualismo e até o isolamento gradual do indivíduo. Esse isolamento verifica-se pela falta de interação entre os indivíduos (*face-to-face*). Deste modo, a família e os amigos, geralmente, são deixados para segundo plano. A relação com a *internet* promove a criação de “barreiras” virtuais que circunscrevem a presença física dos utilizadores e também provoca uma espécie de sedentarismo, fazendo com que os indivíduos fiquem todo o dia em casa a jogar e/ou navegar na *internet*, levando também ao “esquecimento” das necessidades básicas, como comer, dormir, tomar banho, etc. Assim, o sujeito é absorvido pelo meio virtual e, quando dá por si, já está “submerso”. Essa submersão é o que gera a dependência.

Um problema designa-se por algo/acontecimento que provoca insatisfação. Podemos considerar um problema social quando atinge um grupo, ou uma categoria de pessoas, e provoca interrogações num círculo alargado, para além do foro individual. Contudo, um problema social não é o mesmo ao que chamamos de problema sociológico. Neste sentido, este tema pode ser também considerado um problema sociológico se for estudado através dos métodos, técnicas e teorias sociológicas.

“O problema sociológico surge, é elaborado, transformado, no interior de um campo restrito (o campo das disciplinas) que é estruturado pelas instituições profissionais e intelectuais, determinado pelo “estado das questões” ou “estado da arte” e constrangido pelas normas em vigor; ele aparece de forma deliberada, em função de programas de investigação: este é o seu espaço social. O problema sociológico (e científico em geral), enfim, só se constitui enquanto problema pertinente como parte da rede de relações entre o conjunto dos problemas sociológicos, das problemáticas que os articulam, das teorias que se disputam o campo científico. Cada problema sociológico toma, portanto, sentido e consistência em relação a um certo número de outros problemas sociológicos: tal será analisado como constituindo o espaço de problemas (ou "problemática") a que cada novo problema pertence, em que vem inserir-se, que vem, numa certa medida, modificar” (Rodrigues dos Santos, 2000, p.15).

Assim:

“O valor de um “bom problema” (como o de uma “boa teoria”), mede-se à fecundidade heurística da questão que formula (Granger, 1992). A dificuldade principal reside, portanto, em construir um “bom” problema, um problema “interessante”, uma questão cuja solução empírica não é trivial, mas é possível: por isso há bons e também menos bons problemas. Ora, se o jogo de palavras nos é permitido, o “problema do sociólogo” (enquanto cientista, enquanto profissional membro de uma comunidade científica competitiva...), é prioritariamente o de produzir bons problemas: o problema, eis o problema.” (Rodrigues dos Santos, 2000, p.17)

Como problemas sociológicos das práticas desviantes do uso abusivo da tecnologia são apresentadas diversas consequências como por exemplo perfis falsos, manipulação da informação, cyberbullying.

## **Globalização**

Anthony Giddens foi um dos primeiros autores a trabalhar a globalização. Em 2002, lança o livro “*O Mundo em Descontrolo*”. Este livro foi resultado de um conjunto de palestras feitas por Giddens em 1999, em parceria com a BBC de Londres.

No livro “*O Mundo em Descontrolo*”, Giddens aborda como tema principal a globalização, nomeadamente os seus efeitos sobre as sociedades tradicionais e as mudanças que estas sofreram.

A temática da globalização também se encontra em livros do autor como “*Sociologia*” (1982), “*Consequências da Modernidade*” (1990), e no primeiro capítulo do livro “*Mundo em Descontrolo*” (2002), nos quais Giddens apresenta uma nova abordagem. Abordagem essa que caracteriza a globalização como:

“um processo de desenvolvimento desigual que simultaneamente fragmenta e coordena – é identificada como uma consequência da modernidade, pois as formas de risco e confiança e de perigo e segurança ligam intimamente o nível local e global”. (Patrício, 1993, p.239.)

Neste sentido, a globalização “*trata-se de um fenómeno social com vastas implicações*” (Giddens, 2010, p.51) e não se deve pensar na “*globalização apenas como o desenvolvimento de redes mundiais - sistemas económicos e sociais afastados das nossas preocupações. É também um fenómeno local, que afeta a vida quotidiana de todos nós*”. (Giddens, 2010, p.51).

A globalização “*está a mudar a forma como o mundo se apresenta e a maneira como olhamos para o mundo.*” (Giddens, 2010, p.51).

Giddens, encara a globalização como algo novo e revolucionário, que possibilita a divergência de diferentes reações acerca dos novos fenómenos universais.

Os fatores que possibilitam a globalização são sobretudo a comunicação, que distribui a nova informação pelo mundo. Esta comunicação foi possível devido ao desenvolvimento tecnológico e a nível das telecomunicações que permitiram uma maior expansão da informação pelo mundo, como referido anteriormente. Deste modo, a globalização caracteriza-se como um fenómeno social, tecnológico, político, cultural e económico.

Como causas da globalização, Giddens, considera que as mudanças ao nível da política permitem uma maior expansão do fenómeno social, nos fluxos de informação cada vez maiores, que permitem também um aumento. Tal como as empresas transnacionais, que também são causadoras de um aumento da globalização, porque estas são produtoras de bens e serviços comerciais. As empresas transnacionais estão no foco principal da globalização económica, uma vez que estas se encontram num papel essencial para a divulgação de novos produtos comerciais em todo o mundo. A *Coca-cola*, a *Kodak*, o *McDonald's* e entre outras, são exemplos de grandes empresas transnacionais mais conhecidas pelo mundo.

A globalização, não afeta apenas os pequenos grupos, mas também os grandes grupos, provocando profundas alterações nestes. Como entrave à globalização, encontramos os povos dos países em desenvolvimento que muitas vezes não encaram as novas mudanças globais com bons olhos devido aos seus costumes tão aguerridos e à religião.

Deste modo, “(...) *a globalização «existe aqui e agora», afetando as nossas vidas pessoais e íntimas de inúmeras formas*”. (Giddens, 2010, p.61). Através desta citação, é de notar que a globalização provocou e continua a provocar alterações no quotidiano de todos nós. Alterações essas chegadas até nós pelos meios de comunicação como por exemplo a *internet*, os *media* ou a cultura popular. “*A globalização está a mudar radicalmente a natureza das nossas experiências quotidianas*” (Giddens, 2010, p.61), provocando alterações de grande escala. Estas alterações criaram assim uma redefinição de aspetos mais íntimos e pessoais, tal como na família (deixou-se de ter uma família mais tradicional para uma mais moderna, como por exemplo uma família monoparental), na redefinição dos papéis de género (mais igualdade entre homem/mulher), na sexualidade (usos de métodos contraceptivos através dos quais se pode “moldar” a natalidade), na identidade pessoal e nas relações com os outros (hoje, podemos ter amigos à distância sem nunca termos tido um contacto *face-to-face*).

Para concluir, “*graças à globalização, a forma como nos concebemos a nós próprios e a relação com as outras pessoas estão a ser profundamente alterados*” (Giddens, 2010, p.61), ou seja, enfrentamos situações de risco nas nossas vidas.

### **Sociedade em rede**

Manuel Castells, aborda o conceito de sociedade da informação. Neste sentido, a revolução tecnológica deu origem ao informacionalismo, tornando-se assim a base material desta nova sociedade, em que os valores da liberdade individual e da comunicação aberta tornaram-se supremos. Segundo o autor, o informacionalismo e as tecnologias assumem um papel de destaque em todos os segmentos sociais, permitindo o entendimento da nova estrutura social – a sociedade em rede – e consequentemente, de uma nova economia, na qual a tecnologia da informação é considerada uma

ferramenta indispensável para a manipulação da informação e para a construção do conhecimento pelos indivíduos. O que se destaca nesta sociedade, não é a tecnologia em si, mas as possibilidades de interação que elas proporcionam através de uma cultura digital.

A sociedade em rede propõe uma nova leitura do mundo, ou seja, as funções e os processos dominantes, na Era da informação, organizam-se, cada vez mais, em torno de redes. Essas que constituem a nova morfologia das sociedades e a difusão da sua lógica alteram significativamente as operações e os resultados dos processos de produção, de experiência, de poder e de cultura. O novo paradigma da tecnologia da informação fornece as bases materiais para a expansão em toda a estrutura social. A rede, é um conjunto de nós interligados. O nó é o ponto no qual uma curva se intercepta. Este nó depende do tipo de redes em causa. Logo, a tipologia definida por redes determina que a distância (intensidade da interação) entre dois pontos (ou posições sociais) é menor (ou mais intensa) se ambos os pontos forem nós de uma rede, do que se não lhe pertencerem. Por outro lado, dentro de uma determinada rede, os fluxos não têm distância ou têm a mesma distância entre nós. Uma estrutura social, com base em redes, é um sistema altamente dinâmico, aberto, suscetível de inovação e isento de ameaças ao seu equilíbrio. A morfologia da rede é também uma fonte de reorganização das relações de poder. As conexões que ligam as redes são os instrumentos privilegiados de poder. Assim, os conectores são os detentores do poder. A convergência da evolução social e das tecnologias de informação criou uma nova base material para o desempenho de atividades em toda a estrutura social, que define os processos predominantes, dando forma à própria estrutura social. Logo, no âmbito mais prático, o processo de trabalho é cada vez mais individualizado e o trabalho está desagregado no desempenho e reintegrado no resultado, através da multiplicidade de tarefas interligadas em diferentes locais, introduzindo uma nova divisão de trabalho mais próxima dos atributos/capacidades de cada trabalhador do que da organização da tarefa.

Neste sentido, vivemos de tal forma ligados às redes, que nem nos apercebemos disso e caímos em riscos que muitas vezes passam ao nosso lado. É importante conhecer os “rastos” que deixamos por aí, que no fundo são as nossas redes, que nos permitem estar mais ligados na rede. No entanto, continua-se a falar de solidão.

Segundo Castells (2002), “*a sociedade em rede representa uma transformação qualitativa da experiência humana*”. Deste modo, a sociedade não é uma mera soma de partes. É sim o resultado do imbricamento das atividades com as tecnologias que permite e/ ou mantém a comunicação, em tempo real, de pessoas e de grupos destas, independentemente da sua localização, tempo e traços de união. As pessoas vivenciam uma nova relação espaço-tempo quando mergulham na virtualidade. Não é possível ignorar o impacto das tecnologias na nossa vida e nem na vida em sociedade, como

por exemplo, novas linguagens, novas simbologias, que se encaram numa rede que “apanha na sua malha”, a família, a amizade, as interações laborais e as movimentações sociais.

A sociedade gera e tem necessidade das tecnologias e as mesmas existem porque as sociedades se servem delas tirando benefícios tanto sociais, como políticos e até educacionais.

A sociedade em geral liga-se a um novo ambiente social e tecnológico, ou seja, a era digital. Permite a comunicação ao nível local e global e a expansão permanente das novas tecnologias, gerando assim um aumento significativo de interatividade entre os indivíduos.

Como a informação e a comunicação circulam maioritariamente pelos *media*, diversificado ainda que abrangente, a prática política é crescente no espaço dos *media*. A liderança personaliza-se e a produção de imagem é a produção de poder.

A nova ordem social, a sociedade em rede, parece cada vez mais uma sequência automática e aleatória de eventos, derivada da incontrolável lógica de mercados, tecnologia, ordem geopolítica ou determinação biológica.

Numa perspetiva histórica mais ampla, a sociedade em rede representa uma transformação qualitativa da experiência humana. Se nos referirmos à antiga tradição sociológica segundo a qual, a ação social, ao nível mais elementar, pode ser entendida como a mudança de padrão das relações entre a natureza e a cultura, estamos realmente numa nova Era. A Era da informação, marcada pela autonomia da cultura face às bases materiais da nossa existência.

Em suma, Castells, indica que as culturas consistem em processos de comunicação e que, uma vez sendo a comunicação baseada em sinais, não há separação entre "realidade" e representação simbólica. Isso é importante para destacar que as relações humanas, cada vez mais, se desenvolvem num ambiente multimídia.

### **Desvios provocados pelo uso abusivo da tecnologia**

Antes de relacionarmos o conceito de desvio com o tema do nosso artigo, torna-se pertinente compreender a noção de desvio, dado que este está acarretado à problemática do uso abusivo das tecnologias.

Deste modo, o desvio pode ser definido como “(...) *o que não está em conformidade com determinado conjunto de normas aceite por um número significativo de pessoas de uma comunidade ou sociedade.*” (Giddens, 2010, pp.205), por isso pode ser encarado sobre a forma de diferença.

O desvio pode classificar-se como desvio primário ou secundário, tal como defendeu Lemert no início dos anos 50. O primeiro, é aquele que é socialmente aceite. Por outro lado, quando existe

recorrência a este, podemos estar perante um desvio secundário. Corresponde a uma conduta anormal, dado que pressupõe uma constante infração da norma estabelecida pela sociedade.

Assim, o uso abusivo das tecnologias tem provocado vários desvios, que são tidos como secundários devido à sua reincidência. Desta forma não existe nenhuma relação de causa-efeito entre o uso da tecnologia e o desvio. Importa assim frisar que a sua utilização abusiva pode levar a desvios, que em alguns casos podem ser consideradas patologias.

De seguida iremos apresentar uma panóplia de exemplos de desvios provocados pelo uso abusivo das tecnologias.

### **Síndrome do toque fantasma.**

A síndrome do toque fantasma, segundo (Barros & Ritcher) ocorre no momento em que o indivíduo considera que um dado dispositivo móvel está a vibrar ou a tocar, quando este não revelou nenhum tipo de reação. Esta percepção justifica-se pelo facto de os mecanismos de respostas que o próprio cérebro emite, provocarem a constante necessidade de consultar o dispositivo e verificar se existe alguma alteração.

### **Dependência de jogos *online*.**

Segundo (Zednik, López, & Tarouco, 2015, pp. 219 - 220), a dependência de jogos *online* corresponde à necessidade aditiva por parte do cérebro pelo estímulo produzido por determinados jogos *online*.

O problema encontra-se nos efeitos da dependência que podem passar pela negligência das necessidades básicas do indivíduo.

### **Nomofobia.**

O conceito de nomofobia, de acordo com (Barros & Ritcher) diz respeito à sensação de privação tecnológica, que pode suceder pelo esquecimento do dispositivo móvel, ou pelo facto de a bateria ter acabado. Desse modo, o indivíduo sente-se desconectado, o que pode gerar ansiedade.

### **Cybersickness – Náusea Digital.**

O conceito de náusea digital, corresponde à vertigem sentida pelo indivíduo quando interage com alguns ambientes digitais. Ou seja, o nosso cérebro é enganado pela sensação de movimento, quando na verdade este não existe, e deste modo decorre essa mesma náusea (Zednik, López, & Tarouco, 2015, pp. 219, 220).

### **Dependência da *internet*.**

Segundo o artigo “*Dependência da internet e de jogos eletrónicos: uma revisão*” de Abreu, Karam, Góes & Spritzer, a dependência da *internet* pode ser encontrada em qualquer faixa etária, nível educacional e estrato socioeconómico. Hoje, em dia, à medida que as novas tecnologias invadem progressivamente o quotidiano dos indivíduos, o contacto com o computador, deixa cada vez mais, de ser um facto ocasional e, portanto, o número de atividades mediadas pela *internet* aumenta de forma significativa, bem como o número de acessos e tempo medido na população (Abreu, Karam, Góes & Spritzer, 2008, p. 156-167). Refere-se à vontade constante do indivíduo aceder à *internet*.

Deste modo, como sintomas da dependência da Internet, podemos identificar:

- Preocupação excessiva com a *internet*;
- Necessidade de aumentar o tempo *online* para ter satisfação;
- Presença de irritabilidade e/ou depressão;
- *Internet* serve como forma de regulação emocional;
- Trabalho e relações sociais em risco pelo uso excessivo;
- Mentir aos outros a respeito da quantidade de horas *online*;
- Individualismo.

Assim, trata-se de um uso excessivo e irracional da *internet*, negligenciando as consequências que este possa ter no nosso quotidiano.

### **Cybercondria – Hipocondria Digital.**

(Ribeiro, 2011) fala do conceito como por exemplo, “uma dor de cabeça pode ser um tumor, mas “tremuras” são a antecâmara da doença de Parkinson. Um sinal pode ser um cancro de pele. Mesmo sem *internet* sempre houve hipocondríacos. Pessoas que se preocupam com o seu estado de saúde e que se inquietam com a possibilidade de doenças imaginárias. O problema é que com a *internet* a ansiedade aumentou exponencialmente. Há muita informação disponível, que nem sempre é a mais rigorosa.”

Assim, este desvio ocorre quando o indivíduo tem algum sintoma ou dor, pesquisa na *internet* sobre isso e descobre que tem “alguma doença”. Neste sentido, há uma tendência para se acreditar nesse “diagnóstico” e se assumir que se tem mesmo aquela doença, sem primeiro consultar um médico/especialista.

### **Efeito Google.**

O facto de o indivíduo ter acesso fácil à informação nesta plataforma, faz com que deixe de recorrer à sua memória. Segundo o artigo “*Google Effects on Memory: Consequências cognitivas por ter informações na nossa ponta dos dedos*” (Sparrow, Liu & Wegner, 2011, p.776-778), nós não retemos a informação que sabemos que podemos recuperar com facilidade e que, ao invés disso, apenas memorizamos a maneira de chegar até ela, novamente. Este viés cognitivo tem muitas manifestações que vão além do chamativo nome “*Efeito Google*”. Por exemplo, quando armazenamos informação num computador (ou num dispositivo de armazenamento físico), o cérebro tende a recordar onde a informação foi armazenada ao invés de recordar a informação em si. Estamos a tornarmo-nos cada vez mais dependentes das tecnologias que armazenam e fornecem a informação.

Logo, podemos ter fácil e simples acesso a esta funcionalidade e deste modo temos tendência a não reter tanta informação de forma a recuperá-la posteriormente, uma vez que sabemos que o *Google* nos dá a informação de que necessitamos em poucos segundos, substituindo, por assim dizer, a nossa memória.

### **Deep Web.**

Segundo (Marcon & Dias, 2014), a *DeepWeb* seria o nível mais profundo da *internet*, o seu “lado obscuro”. O acesso a esta rede não é permitido por navegadores comuns, dado que é necessário utilizar vários programas específicos para ter acesso à mesma. Quer isto dizer que, não existem “filtros”, como os que estão disponíveis no *Google*, por exemplo, o que possibilita encontrar vídeos e fotografias de crimes, assassinatos, experiências ilegais, tráfico de droga, pedofilia, hackers. O acesso à *DeepWeb* é configurado como conduta criminosa e punível em vários países.

Assim, refere-se ao conteúdo da *World Wide Web* que não está disponível, abertamente, a todos, ou seja, não faz parte da *surface web*. A *DeepWeb* possui um tamanho muito superior ao da *Surface Web*. Esta contém páginas com conteúdo ilegal, é usada por criminosos e contém o lado negativo da *Internet*. Por exemplo, redes de tráficos de pessoas e de drogas e pornografia infantil, bem como outros.

## Análise Crítica

No que diz respeito ao nosso olhar sobre a temática abordada ao longo deste artigo, enquanto aspirantes a sociólogos, verifica-se que na atualidade existe cada vez mais um elevado valor de dependência da tecnologia, levando a usos indevidos e nocivos, que afetam por exemplo as relações de sociabilidade.

A globalização, enquanto processo de transformações políticas, económicas, sociais e tecnológicas altera as sociedades atuais apresentando assim aspectos positivos e negativos. A tecnologia aproxima as pessoas independentemente da localização, contexto e tempo. Por exemplo, uma pessoa pode estar em Évora e estar em contacto, ainda que virtual, com uma pessoa que vive no Brasil, através da *internet* e/ou telemóvel em tempo real. A sociedade da informação é a sociedade em rede, na qual estamos todos ligados e a estabelecer relações. Ainda que, a tecnologia permita todas estas vantagens enumeradas, também existem pontos negativos que devem ser referidos, como a dependência em relação às tecnologias, a nomofobia, os crimes informáticos, a pedofilia informática, o *ciberbullying* e entre outros aqui referidos.

Hoje em dia, a tecnologia ganhou grande destaque nas sociedades. Todos ou quase todos estamos ligados à mesma. Manuel Castells, abordou o conceito de sociedade em rede, devido ao aumento do consumo da tecnologia e da informação que esta disponibiliza. Estamos assim, inseridos numa sociedade da informação onde esta chega até nós através das mais variadas formas.

As velhas práticas de brincar perderam relevo na atualidade e isto reflete-se cada vez mais em crianças e adolescentes que deixam de lado estas práticas para permanecer quase que “agarrados” aos pequenos ecrãs dos telemóveis e dos *tablets*. As crianças do século XXI nascem e crescem cada vez mais com acesso à tecnologia. Em vez de pedirem aos pais um simples brinquedo, pedem um tablet<sup>2</sup>. A brincadeira de rua foi substituída hoje pelo sedentarismo provocado pelo uso de aparelhos tecnológicos, como computadores e consolas, que levam a problemas de saúde provocados pela ausência da prática de exercício físico. Neste sentido, assistimos cada vez mais a práticas que geram dependência e provocam ausência de socialização, de relações sociais, e até relações de conflito. Mesmo estando ligados, é comum ouvir-se cada vez mais falar na palavra solidão. As pessoas estão cada vez mais ligadas a outras através das tecnologias, mas a ausência de contato *face-to-face* provoca sentimentos de solidão e entre outros. Deste modo, as formas sociabilidade parece estar cada

---

<sup>2</sup> Tal como ilustra a figura 2, presente no anexo A.

vez mais a modelar-se com o uso das tecnologias, dado que as pessoas parecem estar cada vez mais a tornar-se individualizados.

Tudo o que diz respeito a desvios anteriormente mencionados constitui um problema social. Porquê? Os desvios tal como a agressividade, o individualismo, as patologias, e entre outros, têm vindo cada vez mais a serem faladas e consideradas como notícias. Vídeos, imagens, notícias, reportagens e conferências, por exemplo, têm vindo a mostrar a preocupação por parte da sociedade atual, tendo em conta o receio desta evolução no futuro, uma vez que esta temática provoca um desconforto a um número significativo de pessoas, que consideram a mudança claramente urgente e necessária.

Ao mesmo tempo que a *internet* aproxima os indivíduos também os afasta, pois deixa de existir um relacionamento através do convívio com as pessoas mais próximas.

Com o passar dos anos, o uso da *internet* é cada vez mais imprescindível. Os atores sociais adaptaram-se aos novos meios de comunicação através da *internet* e das telecomunicações.

Seguidamente desta síntese da nossa perspetiva acerca da temática, apresentamos várias ideias de autores, que abordam a temática e os conceitos envolventes a esta.

Esta nova era da informação trouxe consigo novos meios de os indivíduos se relacionarem. Segundo Gustavo Cardoso (1997), estamos perante uma Comunidade Virtual que cada vez ganha mais relevo e novos utilizadores. O espaço virtual assume grande importância nas várias temáticas de análise, no que diz respeito aos atores sociais e às suas interações neste meio, uma vez que “*as interações sociais estão presentes, as sociabilidades ocorrem e os processos de sociabilização são igualmente complexos*”. (Cardoso, 1997, p.73).

O estudo deste autor releva também a importância das relações sociais no espaço virtual e o modo como estas influenciam ou não o espaço físico ou “real”. As novas relações assumem contornos diferentes das quais estamos habituados a visualizar e a contatar, na medida em que influenciam o dia a dia das pessoas no mundo dito “real”. A isto podemos chamar de as “novas relações sociais”, que levam a modificações como apresentou David Lyon. Desta forma, a noção de espaço altera-se, devido à mútua influência do espaço virtual e físico, na qual se criam novas maneiras de sociabilização, organização social e modos de vida. (Cardoso, 1997, pp.73-74).

As pessoas sentem que algo deve ser feito para atenuar uma parte do consumo da tecnologia, principalmente as pessoas mais velhas que se encontram “desabituadas” desta nova modalidade de recorrer com grande frequência aos “pequenos ecrãs”, todavia por detrás destas pessoas que querem ver esta temática com uma melhoria há sempre jogos de interesse. Porquê? Há sempre alguém que não quer que este problema diminua, ou seja, resolvido, como por exemplo marcas que desenvolvem

as tecnologias. É importante também referir que o uso abusivo das tecnologias não reveste toda a sociedade, mas sim uma parte. Todos utilizamos algum equipamento de foro tecnológico, mas há sempre alguém que utilize em excesso, que origina desvios já mencionados neste artigo.

Além dos autores referidos anteriormente e ao longo deste artigo, pesquisamos ainda mais, para enriquecer a nossa investigação de forma a esclarecer a forma de como estes desvios são provocados pelo uso abusivo da tecnologia. Deste modo, Raquel Recuero, estuda o impacto das redes digitais de comunicação (a *internet*) sobre as relações sociais contemporâneas. Neste sentido, a sua investigação incide sobre as redes sociais, à qual Recuero, define como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e as suas conexões (interações ou laços sociais) (Wasserman e Faust, 1994; Degenné e Forse, 1999). Uma rede é uma metáfora que serve para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. Na *internet*, as redes sociais são constituídas pelas representações (individualizadas e personalizadas) dos atores sociais e pelas suas conexões (elementos que vão criar a estrutura na qual as representações formam redes sociais) (Recuero, 2009). A *internet*, enquanto rede/meio, permite que as informações sejam armazenadas, replicadas e procuradas (Boyd, 2007). São essas redes que vão selecionar e transmitir as informações que são relevantes para os seus grupos sociais (que estão permanentemente ligados, através da *internet*).

A autora fez uma investigação relativamente ao comportamento das pessoas no mundo *online* e *offline*. A investigadora relata que existe muita violência no uso da *internet* e das redes sociais, na medida em que como os indivíduos não interagem *face-to-face*, virtualmente “aproveitam” para gerar conflitos uns com os outros trocando palavras ofensivas, dado que as consequências não são imediatamente aplicadas. Para Recuero, a *internet* tem uma memória que permite guardar aquilo que é publicado e permanece *online*. Assim, o aproveitamento da rede social para publicar algo desrespeitoso para o outro pode gerar conflito virtual ou até mesmo transparecer para a realidade.

Numa outra perspetiva, mas também sobre a temática “redes sociais”, Silva, Fialho & Saragoça (2013) referem que o indivíduo vive, enquanto ser social em constante interação com vários elementos do sistema que integra, como pessoas, grupos, instituições, etc. Este comportamento do homem tem por base uma perspetiva de rede, na qual, as interações estabelecidas, e a partilha de relações dão origem ao conceito de rede.

*O termo “rede”:*

“representa uma estrutura de laços entre atores de um determinado sistema social. Estes atores podem ser papéis, indivíduos, organizações, sectores ou estados-nação. Os seus laços podem basear-se na conversação, afeto, amizade, parentesco, autoridade, troca económica, troca de informação ou qualquer outra coisa que constitua a base de uma relação” (Nohria & Eccles 1992, p.288).

Deste modo, as redes sociais:

“(…) são estruturas de laços específicos entre atores sociais, redes de comunicação que envolvem a linguagem simbólica, limites culturais e relações de poder, tendo surgido nos últimos anos como um padrão organizacional capaz de expressar, através da sua arquitetura de relações, ideias políticas e económicas de carácter inovador, com a missão de ajudar a resolver alguns problemas atuais. São a manifestação cultural, a tradução em padrão organizacional, duma nova forma de conhecer, pensar e agir” (Silva, Fialho & Saragoça, 2013, p. 91-106).

Para os autores, o desenvolvimento exponencial das comunicações origina a existência das conexões onde anteriormente se verificava o isolamento, e ao mesmo tempo, a valorização das relações entre as pessoas e objetos vêm assegurar a importância para analisar as redes sociais como ferramenta do conhecimento interativo.

“Em nosso entendimento, a teoria das redes enquadra-se numa dimensão meso-sociológica que procura dar respostas e construir explicações sobre o comportamento dos indivíduos através das redes em que se encontram envolvidos e, por outro lado, explicar a estruturação das redes a partir da análise das interações entre os indivíduos em associação simultânea com as suas motivações” (Silva, Fialho & Saragoça, 2013, p. 91-106).

Nesta relação recíproca, predomina uma preocupação sobre a explicação da estrutura social.

Um outro autor que consideramos igualmente relevante para refletir sobre esta temática chama-se Pierre Lévy que aborda o conceito de “*cibercultura*”. O autor, indica que a sociedade se encontra condicionada, mas não determinada pela técnica. Isto, permite a percepção da relação heterogénea entre a sociedade e a tecnologia, na qual a primeira se constitui historicamente pela segunda, embora não seja por ela determinada. Deste modo, o autor refere essencialmente a emergência do ciberespaço, destaca que “é virtual aquilo que existe apenas em potência e não em ato” (Lévy, 2010, p.49). Ao transpor o entendimento filosófico de “virtual” para o contexto contemporâneo, Lévy afirma que:

“É virtual toda entidade ‘desterritorializada’, capaz de gerar diversas manifestações concretas em diferentes momentos e locais determinados, sem, contudo, estar ela mesma presa a um lugar ou tempo em particular” (Lévy, 2010, p.49). Lévy ainda relata: “O explorador de um mundo virtual (não necessariamente “realista”) deve poder controlar o seu acesso a um imenso banco de dados de acordo com princípios e reflexos mentais análogos aos que o fazem controlar o acesso ao seu ambiente físico imediato”. (Lévy, 2010, p. 75).

Pierre Lévy aborda três conceitos: definições, proposições e problemas. Numa primeira abordagem, as definições referem-se às reflexões sobre a interatividade e o ciberespaço. O autor caracteriza a grande potencialidade do ciberespaço. Relativamente ao termo proposições, as atenções do autor são a cerca da cibercultura, onde são identificadas as suas dimensões: a essência, o movimento social, o som, a arte. Neste sentido, decorre a nova relação com o saber, a partir da cibercultura e as suas consequências, desdobramentos na educação, na formação e na construção da inteligência coletiva. O sociólogo descortina novas formas de organização e de coordenação flexíveis, em tempo real, no ciberespaço. Ao acenar para o ciberespaço como mediador essencial da inteligência coletiva, o autor convida a educação a levar em conta tais emergências. Deste modo, assiste-se ao surgimento de uma nova configuração no mundo do trabalho, face ao facto de que a construção de conhecimento cresce a cada dia. Isto porque trabalhar significa aprender, construir saberes, trocar experiências. Na era digital, as funções humanas modifcam-se, pois, as tecnologias intelectuais são dinâmicas, objetivas e podem ser partilhadas por várias pessoas (Lévy, 1997). Os saberes construídos no atual mundo do trabalho têm muito valor, pois as transformações e necessidades das empresas fazem com que o homem evolua as suas ideias e os seus conhecimentos. Segundo Lévy (1997), com a chegada do ciberespaço, o saber articula-se à nova perspetiva de educação, em função das novas formas de se construir conhecimento, que contemplam a democratização do acesso à informação, os novos estilos de aprendizagem e a emergência da inteligência coletiva. Fatores como a grande velocidade das inovações tecnológicas, as decorrentes mudanças no mundo do trabalho e a proliferação de novos conhecimentos acabam por questionar os modelos tradicionais de ensino, que enfatizam a transmissão dos saberes. O autor revela que a Internet é a fonte promissora de informações, ressaltando-se a incessante transformação do ciberespaço, em que as informações se multiplicam e atualizam de modo exponencial. Com a chegada do ciberespaço, o autor salienta que o mesmo permite a combinação de vários dispositivos e *interfaces* interativos, que favorecem a co-construção, tais como: o correio eletrónico, os sistemas avançados de aprendizagem ou de trabalho cooperativo. Logo, o autor relata que o ciberespaço é consiste numa realidade virtual incorporada a uma rede global, sustentada por computadores que funcionam como meios de geração de acesso. O suporte do ciberespaço, os profissionais da educação devem ampliar os seus conhecimentos, no que diz respeito às técnicas da educação a distância, face à crescente reclamação de formação continuada veiculada nas redes digitais. O acesso cada vez maior

ao ciberespaço por estudantes e professores possibilita que esses atores sociais encontrem as amplas oportunidades de aprendizagem. O termo *proposições* aborda a nova configuração das cidades, no que toca aos tempos, aos espaços e às relações sociais, em especial a democrática. Lévy (1997) reflete sobre o conceito de *problemas* ao que consolida o seu olhar sobre as contradições inerentes ao fenómeno da cibercultura, com vistas a descobrir os conflitos de interesse que se apresentam, nos diversos olhares sobre o suceder tecnológico. Lévy (1997) salienta que a cibercultura se consubstancia como elemento inerente à terceira etapa da evolução humana.

No que diz respeito ao conceito de tecnologia, o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) na sociedade é cada vez mais acentuado, seja no trabalho, no lazer e nas relações entre os indivíduos, principalmente na forma como comunicam entre si.

A utilização das novas tecnologias cria e recria novas formas de interação, novas identidades, novos hábitos sociais, ou seja, novas formas de sociabilidade. As relações sociais já não ocorrem, necessariamente, pelo contacto *face to face* entre os indivíduos. Estas relações passaram a ser construídas através do computador, independentemente do espaço e tempo definidos. Informação e conhecimento tornaram-se variáveis imprescindíveis para o individuo neste novo tempo que se estabelece, denominado das mais variadas formas, como *era da informação*, sociedade pós-industrial, sociedade da informação e do conhecimento.

A *era da informação*, denomina-se da seguinte forma:

“A revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede. Essa sociedade é caracterizada pela globalização das atividades económicas decisivas do ponto de vista estratégico, pela sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade do emprego e pela individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia omnipresente, interligado e altamente diversificado” (Castells, 2000, p. 17).

Por conseguinte, a sociedade é produto de uma nova forma de sociabilidade entre os indivíduos que interagem entre si e com os outros. As novas formas de interação desenvolvem-se num determinado contexto social. Por isso, a sociedade é dinâmica, está em constante transformação e permanente construção. Nesse processo, de múltiplas e variadas formas de interação, os indivíduos, atores, interagem uns com os outros.

Atualmente, com a introdução da informação em suportes eletrónicos, é possível aceder de forma mais simples aos chamados “dados *online*”. As trocas de mensagens por meio do correio eletrónico e a participação em videoconferências, entre outros recursos, intensificaram seu uso. A utilização cada vez mais constante das tecnologias de informação e comunicação, fez com que a sociabilidade entre os indivíduos se modificasse substancialmente. Hoje, o ciberespaço constitui a

nova fonte de construção das recentes formas de sociabilidade, possibilitando a comunicação e a disseminação da informação de maneira instantânea. Segundo Giddens (1991), esse processo faz com que haja um desencaixe dos sistemas sociais, ou seja, deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação por meio de extensões indefinidas de tempo-espacó. O tempo e o espaço já não constituem mais barreiras para que se estabeleçam a comunicação e a troca de informações entre os indivíduos. A forma de como o indivíduo comunica com outro determina-se pelo produtor e o recetor de informação. Neste sentido, este primeiro impacto passou a calcar novas dimensões, a criar novos laços e novas culturas, com o desenvolvimento dos meios de comunicação, em especial a implantação das tecnologias digitais. À medida que os novos meios de comunicação contribuíram para facilitar a comunicação entre os indivíduos, também alteraram as formas como as pessoas se relacionam, criando, dessa forma, nas formas de sociabilidade. Com o surgimento da *internet*, foi acelerado em grandes proporções, ou seja, as tecnologias digitais trazem novas possibilidades no que se refere ao acesso, produção, difusão e troca de informações.

As redes sociais são espaços de discussão e conversação, e é neste sentido que Recuero (2009) reflete sobre as alterações que o processo comunicacional sofreu com o desenvolvimento das redes. As tecnologias proporcionam que as pessoas mantenham contato, estabeleçam canais alternativos de comunicação e possam discutir factos que influenciam as suas vidas, ou não. Se antes a comunicação se dava através de um emissor e um recetor que partilhavam uma mensagem e um mesmo espaço físico, com as redes sociais esse processo está cada vez mais complexo. Hoje, elas possibilitam que pessoas de locais diferentes do mundo entrem em contacto e dialoguem. Ao mesmo tempo, elas distanciam aqueles que teriam possibilidade de estabelecer contato pessoal, já que pela comodidade e facilidade conquistadas, os indivíduos optam por “resolverem seus problemas” *online*.

As redes sociais, na *internet* também “invadiram” o local de trabalho do indivíduo. O que faz com que ele tenha que dividir o seu tempo entre o trabalho propriamente dito e o tempo despendido para aceder às suas redes sociais. Essa é mais uma característica que modifica as formas de sociabilidade. As redes sociais, chegaram aos indivíduos que já não conseguem viver sem elas.

Em suma, as novas tecnologias influenciam todos os indivíduos e toda a sociedade, têm um impacto nas suas relações *face to face* e o seu uso abusivo provoca desvios e consequentemente dá origem a um problema social que também se pode “transformar” em sociológico.

## Referências Bibliográficas

- Barros, M., Ritcher, D. (s.d.). “A criança e o adolescente internauta - doenças, celeumas distúrbios: uma análise jurídica das tecnologias da informação e comunicação sob a ótica do princípio da proteção integral”;
- Cardoso, G. “Contributos para uma sociologia do ciberespaço”. *Sociologia, Problemas e Práticas*, n.º 25, 1997, pp.51-80 [Consultado a 8 de janeiro de 2018]. Disponível em: <<https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/811/1/2.pdf>>;
- Castells, M. (2002), “A Sociedade em rede”. *Vol I. Fundação Calouste Gulbenkian*;
- Castells, M. (2003), “O poder da identidade”. *Vol II. Fundação Calouste Gulbenkian*;
- Castells, M. (2004), “A Galáxia da internet”. *Vol III. Fundação Calouste Gulbenkian*;
- Castells, M., Cardoso, G. (s.d.). “A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Ação Política”;
- Cerdeira, M. (2015), “Cibercondria. Dr. Google, o que se passa comigo?” *JORNAL I* [Consultado a 6 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<https://ionline.sapo.pt/416170>>;
- Giddens, A. (2010), “Sociologia”. 8.ª ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian;
- G1 (2011), “Efeito Google reduz a memória, mas aumenta habilidades de busca” [Consultado a 6 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2011/07/efeito-google-reduz-a-memoria-mas-aumenta-habilidades-de-busca.html>>;
- Lemos, I., Santana, S. (2012), “Dependência de jogos eletrónicos: a possibilidade de um novo diagnóstico psiquiátrico”, *Rev. psiquiatr. clín.* Vol.39, nº1, pp.28-33. ISSN 0101-6083. [Consultado a 10 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rpc/v39n1/v39n1a06.pdf>>;
- Lévy, P. (2011) “O que é o virtual” 2 ed. Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34;
- Lévy, P. (2010) “Cibercultura”. 3 ed. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34;
- Lusa, A. (2016). “Utilização da internet em idades muito precoces aumenta risco de dependência”. *Observador* [Consultado a 8 de dezembro de 2017] Disponível em: <<http://observador.pt/2016/04/13/utilizacao-da-internet-idades-precoces-aumenta-risco-dependencia/>>;
- Lopes, M. (2013). “Há cada vez mais alunos com sono porque estiveram no computador até tarde”. *O Público* [Consultado a 8 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<https://www.publico.pt/2013/01/20/sociedade/noticia/ha-cada-vez-mais-alunos-que-chegam-a-escola-com-sono-porque-estiveram-no-computador-1581376>>;
- Martins, V. (2016), “8 perturbações provocadas pelo uso da tecnologia”. *PPLWARE ALWAYSKIDS* [Consultado a 6 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<http://kids.pplware.sapo.pt/curiosidades/8-perturbacoes-provocadas-pelo-uso-da-tecnologia/>>;
- Marcon, J. P., Dias, T. P. (2014). “Deepweb: O Lado Sombrio da Internet”. *Conjuntura Global*, Volume 3, n.º 4, pp. 233-243 [Consultado a 6 de dezembro de 2017]. Disponível em:

<[http://www.humanas.ufpr.br/portal/conjunturaglobal/files/2016/02/DEEPWEB-O-Lado-Sombrio-da-Internet\\_Jo%C3%A3o-Paulo-falavinha-Marcon-Thais-Pereira-Dias.pdf](http://www.humanas.ufpr.br/portal/conjunturaglobal/files/2016/02/DEEPWEB-O-Lado-Sombrio-da-Internet_Jo%C3%A3o-Paulo-falavinha-Marcon-Thais-Pereira-Dias.pdf)> ;

Morigi, V., J., Pavan, C. (2004) “Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias”. Ci. Inf. [Online], vol.33, n.1, pp.117-125. ISSN 0100-1965. [Consultado a 12 de janeiro de 2018]. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652004000100014>>;

Patrício, M. (1993), Giddens, A. (1992), “As Consequências da Modernidade, Oeiras, Celta”. *Problemas e Práticas*. (13), pp. 239-240 [Consultado a 20 de dezembro de 2017]. Disponível em <<http://sociologiapp.iscte-iul.pt/fichaartigo.jsp?pkid=282>>;

Pordata (2002-2017) “Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por sexo, em Portugal” [Consultado a 6 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<https://www.pordata.pt/Portugal/Indiv%C3%ADduos+com+16+e+mais+anos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+indiv%C3%ADduos+por+sexo-1142-9262>>;

Recuero, R. (2009) “Redes sociais na Internet” 2 ed. Editora Meridional. Brasil. [Consultado a 12 de janeiro de 2018] Disponível em: <[http://www.raquelrecuero.com/livros/redes\\_sociais\\_na\\_internet.pdf](http://www.raquelrecuero.com/livros/redes_sociais_na_internet.pdf)>;

Ribeiro, S. A. (2011). “As consultas do dr. Google e da dra. Wikipédia”. *O Público*. [Consultado a 8 de dezembro de 2017] Disponível em: <<https://www.publico.pt/2011/03/06/jornal/as-consultas-do-dr-google-e-da-dra-wikipedia-21426617>>;

Sá, G. (2012), “À frente do computador: a Internet enquanto produtora de dependência e isolamento Sociologia”, *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Vol. XXIV, 2012, pág. 133-147 [Consultado a 12 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/10761.pdf>>;

Sparrow, B., LIU, J., Wegner, D., (2011) “Google Effects on Memory: Cognitive Consequences of Having Information at Our”. *Science* Vol. 333, nº 6043, pp. 776-778;

Santos, R., J. (1999) “A propósito das noções de “problema social” e “problema sociológico” *CIDEHUS*, Universidade de Évora [Consultado a 12 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<https://georisk.wikispaces.com/file/view/Problema+social+versus+problema+sociol%C3%B3gico.pdf>>;

Silva, S. (2014) “Mais de 70% dos jovens portugueses com sinais de dependência da Internet” *O Público* [Consultado a 8 de dezembro de 2017]. Disponível em: <<https://www.publico.pt/2014/11/03/sociedade/noticia/quase-tres-quartos-dos-jovens-portugueses-apresentam-sinais-de-dependencia-da-internet-1674907>>;

Silva, A., C., Fialho, J., Saragoça (2013) “Análise de redes sociais e Sociologia da ação. Pressupostos teórico-metodológicos”, *Revista Angolana de Sociologia* [Online], 11 | 2013, [Consultado a 12 janeiro de 2018]. Disponível em: <<http://journals.openedition.org/ras/361>>;

Zednik, H., López, C., Tarouco, L. M. (2015). “Os principais riscos à saúde associados ao uso das tecnologias digitais: o papel da escola frente a esse desafio”. Porto.

## MÍDIAS SOCIAIS

### **COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E PERSPECTIVA AMPLIADA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE DA MULHER: COLETIVO FEMINISTA SEXUALIDADE E SAÚDE**

*Charbelly Estrella*

*Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT/ Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ*

[charbelly.estrella@gmail.com](mailto:charbelly.estrella@gmail.com)

*Gustavo Miranda Caran*

*Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT/ Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ*  
[gmcaran@gmail.com](mailto:gmcaran@gmail.com)

*R. Marie Santini*

*Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ*  
[mariesantini@gmail.com](mailto:mariesantini@gmail.com)

Jorge Clamon de Almeida Biolchini

*Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT/ Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ*  
[jorge.biolchini@gmail.com](mailto:jorge.biolchini@gmail.com)

## **Resumo**

A difusão das mídias sociais vem reconfigurando práticas de ativismo em diversas esferas político-ideológicas. Nesse contexto, o ativismo feminista ganha repercussão mundial, pautando temas como redução de violência à mulher, igualdade no mercado de trabalho, acesso à saúde, descriminalização do aborto e contracepção. Especificamente no Brasil, o tema saúde vem movimentando vários grupos feministas organizados ao promover o acesso à informação e a formação de redes ampliadas de apoio. Dentre esses grupos, destaca-se o Coletivo Feminista Sexualidade e Saúde (CFSS). Criado em 1985, o coletivo oferece serviços de atenção primária em saúde, disponibilizando várias iniciativas em seu perfil no Facebook. Com abordagem exploratória, este trabalho buscou identificar e classificar as dinâmicas de interação do coletivo por essa mídia social, destacando suas formas de engajamento e dinâmicas de compartilhamento de informação. O estudo identificou modos de divulgação científica e práticas de apoio social on-line. Para isso foi adotada análise quali-quantitativa, com coleta de seis meses de interações do perfil. Foram realizadas análises estatísticas e de conteúdo. Com total de 29 mil seguidores, 242 posts e 866 comentários coletados, identificou-se uma atuação constante do coletivo, com um forte engajamento e compartilhamento dos seus conteúdos (19.579 reactions, 15.906 likes, 1.886 shares e 1.412 comments). Durante o período analisado, o coletivo promoveu 64 eventos em vários temas acerca da saúde da mulher e 17 rodas de debate com 11.690 participantes. Dentre os temas mais frequentes, destacam-se: aborto, outubro lilás, sexualidade, violência e saúde da mulher. Os resultados indicam o potencial das comunidades de apoio conduzidas por instituições no Facebook para a promoção da saúde da mulher, aliando iniciativas de divulgação de informações e de promoção de eventos. Futuros trabalhos devem ser realizados com o intuito de compreender em quais contextos tais estratégias de promoção da saúde podem ser empregadas e quais os seus impactos efetivos.

**Palavras-chave:** Ativismo Feminista; Promoção da Saúde; Saúde da Mulher; Mídia Social; Facebook.

## Abstract

The diffusion of social media has been reconfiguring practices of activism in diverse political-ideological aspects. In this context, feminist activism gains worldwide repercussion, driving topics such as reduction of violence against women, equality at labour, access to health services, decriminalization of abortion and contraception. In Brazil, health themes have been engaging various organized feminist communities by promoting access to information and providing expanded support networks. Among these communities, Coletivo Feminista Sexualidade e Saúde (CFSS) stands out. Created in 1985, this community offers primary health care services and promote diverse initiatives in its Facebook profile. By exploratory approach, this work sought to identify and classify the dynamics of interaction in Facebook feminism community, highlighting its types of engagement and information sharing. This work identified ways of disseminating scientific and practical online social support. Quali-quantitative analysis was applied in data collected from six months of profile interactions. Statistical and content analysis were performed. With a total of 29,000 followers, 242 posts and 866 comments collected, this work identified a constant performance of the community, with a strong engagement and sharing of its contents (19,579 reactions, 15,906 likes, 1,886 shares and 1,412 comments). During analysed period, the community promoted 64 events on various topics related to women's health and 17 discussion wheels with 11,690 participants. Among most frequent themes, the following stand out: abortion, october lilac, sexuality, violence and women's health. The results indicate the potential of institutional-driven Facebook support to provide women's health, combining initiatives to disseminate information and promote events. Future works should be carried out to understand in which contexts such health promotion strategies can be employed and what their effective impacts on health.

**Key-words:** Feminism Activism; Health Promotion; Women's Health; Social Media; Facebook

## **1. INTRODUÇÃO**

A dinâmica de interações e os fluxos de informações nas redes sociais on-line vêm se tornando objeto e alvo de ações de diversos atores institucionais – pessoas, empresas, instituições públicas, organizações não governamentais, movimentos sociais entre outros (Recuero, 2012). A internet se tornou um espaço social marcado pela esperança e pela indignação, em que fenômenos de apoio social, de manifestação e forças de mercado se fazem presentes (Castells, 2017). A internet é essa teia de atores e informações, marcada por uma cultura do compartilhamento fluída e (em alguns casos) efêmera (Bauman & Mauro, 2016)

A força dessa cultura do compartilhamento se faz evidente na capacidade das mídias sociais em permearem o cotidiano humano. O Facebook, por exemplo, atingiu 1,45 bilhão de usuários diários no primeiro trimestre de 2018<sup>1</sup>, indicando que a mídia social em questão está presente no dia-a-dia de 1/5 da população mundial – sem contar outras mídias sociais de impacto, como Twitter, Instagram, Snapchat e WhatsApp. Sobretudo com a integração da internet nos dispositivos móveis, as mídias sociais são associadas a uma gama de práticas cotidianas, alcançáveis em qualquer lugar que disponha de acesso à internet. Atualmente, nos comunicamos por palavras, símbolos e gestos, criando novos recursos tecnológicos e, a partir deles, modificando nossas percepções e comportamentos (Jeanneret, 2015).

A presença de tantos atores nas mídias sociais leva, inevitavelmente, a nos perguntarmos sobre o que acontece na rede e, principalmente, em como e para quê as pessoas compartilham informações nas mídias sociais. Para além das sociabilidades correntes (identificar-se e pertencer a um grupo social), há também um fator essencial para compreender o fenômeno – a busca pela informação e a motivação em estar informado a partir das interações na atuação individual ou coletiva corrente nas mídias sociais (Matikainen, 2015; Oh & Syn, 2015).

Diante desse cenário é preciso observar a superação de um paradigma de comunicação, que a partir da presença das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), reconfigura o protagonismo da relação entre os sujeitos e meios do processo de produção de informação. As condições de possibilidade forjam um ambiente informacional cujas tecnologias de comunicação são, sobretudo, tecnologias de mediação, ou ainda, a passagem de um modelo transmissivista para uma experiência dialógica comunicativa, linguística e de sentidos (Marteleteo, 2010; Thompson, 2014).

Um dos aspectos em evidência nas mídias sociais é a sua inserção no debate político, tornando a dinâmica de interação mais intensa. Essa dinamização da vida política pelas TICs vem reconfigurando as possibilidades de ativismo para o meio digital, a exemplo dos ativismos feministas. Esses movimentos ativistas têm ganhado visibilidade pela ampliação no engajamento e pela abordagem empregada por seus atores nas mídias, bem como pela diversidade de suas formas de atuação e debate. Nesse sentido, o movimento feminista está na ordem do dia e tem sido ativado cotidianamente na internet, repercutindo temas como saúde, violência, afetividade e, principalmente, aspectos da vida político-ideológica relacionados à mulher (Baer, 2016; Thelandersson, 2014; Vie, 2014).

O esforço desses ativismos parece ser orientado no sentido de alterar a concepção de saúde e bem-estar das mulheres, forçando um deslocamento dos tradicionais aspectos de saúde materno-infantil para uma concepção ampliada da saúde da mulher. Em outras palavras, combater a ideia vigente de que a saúde da mulher está exclusivamente ligada ao seu papel reprodutivo e de sua função social familiar na condição de mãe. Através das mídias sociais, o ativismo feminista produz

---

<sup>1</sup> Dados obtidos em reportagem publicada por Emerson Alecrim no Portal Terra em 28/04/2018. Disponível em: <https://tecnoblog.net/240993/facebook-primeiro-trimestre-2018/>. Acesso em: 13 mai. 2018.

colaborativamente informação para a promoção da autonomia das mulheres: na tomada de decisões sobre o cuidado com seu bem-estar.

Esse ativismo vem ampliando as dimensões do escopo na saúde da mulher, especialmente sobre métodos contraceptivos, direito ao aborto e abordagens de saúde e sexualidade feminina. O discurso transborda as funções reprodutivas da mulher, incluindo aspectos da diversidade sexual e de gênero, de modo a contemplar lésbicas e mulheres trans. Recorre-se aqui ao debate de Michel Foucault, presente na obra Hermética do Sujeito, em que o pensador explora a concepção de “cuidado de si” como o processo de “conhecimento de si” (Foucault, 2010). Nesse sentido, a dinâmica de interações no ativismo feminista parece ter por objetivo produzir informações e promover o conhecimento sobre a saúde da mulher em seu caráter emancipador.

Este trabalho é o resultado de pesquisa exploratória do fenômeno que tem nas mídias sociais a formalização de uma instância de mediação(Thompson, 2014), promovendo o diálogo entre as interagentes das redes feministas e, sobretudo, ampliando o acesso, difundindo a informações e ampliando o debates no âmbito da defesa dos direitos das mulheres. Nessa perspectiva os temas saúde e sexualidade tornam-se potentes para as abordagens político-ideológicas daquelas questões.

Para tanto, o presente trabalho apresenta duas premissas teórico-metodológicas. A primeira refere-se à aposta de que o encontro entre ativismo feminista e as mídias sociais oferece as condições de possibilidade para que outros discursos ganhem repercussão pública, sobretudo os divergentes daqueles produzidos pelos poderes constituídos. A segunda premissa discute as aplicações da análise de conteúdo em mídias sociais como possibilidade para esclarecer as dinâmicas discursivas do ativismo feminista na construção de suas redes de interação online e off-line, fluxos de informação científica e engajamento político.

Para isso, este trabalho analisou as atividades de postagem no perfil de Facebook do Coletivo Feminista Sexualidade Saúde (CFSS). O CFSS é uma clínica voltada para a saúde da mulher, na forma de organização não governamental (ONG), com sede na cidade de São Paulo e filial na cidade de Florianópolis, ambas no Brasil. O CFSS foi fundado no início da década de 1980, e oferece serviços com foco na atenção primária de saúde de mulheres em uma perspectiva feminista e humanizada.<sup>2</sup>

No entanto, as atividades realizadas no CFSS não se restringem aos serviços de saúde tradicionalmente oferecidos pelos sistemas de saúde. Sua atuação é composta por uma intensa e diversificada agenda de eventos, que buscam reunir o público feminino em torno de questões não comumente abordados nas ações e comunicações tradicionais de saúde e bem-estar. Essas características foram cruciais para a escolha do CFSS como caso a ser investigado pelo presente trabalho.

Nesse sentido, o CFSS assume uma função política na promoção de saúde, operando intensamente para a difusão de informações que possam promover o autoconhecimento do corpo feminino como premissa do autocuidado e, sobretudo, para a autonomia de decisões sobre seu próprio corpo. Esse posicionamento ganha vida no conteúdo dos publicados pelo CFSS no Facebook, que por sua vez, constituem o objeto e corpus de análise deste artigo.

---

<sup>2</sup> Informações na página oficial do Coletivo Feminista Sexualidade e Saúde. Disponível em: <http://mulheres.org.br/>. Acesso em: 5 mai. 2018.

## 2. Materiais e Métodos

Com o intuito investigar o compartilhamento da informação do coletivo em sua página do Facebook, o presente trabalho extraiu os posts publicados nos meses de julho até dezembro de 2017, incluindo as métricas de engajamento de cada publicação. A extração de dados ocorreu em abril de 2018, com o uso do aplicativo para Facebook Netvizz (versão 1.45), utilizando o recurso *page data*<sup>3</sup>. A validação e o tratamento dos dados foram realizados em sequência, no Microsoft Excel 2010.

O Netvizz é um aplicativo do Facebook para extração de dados de perfis de usuários, grupos e páginas da plataforma de redes sociais. Desenvolvido inicialmente para Análise de Redes Sociais (ARS), o aplicativo disponibilizava informações sobre as publicações e engajamentos dos usuários em formato de rede (nós e arestas). No entanto, as constantes mudanças nas políticas de privacidade do Facebook desde o ano de 2015 (especialmente as mudanças em abril de 2018) restringiram o acesso às informações sobre os usuários. Desse modo, o presente trabalho obteve as informações sobre os conteúdos compartilhados sem a vinculação dos seus atores e, consequentemente, sem a estruturação dos dados em redes.

Para a análise dos dados, o presente trabalho adotou a Análise de Conteúdo de Bardin (2011) com classificação a posteriori. A análise foi orientada pelas propriedades do compartilhamento da informação de Caran & Biolchini (2017), considerando as propriedades do conteúdo, em que cada post é categorizado de maneira independente. Os dois coautores do presente trabalho participaram de uma primeira rodada de análise dos conteúdos dos posts, definindo categorias-livres. Posteriormente, as categorias foram refinadas em reuniões de consenso e, assim, estabelecidas duas categorias analíticas mutuamente excludentes para cada post: abordagem do conteúdo e tema do conteúdo.

A abordagem do conteúdo representa o tipo de informação compartilhado, indicando sua utilidade em relação aos propósitos do coletivo. Para essa categoria analítica, foram definidas três categorias: compartilhamento de conteúdo informativo, divulgação de evento e divulgação de serviço. As categorias de abordagem foram consideradas consistentes, obtendo aderência de 93%. Isso significa que apenas 7% dos posts não foram enquadrados nessas categorias, mas classificadas como outras abordagens.

Por sua vez, o tema do conteúdo considerou o teor do post, de acordo com o que é compartilhado. A análise de conteúdo estabeleceu quatro categorias: sexualidade, preconceito e violência; assistência e prevenção na saúde da mulher; aborto e contracepção; gravidez, parto e maternidade. Tais categorias obtiveram aderência de 96%, de modo que 4% dos posts foram enquadrados na categoria outros temas. Ao final do processo de análise, os resultados da categorização dos conteúdos foram quantificados de acordo com suas frequências (quantidade de posts) e engajamento (quantidade comentários, likes e reactions), bem como foram discutidas as abordagens e temas de acordo com as prerrogativas do coletivo e suas estratégias para a mobilização social em prol da causa feminista.

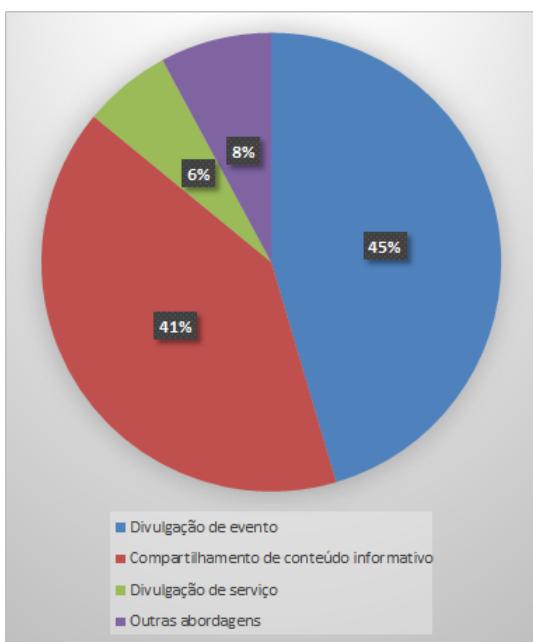
---

<sup>3</sup> Netvizz é um aplicativo acessado diretamente pelo Facebook. Disponível em: [https://apps.facebook.com/107036545989762/?ref=br\\_rs](https://apps.facebook.com/107036545989762/?ref=br_rs). Acesso em: 31 mai. 2018.

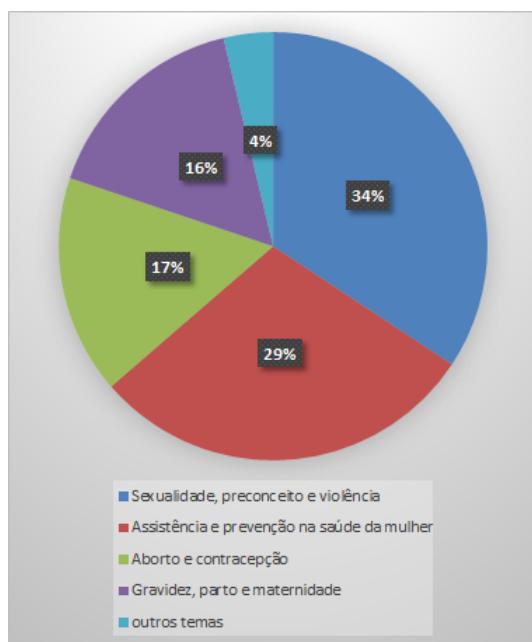
### 3. Resultados e Discussão

Durante o período de julho a dezembro de 2017, o CFSS publicou um total de 242 posts. Esses posts resultaram em um total de 22.877 engajamentos, sendo: 1.412 comentários, 19.579 reações (incluindo likes) e 1.886 compartilhamentos (shares). As publicações do CFSS ocorrem em uma frequência semanal constante, com uma média de 1,4 posts diários (min.=0 e máx.=8). As abordagens do e os temas do conteúdo foram quantificadas de acordo com suas frequências de publicação, e apresentadas no Gráfico 1 e no Gráfico 2, respectivamente.

**Gráfico 1 - Frequência dos posts por abordagem do conteúdo**



**Gráfico 2 - Frequência dos posts por tema do conteúdo**



Conforme apresentado no Gráfico 1, a divulgação de eventos (110 posts, 45%) e o compartilhamento de conteúdo informativo (98 posts, 41%) são as abordagens predominantes no CFSS, representando 86% do total de publicações. A divulgação de serviços relativos aos propósitos do coletivo correspondeu a 6% (15 posts) e 8% para outras abordagens. Em relação aos temas tratados no CFSS (Gráfico 2), sua distribuição foi mais homogênea em relação às abordagens, em que os temas de sexualidade, preconceito e violência (83 posts, 34%) e assistência e prevenção na saúde da mulher (71 posts, 29%) se destacaram quanto à sua frequência.

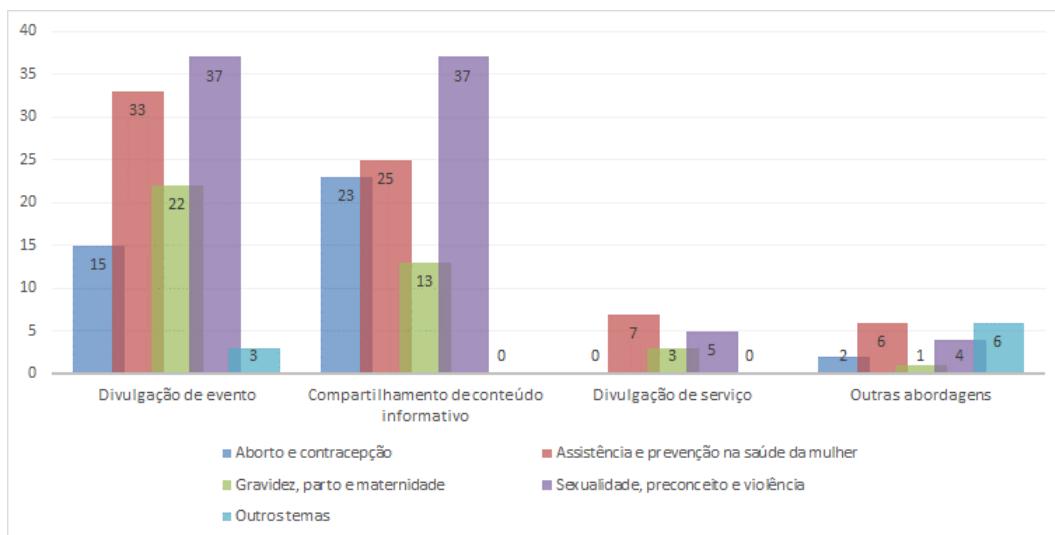
A partir desse conjunto de dados é possível observar duas questões que norteiam a atuação do CFSS nas mídias sociais. A primeira diz respeito à classificação temática dos posts. O compromisso com o debate político e científico sobre os direitos reprodutivos das mulheres, na medida em que há equilíbrio numérico entre esse tema e aquele referente à saúde materno-infantil. As postagens apontam para a divulgação dos serviços de saúde ofertados pela ONG (8 posts, 3%) e por terceiros (7 posts, 3%), mas o faz a partir de um suporte discursivo político-ideológico. A promoção de saúde é anunciada a partir de uma perspectiva feminista, inclusiva e humanizada, trazendo assuntos como gestação, aleitamento, direitos reprodutivos, recursos contraceptivos e aborto.

A segunda perspectiva diz respeito à abordagem dos conteúdos. A incidência majoritária de eventos sugere uma aposta na formação e alimentação da mídia social como forma de dinamizar os fluxos de informação e a interação, essenciais ao ativismo feminista. É possível observar que a divulgação de eventos é a abordagem de maior incidência. Esses eventos referem-se à agenda de atividades do próprio CFSS (61 posts, 25%) ou de terceiros (39 posts, 16%), como rodas de conversas e oficinas. Além disso, a divulgação de evento inclui chamados para manifestações políticas, agenda do movimento feminista, lançamento de livros, dentre outros .

O tipo de abordagem compartilhamento de conteúdo informativo refere-se ao intento de alimentar os fluxos de informação sobre sexualidade e saúde da mulher, a partir de um cardápio de conteúdos que abrange o conteúdo jornalístico, disponível nos portais da grande imprensa e oriundos de blogs e páginas sobre saúde (48 posts, 20%), bem como material educativo sobre saúde (40 posts, 17%). A dinâmica reiterada de compartilhamento de conteúdo informativo reafirma a conexão entre informação, saúde e ativismo político, característica mais incisiva da atuação do CFSS em redes dentro e fora das plataformas digitais.

Ao serem estratificados os temas de acordo com cada abordagem (Gráfico 3), é possível observar que o eixo temático sexualidade, preconceito e violência foi predominante na divulgação de eventos e no compartilhamento de conteúdo informativo. Tais dados reafirmam a perspectiva de que a atuação do CFSS é, sobretudo, político-ideológica. A disseminação de questões que não têm pauta nos canais oficiais/governamentais de saúde ganha evidência no CFSS, tais como visibilidade lésbica, violência obstétrica, racismo na atenção primária de saúde, violência contra a mulher entre outros.

**Gráfico 3 - Frequência dos temas por abordagem do conteúdo**

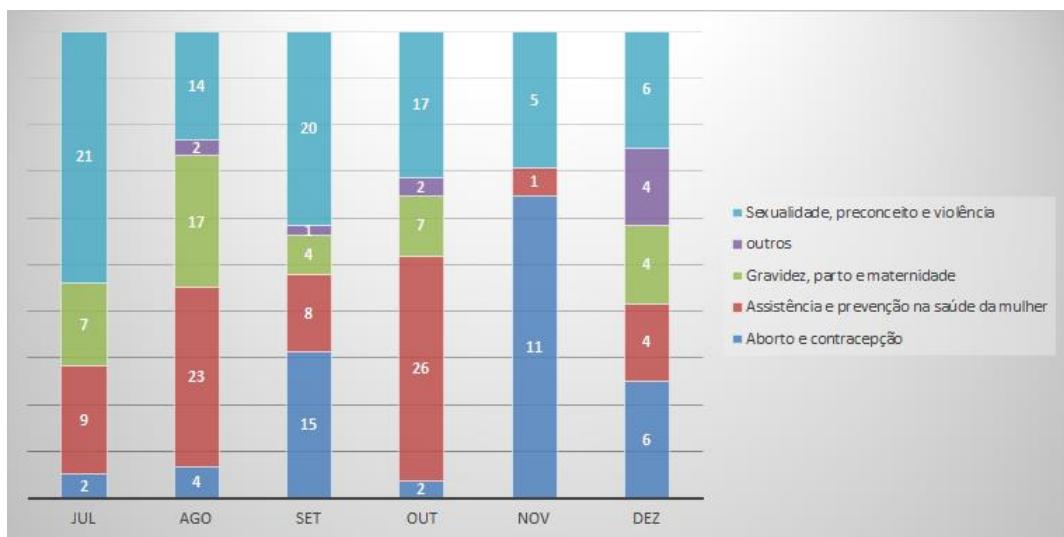


A frequência de publicação do CFSS se mostrou superior nos meses de julho (39 posts), agosto (60 posts), setembro (48 posts) e outubro (51 posts). Ao serem analisadas as mensalmente os temas (Gráfico 4), é possível perceber uma pauta intensificada em relação a aborto e contracepção nos meses de setembro (15 posts, 31%), novembro (11 posts, 65%) e dezembro (6 posts, 25%). O foco nesse tema está relacionado à votação do Projeto de Emenda Constitucional (PEC) nº 181 pela Câmara dos Deputados Federais do Brasil, apelidado de PEC do Aborto.

A proposta de alteração da constituição pela PEC 181 visa proibir o aborto em todos os casos. A legislação brasileira vigente permite o aborto em circunstâncias especiais como, por exemplo, em decorrência de estupro. O CFSS e outros movimentos feministas se manifestaram contra a PEC 181, uma vez que retira da mulher o poder legal da tomada de decisão de aborto em circunstâncias delicadas como a gravidez mediante estupro. Palavras de ordem como “o corpo é meu!”, “não sou sua!” e “útero laico!” presentes nas publicações ilustram os interesses do ativismo feminista pelo direito de decisão sobre o próprio corpo e pela coerência entre a legislação e a prerrogativa de laicidade do estado brasileiro<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Para um breve resumo sobre os acontecimentos acerca da PEC 181, veja matéria do jornal O Globo de Karla Gamba do dia 15/12/2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/votacao-da-pec-do-aborto-fica-para-2018-22194038>. Acesso em: 20 mai. 2018. Ver também matéria do jornal El País de M. Rodriguez de A, Machado e de D. Alvez Maciel de 21 de novembro de 2017. Disponível em [https://brasil.elpais.com/brasil/2017/11/21/opinion/1511301893\\_230197.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2017/11/21/opinion/1511301893_230197.html). 20 de maio de 2018.

**Gráfico 4 - Temas publicados mês-a-mês**



Conforme apresentado no Gráfico 3, o CFSS militou acerca do aborto, principalmente por meio da divulgação de eventos de debate e manifestação (15 posts) e pelo compartilhamento de conteúdo informativo (23 posts). A combinação de mobilização social e informação foram as duas estratégias-chaves de atuação do CFSS, ao buscar a autonomia da mulher sobre seu corpo pelas vias da ação (eventos) e da conscientização (informação). O relato de experiências sobre o tema este presente em 2 posts do CFSS (presentes na categoria outras abordagens), expondo o ponto de vista de mulheres que realizaram o aborto e declarando o seu engajamento em prol do direito à escolha em questões que envolvam o seu próprio corpo.

#### **4. Considerações Finais**

Tendo como base o perfil de Facebook do Coletivo Feminista Saúde e Sexualidade (CFSS), percebe-se a mídia social como ambiente potencial de promoção do ativismo feminista, sobretudo enquanto meio para compartilhamento de conteúdo informativo e para divulgação de eventos off-line. O CFSS traz em seu nome e em suas publicações no Facebook uma perspectiva feminista de promoção da saúde. O autocuidado da saúde da mulher é um dos aspectos centrais em suas publicações, oferecendo uma rede de assistência com seus serviços, bem como trazendo novos significados para a sexualidade. A mulher não é vista como uma exclusivamente progenitora, mas como alguém que quer ter a autonomia em saúde e o direito de decisão sobre seu próprio corpo. E no âmbito do ativismo é também a promotora da informação sobre seus e assume o protagonismo na formação das redes de apoio e comunicação.

O presente trabalho se deteve na investigação dos conteúdos, específicos dos posts do CFSS, não contemplando os modos de engajamento e participação dos demais atores. Dessa forma destacou-se a relevância das mídias sociais para a difusão de conteúdos e ações comunicativas de saúde e direitos, endossando a relevância das TICs para o ativismo feminista contemporâneo. Entretanto um futuro desdobramento deste trabalho pretende explorar os comentários, reações e compartilhamentos, investigando os conteúdos gerados pelo perfil da instituição e sua repercussão e como se agenciam os nós das redes e os fluxos de informação. Desse modo, espera-se compreender as dinâmicas de interação estabelecidas no CFSS. Outro possível desdobramento é possível com a análise das relações ideológicas e comunicacionais entre o CFSS e outros movimentos feministas no Facebook, no intuito de compreender as redes sociais interinstitucionais existentes.

Muito ainda é necessário explorar acerca de como e para quê ocorre o compartilhamento de informações em ativismo feminista em mídias sociais para o que a observação das relações informacionais entre os nós das redes de ativismo feminista é essencial. Entretanto as impossibilidades de coleta dos dados em rede (devido à reformulação das políticas de acesso às informações no Facebook) limitam as possibilidades de explorar as relações estabelecidas entre os atores engajados. A investigação em apenas um caso também impede generalizações ou compreensões mais ponderadas a respeito do ativismo feminista nas mídias sociais. No entanto, este trabalho contribui para o início de um possível percurso de pesquisa fértil, capaz de desvendar lacunas sobre interações sociais emergentes mediadas pela internet.

## REFERÊNCIAS

- Baer, H. (2016). Redoing feminism: digital activism, body politics, and neoliberalism. *Feminist Media Studies*, 16(1), 17–34.
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo (2nd ed.). São Paulo: Edições 70.
- Bauman, Z., & Mauro, E. (2016). Babel: entre a incerteza e a esperança. Rio de Janeiro: Zahar.
- Caran, G. M., & Biolchini, J. C. de A. (2017). Propriedades do compartilhamento da informação em grupos de apoio social no Facebook: uma revisão sistemática. In XVIII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Marília: ANCIB. Retrieved from <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/60>
- Castells, M. (2017). Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet (2nd ed.). Rio de Janeiro: Zahar. Retrieved from [https://www.amazon.com.br/Redes-indignação-esperança-Movimentos-internet-ebook/dp/B071XPDT1G/ref=sr\\_1\\_fkmr0\\_1?s=digital-text&ie=UTF8&qid=1501187302&sr=1-1-fkmr0&keywords=redes+de+indignação+e+segurança](https://www.amazon.com.br/Redes-indignação-esperança-Movimentos-internet-ebook/dp/B071XPDT1G/ref=sr_1_fkmr0_1?s=digital-text&ie=UTF8&qid=1501187302&sr=1-1-fkmr0&keywords=redes+de+indignação+e+segurança)
- Foucault, M. (2010). A Hermenêutica do sujeito (3rd ed.). São Paulo: WMF Martins Fontes.
- Jeanneret, Y. (2015). Analisar as “redes sociais” como dispositivos infocomunicacionais: uma problemática. In M. I. Tomaél & R. M. Marteleto (Eds.), *Informação e Redes Sociais: interface de teorias, métodos e objetos*. (pp. 11–31). Londrina: Eduel.
- Marteleto, R. M. (2010). Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em ciência da informação. *Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação*, 3(1), 27–46. Retrieved from <http://www.mendeley.com/research/redes-sociais-media??o-e-apropria??o-informa??oes-situando-campos-objetos-e-conceitos-na-pesquisa-em/%5Cnhttp://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/26>
- Matikainen, J. (2015). Motivations for content generation in social media. *Journal of Audience & Reception Studies*, 12(1), 41–58.
- Oh, S., & Syn, S. Y. (2015). Motivations for sharing information and social support in social media: a comparative analysis of Facebook, Twitter, Delicious, YouTube, and Flickr. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(10), 2045–2060.

Recuero, R. (2012). A conversação em rede: a comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina. Retrieved from  
[https://www.amazon.com.br/Conversa%C3%A7%C3%A3o-Comunica%C3%A7%C3%A3o-Mediada-Computador-Internet/dp/852050650X/ref=sr\\_1\\_1?s=digital-text&ie=UTF8&qid=1501186214&sr=8-1&keywords=conversa%C3%A7%C3%A3o+em+rede](https://www.amazon.com.br/Conversa%C3%A7%C3%A3o-Comunica%C3%A7%C3%A3o-Mediada-Computador-Internet/dp/852050650X/ref=sr_1_1?s=digital-text&ie=UTF8&qid=1501186214&sr=8-1&keywords=conversa%C3%A7%C3%A3o+em+rede)

Thelandersson, F. (2014). A less toxic feminism: can the internet solve the age old question of how to put intersectional theory into practice? *Feminist Media Studies*, 14(3), 527–530.

Thompson, J. B. (2014). A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia (15th ed.). Petrópolis: Vozes.

Vie, S. (2014). In defense of “slacktivism”: the Human Rights Campaign Facebook logo as digital activism. *First Monday*, 19(4).

## MÍDIAS SOCIAIS

# AS ONG PORTUGUESAS NAS REDES SOCIAIS – APONTAMENTOS SOBRE O USO DO FACEBOOK COMO MEIO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO

*Sónia Lamy*

*Instituto Politécnico de Portalegre/ICNOVA*

[sonialamy@gmail.com](mailto:sonialamy@gmail.com)

## **Resumo**

Os media clássicos e as redes sociais são canais através dos quais as ONG comunicam com o público. As ONG penetram no espaço público contemporâneo e ampliam a sua ação e influência. Uma boa estratégia de comunicação e uma relação próxima com os média é muito importante para as organizações em geral. Melissa Hopkins admitia já em 2003 ser cada vez mais difícil chegar ao público, apesar do conhecimento público das atividades desenvolvidas pelas instituições ser um fator determinante para o trabalho das ONG. A par da cobertura jornalística adensam-se formas de comunicação direta com o público que parecem evidenciar a necessidade de investimento em recursos humanos preparados para agilizar a comunicação. Considerando a importância desses espaços na web, pretendemos discutir a presença de algumas ONG nas redes sociais. Observámos quatro ONG - AMI, Oikos, Quercus e Amnistia Internacional - em dezembro de 2013 e em dezembro de 2017. Analisámos uma amostra de cerca de 300 entradas partilhadas nas páginas do Facebook. A Quercus é a organização que tem uma política de comunicação mais ágil e isso reflete-se na comunicação que fazem na plataforma. Em geral, as ONG tentam atender às necessidades impostas pelo desenvolvimento das redes sociais, marcando alguma presença neste meio, mas isso nem sempre este se traduz num investimento representativo da entidade.

**Palavras-chave:** Redes sociais; Organizações não Governamentais, Comunicação

## **Abstract**

Classical media and social networks are channels through which NGOs communicate with the public. NGOs penetrate the contemporary public space and expand their action and influence. A good communication strategy and a close relationship with the media is very important for organizations. Melissa Hopkins admitted in 2003 that it was increasingly difficult to reach the public, although public awareness of the activities of the institutions was a determining factor for the work of NGOs. Along with journalistic coverage, there are direct forms of communication with the public that seem to highlight the need for investment in human resources prepared to streamline communication. Considering the importance of these spaces on the web, we intend to discuss the presence of some NGOs in social networks. We looked at four NGOs - AMI, Oikos, Quercus and Amnesty International - in December 2013 and December 2017. We looked at a sample of about 300 entries shared on Facebook pages. Quercus has a more agile communication policy and this is reflected in the communication they make on the platform. In general, NGOs try to meet the needs imposed by the development of social networks, marking some presence in this environment, but this does not always translate into an investment representative of the entity.

**Key-words:** Social Media, Non Governmental Organisations, Communication

## **Introdução**

Os média clássicos e as redes sociais são meios através dos quais as ONG comunicam com o público no contexto contemporâneo. As ONG penetram no espaço público e ampliam a sua ação e influência. Uma boa estratégia e uma relação próxima com os media é muito importante para as organizações em geral. Melissa Hopkins admitia já em 2003 ser cada vez mais difícil chegar ao público, apesar do conhecimento público das atividades desenvolvidas pelas instituições ser um fator determinante para o trabalho das ONG. A par da cobertura jornalística adensam-se formas de comunicação direta com o público que parecem evidenciar a necessidade de investimento em recursos humanos preparados para agilizar a comunicação. Considerando a importância desses espaços na web, pretendemos discutir a presença de algumas ONG nas redes sociais. Observámos quatro ONG - AMI, Oikos, Quercus e Amnistia Internacional - em dezembro de 2013 e em dezembro de 2017. Decidimos analisar uma amostra de cerca de mais de 300 entradas partilhadas nas páginas do Facebook. A ONG ambientalista Quercus usa o Facebook de forma diária nos dois períodos. A Quercus é a organização que tem uma política de comunicação mais agilizada, mas a tendência das ONG em geral é a de usar estas plataformas para contactar com o público em geral. O Facebook foi identificado como uma ferramenta de comunicação regular para alcançar o público-alvo, daí esta análise centrar-se sobretudo na presença das ONG nesta rede social. As ONG tentam atender às necessidades impostas pelo desenvolvimento das redes sociais, mas tal como no contexto do desenvolvimento das estratégias de comunicação em geral, também este é uma ferramenta na qual nem sempre é investido muito tempo, profissionalização de recursos. Apesar da proliferação de ONG nas últimas duas décadas e da intensificação das estratégias de comunicação com os diversos públicos e espaços mediáticos, este não tem sido um tema central em muitos dos debates da/sobre a área. “A forma como se comunica com os vários públicos assume uma importância crucial, embora nem sempre compreendida e, no que concerne ao contexto português, ainda há muito por debater sobre a comunicação no Terceiro Sector” (Cerqueira, Lamy, 2017).

## **As ONG e a sociedade civil**

Os milhares de ONG existentes no mundo não se seguem todas pelos mesmos objetivos, nem têm programas de ação e métodos iguais. Todas têm objetivos definidos pelo contexto social em que estão inseridas ou de acordo com o que pretendem corresponder. No decorrer das últimas três décadas o conceito político de sociedade civil tornou-se parte do discurso relacionado com as políticas de desenvolvimento.

Lewis e Kanji (2009) referem que este conceito de sociedade civil é habitualmente usado para um “espaço” que não faz parte nem do estado nem do mercado, grupo do qual fazem parte as ONG. Estes autores defendem que o conceito de sociedade civil só por si não existe. Como já foi referido anteriormente, é a partir dos anos 1980 que a ideia de sociedade civil começa a ser invocada enquanto parte de um debate democrático mais desenvolvido, e de uma maior participação pública. “A ideia de sociedade civil está fortemente relacionada com as raízes do conceito de ONG” (Lewis e Kanji, 2009: 123)

Os meios da sociedade civil, e então ONG, dependem dos recursos existentes, da experiência alcançada e da capacidade de resposta das organizações às necessidades detetadas por esta mesma entidade. Assim, o discurso da sociedade civil é duplamente um meio e o resultado das suas práticas. “Esta posição de dualidade de discurso, afasta-se da tradição foucaultiana na qual o discurso funciona como uma estrutura (...). E afasta-se ainda da ideia de que as pessoas podem alterar o discurso tão facilmente como ‘mudam de sapatos’ (Hilhorst, 2003: 12).

“O conceito é usado recorrentemente utilizado como referência a processos globais e internacionais, através dos quais grupos reunidos enquanto sociedade civil procuram representar-se para lá das fronteiras do estado formando instituições globais, (...) ou redes de ativistas ambientais, movimentos femininos e ONG globais como a Amnistia Internacional ou a Greenpeace” (Lewis e Kanji, 2009: 122).

A denominação pretende sim associar estes movimentos a uma entidade civil, um movimento social apolítico que faz o exercício do seu direito a participar ativamente na sociedade. Este carácter civil e cívico das ONG e ONGD, hoje consolidado por uma prática regularmente avaliada e sustentado por um acervo jurídico cada vez mais rico e exigente, faz com que se lhes possam atribuir direitos e deveres que não se conformam com amadorismos diletantes nem as deixam à mercê dos interesses e estratégias de qualquer poder económico, político ou religioso. (ONGD, 2003)

Apesar de terem necessariamente de ser sustentáveis, como já foi referido anteriormente, as ONG são caracterizadas pelo seu estatuto não lucrativo, mas também pela orientação de trabalho *bottom-up* com as comunidades locais, integrando por vezes uma forte componente de voluntariado. A ação internacional solidária, habitualmente designada como “cooperação”, tem como fim último a criação de uma ordem internacional mais justa que possibilite o desenvolvimento sustentável e equitativo de todos e cada um dos povos.

O desenvolvimento, tal como objetivado pelas ONG, é o resultado da participação das populações na definição, planificação e criação do seu próprio futuro e do seu *empowerment* – processo pelo qual as pessoas e comunidades reduzem as suas vulnerabilidades e aumentam as suas capacidades de intervenção num mundo cada vez mais globalizado e interdependente. Neste processo, as ONG surgem não como “agentes do desenvolvimento”, mas como “parceiros para o desenvolvimento”. O seu papel não é o de atores principais mas, tão somente, o de “agentes catalisadores” ou “facilitadores”, que cooperam com as comunidades locais no reforço do tecido associativo, no incentivo à participação, na ajuda aos sectores mais vulneráveis da população, no melhoramento do acesso aos recursos financeiros e técnicos e na procura e reforço das estratégias de preservação do meio ambiente. Elementos fundamentais para a sustentabilidade dos processos de desenvolvimento. (ONGD, 2005)

Neste processo, um factor de fundamental importância na relação das associações com o meio e com a comunidade internacional é a comunicação com a sociedade civil. Ponte esta feita em grande medida pelos *media*. Salientando aqui a importância do desbloqueamento governamental em determinadas situações de crise, é fundamental que, apesar de se sustentarem na independência, as ONG mantenham boas relações com os órgãos de poder.

Talvez por isto, desde os anos 70 que se investiga o papel da comunicação para o desenvolvimento e mudança social. Mas, neste contexto, o conceito de cidadania aparece como um dos mais importantes do discurso político e prático. “É importante, porque a cidadania, ou a falta dela, determina os direitos políticos, legais, e sociais das pessoas, e define a sua participação numa ou mais comunidades políticas<sup>1</sup>.”(Ellis e Isaacs, 2006:30).

---

<sup>1</sup> Tradução da língua inglesa “political” cujo conceito deve aqui ser lido enquanto termo que define a ideia de interacção social

“A comunicação no âmbito do Terceiro Sector se desenvolve a partir de contextos diferentes e possuem uma importância capilar para o processo de circulação de informação, posicionamento institucional, angariação de aliados, prestação de contas e mobilização dos públicos com os quais a organização se relaciona, entre outros aspectos. Para melhor entender e praticar a comunicação organizacional, ou as relações públicas, no Terceiro Sector é aconselhável levar em consideração três modalidades de relacionamento”. Perruzzo, 2017

Para Dagron (2009) são as organizações para o desenvolvimento, tanto as nacionais como as internacionais, as agências de ajuda e os governos, devem ser os primeiros a promover a participação dos cidadãos no desenvolvimento e na comunicação para o desenvolvimento. Este é o maior interesse destas organizações, de modo a alcançar a sustentabilidade nos seus programas e investimentos de modo a agir diretamente em prol dos objetivos propostos na área humanitária, de saúde, direitos, ambientais, entre outros.

As ONG conseguem conquistar a confiança das pessoas. Silvio Caccia Bava (2001) defende, numa investigação da Associação Brasileira de Organizações não-Governamentais<sup>2</sup>, que “em termos gerais, o que se destaca é que as pessoas têm o dobro da confiança nas ONG do que nos governos, nas empresas e nos *media*”<sup>3</sup>.

Os *media* servem frequentemente este fim – chegar ao público. As organizações precisam dos *media* para serem conhecidas, e recorrem-lhe para chegar às preocupações do público mas também para educarem as pessoas sobre os temas que defendem. Por outro lado as ONG necessitam da participação dos *media* para se distinguirem e apresentarem a sua área de atuação (Esparcia, 2008). O autor refere precisamente a “noticiabilidade” de alguns temas em função de outros, por respeitarem alguns valores notícias.

O trabalho de Relações Públicas, ou Comunicação Organizacional, desenvolvidas pelas próprias organizações de base do Terceiro Sector são “reconhecidas especificidades que demandam reelaborações teóricas e de práticas comumente empregadas em instituições do Primeiro e Segundo Setores.” (Peruzzo, 2017). Cicilia Peruzzo (2017) refere precisamente a tendência que há para a replicação das técnicas de comunicação no contexto redes sociais, quando é necessário mais do que isso. É preciso, de acordo com a autora, “reelaborar visões e posturas de modo a reconhecer e valorizar o protagonismo de base e a favorecer a práxis capaz de contribuir para a ampliação do exercício da cidadania” (Peruzzo, 2017).

---

<sup>2</sup> <http://www.abong.org.br/>

<sup>3</sup> [As ONG e a opinião pública](#), artigo publicado no jornal Folha de S. Paulo, do dia 27 de fevereiro de 2001, p.A-3, coluna Tendências/Debates, e disponível no site <http://www.abong.org.br>

## **Dos media tradicionais à internet**

Os media parecem são um meio através do qual as ONG comunicam com o público. Saem do seu espaço penetrando no espaço público, sendo esta a única forma de estenderem a sua ação e influência. Existindo uma boa estratégia de relação com os media, esta é muito importante para as organizações em geral. Melissa Hopkins (2003) admite ser cada vez mais difícil e mais competitivo e a conhecimento público das atividades desenvolvidas pelas instituições é um factor determinante. Contudo, mesmo através dos media há diversas formas de chegar ao público – por espaços pagos, e por espaços conquistados, refere ainda sugerindo aqui a cobertura jornalística.

Contudo, estes meios de comunicação de massa, antes fechados, e de difícil acesso ao grande público, têm vindo a sofrer fortes alterações. Hoje as capacidades dos meios alteram-se e os seus efeitos também. É difícil fugir aos *media* alternativos, como refere Dagron (2009) identificando os novos métodos e tecnologias mais acessíveis. “Indivíduos, grupos, comunidades, organizações da sociedade civil e movimentos sociais estão disponíveis localmente, e possuem e controlam os novos *media* e a comunicação” (Dagron, 2009: 445). Por novos métodos entenda-se vídeo participativo, rádios comunitárias, centros multimédia, internet, televisão comunitária, mas também outras formas de comunicação mais tradicionais que fortalecem a participação, cidadania e mudança social. Aliás, pela relevância que se comprehende ter o efeito dos *media* na proliferação das ideias, ideologias e defesa de direitos expressas no impacto que tem a participação das ONG nos *media*, é que se desenha esta investigação e por isso se aprofundarão os conceitos teóricos no próximo capítulo.

A massificação crescente do uso da Internet, que resulta essencialmente da facilidade de exploração dos seus serviços básicos, da proliferação de fornecedores de acesso com consequente melhoria do serviço, associada à redução de preços, a oferta gratuita de espaço em servidores e a disponibilidade de ferramentas intuitivas de formatação de conteúdos, torna-se um factor determinante no desenvolvimento dos processos de comunicação das organizações. (António Manuel Andrade & Franco 2007). Raquel Franco (2007) destaca o forte papel que estes novos meios têm no modo como as organizações comunicam com o as empresas de media, mas também com os potenciais membros. A autora recorre a dois especialistas em investimento comercial - John Hagel e Arthur Armstrong (Hagel e Armstrong, 1997) - que explicam que as comunidades virtuais servem para satisfazerm

quatro níveis básicos de necessidades: interesse, relacionamento, fantasia (no sentido de imaginário) e negócio.

A maior parte das ONG de maiores recursos usa a nova tecnologia e esta é aceite como parte integrante da presença nos média, faz parte de um processo de atualização. Mas esta não é uma tarefa fácil já que representa na maior parte dos casos um crescimento de pessoal, para assumir as novas tarefas que então são criadas, e que são necessárias. “Contrariamente às alegações de que a tecnologia rompe barreiras de comunicação devido à facilidade de acesso e baixo custo relativo, a comercialização incansável de novos softwares e a nova comunicação e pressionam cada vez mais as ONG para manterem os recursos tecnológicos, com um custo relativamente alto” (Fenton, 2009, s/p). No fundo aumenta a pressão sobre as ONG, porque se multiplicam os canais de notícias e todas as informações, para as quais se solicitam materiais, juntamente com a necessidade de manterem os recursos atualizados.

A internet demonstra ser um eficaz recurso para alcançar as comunidades. Os autores (Hagel e Armstrong, 1997) citados por Raquel Franco (2007) apontam algumas das principais vantagens para os negócios em recorrer à internet para criar um maior dinamismo. Vantagens estas totalmente aplicáveis ao caso das organizações não governamentais: atrair novos membros; criar relacionamentos entre os membros e desenvolver mecanismos de fidelidade às organizações; possibilitar à organização desenvolver um *marketing* personalizado, difícil nos *media* tradicionais; facilitar a criação de novas formas de personalização da atividade, criando barreiras à fuga para outra comunidade. Apesar disto o meio em si, é democrático já que permitem o acesso geral do público. A gestão de relações públicas dialógicas na internet requer o mesmo profissionalismo e capacidades de comunicação que os exigidos aos especialistas que recorrem aos chamados media tradicionais.

### **A importância das redes sociais na comunicação das ONG**

A internet transforma-se tendencialmente um meio democrático por excelência, cujos recursos geralmente livres e acessíveis, facilitam o acesso do público em geral às plataformas, às informações, e à própria participação cívica. “Se desde o início do século XIX, os mass media se transformaram nas instituições dominantes da esfera pública, a sua posição nos últimos 15 anos, tem sido cada vez mais colocada em causa pelas novas tecnologias de informação e comunicação” (Peter Dalgren 2011: 13).

“Uma boa comunicação estratégica na Web por parte de uma ONG passa naturalmente pela partilha frequente de informação com interesse sobre a organização, destacando-se projetos e atividades, através de mensagens claras, tanto textuais como visuais e audiovisuais. Mas uma estratégia eficaz só se concretizará através de uma maior interação com os seus públicos, da apostila em diálogos construtivos que provoquem um envolvimento contínuo entre ambas as partes. No caso do Facebook da AMI verificou-se que apenas há um feedback simbólico às tentativas de interação dos públicos, com o recurso ao “Like”. Esta opção limitará a capacidade de criar uma relação dialógica, que se pretende autêntica, aberta e comprometida. Dada a especificidade das organizações não governamentais, é importante promover uma cultura onde se valorize a comunicação com os públicos, recorrendo sempre que possível ao seu próprio testemunho, à partilha de experiências via plataformas online. Muito recentemente, a AMI lançou o seu novo website, onde dá voz aos voluntários, aos doadores, e aos próprios colaboradores. O alargamento dessa opção para as redes sociais será essencial para tornar este tipo de organização ainda mais próxima, real e humana.” Gonçalves, Lisboa, 2017

É difícil avaliar o impacto da comunicação e nomeadamente dos efeitos dos meios de comunicação no trabalho desenvolvido pelas instituições e então na sociedade civil. Com o aparecimento da internet muitos dos conceitos já adquiridos e desenvolvidos ao longo de várias décadas esbatem-se e alteram-se. O estudo da presença da internet e das redes sociais enquanto modo de comunicação é muito recente e os estudos sobre o assunto são naturalmente escassos. As conclusões surgem ainda de forma prematura, dado o facto de se tratar de um meio cujos efeitos são demasiado recentes. Apesar disto, pareceu-nos importante referir este novo meio de comunicação no contexto desta dissertação, tentando pelo menos chegar a algumas hipóteses. O recurso às redes sociais parecia-nos demasiado relevante no contexto da comunicação das Organizações não Governamentais com a sociedade civil e também com os próprios jornalistas, para ignorar a sua existência e possível impacto junto das organizações que nos propomos estudar.

Tal como defende Peter Dahlgren (2011) as sociedades ocidentais assumiram já o uso da internet. Mas a firmeza destas sociedades parece ter alguma influência no modo como se recorre às novas tecnologias. Dahlgren (2011) sugere que a natureza estável das sociedades ocidentais torna o seu uso para fins políticos menos frequente, do que para fins pessoais e lúdicos. Contudo, o autor admite uma “quantidade significativa de atividade política na internet” referindo-se aos grupos locais que existem em plataformas digitais como o Facebook ou redes também muito utilizadas como o *Twitter*. Dahlgren (2011) refere-se à atividade política visto que ambas as redes sociais são usadas para tentar influenciar as opiniões cívicas, ou mesmo políticas.

Como adiantam Coyle e Vaughn (2008) uma grande parte dos utilizadores são jovens e a perspetiva de uso das redes sociais assenta sobretudo no contacto com os amigos. Mas apesar de tudo os indicadores que se recolhem são precoces, altamente vulneráveis e em constante mutação, dado tratar-se de um objeto tão recente e ainda tão socialmente instável.

A investigação nesta área é ainda desprovida de grandes números que comprovem os factos de modo seguro, no entanto, como adianta Dahlgren (2011:12) “é seguro dizer que a percentagem de cidadãos ativos online sempre foi relativamente reduzida. (...) Contudo, não é apenas o número real de pessoas que utilizam a internet com fins políticos que é significativo, é também importante o seu potencial de acesso universal”. Por isso, de acordo com o autor, pode-se falar de um princípio democrático de acesso universal dado o papel cada vez mais central da internet na vida política.

Outro efeito do uso das ferramentas interativas multimédia tem a ver com o facto de as características deste tipo de instrumento afetarem a tomada de decisão dos indivíduos e também o seu impacto na formação da opinião massificada. (Anton Vedder 2007) Aliás, Vedder cita mesmo um estudo (Krahmer, Van Dorst, and Ummelen 2004) sobre a influência dos meios digitais que mostra que algumas das principais características dos documentos digitais chegam a alterar a atitude e o sentimento das pessoas relativamente a um determinado tópico. Ou seja, os estímulos usados pelas plataformas parecem influenciar a resposta emocional da pessoa e o seu julgamento sobre o caso apresentado, explica Vedder referindo-se a casos de violações de direitos humanos, por exemplo.

Tanto Dhalgren como Vedder referem-se naturalmente à camadas mais jovens, já que estão muito mais permeáveis à penetração dos novos media, e da comunicação realizada pelas instituições através destes meios. O envolvimento político e moral entre os mais jovens está a mudar e “é apenas uma questão de tempo até que as ONG adaptem as suas estratégias de comunicação aos novos padrões interativos e recíprocos da comunicação”. (Anton Vedder 2007:116)

É importante salientar o acesso facilitado aos mais jovens a um espaço que antes lhes estava interdito: “A internet tem a capacidade de dar aos jovens e crianças acesso à arena social, para tornar as suas vozes ouvidas, e compensar a sua posição marginalizada no mundo físico.” (Moinian 2006:50) A igualdade de acesso poderá ser vista como uma das principais vantagens da democracia digital. Como referem Schlosser e Dyzek (2002) a perspetiva do conceito de democracia digital torna real a possibilidade de novas

oportunidade a pessoas que de outra forma estariam excluídas da participação cívica, além dos que estão envolvidos na política de uma forma direta.

Este novo meio – internet – parece precisamente por isto complicar o ambiente informativo e a luta pelo seu controlo. Grupos de conversação online, discussões também online, promovidas por novos espaços de fãs, ou simplesmente de cidadãos que pretendam debater assuntos públicos parecem tornar-se cada vez mais comuns. Aliás os websites começam a ser fontes alternativas de informação e as opiniões sociológicas, políticas ou económicas desafiam as funções de seleção antes importadas pelos media tradicionais. (Press 2010: 21)

### **Redes sociais motivam mudanças na comunicação**

Com a propagação das redes sociais a comunicação parece também estar cada vez mais democratizada. No lugar de uma comunicação feita apenas através dos profissionais formados em marketing e relações públicas, passa a ser assumida por parte dos indivíduos e de comunidades que criam, partilham, e consomem comunicação através de blogs, entradas no Facebook, filmes e imagens, entre outros. (Kietzmann et al. 2011)

As redes sociais vêm implementar mudanças substanciais na comunicação entre as organizações, comunidades e indivíduos e apresenta um enorme desafio para as diversas instituições que têm de comunicar com o público. No caso das empresas tem-se assistido a casos pontuais de má preparação de alguns grupos económicos para lidar com determinadas situações que envolvem e colocam em causa a sua relação com o cliente. Esta apresenta um enorme desafio para as empresas, as quais tentam estabelecer métodos de gestão das redes sociais, mas demonstram estar mal preparadas para lidar com os clientes, que passam a querer ter uma participação muito mais ativa, adequada e direta. No fundo, querem ouvir as empresas, participar e responder. Em nosso entender, a referência às empresas pode ser facilmente aplicável a outras instituições, organizações governamentais ou não governamentais. As mecânicas e dinâmicas de participação parecem-nos perfeitamente moldáveis a outras realidades, que não estejam ligadas à aquisição de bens de consumo, mas por exemplo à propagação de uma mensagem, da motivação de participação cívica e então à reputação mediática. “As empresas interessadas em assumir de forma séria a participação nas redes sociais encontrará uma ferramenta útil no âmbito do favo de mel. Ao analisar os sete blocos de construção - de identidade, conversas, presença, compartilhar, relacionamentos, reputação e grupos - as empresas podem monitorar e entender como as

redes sociais se comportam perante a sua atividade. E podem desenvolver uma estratégia mais consistente de comunicação para a rede social.” (Kietzmann et al. 2011:244).

A internet parece ter assumido o seu espaço na prestação de informações instantâneas e de comunicação em geral. Oferece um potencial considerável de participação cívica. Uma série de estudos apontam para o facto de a informação, e uso da internet, em particular, estar relacionada com os produtos de capital social. Aqueles que utilizam a internet para obter informações demonstram maiores níveis de eficácia interna, conhecimento político, e participação cívica. (Johnson & Kaye, 2003; Kenski & Stroud, 2006)

Os sites alojados na rede promovem um ambiente ideal para as comunidades virtuais se expandirem, se desenvolverem e expandirem as suas ideias junto de grupos sociais. Apesar disto, os autores (Pasek et al. 2009) admitem que as redes sociais parecem ter um maior impacto junto das comunidades mais jovens, não desvalorizando contudo o facto de mesmo assim contribuírem para o desenvolvimento do acesso à informação e o relacionamento social.

Como refere Chadwick (2006) sobre o impacto da internet na participação civil no espaço público, as campanhas mediadas através da internet eclodiram em muito pouco tempo, quase como cogumelos.

### **As ONG nas Redes Sociais**

Para refletir sobre a presença das ONG nas redes sociais pareceu-nos importante avaliar a sua atividade numa plataforma utilizada para a comunicação com o público – Facebook. Após algumas entrevistas realizadas com os responsáveis pelos gabinetes de comunicação da ONG, o Facebook foi identificado como ferramenta de comunicação regular para chegar ao público.

Assim, pretendemos compreender de que forma o Facebook é utilizado no contexto da comunicação desenvolvida pelas ONG. A partir de uma amostra de quatro organizações não governamentais (ONG) com um número representativo de “amigos”, mais de 10 mil, nas páginas do Facebook.

A partir de alguns parâmetros quantitativos tentaremos compreender o uso que as organizações dão a esta plataforma de comunicação. Sabendo que a sua representatividade é crescente, e que vem assumindo alguma importância nas rotinas das estratégias de comunicação destas instituições, pareceu-nos relevante observar algumas tendências apresentadas.

Tal como outras estratégias de comunicação, a informação ao público através da utilização do Facebook é uma das ações implementadas pelas entidades. Contudo, aparenta ser uma extensão de outras tarefas, e não uma estratégia de comunicação absoluta, e com um investimento humano representativo. O diretor da Plataforma das ONGD, Pedro Cruz, sugeria já em 2014 precisamente este facto, em entrevista<sup>4</sup>: “A internet é realmente uma ferramenta para a comunicação da informação institucional, contudo não há integração de alguém para desenvolver a comunicação neste meio. Mas é uma boa forma das ONG irem mantendo o contacto com o público”.

As instituições tentam corresponder às necessidades impostas pelo desenvolvimento tecnológico, como aliás refere Fenton (2009), contudo nem sempre conseguem estar ao nível desejável. Em geral, e de acordo também com Pedro Cruz, o Facebook é atualizado pelos mesmos responsáveis pela comunicação com a imprensa. Esta plataforma parece ser vista como um espaço suplementar aos habituais meios de comunicação com o público, contudo não é assumido como um recurso relevante no contexto da relação das instituições com o público em geral.

### **Análise de dados – O aumento do investimento no Facebook**

Neste estudo optou-se pela análise das páginas do Facebook de quatro organizações com fins humanitários, a Assistência Médica Internacional (AMI), Oikos, Médicos do Mundo, e Amnistia Internacional, e a Organização não Governamental de Ambiente, Quercus, no decorrer da primeira quinzena de Dezembro, de 2013 e na primeira quinzena de Dezembro de 2017. Debruçámo-nos sobre a atividade diária destas instituições na rede social.

A publicação de informações no Facebook está longe de ser um canal preferencial de comunicação, para a maioria das instituições em análise. Apenas a Quercus alimenta a plataforma de um modo mais frequente, com uma base diária, e por vezes, lança informações quase de hora a hora.

No período selecionado publicaram 87 % das 363 *posts* disponibilizadas pelas instituições. Trata-se da organização cuja comunicação é feita através de vários canais, e o Facebook parece servir como interface para disponibilização de materiais que vão sendo divulgados através destes, desde rádio, televisão ou imprensa. Mas acrescem a estes a

---

<sup>4</sup> Entrevista à autora, em 2014.

publicação de notícias provenientes de vários meios de comunicação social, acerca de tema que a ONG considera relevantes no contexto da actualidade relacionada com o ambiente.

Contudo, esta ONG tem já uma política de comunicação com o público mais desenvolvida. O gabinete de comunicação contacta diretamente com a imprensa de modo regular. E o Facebook parece ser usado para contactar com o público. Aliás, de modo geral é isto que acontece. Esta rede social é um recurso usado pelas instituições para entrar em contacto direto com o público em geral. Só em escassas publicações há uma abordagem ao “voluntário” ou ao “associado”. Em 363 publicações realizadas pelas quatro ONG, apenas oito tinham os voluntários como destinatários, como podemos verificar na tabela 1.

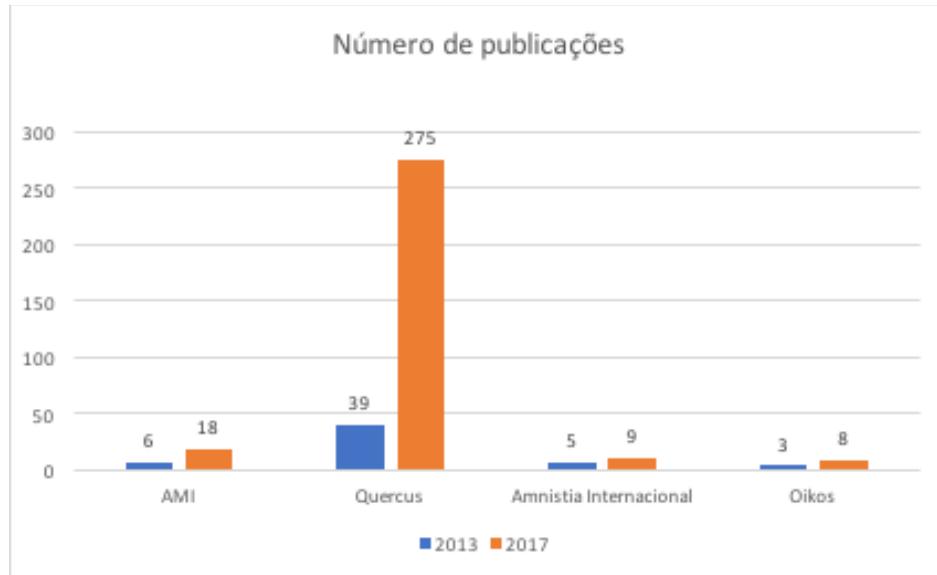
**Tabela 1**  
**Público alvo da informação**

Ong	Comunidades em Geral	Voluntários	Total
AMI	20	4	24
Quercus	314	0	314
Amnistia Internacional	10	4	14
Oikos	11	0	11
<b>TOTAL</b>			<b>363</b>

■

Mas o grande “diferença” verificada entre 2013 e 2017 é um aumento exponencial da centralidade desta rede social no factor comunicação. Ao contrário do que havia acontecido em anos anteriores, um certo desinvestimento das ONG nas redes sociais, de 2013 para 2017 há um aumento do interesse manifestado nas mesmas. A associação ambientalista Quercus é a ONG que mais publica informações e de natureza variada, e parece ter começado a encarar esta plataforma como uma ferramenta estratégica. Como vamos poder aliás constatar no gráfico 2. Em 2017 a Quercus começou a publicar cerca de 20 informações diárias, entre campanhas próprias, a notícias, ou informações relativas ao ambiente, e é por isso uma ONG cujo número de informações publicadas está muito acima das restantes entidades aqui em análise.

**Gráfico 1**



**Tabela 2**  
Número de publicações

ONG	2013	2017	Total
AMI	6	18	24
Quercus	39	275	314
AI	5	9	14
Oikos	3	8	11

A maior parte das publicações surgem no decorrer de uma atividade de comunicação estrategicamente montada e já definida pela organização. A Quercus tem uma participação ativa nos media e surge diariamente em diversos media com espaços dedicados ao ambiente promovidos pela instituição e desenvolvidos através de parcerias com alguns meios. Esses recursos são publicados na página de Facebook que é utilizada como plataforma de promoção da ONG.

As restantes instituições parecem apresentar uma perspetiva semelhante relativamente ao modo como encaram e entendem a plataforma. A Oikos, apesar de ser a organização que menos ativa se mostra nesta rede social, também tem alguma rotina nas atualizações que são realizadas, aliás representa apenas três por cento das comunicações de informações realizadas através deste canal, contudo mantém a publicação na rede ou todos

os dias, ou pelo menos quatro a cinco vezes por semana. Já a AMI, nestas duas quinzenas 24 publicações o que representa cerca de sete por cento das publicações totais das instituições aqui em análise.

Os dados relativos ao tipo de uso que é dado ao Facebook, pelas ONG aponta para a valorização da plataforma, enquanto meio de comunicação, mas para alguma falta de investimento no que diz respeito ao modo como esta comunicação é feita. Exceto o caso da Quercus em que as publicações são regulares e diárias, feitas de modo fluente, as restantes entidades representadas nesta amostra são pouco regulares no modo como gerem a divulgação da informação na rede social. Este suporte parece ser entendido como um “extra” aos restantes canais de comunicação, à qual as instituições só recorrem quando têm tempo.

Já em 2013 a Quercus era a ONG com um maior número de publicações na rede social, 74 %. E em 2017 o cenário repete-se, e aumenta mais de 10 %. Quase 90 % das publicações que analisámos no total, são provenientes da organização ambientalista. A AMI por seu lado representa apenas sete por cento das publicações.

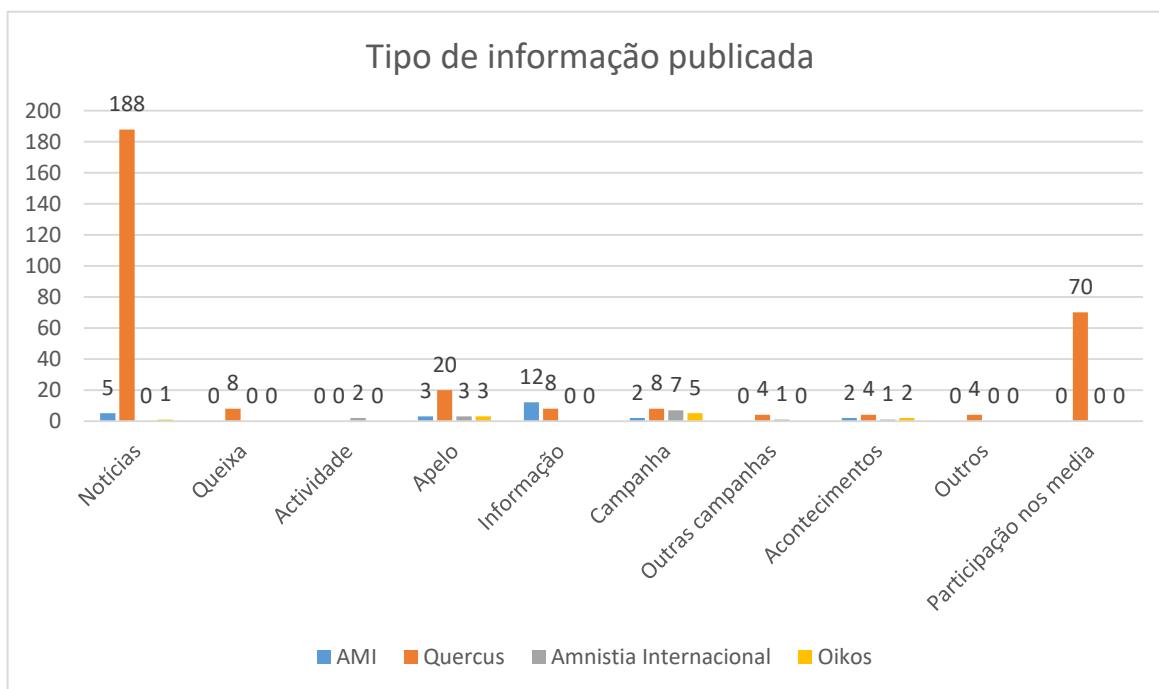
Ora, maior parte das publicações são feitas realmente pela Quercus que como já foi referido tem tido algumas campanhas contínuas de comunicação com o público através do recurso a espaços de canais de comunicação *main stream*. Hoje mantém apenas o “Minuto verde” na RTP. A ONG aproveita o Facebook para veicular a mensagem passada nestes espaços, mas publicam muito notícias relacionadas com o ambiente, fotografias, e informações variadas. Contudo, a rede social é também muito utilizada para a veiculação de apelos à comunidade. Além da Quercus, a AMI, a Amnistia e a Oikos recorrem à rede social para fazer um “Apelo”. Este facto parece-nos representativo e que parece ir de encontro ao que foi identificado por alguns dos autores já revistos neste artigo.

O uso de ferramentas interativas afetam a tomada de decisão dos indivíduos e também o seu impacto na formação da opinião massificada. (Anton Vedder 2007) Aliás o acesso aos meios digitais parecem alterar tendencialmente a atitude e o sentimento das pessoas sobre alguns temas. O Facebook também é muito usado para publicar notícias de provenientes de diversos meios de comunicação, em casos de informações que se considerem de relevância para a área de atuação da ONG. Ou no caso da Organização ser motivo de notícia. A Quercus faz isto em 10, e a Oikos em 2 publicações.

## **Tipo de informação publicada**

Assim, conclui-se que o Facebook não é considerado principal recurso apenas para publicação de informações internas, eventos ou campanhas próprias. Há um total de sete eventos publicados pelas várias instituições, em seis casos recorrem ao Facebook para publicar informações sobre “campanhas próprias”, e em cinco casos as ONG usam a plataforma apenas para dar informações institucionais. Neste ponto pareceu-nos importante distinguir a categoria “eventos” e “informações institucionais” distinguindo assim eventos programados, de informações relativos à atividade ou gestão da instituição que foram divulgados.

**Gráfico 2**



## **Os Temas**

Os temas que mais motivam a publicação de informações são os temas de carácter ambiental, um dado obviamente inflacionado pela instituição que mais publicações divulga nesta rede social – a Quercus. As informações sobre questões de carácter social e humanitário representam também cerca de 27 % das publicações das ONG. O recurso à rede social para promoção da instituição não é um canal preferencial contudo acontece em mais de 10 % das publicações das ONG realizadas no Facebook.

As notícias, publicadas através do Facebook, pelas ONG são essencialmente sobre ambiente, e temas relacionados com questões sociais e humanitárias. Os 12 apelos feitos pelas ONG utilizando a rede social inserem-se sobretudo na área ambiental, e de carácter social e humanitário. Estes são os temas que motivam mais frequentemente as instituições não governamentais a interpellar os utilizadores de forma direta através da rede social. Isto que está relacionado com as áreas de atuação das organizações aqui em análise e com os temas que motivam estas instituições a publicarem informações sobre assuntos relacionados com as suas áreas de ação, sejam notícias publicadas nos media, comunicados ou informações institucionais, que considerem relevante serem de conhecimento público.

As questões de cidadania e espaço público estão na origem de um apelo direto, mas apenas uma vez na amostra aqui analisada, as ONG usam a rede social para se promoverem de forma direta, existindo contudo uma promoção de eventos das instituições não governamentais em cinco publicações. Em seis publicações feitas as ONG aproveitam este recurso para publicar informações sobre campanhas próprias, relacionadas com questões humanitárias ou ambientais (em dois casos).

Há uma tendência para divulgar informações relativas a atividades centradas na área geográfica portuguesa. As informações disponibilizadas são sobretudo sobre assuntos nacionais. Apenas seis entradas nesta plataforma têm como tema central temas internacionais e outros seis não se referem a nenhum espaço geográfico específico.

A verdade é que os utilizadores, na sua maior parte portugueses, que se registaram na página do Facebook da instituição são relativamente interativos, ou seja reagem às notícias publicadas. Na maior parte dos casos comentam as publicações em que há um apelo ou uma denúncia. Todas as informações foram partilhadas e a maioria são comentadas.

Parece haver uma tendência generalizada para tratar o visitante da plataforma “por tu”. Mas nem sempre isto motiva uma participação mais ativa por parte dos utilizadores. Em 24 casos a Quercus não obteve qualquer comentário e a Oikos em 10 casos também não suscita reações. Há um recurso constante à interpelação direta, a uma linguagem próxima e simples. A proximidade é definitivamente uma das grandes mais-valias deste género de comunicação. O facto de se criar um ambiente de proximidade numa plataforma dirigida a um relacionamento social, entre indivíduos com o mesmo género de interesses, gostos, ou círculos sociais, motiva esta mesma aproximação com o utilizador. Torna-se mais fácil chegar a um número elevado de pessoas, e parte-se do princípio que o interesse em aceder a

determinadas informações partem do utilizador, que as busca na rede social, e está por isso mais permeável à informação.

### **Conclusão**

Os dados apontam para uma consideração do Facebook enquanto plataforma de comunicação com o público. O contacto constante com os seguidores das páginas para transmitir informações sobre as instituições apontam para um recurso à rede social enquanto plataforma de comunicação institucional. Fica claro o esforço de publicação de informações essenciais à publicitação de determinadas mensagens, contudo não parece existir o uso estratégico deste meio.

Contrariamente ao que seria de esperar, e de acordo com as tendências apontadas por autores como Fenton (2009) o investimento em recursos humanos preparados para implementar o recurso às redes sociais para entrar em contacto com a sociedade, parece não estar a acontecer de um modo geral. Esta gestão de informação fica entregue aos gabinetes de comunicação e assessores que vão gerindo a informação que disponibilizam sem reinventar o modo como comunicam.

Há realmente um esforço para usar o Facebook enquanto meio de interação com o público, e este parece corresponder de forma frequente, comentando e reagindo à maior parte das informações publicadas, contudo, não há propriamente um investimento humano, por parte das ONG neste novo meio de comunicação. Há sim, uma canalização de recursos humanos já existentes para a gestão das redes sociais, como se estas se tratassem de uma extensão aos canais já utilizados, aplicando quase na totalidade as mesmas regras e conceitos de comunicação. Se isto mostra por um lado que as ONG estão atentas às tendências de informação, por outro lado, fica clara alguma escassez no investimento em novos recursos e estratégias de comunicação. No fundo fica por aproveitar o recurso a um canal de fácil acesso e que apesar de carecer de algum investimento, é pouco dispendioso para as ONG.

## Referências bibliográficas

- Anton Vedder, V.C., 2007. *NGO Involvement in International Governance and Policy*, Leider: Martinus Nijhoff Publishers. Available at: internal-pdf://ebooksclub.org\_\_NGO\_Involvement\_in\_International\_Governance\_and\_Policy\_\_Nijhoff\_Law\_S-1264834561/ebooksclub.org\_\_NGO\_Involvement\_in\_International\_Governance\_and\_Policy\_\_Nijhoff\_Law\_Specials\_.pdf.
- António Manuel Andrade & Franco, R.C., 2007. *Economia do Conhecimento e Organizações sem fins lucrativos*, Porto: SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação. Available at: internal-pdf://Manual\_Organizações sem fins lucraticos-1883438593/Manual\_Organizações sem fins lucraticos.pdf.
- Cerqueira, C., & Lamy, S. (Eds.). (2017). *VOZES PLURAIS - a comunicação das organizações da sociedade civil*. Lisboa: Sistema Solar.
- Chadwick, A., 2006. *Internet politics: states, citizens, and new communication technologies*, Oxford University Press.
- Coyle, C.L. & Vaughn, H., 2008. Social networking: Communication revolution or evolution? *Bell Labs Technical Journal*, 13(2), pp.13-17.
- Fenton, D.N., 2009. *New Media, Old News: Journalism and Democracy in the Digital Age*, Sage Publications Ltd.
- Filipa Rendo, 2010. As potencialidades da comunicação online na construção do espaço público europeu. *Centro de Investigação Media e Jornalismo*, 9(16).
- Gonçalves, G., & Lisboa, J. (2017). ONG e comunicação dialógica: a AMI em estudo de caso. Em *VOZES PLURAIS - a comunicação das organizações da sociedade civil*. Lisboa: Sistema Solar.
- Kietzmann, J.H. et al., 2011. Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), pp.241-251.
- Matos, R.P.P. de, 2001. *As ONG(D) e a crise do Estado Soberano* C. Teses, ed., Lisboa: Universidade Lusíada.
- Melissa Hopkins, 2003. Getting Media Coverage for you NGO. Em *Culture of Responsibility and the Role of NGO's*. Minnesota: Paragonhouse.
- Natalie Fenton, 2009. Has the Internet changed how NGOs work with established media? Not enough. Available at: <http://www.niemanlab.org/2009/11/natalie-fenton-has-the-internet-changed-how-ngos-work-with-established-media-not-enough/> [Acedido Novembro 22, 2009].
- Peter Dhalgren, 2011. As culturas cívicas e a internet: para uma contextualização da participação política. *Centro de Investigação Media e Jornalismo*, 10(18).

Press, A., 2010. *The new media environment : an introduction* 1st ed., Chichester West Sussex U.K. ;Malden MA: Wiley-Blackwell.

Willets, P., 2002. What is a Non-Governmental Organization? UNESCO, ed. Available at: internal-pdf://3. What is an NGO-2908465409/3. What is an NGO.pdf.

## MÍDIAS SOCIAIS

### O QUE ESTÁ ACONTECENDO? TWEETS SOBRE AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

*Alice Balbé*

*Universidade do Minho*

[alicedb.jornal@gmail.com](mailto:alicedb.jornal@gmail.com)

## **Resumo**

Diariamente, milhões de pessoas acedem às redes sociais para visualizarem e publicarem conteúdos, sejam eles textos, imagens ou vídeos, o que envolve também o consumo e disseminação de notícias e opiniões. Estes novos espaços comunicacionais já fazem parte do cotidiano de grande parte das sociedades contemporâneas, principalmente dos jovens, e como um suporte de informação variada são relevantes para a investigação em diversas áreas, como a comunicação sobre as alterações climáticas que é o foco deste artigo.

As características mensagens curtas e a instantaneidade provocada pela pergunta de abertura “*o que está acontecendo?*”, fizeram com que a rede social Twitter chegassem a ser apontada como canal de organização de mobilizações como *Occupy Wall Street* e a *Primavera Árabe*. O uso de termos supervalorizados como a “revolução do Twitter” atraíram a atenção da academia para estudos sobre interação e participação online. O Twitter já foi classificado como um termômetro da percepção pública (Brown & Wake, 2015) e no caso da comunicação sobre as alterações climáticas, foi caracterizado como uma rede distribuída de sensores (Kirilenko et al., 2015). Devido à possibilidade de pesquisa e da agregação de publicações por termos-chave (e *hashtags*) cria-se um ambiente segmentado por tema, permitindo identificar os conteúdos mais valorizados dentro da rede social.

Desta forma, este trabalho analisa os termos-chave mais utilizados para se referir às alterações climáticas em português e espanhol, no período de seis meses, incluindo o período de realização da 21ª Conferência das Partes (COP21) da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas. Buscou-se compreender quais os conteúdos mais relevantes nesta rede social, o impacto da realização da COP21 e a influência da mídia, como também tentar perceber os usos da rede social no contexto da comunicação sobre as alterações climáticas. Entre os resultados, a mídia é referência importante dentro da rede social e conteúdos sobre consequências negativas tiveram destaque. Houve variação nas temáticas dos conteúdos comparativamente entre os dois períodos da análise.

**Palavras-chave:** Twitter, Redes Sociais, Comunicação, Alterações Climáticas.

## **Abstract**

Daily, millions of people access social networks to view and to publish content in text, photo or video format, which also includes consuming and disseminating news and opinions. In fact, these new communication spaces are already part of everyday life in most contemporary societies, especially among young people. As a support for diverse information, they consist in a relevant research subject in several areas, for instance, communication on climate change, which is the focus of this research work. The short messages and instantaneousness characteristics combined with the opening question “what is happening?”, have led the social network Twitter to be designated as a channel of mobilization organization such as Occupy Wall Street and the Arab Spring. Related to overvalued terms like “Twitter revolution's” it has attracted the academy attention towards investigating the online interaction and participation. The Twitter has already been classified as thermometer of public perceptions (Brown & Wake, 2015) and in the case of climate change communication, Twitter users were considered a distributed network of sensors (Kirilenko et al., 2015). Due to the possibility of searching and aggregating publications by keywords (and hashtags), a segmented environment is created by subjects, allowing to identify the most valuable contents within the social network. In this way, this paper analyses keywords used to refer climate change in Portuguese and Spanish over a period of six months, including the 21st Conference of the Parties (COP21) of the United Nations Framework Convention on Climate Change. It aims to understand the most relevant contents in this social network, the impact of COP21 and the media influence. In addition, it addresses the uses of such social network in the context of communication on climate change. among the results, the analysis found the media is an important reference within the social network and contents about negative consequences have been highlighted. There was variation in content themes comparatively between the two periods of analysis.

**Key-words:** (Twitter, Social Network, Communication, Climate Change

## **Introdução**

Este artigo faz parte de um recorte da pesquisa de doutoramento sobre as representações das alterações climáticas nas redes sociais. A revisão de literatura aponta que no contexto da comunicação sobre as alterações climáticas as pesquisas são realizadas em países anglófonos, com predomínio do idioma inglês, e em jornais impressos. No entanto, a internet tem crescido como fonte de informação sobre a questão (Schäfer & Schlichting, 2014), e as redes sociais podem ter um papel importante no envolvimento das pessoas com as alterações climáticas pois permitem maior volume de informação, inclusão e interatividade (O'Neill & Boykoff, 2011).

A internet faz parte do cotidiano da maioria das sociedades contemporâneas. Relatório recente da *We are Social* (2018<sup>1</sup>) e *Hootsuite*, revelou que são já 4 bilhões de utilizadores da internet. Estima-se ainda que 42% da população mundial utilize as redes sociais. A inclusão de diversos atores possibilita o diálogo entre os interesses coletivos e os discursos hegemônicos, da comunicação de massa e da política.

O Twitter é um servidor para *microblogging* que surgiu em 2006 e considerado um espaço de circulação de informação (Kwak, Lee, Park, & Moon, 2010). É considerado uma rede social porque é possível criar um perfil e seguir/ser seguido por outros utilizadores, publicar e ter interação direta (Boyd & Ellison, 2007). A estrutura do Twitter permite publicar pequenos textos de até 140 caracteres, atualmente provocado pela pergunta: “o que está acontecendo?”. No início, a pergunta motivadora aos utilizadores era: “o que você está fazendo?”. Podem ser enviadas mensagens diretas em privado ou públicas na rede com “@” seguido pelo nome do utilizador.

Estes novos espaços comunicacionais podem fornecer importantes informações sobre o envolvimento público sobre as alterações climáticas (Williams, McMurray, Kurz, & Hugo Lambert, 2015). Valenzuela, 2014 (p.36) descobriu que as pessoas que utilizam as redes sociais com mais frequência são 11 vezes mais propensas a participar de mobilizações nas ruas do que os que não utilizam as redes sociais. Deste modo, este artigo concentra-se nas publicações em português e espanhol na rede social Twitter sobre as alterações climáticas.

---

<sup>1</sup> <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>

## Breve revisão da literatura

A Internet é considerada por muitos investigadores como uma das grandes revoluções do mundo e, com ela, a comunicação tem sofrido profunda transformação tecnológica e organizacional (Castells, 2013). A evolução das plataformas de comunicação permitiu a transformação do modelo de comunicação informal para um modelo de comunicação de massa e para o atual modelo de redes informatizadas (Lemos, 2013).

A criação das redes sociais digitais no começo dos anos 2000, permitiu a união das mídias, a interação entre produtor e receptor e que tanto um quanto o outro produza, participe e compartilhe conteúdo, formando novos espaços de “ambiências mediadas” (Cogo & Brignol, 2011). Jenkins (2009) chamou isso de “cultura participativa”, na qual essas redes se tornaram um novo espaço de participação da sociedade em temas de interesse social e coletivo.

Estas novas formas de interação e participação representam para os utilizadores o direito de participar da própria cultura “provocam expectativas de um fluxo mais livre de ideias e conteúdos” (Jenkins, 2009, p.46). Para Jenkins (2009, p. 30), “o consumo tornou-se um processo coletivo”, fazendo referência à expressão criada por Pierre Lévy de “inteligência coletiva”. Atualmente, as redes sociais são consideradas forças de democratização, permitindo em grande escala a comunicação e colaboração sem fronteiras geográficas (Lai & Turban, 2008) e chegaram a ser apontadas como canal de organização de mobilizações como *Occupy Wall Street* e a *Primavera Árabe*. Embora não se pretenda entrar nessa discussão, reconhece-se o potencial das redes sociais para disseminação de informação e para organizações coletivas.

As redes sociais digitais foram criadas para facilitar as relações sociais. São formadas basicamente pelo conjunto de dois elementos: os atores (os utilizadores da rede, pessoas, grupos ou instituições) e suas conexões (interações ou laços sociais) (Recuero, 2009). Os atores são as pessoas envolvidas, ou seja, são o principal elemento dentro das redes sociais, representados pelos nós, formam os pontos de ligação nas redes. Já as conexões podem ser representadas de diversas maneiras, formadas por meio da interação social (processo comunicacional) e constituídas dos laços sociais (a conexão efetiva).

Essas redes sociais são formadas pelas interações sociais e completados pelo “capital social”, ou seja, o “produto” dessa rede, os valores expostos, algo que podemos considerar como algo próximo do “conteúdo” e recursos utilizados. Os conteúdos podem ainda ser considerados “laços relacionais” (Amaral, 2012), permitidos principalmente através de

*hyperlinks* e etiquetas, mais conhecidas como *hashtags*,<sup>2</sup> que agregam conteúdos dentro das plataformas.

No contexto desta investigação, considera-se que nesses espaços organizados pela plataforma, através dos conteúdos publicados formam comunidades virtuais, especialmente no caso do Twitter. Na rede social são criadas páginas à parte da *timeline* organizadas a partir dos termos buscados e marcadores hashtags mostrando os conteúdos “em destaque”. Recuero (2009, p.144) define as que as comunidades virtuais são formadas por: “conjunto de atores e suas relações, em um determinado espaço, constitui laços e capital social em uma estrutura de *cluster*, através do tempo, associado a um tipo de pertencimento”. Dentro dessas comunidades é construída uma realidade própria, onde se transforma e relaciona as interações com o outro (Amaral & Sousa, 2009) e ilustram tendências socioculturais maiores (D’heer & Verdegem, 2014). Nesses espaços podem se construir e explorar um novo tipo de “opinião pública” (Lévy, 1999), referindo-se ao cidadão, à vida cotidiana, envolvendo “todas as esferas do social, articuladas entre si” (Andrade, 2011, p.199).

## Dados e métodos

As publicações foram coletadas a partir do serviço web Netlytic<sup>3</sup>, que se conecta com a API do Twitter, optando-se pela recolha de publicações sem restrição de acesso, informações abertas na rede, ou seja, informações consideradas “públicas” na rede social, em dois períodos: 1) novembro de 2015 a janeiro de 2016 e 2) maio a julho de 2016. Utiliza-se a metodologia mista de Creswell (2010), a análise de conteúdo para web da Herring (2009) que contempla todos os recursos utilizados e os conteúdos temáticos das mensagens.

Foram selecionadas as publicações contendo cinco termos-chave, equivalentes nos idiomas português e espanhol, considerados pela literatura como os termos mais utilizados: *Alterações climáticas*; *Aquecimento Global*; *Calentamiento global*; *Cambio climático*; e *Mudanças climáticas*, incluindo a *hashtag* (#) em frente a termo e com variações de acentuação. Embora *alterações climáticas* e *mudanças climáticas* sejam termos equivalentes são utilizados em contextos culturais diferentes, o primeiro é mais utilizado no português europeu e o segundo, é mais utilizado no Brasil.

Para a análise foram identificadas as publicações mais populares dentro da rede social, ou seja, através do compartilhamento, chamado de Retweet (RT), que representam um

---

<sup>2</sup> A *hashtag* é uma marcação semântica identificada através do símbolo # seguido da palavra.

<sup>3</sup> <https://netlytic.org/>

endorso do público sobre aquela publicação (Williams, et. al., 2015). Essas mensagens foram identificadas como as mais relevantes para os utilizadores do Twitter através de um ranking de classificação pelo maior número de compartilhamentos, organizado utilizando da linguagem de programação R. São identificados os recursos utilizados, os conteúdos temáticos, quais as notícias e o âmbito geográfico estiveram em destaque.

### **Descrição da amostra**

Ao todo, para este artigo, foram coletadas 1.074.134 publicações sendo que 950.257 tweets correspondem ao período 1 e 123.877 no período 2.

**Tabela 1: Volume de Publicações**

Termos-chave	Período 1	Período 2
Alterações climáticas	2.950	901
Aquecimento global	41.056	15.567
Calentamiento global	77.834	74.695
Cambio climático	809.959	22.817
Mudanças climáticas	18.458	9.897

Devido a essas disparidades, não somente entre os períodos como também entre os termos-chave, optou-se por analisar o mesmo número de tweets por termo-chave mantendo assim a granularidade da amostra. São analisadas as 100 publicações com maior número de RTs com cada termo-chave por período. No entanto, no segundo período, com o termo “alterações climáticas” não se registrou o volume mínimo definido na metodologia, e para não comprometer a amostra, são analisados somente os 87 tweets que foram compartilhados pelo menos uma vez. Assim, ao invés das 1 mil publicações (100 tweets x 5 termos x 2 períodos), são considerados os 987 tweets mais populares na rede.

### **Análise das publicações e recursos utilizados**

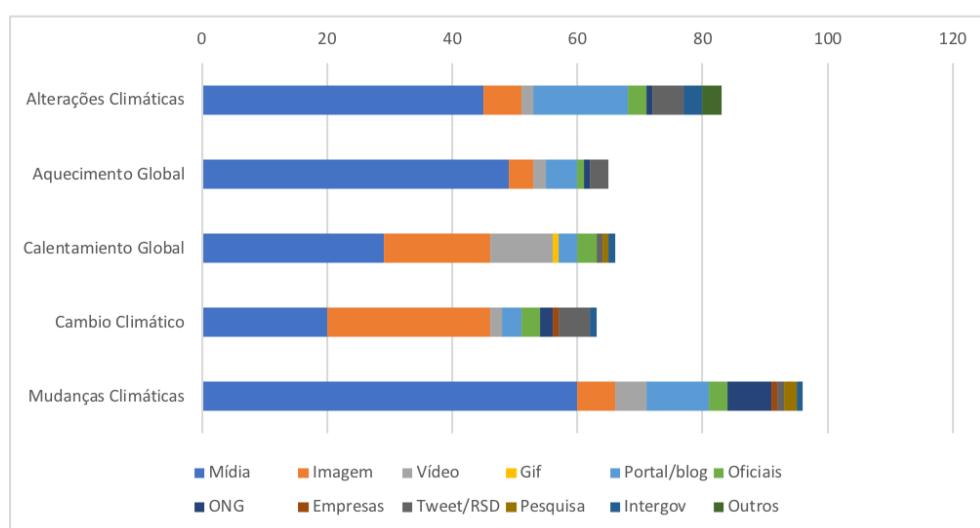
Baseado na metodologia de Herring (2009), primeiramente foram analisados os recursos utilizados nas publicações. Considerando que cada artifício gera um link na rede social Twitter, foram identificados os direcionamentos das publicações de acordo com os seguintes critérios, se referente a: Mídia; Portal/blog; ONGs; ONU e demais organizações intergovernamentais; Imagem/foto; Vídeo; GIF; Tweet ou outras redes sociais; Governo e páginas oficiais; e Pesquisa (para centros de pesquisa e universidades).

As páginas de mídia foram caracterizadas de acordo com a apresentação do perfil, a mídia tradicional (empresas de comunicação) e a mídia alternativa, que assume uma postura

ou uma causa, e que, em alguns casos, usa a informação para analisar contextos, desafiar e mobilizar (Forde, 2011, p.176), neste sentido, mesmo realizando um jornalismo mais especializado (ambiental) é profissionalizado e de cunho jornalístico. Diferente da mídia, são os Portais e Blogs, que podem ser páginas pessoais ou de conteúdo variado, como entretenimento, mas que não seguem padrões jornalísticos. Também se diferenciam as Páginas de ONGs por se tratarem de espaços em prol de uma causa. Assim como também se diferenciam dos contextos das Organizações Intergovernamentais, como a ONU e Unicef, por exemplo, e ainda das páginas oficiais de governos (nacionais ou locais).

Considera-se Imagem/foto todas as referências de *link* a este tipo de recurso que pode ser um desenho, um gráfico, uma fotografia, um *cartoon*, entre outros. Outros formatos identificados são o de vídeo (maioria dos casos para plataforma do YouTube) e do GIF (que é um formato próprio). Em casos de RT e reprodução da conversação é possível incluir a mensagem original junto com a nova, mantendo o *link* para outro *tweet*, e optou-se por enquadrar referências a *Tweet* e a outras redes sociais digitais (RSD).

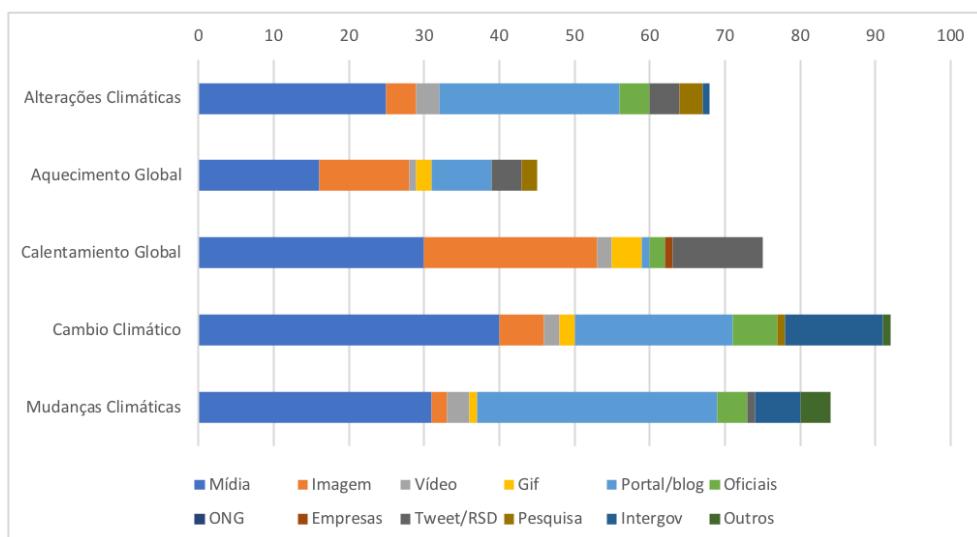
No gráfico da Figura 1 é possível perceber claramente o destaque da mídia no primeiro período de análise. Em pelo menos três categorias a diferença entre as demais é notável, atingindo os 60% em “mudanças climáticas” e quase 50% das publicações sobre “aquecimento global” e “alterações climáticas”.



**Figura 1: Direcionamento dos recursos utilizados no período 1**

No segundo período parece haver um equilíbrio entre os direcionamentos, ainda que em “cambio climático” a mídia tenha se destacado, com 40% dos direcionamentos, como mostra a Figura 2. Seguindo ainda de 30% das publicações de “calentamiento global” e

pouco mais para “mudanças climáticas”. Também é perceptível o crescimento no destaque para conteúdos oriundos de Portais e Blogs no segundo período, sendo o direcionamento principal para publicações referentes a “mudanças climáticas”.



**Figura 2: Direcionamento dos recursos utilizados no período 2**

Entre os Blogs se destacou a página de uma professora de química, sempre com texto “Química, Meio ambiente e edificações” seguido pelo título do texto. O material é contextualizado, incluindo textos de outros pesquisadores e a reprodução de artigos de revistas científicas, tendo mais de dez textos compartilhados no período, somente com o termo “mudanças climáticas”. O blog também foi citado na amostra de outros termos. No entanto, as publicações com o *link* que direcionam para o blog são todas oriundas da conta no Twitter da “Frente São Paulo”<sup>4</sup>.

No contexto da comunicação das mudanças climáticas a investigação sobre as imagens tem importantes informações, o que poderia ser o caso de estudo completo somente sobre o tema. Não tendo como propósito compreender essas questões neste artigo destaca-se uma das imagens incluídas nos *tweets* que é uma fotografia de uma escultura do artista Isaac Cordall, em Berlim, intitulada: “*Políticos discutiendo sobre el cambio climático*”. Um dos *tweets* com a imagem recebeu 1.397 *retweets*, sendo que ela aparece mais de uma vez na amostra. Foram identificadas também diversas imagens de animais em extinção e ursos

<sup>4</sup> A conta do Frente São Paulo define como: “Ser intelectual é usar sua capacidade de pensar para melhorar sua vida e a vida das pessoas ao seu redor este é nosso objetivo. Por isso Lutamos pela Democracia na cidade de São Paulo”.

polares, algumas delas atribuindo sentimentos humanos como se o animal estivesse a pedir ajuda.

Embora tenham sido poucos casos de referências a ONGs, nem se tenham dados específicos sobre o envolvimento dos cidadãos *offline*, elas aparecem na amostra. Por exemplo, A mobilização organizada pela Avazz “Marcha Mundial pelo Clima” foi bastante referida no primeiro período e ainda a campanha da WWF da Espanha para pedir ao governo por ações contra as alterações climáticas pedindo “nenhum grau a mais” (#NiUnGradoMas). Valenzuela (2014) defende que a presença de organizações ativistas nas redes sociais aumenta as chances de disseminação de informação.

O uso de *hashtags*<sup>5</sup> é um dos principais artifícios da rede social Twitter. Surgiram bastantes referências a #cop21, #NASA, nomes de cidades e países, como #Paris, #Peru, #Honduras e #latinoamerica, por exemplo, e nomes de empresas como #G1, principalmente no primeiro período. Por outro lado, no primeiro período as *hashtags* foram menos utilizadas com os termos-chave. Ou seja, em mais casos a captura da publicação se deu pela presença dos termos no texto, ou no *link*. Isso corrobora a pesquisa de Pearce *et al.* (2014, p.3), que identificaram que as *hashtags* são frequentemente usadas em relação a ciência, campanhas políticas, referências geográficas e para significados sociais das mudanças climáticas.

A título de exemplo, entre as publicações analisadas na amostra, o termo mais citado com a *hashtag* foi #cambioclimático citado 24 vezes, seguido por #calentamientoglobal (referido cinco vezes), #mudançasclimáticas (quatro vezes) e #alteraçõesclimáticas (uma vez). Já no segundo período, foi identificado maior uso das *hashtags* e #cambioclimático também foi o termo mais utilizado, sendo encontrado em 80 *tweets*. Entre os demais termos destaca-se #calentamientoglobal (11 vezes), seguido por #mudançasclimáticas (quatro vezes) e #alteraçõesclimáticas (três vezes). Nenhuma vez foi referida #aquecimentoglobal.

### Análise de conteúdo temática

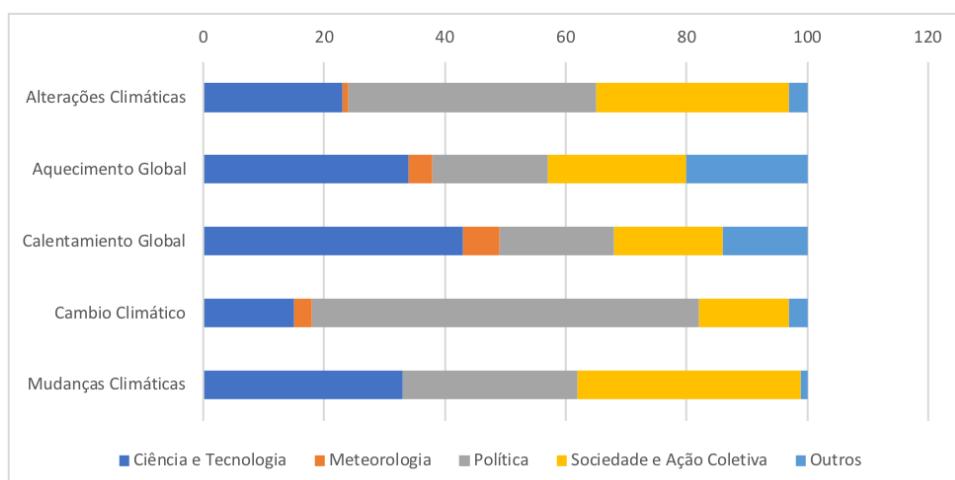
As publicações foram classificadas com base na categorização temática de Broadbent (2012), para a cobertura da mídia impressa, adaptada ao contexto desta pesquisa da seguinte forma: “ciência e tecnologia” (publicações relacionadas ao desenvolvimento tecnológico, publicações científicas, matriz energética, entre outros); “sociedade e ação coletiva” (envolvimento da sociedade civil, celebridades, instituições, ONGs); “meteorologia”

---

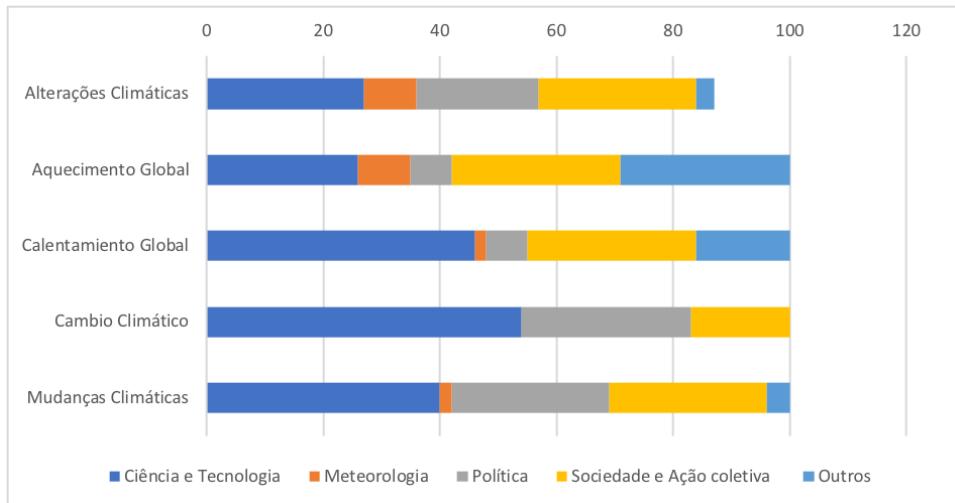
<sup>5</sup> Cabe aqui ressaltar que a ferramenta utilizada para capturar os *tweets* considera também as palavras sem acento e, conforme descrito na metodologia, foram capturados os termos em conjunto, com e sem a *hashtag*.

(tópicos relacionados com a previsão do tempo e clima); e “política” (envolvimento de representantes políticos, relações internacionais e entidades como a ONU, por exemplo, os chamados *policymakers*). Mas também foi preciso criar uma categoria residual para publicações que não tenham relação com o tema, chamada “outros”.

As publicações relacionadas com os temas sobre “política” tiveram um maior destaque no primeiro período, com cerca de 35% dos conteúdos totais. Na sequência, como pode ser observado na Figura 3, os temas mais abordados foram “ciência e tecnologia” (29.6%) e “sociedade e ação coletiva” (25%). Os conteúdos políticos estiveram, na maioria dos casos, relacionados com a cobertura da mídia sobre a COP 21 e também destaque para declarações de políticos na Conferência. Os temas de “ciência e tecnologia” são sobretudo notícias sobre relatórios científicos e as publicações enquadradas em “sociedade e ação coletiva” devido a série de protestos realizados em torno da COP 21, como a *Marcha Mundial Pelo Clima* (organizada pela Avaaz).



**Figura 3: Categorias temáticas período 1**



**Figura 4: Categorias temáticas período 2**

No segundo período, destaca-se claramente a categoria “ciência e tecnologia”, como mostra a Figura 4, com quase 40% das publicações sobre o tema. O destaque para temas relacionados com “ciência e tecnologia” pode estar relacionado com a divulgação de relatórios científicos e o emergir de temas de interesse científico com impacto na vida das pessoas (Bueno, 2013). Entre as publicações mais populares esteve o GIF<sup>6</sup> com a *Espiral do Clima*, criado por Ed Hawkins, considerada a melhor ilustração com as medições de temperatura desde 1850 até 2016. Além disso, muitas notícias sobre as consequências das alterações climáticas, desde a produção de alimentos, cidades que ficarão submersas com a subida dos níveis do mar.

Em segundo lugar aparece a categoria “sociedade e ação coletiva” com 26%, seguido por 19% de conteúdos sobre “política”. Essa alteração na ordem temática dos conteúdos pode ter relação com a agenda intergovernamental devido a Conferência das Partes, a COP-21, durante o período 1 de coleta, identificado em outros estudos (e.g. Balbé & Carvalho, 2017; Kirilenko & Stepchenkova, 2014). Muitas das publicações envolvendo a sociedade, referiram ações como o plantio de árvores, reciclagem, surgindo exemplos que relacionam o empoderamento feminino para ações de combate ao aquecimento global.

No contexto da análise, foi possível perceber que o público participante da rede associa temperaturas ao longo do dia com as mudanças climáticas, o que justificou a existência da categoria “meteorologia”. Um exemplo disso é: “*Qd estás a curtir bue do calor de Dezembro mas lá no fundo sabes que é o aquecimento global*”<sup>7</sup>. Kirilenko et al. (2015) caracterizaram o público como uma “rede distribuída de sensores” que traduzem experiências e envolvem o discurso de mudanças climáticas.

O volume de publicações sobre conteúdos não relacionados com as alterações climáticas foi maior no período 2. As publicações atribuídas a “outros” relacionam termos utilizados para definições do clima em outros sentidos, em muitos dos casos para humor. Um exemplo é uma publicação sobre a resposta de um aluno para a definição de “aquecimento global” como o: “Conjunto de programações da Globo: Tela Quente,

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=wXrYvd-LBu0>

<sup>7</sup> Reprodução do texto original publicado, onde pode se ler: “Quando estás a gostar muito do calor de dezembro, mas lá no fundo sabes que é o aquecimento global” publicado com expressão utilizada em Portugal, que se situa no hemisfério norte e, por isso, dezembro é período de inverno.

Esquenta, Temperatura Máxima (...)"<sup>8</sup>, referindo-se a nomes de programas televisivos da empresa de mídia Rede Globo, do Brasil.

## Referências aos atores

Além das declarações de políticos, que têm um cargo em que lhes são atribuídas responsabilidades como representantes da sociedade, principalmente no contexto da COP 21 e do Acordo de Paris, destacaram-se as declarações do Papa Francisco, cantores e atores. Em alguns casos, o destaque foi para ações de celebridades, como no vídeo que a cantora Katy Perry gravou a convite da UNICEF para explicar o impacto das mudanças climáticas na vida das crianças<sup>9</sup>, o encontro do Papa com o ator e ativista Leonardo DiCaprio e a participação de uma atriz americana, Cara Delevingne, em uma conferência na Casa Branca sobre combate às mudanças climáticas. Mas houve ainda um caso de uma notícia que denuncia<sup>10</sup> que “Prédios de ricos e famosos em Nova York são grandes emissores de poluentes”, devido ao consumo energético dessas construções. A reportagem cita diversas pessoas famosas, entre eles o jogador de futebol Cristiano Ronaldo e o presidente americano Donald Trump. A opinião de celebridades e pessoas públicas continua sendo importante no Twitter como já apontado por Kirilenko & Stepchenkova (2014), como também das referências a políticos, condizente com resultados de artigo anterior (Balbé & Carvalho, 2017).

## Twitter como espaço para reprodução da mídia

Em estudos de Ciências da Comunicação dentro das redes sociais e, principalmente, devido ao volume de *links* que direcionam para conteúdos oriundos da mídia, considerou-se pertinente analisar quais as notícias que tiveram maior repercussão dentro do Twitter nos períodos analisados. Após o enquadramento do conteúdo temático são descritas as abordagens sobre as alterações climáticas mais populares na rede social de acordo com os termos-chave, como também apresentadas as principais fontes de informação e âmbito geográfico dos conteúdos.

<sup>8</sup> Os dois programas “Tela Quente” e “Temperatura Máxima” são para exibição de filmes, em horários diferentes, já o “Esquenta” foi um programa de entretenimento exibido nas tardes de domingo, de 2011 a janeiro de 2017, na Rede Globo de Televisão, no Brasil.

<sup>9</sup> O vídeo está disponível no canal do YouTube da Unicef: <https://www.youtube.com/watch?v=IZG8xJcxhOE> (último acesso em 10 de junho de 2017, com mais de 140 mil visualizações).

<sup>10</sup> A partir de uma lista chamada de “Emissões de elite: como as casas dos mais ricos nova-iorquinos ajudam a impulsionar as alterações climáticas”.

**Alterações climáticas (AC)** – predomínio de conteúdos sobre um relatório do Banco Mundial que relaciona às AC com o aumento da pobreza, no primeiro período. De modo geral, as notícias sobre relatórios científicos foram maioria. Entre os estudos se destacaram três outros relatórios sobre Portugal, um voltado para um relatório da Comissão Europeia sobre o que pensam os portugueses sobre as AC, e outros dois sobre o país, destacando os riscos para Portugal e como o país pode sofrer com as alterações climáticas. Além disso, ainda aparece um relatório do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, a UNEP, sobre oportunidades para empresas no combate as AC e relação dos direitos e bens comuns com os riscos das AC (estudo da Abong). Nas demais notícias, destacou-se a assinatura do Acordo de Paris, a declaração do Papa Francisco que fez um apelo aos líderes mundiais, a Marcha pelo Clima, e o estudo do Banco Mundial. Chama a atenção ainda outras publicações de âmbito local, além das referências nacionais a Portugal, uma reportagem sobre os riscos para a praia de Santo André, em Cacém; as declarações do primeiro-ministro português António Costa sobre transportes e as estratégias de adaptação às AC divulgadas pelas Câmaras de Lisboa e Porto.

Já no segundo período, os temas em destaque foram para as consequências e riscos das AC como: as “tempestades fora de época”, “impactos devastadores na saúde”; “AC vão alterar dieta humana”; “afetar a viticultura europeia” e “afetar o crescimento da cortiça” e “AC põem em risco Veneza e estátua da liberdade”. Uma reportagem chama a atenção por trazer informações para mitigação das consequências: “Estudo mostra a importância das florestas secundárias na mitigação das alterações climáticas”. Relatórios divulgados pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, do Brasil, o INPE, a Unesco e o Instituto Superior de Agronomia e Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, foram as fontes principais para as matérias. As notícias também tiveram uma atenção maior ao âmbito local, de Portugal, no segundo período, com exemplos de Portugal e Lisboa, com algumas referências as Ilhas do Pacífico e a cidade de Veneza.

**Mudanças climáticas (MCs)**– A grande parte das notícias foi relacionada com pesquisa científica, exceto casos específicos da cobertura da COP21, com as declarações políticas e pormenores do acordo. Entre os relatórios se destacaram as notícias sobre: “ONU associa MC e direitos humanos” e “Cidadãos de países poluidores se preocupam menos com as MC” e “Conta das MC é mais alta para nações ricas”. Algumas reportagens apresentam as MC

como um risco, mas ainda como uma ameaça distante: “MC em quem acreditar” e “Veja os possíveis efeitos das MC no Brasil”. No entanto, diversas outras tiveram uma abordagem mais próxima, explicativa e enfática: “MC como realidade”; “5 evidencias que as MC já são realidade”; “MC e consequências já causam milhares de mortes”; “Extinção de animais pode agravar os efeitos das MC”; “Efeito das MC na Amazônia”; “MC e América latina”; “Experimento recria condições do mar e estuda consequências das MC”; e “MC afetarão a saúde das crianças”. Dentre as matérias explicativas chama a atenção as referências à pecuária entre as publicações mais populares, já que o Brasil é um dos maiores produtores e consumidores de carne bovina do mundo e pouco se fala da questão: “Pecuária: um dos principais fatores de desmatamento, como reduzir a contribuição da pecuária brasileira para as MC”; e “Estudo propõe ‘cortar na carne’ contra MC”. As principais fontes citadas foram OMS, ONU, NOAA, revistas *Science Advances* e *Ecology and Evolution*, o Pew Research Center, a Federação mundial da vida selvagem, a *American Academic Pediatrics*. No âmbito geográfico, as notícias envolveram temas globais, como também citam regiões distantes geograficamente como o Egito e as Ilhas Kiribati (próximas ao Havaí). Algumas referências nacionais do Brasil são sobre a Amazônia e regionais para a América Latina.

No segundo período, a abordagem foi mais voltada aos riscos: “MC ameaçam a agricultura familiar nas regiões Norte e Nordeste”; “MC vão agravar secas e prejudicar produção de alimentos no Caribe”; “MC ameaçam patrimónios da humanidade”; “Países pobres serão os primeiros a sofrer efeitos das MC”; “MC já afetam o desempenho no trabalho” e “Com MC, catástrofes naturais deverão se tornar mais frequentes no Brasil”. Ou seja, surgem alguns exemplos de referência ao risco como algo mais próximo, com uma aproximação mais tangível, principalmente quando se fala na produção de alimentos. As fontes de informação mais utilizadas pela mídia foram das revistas *Environmental Research Letters* e *Nature*, e também o Centro Internacional de Políticas para o Crescimento Inclusivo, Organização internacional do Trabalho, Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura, ONU e Banco Mundial. Embora tenham sido feitas referências ao Brasil, a cidades brasileiras (Rio de Janeiro, Porto Velho e Porto Alegre) e regiões da Amazônia e Norte e Nordeste do Brasil, no segundo período o contexto global predominou. As MC são apresentadas como reais, as consequências percebidas em diversos aspectos, mas os exemplos quando específicos ainda são distantes, como a Sibéria, a África, a China, o Caribe e Austrália.

**Cambio climático (CC)-** O termo foi o mais utilizado para conteúdos políticos com a maior parte relacionados COP21, como declarações de políticos, alguns casos de entrevistas, como uma realizada com o presidente da Bolívia, Evo Morales e de membros da UNFCCC, caso em que a secretária executiva Christiana Figueres relacionou o *cambio climático* com a crise dos refugiados. Algumas notícias referiram a mitigação, por exemplo: “*Que debes hacer para mitigar os efeitos do El Niño e CC*”; mas a maior parte abordou as consequências já reais: “*Sinais mais alarmantes que evidencian el cambio climático*”, “*Porque América Latina preocupa tanto el cambio climático*”, “*Como impacta cambio climático na agricultura*”; “*Imagines de las consecuencias del CC*”; e “*Gronelandia hay perdido quilómetros cubicos de hielo por causa del CC*”. Também a noção dos riscos que representa: “*Animais que podrían extinguirse por el cambio climático*”. No âmbito geográfico a América Latina, Honduras e Venezuela foram as referências mais próximas do que Sibéria e Groenlândia, mas de modo geral, as notícias envolveram abordagens mais generalistas e globais, apesar dos exemplos regionais.

No período 2, a notícia mais compartilhada foi a divulgação da extinção do primeiro animal em consequência do *cambio climático*. A pesquisa científica foi realizada pela Universidade de Queensland, da Austrália. Para além da difusão do GIF da espiral de calor e as consequências disso, outra notícia destacou que há solução para combater as mudanças climáticas: “*la verdadera tragedia del cambio climático es que tiene solución*”. Mas o tema predominante é de ameaça, as consequências para a saúde, os refugiados climáticos, riscos de segurança alimentar, governança e mobilidade, com informações da UNFCCC, FAO, ONU e *Ciencia Plus*, entre outros. O contexto global foi predominante nas publicações com algumas referências a Patagônia, Groenlândia, México, América Latina, Austrália e as Ilhas Pacífico.

**Aquecimento global (AG)** O aquecimento global foi representado, na maioria dos casos, como uma ameaça: “AG ameaça deixar 1,75 bilhão sem água”; “AG aumenta inundações em regiões úmidas e secas sem água”; “AG pode acabar com o café, a cerveja e o chocolate no mundo”; “Produção de cereais é devastada pelo AG”; “AG pode estar atrapalhando as relações sexuais”; “AG causará 48mil mortes de crianças com menos de 15 anos”; “Segundo maior lago da Bolívia secou por causa do AG”. As notícias de modo geral envolvem o âmbito global, embora também façam referências locais ao Brasil, a Amazônia e a cidade do Rio de Janeiro, as outras referências são a cidade de Bordeaux, na França, a Bolívia e a

cidade de Paris, sede da COP21. Alguns exemplos de reportagens são mais enfáticos ao público, utilizando verbos no imperativo e direcionados ao leitor: “Veja situações hipotéticas de como o AG afetará a sua vida” e contextualizados: “#cop21: vídeo explica em 2 minutos o que é o AG”. Mas também exemplos que atribuem às investigações científicas como meio possível de mitigação, através do desenvolvimento científico/tecnológico: “Bactéria pode frear o AG” e “Redução de carne reduz AG”. As notícias têm como fontes as pesquisas científicas de revistas como a *Nature*, *Nature Geoscience*, *Science Advances*, mas a maioria sobre pesquisas divulgadas pelos próprios centros de pesquisa como INPE, OMS, *Pew Research Center*, *Bureau Economic Research*, Instituto de Tecnologia Aeronáutica (BR), Aliança das águas (BR) e a Escola Nacional Superior de Bordeaux. Além de uma reportagem sobre o resultado de cinco investigações distintas: NASA, NOAA, MetOffice, Berkeley Earth e Agência Japonesa de Meteorologia com resultados semelhantes sobre as consequências do aquecimento global.

No segundo período também se destacaram notícias sobre publicações científicas, principalmente da revista *Nature* e *Nature Geoscience* sobre “AG já altera o comportamento das nuvens” e “Correntes oceânicas retardam efeitos do AG na Antártica” e sobre o risco de o AG poder prejudicar a fabricação de vinhos teve bastante repercussão. Um estudo que também se destacou pela possibilidade de mitigação foi a redução da emissão de gás metano (e relação com a pecuária), realizado na Dinamarca, “O consumo de orégano pode frear o AG”. As notícias são de maioria sobre questões globais, sendo que há apenas referências específicas ao Ártico e a Patagônia, duas regiões bastante distantes dos países de falantes de língua portuguesa e a Dinamarca.

**Calentamiento global (GG)** – as notícias que mais se destacaram são sobre pesquisas científicas e relatórios. Entre os temas destacaram-se a divulgação de recorde de temperatura no polo Norte e Antártida; a relação do fenômeno El Niño com o aquecimento global e o vídeo divulgado pela NASA sobre o aquecimento nos últimos 135 anos de verificação de temperatura. Além disso, casos de reportagens com entrevistas de especialistas para explicar o “calentamiento global” em diferentes aspectos tiveram bastante repercussão como os casos de: “*Marejadas durarán hasta marzo a causa del CG y el fenómeno de el niño*” e “*Estamos a tiempo de evitar un CG peligroso?*”. As notícias em âmbito geográfico são de maioria globais, usando várias vezes a expressão “planeta terra”. São feitas poucas referências a regiões e quando o fazem são para Bolívia, Polo Norte e Groenlândia, ou seja, exemplos

mundiais. Outros dois países foram citados, Japão e Uruguai, mas no contexto político. As principais fontes de informação são NASA, NOAA, OMM, OFX e publicações na revista *Nature Geoscience* e *Scientific American*. Alguns portais destacaram também informações do *Climate Central* e BioBio Chile.

O anúncio de que uma barreira de corais na Austrália está por morrer foi um dos destaques das publicações no segundo período. Outras reportagens destacaram o GIF do *Climate Central* com contexto sobre o aumento das temperaturas e diversas outras sobre as consequências disso, como o risco para produção de alimentos: “*la economía mundial, amenazada con un inminente ‘golpe de calor’*”; na produção de cacau “*uno de los mejores cacaos viene de la amazonía boliviana. Pero el caletamiento global amenaza su cultivo*”. Surgem também riscos associados a subida do nível do mar para cidades e o risco iminente de migrações forçadas, os conhecidos “refugiados climáticos”. Quando se refere ao âmbito geográfico das coberturas se mantém como globais, além da Austrália bastante referida, estão Alemanha, Honduras, Bolívia, a região de Chiloé, província do Chile, América Latina e Antártida. As revistas *Nature* e *Scientific Reports* foram as mais referidas.

## Considerações

A variedade de conteúdo compartilhado principalmente oriundo da mídia tradicional reforça a utilização do Twitter como fonte de informação (Recuero & Zago, 2010; Kwak et al., 2010, Balbé & Carvalho, 2017) sendo consistente com pesquisas em língua inglesa (Williams et al., 2015). Além disso, a reprodução de grande número de publicações sobre relatórios científicos também pode mostrar um consenso do público sobre o conhecimento científico sobre as mudanças climáticas, bem como um maior envolvimento e endosso do público em geral do que entre os célicos e negacionistas, que foram identificados em pequenos exemplos, utilizando os termos-chave da pesquisa.

No contexto da realização da COP 21 as declarações políticas obtiveram destaque, bem como a própria realização da Conferência com exemplos de reportagens explicativas sobre a importância global do encontro dos líderes e a urgência por um acordo internacional de limite de emissões de gases de efeito estufa, principalmente, e responsabilização/compensação econômica. O impacto da agenda intergovernamental nas comunicações sobre as alterações climáticas também condiz com outros estudos, principalmente sobre a presença de líderes de opinião no Twitter (Kirilenko & Stepchenkova, 2014).

Embora se tenha depositado também esperança nas discussões de políticas públicas e com o Acordo de Paris, pode-se entender que para os utilizadores as decisões ainda são dos chefes de estado e decisores políticos (Carvalho, 2010). Discursos otimistas foram muitas das vezes associados as soluções com bases tecnológicas. Houve casos específicos de reportagens sobre o impacto de invenções de tecnologias na economia e oportunidades de negócios para empresas investirem em “produtos” de geração de energia limpa, por exemplo. No entanto, discursos comuns sobre prognósticos futuros com o desenvolvimento sustentável podem provocar inação (Carvalho, 2012).

Entre os termos utilizados “mudanças climáticas” e “cambio climático” foram semelhantes quanto ao tipo de cobertura mais explicativa. As consequências das “mudanças climáticas”, a relação com a América Latina, a floresta Amazônica, direitos humanos e saúde pública. No entanto, “cambio climático” teve uma ênfase um pouco maior quanto às formas de mitigação, os sinais que mais evidenciam o “cambio climático”, o contexto do porquê a América Latina se preocupa tanto, o impacto na agricultura. De modo geral, as referências aos termos foram negativas, consequências reais e ameaça para o futuro.

Foram comuns as referências a América Latina em ambos os idiomas. Mas na maior parte das publicações a abordagem sobre as mudanças climáticas envolveu o contexto global (como também identificaram Kirilenko & Stepchenkova, 2014). A maior parte das referências a regiões específicas ainda é voltada a regiões distantes como a Groenlândia e locais mais isolados, principalmente por causa das pesquisas científicas. Interessante observar que em português tanto Portugal quanto Brasil produziram o mesmo tipo de matéria com foco no local: “Veja possíveis efeitos das mudanças climáticas no Brasil” (matéria do G1) e em Portugal: “Portugal é um dos países que mais pode sofrer (matéria jornal Expresso). Ambos os países têm exemplos de aproximação com a realidade local, seguindo critérios jornalísticos de proximidade. São justamente nas instâncias locais que os temas podem vir a chamar mais a atenção da população para reagir (Carvalho, 2011).

A abordagem do risco associado ao medo, como mostrado nos conteúdos noticiosos, pode também não aproximar o espectador para uma mudança de atitude no enfrentamento das mudanças climáticas (Giddens, 2010). Os critérios de noticiabilidade da mídia ao enfatizarem a dramatização podem ser ainda contestados ao utilizarem um discurso mais alarmista e, por sua vez, mais atrativas ao leitor (Boykoff & Boykoff, 2007), mas não a longo prazo, sendo contraproducente (Hulme, 2008). A propagação deste tipo de notícia dentro do contexto da representação das mudanças climáticas pode, no entanto, indicar que a as

mudanças climáticas são vistas pelo público participante da rede social como uma ameaça e que esta informação é relevante. Esse resultado corrobora com a pesquisa de Hansen, Arvidsson, Nielsen, Colleoni, & Etter (2011), na qual se identificou que dentro do Twitter as notícias negativas se propagam mais rápido do que as notícias positivas.

## Referências bibliográficas

- Amaral, I. (2012). Participação em rede : Do utilizador ao “consumidor 2.0” e ao “prosumer.” *Comunicação e Sociedade*, 22, 131–147.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17231/comsoc.v22i0.1278>
- Amaral, I. A., & Sousa, H. (2009). Ambientes sociais em rede. In *X Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais*. <https://doi.org/10.13140/2.1.3078.4320>
- Andrade, P. (2011). *Sociologia semântico-lógica na web 2.0/3.0 na sociedade da investigação*. Lisboa: Caleidoscópio.
- Balbé, A. D., & Carvalho, A. (2017). As mudanças climáticas no Twitter: a ascendência da mídia e da política. *Desenvolvimento e Meio Ambiente*, 40, 141–161.  
<https://doi.org/10.5380/dma.v40i0.49047>
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210–230.  
<https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Boykoff, M. T., & Boykoff, J. M. (2007). Climate change and journalistic norms: A case-study of US mass-media coverage. *Geoforum*, 38(6), 1190–1204.  
<https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2007.01.008>
- Broadbent, J. (2012). Divergent agendas: Climate change newspaper discourse in fifteen societies. In *Planet Under Pressure Conference*. Londres: Paper presented at Planet Under Pressure Conference.
- Bueno, W. (2013). Imprensa e mudanças climáticas no Brasil: *Razón Y Palabra, Tratamiento*(84).
- Carvalho, A. (2010). Media(ted) discourses and climate change: A focus on political subjectivity and (dis)engagement. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Climate Change*, 1(2), 172–179. <https://doi.org/10.1002/wcc.13>
- Carvalho, A. (2011). *As alterações climáticas, os media e os cidadãos*. Coimbra: Grácio.
- Carvalho, A. (2012). Cambio climático, medios de comunicación y la paradoja del conocimiento y la inacción. In J. L. P. Raigada, J. C. Á. Coghlan, G. T. Alonso, M. V. Mariño, & J. A. G. Moya (Eds.), *Comunicación, controversias e incertidumbres frente al consenso científico acerca del Cambio Climático* (Vol. 30, pp. 81–107). La Laguna: Sociedad Latina de Comunicación Social.
- Castells, M. (2013). *Redes de indignação e esperança: Movimentos sociais na era da internet*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Cogo, D., & Brignol, L. D. (2011). Redes Sociais e os estudos de recepção na internet. *MATRIZes2*, 4(2), 75–92. Retrieved from [http://www.matrizes.usp.br/ojs/index.php/matrices/article/view/193/pdf\\_218](http://www.matrizes.usp.br/ojs/index.php/matrices/article/view/193/pdf_218)
- Creswell, J. (2010). *Projeto de Pesquisa - Métodos qualitativo, quantitativo e misto*.

*Projeto de pesquisa: métodos qualitativo e quantitativo e misto* (3<sup>a</sup>). Porto Alegre: Artmed.

- D'heer, E., & Verdegem, P. (2014). What social media data mean for audience studies: a multidimensional investigation of Twitter use during a current affairs TV programme. *Information, Communication & Society*, 18(2), 221–234.  
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.952318>
- Forde, S. (2011). *Challenging the News: the journalism of alternative and community media*. Hounds Mills: Palgrave Macmillan.
- Giddens, A. (2010). *A política da mudança climática*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Hansen, L. K., Arvidsson, A., Nielsen, F. Å., Colleoni, E., & Etter, M. (2011). Good Friends, Bad News - Affect and Virality in Twitter. In *Future information technology* (pp. 34–43). Berlin: Springer Berlin Heidelberg. Retrieved from <http://arxiv.org/abs/1101.0510>
- Herring, S. C. (2009). Web Content Analysis: Expanding the Paradigm. In J. Hunsinger, L. Klastrup, & M. M. Allen (Eds.), *International Handbook of Internet Research* (1st ed., pp. 233–249). Amsterdam: Springer Netherlands - Springer Science+Business Media. [https://doi.org/10.1007/978-1-4020-9789-8\\_14](https://doi.org/10.1007/978-1-4020-9789-8_14)
- Hulme, M. (2008). The conquering of climate: Discourses of fear and their dissolution. *Geographical Journal*, 174(1), 5–16. <https://doi.org/10.1111/j.1475-4959.2008.00266.x>
- Jenkins, H. (2009). *A cultura da convergência* (2<sup>a</sup>). São Paulo: Aleph.
- Kirilenko, A. P., Molodtsova, T., & Stepchenkova, S. O. (2015). People as sensors: Mass media and local temperature influence climate change discussion on Twitter. *Global Environmental Change*, 30, 92–100. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2014.11.003>
- Kirilenko, A. P., & Stepchenkova, S. O. (2014). Public microblogging on climate change: One year of Twitter worldwide. *Global Environmental Change*, 26, 171–182. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2014.02.008>
- Kwak, H., Lee, C., Park, H., & Moon, S. (2010). What is Twitter, a Social Network or a News Media? *The International World Wide Web Conference Committee (IW3C2)*, 1–10. <https://doi.org/10.1145/1772690.1772751>
- Lai, L. S. L., & Turban, E. (2008). Groups Formation and Operations in the Web 2.0 Environment and Social Networks. *Group Decision and Negotiation*, 17(5), 387–402. <https://doi.org/10.1007/s10726-008-9113-2>
- Lemos, A. (2013). *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea* (6<sup>a</sup>). Porto Alegre: Sulina.
- Lévy, P. (1999). O movimento social da cibercultura. In *Cibercultura* (pp. 123–133). São Paulo: Editora 34.

- O'Neill, S., & Boykoff, M. (2011). The role of new media in climate change. In S. O. Lorraine Whitmarsh, Irene Lorenzoni (Ed.), *Engaging the Public with Climate Change: Behaviour Change and Communication*. Londres: Routledge.
- Pearce, W., Holmberg, K., Hellsten, I., & Nerlich, B. (2014). Climate change on twitter: Topics, communities and conversations about the 2013 IPCC Working Group 1 Report. *PLoS ONE*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0094785>
- Recuero, R. (2009). *Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina.
- Recuero, R., & Zago, G. (2010). “RT, por favor”: considerações sobre a difusão de informações no Twitter. *Fronteiras – Estudos Midiáticos*, 12(2), 69–81. <https://doi.org/10.4013/fem.2010.122.02>
- Schäfer, M. S., & Schlichting, I. (2014). Media Representations of Climate Change: A Meta-Analysis of the Research Field. *Environmental Communication*, 8(2), 142–160. <https://doi.org/10.1080/17524032.2014.914050>
- Valenzuela, S. (2014). Analisando o uso de redes sociais para o comportamento de protesto: o papel da informação, da expressão de opiniões e do ativismo. *Revista Compolítica*, 1(4), 13–42.
- Williams, H. T. P., McMurray, J. R., Kurz, T., & Hugo Lambert, F. (2015). Network analysis reveals open forums and echo chambers in social media discussions of climate change. *Global Environmental Change*, 32, 126–138. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2015.03.006>

## MEDIAS SOCIAIS

# SHIFTER E RENASCENÇA: REDDIT COMO PLATAFORMA DE DIVULGAÇÃO E DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO.

*Nuno Ricardo Fernandes*

*Instituto Politécnico de Portalegre, Portugal*

[nrfernandes@ipportalegre.pt](mailto:nrfernandes@ipportalegre.pt)

## **Resumo**

O *Reddit* é uma plataforma social de partilha e divulgação de notícias, as quais são ordenadas segundo as escolhas e os interesses dos utilizadores registados na plataforma. Ou seja, esta plataforma pode ser entendida como sendo um espaço de debate e de descoberta de assuntos que podem ter potencial informativo.

Com um crescimento suportado na experiência social dos utilizadores, que a utilizam para divulgar as suas experiências, opiniões ou colocarem dúvidas, o *Reddit* é também utilizado para o debate de assuntos, os quais podem se encontrar fora do sistema mediático.

Internacionalmente existem experiências relatadas da utilização do *Reddit* por parte dos *media* (Minozzo, 2014).

Em Portugal a plataforma também é utilizada por alguns *media*. Neste trabalho, em particular, observaremos apenas as experiências do *Shifter* e da *Rádio Renascença* em duas vertentes: a utilização da plataforma como mecanismo de divulgação dos conteúdos produzidos pelos dois meios e também como aproveitamento dos debates criados por outros utilizadores para a sua transformação em notícia.

Como suporte teórico de desenvolvimento deste trabalho partimos das observações de Minozzo (2014) às quais aliarmos também os conceitos de convergência (Jenkins, 2006; Salaverriá, 2010) e de webjornalismo (Bastos, 2014; Canavilhas, 2007) de forma a percebermos como o *Shifter* e a *Rádio Renascença* utilizam esta plataforma e aproveitam a interação com os utilizadores.

**Palavras-chave:** Shifter, Rádio Renascença, Webjornalismo, Redes Sociais, Conteúdos.

## **Abstract**

*Reddit* is a social news sharing and dissemination platform, which is ranked according to the choices and interests of registered users. That is, this platform can be understood as a space for debate and discovery of subjects that may have informative potential.

With a growth supported by the social experience of users, who use it to spread their experiences, opinions or questions, *Reddit* is also used for the discussion of subjects, which may be outside the media system.

Internationally there are reported experiences of the use of *Reddit* by the *media* (Minozzo, 2014).

In Portugal the platform is also used by some *media*. In this particular work, we will only observe the experiences of *Shifter* and *Rádio Renascença* in two aspects: the use of the platform as a mechanism for disseminating the content produced by the two *media* and also as a use of the debates created by other users for their transformation into news.

As a theoretical support for the development of this work, we start with the observations of Minozzo (2014) to which we also combine the concepts of convergence (Jenkins, 2006; Salaverriá, 2010) and webjournalism (Bastos, 2014; Canavilhas, 2007) to realize how *Shifter* and *Rádio Renascença* use this platform and interact with the other users.

**Key-words:** Shifter, Rádio Renascença, Webjornalismo, Redes Sociais, Conteúdos.

## Introdução

Os órgãos de comunicação social portugueses utilizam o *Reddit*? Qual é a importância deste site social de notícias para os *media* portugueses? Partimos destas questões para observarmos se o jornalismo português o entende como um espaço de *gatekeeper* mas também *gatewatcher*.

Começamos por estabelecer as mudanças sofridas pelos *media*, partindo de uma perspetiva tradicional até chegar ao webjornalismo e aos novos papéis que os *media* desempenham, através do debate do que é a sociedade em rede (Castells, 2007) e das mudanças que se estabeleceram também com a ascensão das redes sociais.

De seguida, observamos as redes sociais e procuramos caracterizar o *Reddit* e as suas diferentes possibilidades, tendo em conta as suas características e que permitem estabelecer diferenças relativas a outras redes sociais.

Posteriormente e de forma breve estabelecemos como o *Reddit* é utilizado pelos *media*, centrando-nos no caso português. Após esta definição estabelecemos o método e recolhemos os dados para análise.

### 1. Internet e mudanças para os *media*: da tradição aos novos papéis.

A Internet, aqui entendida como *world wide web*, e as tecnologias digitais, como os dispositivos móveis, permitiram à sociedade a adoção de diferentes formas de comunicação. Estas mudanças tecnológicas, suportadas na sua génese em computadores, num primeiro momento, e na *world wide web*, num segundo, permitiram a teorização do conceito de «sociedade em rede» (Castells, 2007). Esta explica-se numa estruturação de nós que se interligam entre si e através dos quais existem fluxos de informação. A teoria prevê que, mesmo nos casos em que alguns nós estejam inacessíveis, o fluxo de informação continua a acontecer, através de outras ligações. Com esta teorização, Castells defende que uma alteração conceitual, porque dos *mass-media* que detém o centro da informação passam a existir múltiplos centros, já que em qualquer nó pode existir produção, envio e receção de conteúdos, independentemente das suas características.

Com a implementação da *world wide web* os *media* encontraram novos desafios e alteraram todos os seus mecanismos de trabalho de forma a assegurarem o “processamento contínuo de informação” (Castells, 2007, p. 226). Assim, emergiram formas de interação e exploração dos conteúdos mediáticos, entre elas a renovação constante da informação (Díaz Noci &

Salaverría, 2003). E também provocaram impactos na forma como os jornalistas trabalham e disponibilizam a informação (Pavlik, 2001). Mas, como se assinala, “o jornalismo desenvolvido para a web não é um fenômeno concluído, e, sim, em constituição” (Mielniczuk, 2003, p.21).

Há assim espaço para inovar e num sentido clássico o sistema mediático é suportado em conceitos como valores-notícia, *gatekeeper*, *newsmaking* ou *agenda-setting*, mas também ocorrem evoluções relacionadas com a *world wide web*.

Os valores-notícia, critérios partilhados pela comunidade jornalística, determinam a importância do acontecimento, embora seja uma atribuição estável ou linear (Galtung & Ruge, 1965; Gans, 1979, Wolf, 1999; Traquina, 2004) já que existem múltiplas variáveis a ter em conta relacionadas com as rotinas profissionais e posicionamento editorial, por exemplo. As rotinas profissionais ajudam a que se estabeleçam mecanismos de trabalho (Fontcuberta, 1993), como o *agenda-setting* (Wolf, 1999) e *gatekeeper* (Molotch & Lester, 1974), que permite determinar quais os assuntos sobre os quais a sociedade deve ser informada, até ao *newsmaking* (Wolf, 1999), isto é a forma como a notícia é elaborada.

Porém, o webjornalismo influenciou novas formas de valorizar os acontecimentos e os seus mecanismos de produção (Canavilhas, 2007). Se na tradição do jornalismo impresso considera-se a notícia como um bem perecível, no webjornalismo a notícia é cada vez mais “efêmera e transitória” (Assunção & Ehrenburg, 2015, p. 57) fruto dos *sites* e da publicação 24/24horas.

A transição pode também ser explicada pelas redes sociais, sejam as mais clássicas ou as agregadoras de notícias.

Embora estas sejam um campo recente para o jornalismo, os *sites* sociais de notícias (Szabo, 2013) como o *Reddit* podem ajudar a definir o que é valioso. Mesmo que este valor não seja necessariamente aquele que os *media* atribuiriam (Castells, 2013).

Com os ciclos noticiosos mais rápidos, aliado à voragem das redes sociais com capacidades produtivas (Cardoso & Moreno, 2016) o papel de *gatekeeper* de decisor do que deveria ser notícia alterou-se, o jornalista passou também a exercer um papel *gatewatcher* (Bruns, 2011; Canavilhas, 2010) de tudo o que é valorizado nas redes sociais (Caple & Bednarek, 2015). As redes sociais e em particular os *sites* de notícias sociais são um enfoque importante relativo ao que podem acrescentar aos *media*.

Com o webjornalismo, as redações adaptaram-se e os estudos sobre as mudanças ocorridas (Canavilhas, 2005; Bastos, 2008) refletem-nas. Apesar da escassa saída em reportagem, os

jornalistas que desempenham as suas funções no *online* procuram publicar a informação da forma mais rápida possível, para tal acompanham a concorrência, os *feeds* das agências noticiosas, mas também as redes sociais, porque estas desempenham um “papel preponderante” (Bastos, 2016, p. 16).

No entanto, o método jornalístico deve imperar, sendo necessário a verificação e confirmação (Bruns, 2011) do que é propagado nas redes sociais, porque publicar conteúdos de forma rápida e sem qualquer confirmação, pode colidir com os princípios das rotinas jornalísticas, que ditam métodos de trabalho, ou com os valores-notícia, porque pode afetar todo o processo jornalístico (Assunção & Ehrenburg, 2015).

Como assinala Recuero (2009a) as redes sociais são importantes no papel de *gatewatching* porque assumem um duplo papel: são fontes e também são filtros e cabe aos *media* utilizar esse duplo papel, aliado aos seus métodos tradicionais de validação noticiosa.

## **2. Redes Sociais e *Reddit*. A sua importância para os *media*.**

Partindo das observações de Castells (2013) e de Recuero (2009), uma rede social diz respeito aos atores sociais e comunidades e à forma como são estabelecidas as suas relações. Assim, mediante a forma como os atores sociais utilizam as redes sociais, existem duas possibilidades de as analisar: 1) as redes sociais emergentes, representam a interação social suportada nos comentários; 2) as redes sociais de filiação, agregam em si múltiplos atores sociais e acontecimentos (Recuero, 2009). Apesar desta divisão, de acordo com Recuero, algumas redes sociais podem permitir a utilização destas duas possibilidades de observação. Ao abordarmos as redes sociais e o seu impacto no jornalismo poderemos dar exemplos como o *Facebook* e o *Twitter*, já estudadas (Canavilhas, 2010; Francisco, 2010). Optamos, no entanto, pelo *Reddit*<sup>1</sup>. Este pode ser definido como:

“um site de notícias sociais através do qual as comunidades online filtram, organizam e agregam conteúdos online. Com base na opinião dos seus utilizadores, fornecem a resposta à questão: o que é digno da nossa atenção neste momento?” (Szabo, 2013, p. 12).

---

<sup>1</sup> A plataforma foi fundada por Steve Huffman e Alexis Ohanian em 2005.

<sup>2</sup> “Reddit is a social news website (SN). SN are online communities that filter, curate and aggregate online contents. On the basis of their users' opinion, they provide an answer to the question: what is worthy of our attention at the moment?” (Szabo, 2013, p.12)

Usamos assim a expressão *site de notícias sociais* para nos referirmos a esta plataforma e consideramos que por ter um funcionamento de comunidade, baseado na partilha e na discussão, é igualmente uma rede social.

Para participar é necessário, todavia, um registo<sup>3</sup>, a partir do qual o utilizador se torna *redditor* e pode partilhar, comentar e avaliar através de votos, tudo o que é publicado. Esta possibilidade de avaliar, ajuda a definir o que merece ser assinalado como «digno de atenção». O *redditor* ao votar num tópico contribui para a comunidade, porém a votação não é visível de forma a evitar qualquer forma negativa de influência e que altere a importância dos conteúdos.

A forma de funcionamento do *Reddit* acaba por ser simples. Este divide-se em múltiplos *subreddits*, os quais representam uma forma de categorização de interesses e/ou assuntos. Estes podem dizer respeito a um país<sup>4</sup>, a uma cidade, a um estilo de vida ou a uma marca *media*, entre outros exemplos.

E em cada um dos *subreddits* existem várias categorias. Que vão da «*front page*» que agrupa o mais importante, ao «*new*», dedicado a novos conteúdos, ou ao «*hot*», com os tópicos que estão a provocar maior debate e que, por isso, devem ser alvo de atenção por parte dos *redditors*.

As discussões organizam-se a partir de *threads*. Ou seja, o tópico/assunto é colocado a debate pelo *redditor* e é a partir do qual e de forma estruturada vão decorrer todos os comentários por parte da restante comunidade. Além da possibilidade de comentar o tópico principal, existe igualmente forma de comentar apenas parte do comentário colocado anteriormente, através da função de *reply*.

Outra forma de interação são as questões de âmbito genérico e colocadas em *AskReddit*<sup>5</sup> e às quais os *redditors* respondem.

Uma outra possibilidade, é a interação sublinhada através dos «*I'm a...Ask Me Anything*» (AMA). De forma simples, os «AMA» são uma forma utilizada por um *redditor* que se disponibiliza a responder às questões colocadas sobre um tema sobre o qual possui um conhecimento aprofundado. Um dos exemplos mais famosos é o de Barack Obama, por ocasião da campanha eleitoral que conduziu à sua reeleição (Szabo, 2013), e que se

<sup>3</sup> É necessário o registo (nome; e-mail e senha) para participar na plataforma e cada utilizador é avaliado segundo um sistema de pontuação denominado por *Karma*, o qual é definido através da avaliação da restante comunidade. Um *Karma* positivo indica um utilizador com contributo assinalável para a rede.  
(MarcadorPosição1)

<sup>4</sup> No caso português <https://www.reddit.com/r/portugal/> e a partir do qual existem outros sub-Reddit.

<sup>5</sup> A 16 de abril de 2018, eram subscritores 19 031 603 *redditors* do <https://www.reddit.com/r/AskReddit/>.

disponibilizou a responder às questões colocadas pelos eleitores norte-americanos num «AMA»<sup>6</sup>.

No relatório elaborado pelo *Pew Research Center* (Grieco, 2017) dedicado à realidade dos Estados Unidos, os dados referentes aos utilizadores do *Reddit* indicaram uma particularidade: a exclusividade no acesso às notícias. Embora apenas 4% do público do universo inquirido utilize-se o *Reddit* como *site social* para aceder a notícias, na maior parte dos casos a plataforma era a única utilizada, já que só em 38% dos casos os utilizadores recorriam a outros sites sociais de notícias para acederem a notícias.

Ou seja, neste caso, a comunidade do *Reddit* valoriza os conteúdos propostos à discussão e assumem um papel tradicionalmente jornalístico: são *gatekeeper* e *gatewatcher*, porque selecionam temas que devem ser reconhecidos pela comunidade, comentam e avalizam igualmente a realidade mediática<sup>7</sup>.

## **2.1 O *Reddit* e os *media*.**

Internacionalmente o *Reddit* é usado pelos *media* enquanto fonte noticiosa, mas também através de *subreddits* próprios, como são os exemplos da revista *Time Magazine*<sup>8</sup> ou do jornal *The Washington Post*<sup>9</sup>.

Em Portugal o cenário não é diferente, com o *Reddit* a ser utilizado sobretudo como fonte de informação pelos *media* nacionais, casos do são os exemplos do *Observador*<sup>10</sup>, do jornal *Público*<sup>11</sup>, do *Jornal de Notícias*<sup>12</sup>, do *Diário de Notícias*<sup>13</sup>, do jornal económico *Eco*<sup>14</sup>, da *Magg*<sup>15</sup> ou o digital *Shifter* ou da *Rádio Renascença*<sup>16</sup>.

---

<sup>6</sup> [https://www.reddit.com/r/IAmA/comments/z1c9z/i\\_am\\_barack\\_obama\\_president\\_of\\_the\\_united\\_states/](https://www.reddit.com/r/IAmA/comments/z1c9z/i_am_barack_obama_president_of_the_united_states/) - consultado a 18 de abril de 2018

<sup>7</sup> A plataforma Nónio, gerida pelos principais grupos de *media* portugueses e que pretende o registo de utilizadores, com cedência de dados pessoais, para posteriormente vender publicidade direcionada, é um tema recorrentemente debatido no /r/Portugal devido às implicações que o registo terá.

<sup>8</sup> <https://www.reddit.com/user/timemagazine/> desde 13 de junho de 2017.

<sup>9</sup> <https://www.reddit.com/user/washingtonpost/> desde 20 de abril de 2017.

<sup>10</sup> [https://observador.pt/pesquisa/?q=reddit\\_](https://observador.pt/pesquisa/?q=reddit_) - consultado a 16 de abril de 2018.

<sup>11</sup> [https://www.publico.pt/pesquisa?query=reddit\\_](https://www.publico.pt/pesquisa?query=reddit_) - consultado a 16 de abril de 2018

<sup>12</sup> [https://www.jn.pt/pesquisa.html?q=reddit\\_](https://www.jn.pt/pesquisa.html?q=reddit_) - consultado a 16 de abril de 2018

<sup>13</sup> [https://www.dn.pt/pesquisa.html?q=reddit\\_](https://www.dn.pt/pesquisa.html?q=reddit_) - consultado a 16 de abril de 2018

<sup>14</sup> O jornal económico online *Eco* abriu conta no *Reddit* a 15 de Maio de 2018

<sup>15</sup> O pedido de informações em

[https://www.reddit.com/r/portugal/comments/8k2yxx/problemas\\_com\\_os\\_vizinhos/](https://www.reddit.com/r/portugal/comments/8k2yxx/problemas_com_os_vizinhos/) e a notícia em <https://magg.pt/2018/05/18/as-historias-mais-bizarras-mirabolantes-e-divertidas-entre-vizinhos/> - consultado a 28 de maio de 2018

<sup>16</sup> <http://rr.sapo.pt/#gsc.tab=0&gsc.q=reddit&gsc.page=1> - Consultado a 16 de abril de 2018

Porém, os dois últimos utilizam a plataforma de uma diversa e é sobre estes casos em concreto que nos pretendemos debruçar.

## 2.2 Shifter.

O *Shifter* assume-se como um órgão de comunicação social português vocacionado para a geração digital. Além do *site*, a publicação também dispõe de uma presença em redes sociais mais tradicionais como é o caso da sua comunidade no *Facebook*.

Alguns dos seus conteúdos foram partilhados no  *subreddit /r/Portugal*, mas a 22 de março de 2018 foi anunciada a criação do seu próprio  *subreddit*  (<https://www.reddit.com/r/ptshifter/>) e no qual se convida à participação nas discussões e se incentiva à partilha de conteúdos<sup>17</sup>.



Ilustração 1 SubReddit ptshifter do Shifter.pt

## 2.3 Rádio Renascença.

Embora seja uma rádio com as características tradicionais, a *Rádio Renascença* assume um papel de destaque no webjornalismo português, com o seu trabalho a ser reconhecido<sup>18</sup>. Com presença em redes sociais tradicionais como o *facebook* ou o *instagram*, nas quais partilha conteúdos informativos mas também outros referentes à sua área de programação.

<sup>17</sup> A 16 de abril de 2018 eram 74 os subscriptores deste subreddit.

<sup>18</sup> <https://obciber.wordpress.com/2017/12/05/renascenca-jornal-de-noticias-e-comum-conquistam-premios-de-ciberjornalismo/> - Consultado a 26 de abril de 2018. A Rádio Renascença também venceu prémios Obciber em 2015 e 2014.

O perfil da *Rádio Renascença*<sup>19</sup> no *reddit* a partir do qual foram publicados conteúdos no *sub-reddit* dedicado a Portugal (/r/Portugal) teve um caráter experimental, tendo partilhado 22 notícias, no período compreendido entre 31 de janeiro e 28 de março de 2018.

Apesar da data de criação, o primeiro conteúdo partilhado no *subreddit /r/portugal* foi um trabalho dedicado aos sismos: “Crise Sísmica nos Açores. População deverá sentir mais abalos<sup>20</sup>” e publicado a 12 de fevereiro de 2018.

Perante as dúvidas da comunidade quanto à legitimidade da conta, o utilizador esclareceu quanto à sua autenticidade e objetivos.

[–] **saposapot** 13 pontos há 1 mês  
oi? reddit a ser origem de investigações?  
epah, muitos Parabéns! A notícia está bem interessante e fico contente que tenha surgido da 'polémica' q causou por aqui. Parabéns por estarem atentos ao que vos rodeia :)  
ligação permanente embed não guardar pali denunciar dar ouro responder

↑ [–] **Renascenca** [S] 27 pontos há 1 mês  
↓ Boa tarde saposapot :) Depois de várias conversas com os moderadores criámos uma conta oficial para divulgar certas notícias, muitas delas sem incluir links e ao mesmo tempo acompanhar a comunidade do Reddit de perto, assumindo também este como um canal de comunicação onde devemos ter uma presença oficial. Esta iniciativa parte da nossa missão de transparência e de esclarecimento de tópicos da atualidade (valorizando uma vez mais a importância de estar no reddit). Utilizamos o Reddit para perceber discussões de determinados assuntos e procurar respostas que por sua vez descompliquem os tópicos em questão.  
ligação permanente embed não guardar pali denunciar dar ouro responder

*Ilustração 2 Comentário do utilizador Renascenca quanto à sua autenticidade*

Nas respostas dadas o utilizador *Renascenca* assumia que a conta era da responsabilidade da gestão de *medias* sociais da rádio, mas também esclarecia quanto ao seu caráter experimental. Posteriormente, em outro comentário, traçava os seus objetivos quanto à política de participação e publicação na rede social de notícias: o limite máximo diário seria restrito ao máximo de 3 peças informativas produzidas pela *Rádio Renascença*.

### **3. Método de avaliação dos *media* no *Reddit /R/Portugal*.**

Tendo em conta as possibilidades de interação e a agregação de múltiplos atores (Recuero, 2008) nas redes sociais como formas de observação, optamos por seguir as propostas de Minozzo (2014) e de Szabo (2013).

---

<sup>19</sup> O utilizador Renascenca - <https://www.reddit.com/user/renascenca> - foi registado a 31 de janeiro de 2018.

<sup>20</sup>

[https://www.reddit.com/r/portugal/comments/7x0yhs/crise\\_s%C3%ADsmica\\_nos\\_a%C3%A7ores\\_popula%C3%A7ao\\_dever%C3%A1/\\_sentir/](https://www.reddit.com/r/portugal/comments/7x0yhs/crise_s%C3%ADsmica_nos_a%C3%A7ores_popula%C3%A7ao_dever%C3%A1/_sentir/) - Consultado a 16 de abril de 2018

Entre outros aspectos as propostas passam pela: a identificação do conteúdo, o tipo de hiperligação partilhada e a determinação se as notícias têm como origem em fontes de informação do *Reddit*.

O período de recolha de dados diz respeito aos meses de fevereiro e de março de 2018. As peças informativas recolhidas respeitam em exclusivo a conteúdos informativos dos *sites* da *Rádio Renascença* e do *Shifter* partilhados no  *subreddit /r/Portugal*<sup>21</sup>, excluindo-se assim outros conteúdos.

Após contabilizado e recolhidas as de notícias, procuraremos determinar se há conteúdos que foram desenvolvidos tendo por fonte partilhas originais dos utilizadores registados no sub-reddit */r/Portugal*, selecionando também um exemplo, por *media*, para o observar posteriormente de forma a perceber se a peça informativa teve origem numa publicação de outro *redditor*.

Ou seja, procuraremos determinar de que forma estes *media* desempenham um duplo papel de *gatekeeper* e *gatewacher*.

#### **4. Análise de dados.**

Os dados foram recolhidos e analisados a 26 de abril de 2010. Todos referentes ao período de investigação, o que permitiu detetar 27 peças informativas, referentes às duas publicações. Os conteúdos referentes à plataforma à *Rádio Renascença* totalizaram 22 notícias e as restantes 5 ao *Shifter*.

	Fevereiro	Março	Total
<i>Rádio Renascença</i>	11	11	22
<i>Shifter</i>	3	2	5

Tabela 3 Número de notícias partilhadas pelos media no /R/Portugal

Os conteúdos do *Shifter* fazem um aproveitamento do webjornalismo, em que para além do texto existe o recurso a outras características como as hiperligações, a ligação a redes sociais, a utilização de vídeos, entre outros aspectos como os comentários ou a possibilidade de partilha.

---

<sup>21</sup> 34084 subscribers

	<b>Shifter- /r/portugal</b>
<b>Reportagens multimédia</b>	-
<b>Notícias com texto e outro elemento multimédia</b>	1
<b>Notícias com dois ou mais elementos multimédia</b>	4
<b>Vídeos</b>	-

Tabela 4 Características hipertextuais dos conteúdos *Shifter no /R/Portugal*

Apesar do menor número de notícias partilhadas, os comentários às publicações de conteúdos veiculados a partir do *Shifter* são, todavia, relevantes, já que provocam interação e debate na comunidade.

<b>Comentários das publicações Shifter /r/Portugal</b>					
Fevereiro			Março		
<b>Pontos</b>	<b>%</b>	<b>Comentários</b>	<b>Pontos</b>	<b>%</b>	<b>Comentários</b>
14	71	4	372	96	84
6	75	3	19	76	19
9	91	5			

Tabela 5 Comentários nos conteúdos *Shifter no /R/Portugal*

Em relação aos conteúdos, na *Rádio Renascença* os dados recolhidos são parecidos àqueles que foram recolhidos no outro órgão de comunicação social presente neste trabalho.

	<b>Rádio Renascença - /r/portugal</b>
<b>Reportagens multimédia</b>	1
<b>Notícias com texto e apenas outro elemento multimédia</b>	11
<b>Notícias com dois ou mais elementos multimédia</b>	2
<b>Vídeos</b>	7

Tabela 6 Características hipertextuais dos conteúdos *Rádio Renascença no /R/Portugal*

Dos conteúdos informativos partilhados pela *Rádio Renascença* destacam-se duas reportagens multimédia: “*A surreal história de uma Ponte Eiffel*<sup>22</sup>” e “*Ex-votos de Elvas. A "Alma de um povo" aguarda restauro*<sup>23</sup>”, com esta última a utilizar vídeos 360º.

<b>Rádio Renascença - /r/portugal</b>	
<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>

<sup>22</sup> <http://rr.sapo.pt/ponte-eiffel/> - consultado a 26 de abril de 2018

<sup>23</sup> <http://rr.sapo.pt/extralarge/107545/ex-votos-de-elvas-a-alma-de-um-povo-aguarda-restauro> - consultado a 26 de abril de 2018

Pontos	%	Comentários	Pontos	%	Comentários
49	95	52	40	95	6
5	100	0	23	89	43
5	78	1	24	71	33
1	100	2	14	83	11
1	100	1	9	76	11
9	100	1	7	78	2
1	100	1	9	68	83
3	63	2	40	92	4
2	75	1	0	33	2
1	100	1	2	75	4
1	100	1	50	95	52

Tabela 7 Notícias e comentários às publicações *Renascença* no /R/Portugal

Apesar do menor número de notícias, os comentários às publicações de conteúdos veiculados são igualmente relevantes. No entanto, só a partir da confirmação da veracidade do utilizador da rádio é que o número de comentários aumentou.

#### 4.1 Shifter: o reddit como fonte de informação.

A 6 de fevereiro de 2018, o utilizador *glaand* propôs numa *thread* a criação de uma *API*, com o intuito de criar um *site* ou *app*, que reunisse os dados dos horários dos transportes públicos portugueses e assim possibilitasse a realização de interligações entre diferentes rotas e operadores.

↑ [-] Djhony 22 pontos há 2 meses  
↓ Agora reddit tb é fonte para notícias!  
ligação permanente embed guardar denunciar responder

↑ [-] mruilande 121 pontos há 2 meses  
↓ Olá. A notícia é minha e foi escrita a partir do post do Reddit, depois de uma curta entrevista via chat com o u/glaand. Lá fora é comum isto acontecer. Uma parte da missão do Shifter, enquanto revista portuguesa para a geração digital, é dar voz às pessoas e às suas iniciativas, e não apenas aos poderes políticos-económicos, que têm uma força de PR incrível. Todos os dias chegam comunicados enviados pelas agências de PR (relações públicas) da Uber, Microsoft, Google, Facebook, EDP... que permite a essas empresas terem espaço na comunicação social. A iniciativa do u/glaand é boa e achámos por bem destacá-la, não se trata de vir ao Reddit buscar notícias para ter cliques ou algo assim. Pessoalmente gosto de falar de coisas fixas e esta foi uma delas. E o Reddit pode ser uma boa fonte, como outra qualquer  
ligação permanente embed guardar pal denunciar responder

Ilustração 3 Notícia publicada pelo Shifter.

O tema foi tratado no Shifter., com uma notícia sobre o assunto, sendo partilhada no  *subreddit*. “*Programador português quer unir todos os transportes públicos nacionais*<sup>24</sup>”, teve suporte na *thread* original e numa entrevista feita à *posteriori* com o *redditor*.

#### 4.2 Rádio Renascença: o reddit como fonte de informação.

O utilizador *reed26*, a 22 de fevereiro de 2018, partilhou um *site* sobre as condições e requisitos necessários para quem pretendesse ser voluntário no *Eurovision 2018*, que iria decorrer em Lisboa, em maio.

A partilha da hiperligação para o *site* da entidade que procurava voluntários para o evento promoveu o debate no */r/Portugal*. Os comentários da maior parte dos *redditors* questionava se as funções seriam realmente de voluntariado, tendo em conta os perfis técnicos, os horários, a necessidade de utilizarem materiais próprios para desempenharem algumas das funções de voluntariado e a ausência de honorários para as diferentes funções.



Ilustração 4 Eurovisão à procura de voluntários publicado por reed26

Dias após o debate sobre as condições para se ser voluntário, o utilizador *Renascença* partilhou na *thread*, a 26 de fevereiro de 2018, uma notícia<sup>25</sup> publicada no *site* da rádio sobre a temática.

<sup>24</sup> <https://shifter.pt/2018/02/api-transportes-publicos-em-portugal/> - consultado a 26 de abril de 2018

<sup>25</sup> <http://rr.sapo.pt/noticia/106643/eurovisao-catering-filmar-e-fotografar-e-trabalho-ou-e-voluntariado> - consultado a 16 de abril de 2018.



Ilustração 5 Eurovisão. Catering, Filma e Fotografar é trabalho ou é voluntariado?

Na partilha da hiperligação para a notícia era indicado que o trabalho jornalístico tinha sido levado a cabo após a discussão que a *thread* original tinha provocado na comunidade. A validação jornalística ia para além do debate até aí feito, já que alertava que o intuito da notícia eram as “respostas que vão ao encontro da legalidade do programa de voluntários e quais as opiniões dos especialistas nesta área. A RTP afirma que é uma “grande oportunidade” para fazer currículo mas todos os sindicatos discordam, afirmando que é uma “fraude perante a lei”, sugerindo uma intervenção do governo. Edit: ainda não sabemos embêber links em palavras :-(

## 5. Notas finais

No presente o jornalismo vive desafios colocados pelas redes sociais, e os seus profissionais são além de *gatekeeper* também *gatewatcher*.

Centramos, de forma breve, um olhar sobre o *Reddit* enquanto *site* de notícias social e o seu impacto para os *media* portugueses nomeadamente em dois dos órgãos de comunicação social. Um mais tradicional, como no caso da *Rádio Renascença*, apesar do seu posicionamento no webjornalismo ser reconhecido, e um segundo vocacionado e com um posicionamento digital como é exemplo o *Shifter*.

Se o *Reddit* é usado pelos órgãos de comunicação social como uma fonte de informação, no seu sentido mais simples, não é menos verdade que estes dois exemplos o olham de forma diferenciada e no caso do *Shifter* mais sistemática.

A presença da *Rádio Renascença* no *Reddit* parece ter sido apenas uma experiência, como desde o início foi anunciado.

Apesar do número de conteúdos partilhados - 22 hiperligações para notícias e reportagens -, da clareza na definição política de participação na comunidade e do exemplo de aproveitamento de uma informação para o desenvolvimento de uma peça informativa.

No caso do *Shifter* a aposta é mais linear, sobretudo com a definição e aposta do seu próprio  *subreddit*. Neste caso particular, os exemplos de partilha e aproveitamento de temas propostos por outros *Redditors* para o desenvolvimento de peças informativas é de realçar, talvez fruto da juventude e posicionamento diferenciado do projeto.

## Referências bibliográficas

Assunção, L.F. & Ehrenburg, K.C. (2015). *Velocidade, Apuração e Credibilidade: provocações e reflexões acerca da prática jornalística na internet*. Em Revista Dispositiva, nº 3, v. 1, pp. 49-59. Recuperado desde <http://periodicos.pucminas.br/index.php/dispositiva/article/download/11344/9187> a 26 de abril de 2018

Bastos, H. (2008). *Ciberjornalistas portugueses: das práticas às questões de ética*. Recuperado desde <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/677>, consultado a 17 de abril de 2018

Bastos, H. (2016). *Os ciberjornalistas portugueses em 2016: uma aproximação a práticas e papéis*. Livro de Atas do V Congresso Internacional de Ciberjornalismo: Ciberjornalistas 3.0, FLUP: Porto. Recuperado desde [https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub\\_geral.pub\\_view?pi\\_pub\\_base\\_id=190164&pi\\_pub\\_r1\\_id=](https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=190164&pi_pub_r1_id=), consultado a 17 de abril de 2018

Bruns, A. (2011). *Gatekeeping, Gatewatching, Realimentação em tempo Real: novos desafios para o jornalismo*. Em Brazilian Journalism Research, Vol. 7, Nº 11, pp. 119-140. Recuperado desde <https://bjr.sbpjor.org.br/bjr/article/view/342/0> a 16 de abril de 2018

Canavilhas, J. (2005). *Os Jornalistas Online em Portugal. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação*. Recuperado desde Biblioteca Online das Ciências da Comunicação, Universidade da Beira Interior, <http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-jornalistas-online.pdf>, consultado a 17 de abril de 2018.

Canavilhas, J. (2010). *Do gatekeeping ao gatewatcher: o papel das redes sociais no ecossistema mediático*. Em II Congreso Internacional Comunicación 3.0, Universidad de Salamanca, 4 e 5 de outubro de 2010. Recuperado desde <http://campus.usal.es/~comunicacion3punto0/comunicaciones/061.pdf> em 23 de dezembro de 2016

Díaz Noci, J., & Salaverría, R. (2003). “Hipertexto Periodístico: Teoría Y Modelos”. Em J. Díaz Noci & R. Salaverría (Coord.). *Manual de Redacción Ciberperiodística*. (1ª Edición, pp. 81-137). Editorial Ariel: Barcelona (ISBN: 84-244-197-7)

Caple, H. & Bednarek, M. (2015). *Rethinking news values: What a discursive approach can tell us about the construction of news discourse and news photography*. Em Journalism, Vol. 1, Nº 22. Recuperado desde DOI: 10.1177/1464884914568078 a 9 de dezembro de 2016

Cardoso, G. & Moreno, J. (2016). “Os desafios da Sociedade em Rede”. Em G. Cardoso, C. Magno, T.M. Soares, T.M. & M. Crespo. (Org.) *Modelos de negócio e comunicação social, Legacy Media, Novos Media, “Telcos” e Start-ups Jornalísticas*. Edições Almedina: Coimbra

Castells, M. (2007). *A galáxia internet, Reflexões sobre internet, negócios e sociedade*. 2ª edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Grieco, E. (2017). *More Americans are turning to multiple social media sites for news*. Recuperado desde <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/11/02/more-americans-are-turning-to-multiple-social-media-sites-for-news/>, consultado a 18 de abril de 2018

Molotch, H. & Lester, M. (1974). *News as Purposive Behavior: On the Strategic Use of Routine Events, Accidents, and Scandals*. Em American Sociological Review, Vol. 39, Nº 1, pp. 101-112. Recuperado desde a <http://links.jstor.org/sici?&sici=0003-1224%28197402%2939%3A1%3C101%3ANAPBOT%3E2.0.CO%3B2-5> 15 de março de 2013

Mielniczuk, L. (2003). *Jornalismo na Web: uma contribuição para o estudo do formato da notícia na escrita hipertextual*. Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação. São Salvador: Universidade Federal da Bahia.

Minozzo, P.R.F.A. (2014). *O Reddit nos Jornais Internacionais: uma análise das matérias sobre um site social de notícias no The Guardian, The New York Times e O Globo*. Dissertação de Mestrado em Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

Moreno, J. & Cardoso, G. (2016). *Os desafios do Jornalismo em Rede*. Em Cardoso, G., Magno, C., Soares, T.M. & Crespo, M. (Org.) Modelos de negócio e comunicação social, Legacy Media, Novos Media, “Telcos” e Start-ups Jornalísticas. Edições Almedina: Coimbra

Pavlik, J. (2001). *Journalism and New Media*. New York , USA: Columbia University Press.

Recuero, R. (2009). *Redes Sociais na Internet*. Colecção Cibercultura, Editora Sulina: Porto Alegre

Recuero, R. (2009a). *Redes Sociais na Internet, Difusão de Informação e Jornalismo: Elementos para discussão*. Em Soster, D.A.; Firmino, F. (Org.) Metamorfoses jornalísticas 2: a reconfiguração da forma. UNISC. Recuperado desde <http://www.raquelrecuero.com/artigos/artigoredesjornalismorecuero.pdf> consultado a 23 de abril de 2018

Szabo, A. (2013). *Social News Sites as Democratic Media: An evaluative study of Reddit's coverage of the 2012 US presidential election campaign*. Universidade de Copenhaga, Facultade de Humanidades: Copenhaga.

Wolf, M. (1999). *Teorias da Comunicação*. Editorial Presença: Lisboa

## MÍDIAS SOCIAIS

### A ESCRITA NO FEMININO: OS PERIÓDICOS COMO REDES SOCIAIS

*Adriana Mello Guimarães*

*Instituto Politécnico de Portalegre, Portugal/CLEPUL*

[adrianamello@ipportalegre.pt](mailto:adrianamello@ipportalegre.pt)

## **Resumo**

No fim do século XIX as alterações registadas na imprensa foram muito profundas (Tengarrinha, 1989) e os jornais desempenharam um papel revolucionário na vida social. Afinal, naquela época, os jornais funcionaram como suportes de intervenção, ajudaram a ampliar o debate sobre o feminismo e operaram como verdadeiras redes sociais.

Ou seja, entendemos que o atual conceito de redes (Castells, 2013) pode funcionar como uma transposição do que acontecia com a imprensa oitocentista. Assim, ao longo deste trabalho vamos refletir como diversos jornais, almanaques e revistas funcionaram como verdadeiras redes internacionais.

Nesse sentido, pretendemos investigar o contributo de duas mulheres oitocentistas: Alice Moderno (1867-1949) e Guiomar Torresão (1844-1898). Ambas colaboraram com a imprensa e refletiram (cada uma a sua maneira) o movimento de ampliação dos direitos civis e políticos da mulher na sociedade moderna. Por exemplo: Alice Moderno sem sair dos Açores escrevia, debatia e entrava em diálogo com várias companheiras de luta que estavam espalhadas pelo mundo. Enquanto Torresão internacionalizou os seus periódicos.

**Palavras-chave:** Jornalismo, Feminismo, Redes Sociais.

## **Abstract**

In late nineteenth century the changes in the press were very profound (Tengarrinha, 1989) and the newspapers played a revolutionary role in social life. After all, at that time, newspapers worked as a support for interventions and helped broaden the debate about feminism and operated as true social networks.

That is, we understand that the current concept of networks (Castells, 2013) can function as a transposition of what happened with the 19th century press.

Thus, throughout this work we will reflect on how several newspapers and magazines have functioned as real international networks. In this sense, we intend to investigate the contribution of two nineteenth-century women: Alice Moderno, and Guiomar Torresão. They all collaborated with the press and reflected (each, in their own way) the movement to expand women's civil and political rights in modern society. For example: Alice Moderno without leaving Azores wrote, debated and chatted with many fellow feminists that were scatter all over the world. While Torresão internationalized his periodicals.

**Key-words:** Journalism, Feminism, Social Networking.

## **Introdução**

Não há nada mais belo e nem poderoso do que o jornal (...) Não há nenhuma só ideia moderna, uma só ciência, uma só arte que não tenha sido exposta à luz pelas suas colunas expansivas e propagadoras. (Franco, 1897, pp. 15-16)

Lembremos, em primeiro lugar, aquilo que é fundamental: o conceito de rede está intimamente relacionado com a tentativa de compreensão do fenómeno comunicacional (Castells, 2013,; Recuero, 2014).

Ora, ao longo do século XIX os jornais desempenharam um papel relevante no debate público, constituindo-se como importantes veículos de ampliação de ideias, de recrutamento de simpatizantes, e de legitimação dos movimentos precursores do feminismo. De facto, como apurou Lopes: “a imprensa é um dos lugares privilegiados da manifestação de um pensamento feminino que luta por uma identidade que lhe era negada pelas estruturas sociais” (2005, p.18). Ou seja, acreditamos que os periódicos oitocentistas serviram para que as organizações de mulheres se fizessem ouvir na esfera pública e atuaram como uma rede social.

Não deixa de ser curioso como duas escritoras portuguesas (Alice Moderno e Guiomar Torresão) conquistaram um vasto público leitor, provocaram debates e troca de ideias através da imprensa.

## **Breves notas sobre as redes de comunicação**

Atualmente o termo “rede” está na ordem do dia. Mas é interessante notar que “as palavras “rede” e “web” já estavam em uso no século XIX” (Briggs & Burkle, 2006; p.15). De facto, o conceito de rede pode ser utilizado para descrever inúmeros fenómenos comunicacionais, sendo de destacar a relação que Thompson (2002) estabeleceu entre a emergência das redes e o estabelecimento de uma comunicação global:

Foi somente no século XIX (...) que as redes de comunicação foram organizadas sistematicamente em escala global. Foi no século XIX, portanto, que a globalização se firmou. Isto se deveu em parte ao desenvolvimento de novas tecnologias destinadas a dissociar a comunicação do transporte físico da mensagem. (2002, p. 137)

Nesta perspetiva, sublinhe-se, ainda, o trabalho de Rogério Santos *Os novos media e o espaço público* (1998) onde o autor desenvolve uma abordagem histórica a diversas redes comunicacionais como a imprensa, os cabos submarinos, as agências de informação, etc. No

entanto, cabe a questão: o que é uma rede? O sociólogo Castells (2007, p. 15) sublinha que as redes são formas antigas da sociedade humana que podem ser definidas da seguinte forma:

Uma rede é um conjunto de nós interligados. Os nós podem ter ou menor relevância para o conjunto da rede, de forma que os que são especialmente importantes se denominam «centros» em algumas versões da teoria das redes. Em todo o caso, qualquer componente de uma rede («centros» incluídos) é um nó, e a sua função e significado dependem dos programas da rede e da sua interação com outros nós da mesma (...) A rede é a unidade, não o nó. Na vida social as redes são estruturas comunicativas (Castells, 2013, pp. 52,53)

A ideia que desse testemunho se colhe é esclarecedora: o conceito de rede tornou-se numa forma extremamente importante de se pensar a sociedade e os seus fluxos de comunicação.

Uma outra observação interessante foi proferida pelo filósofo Vilém Flusser, em 1991, na Alemanha: “quando existem dúvidas sobre quem é o emissor e quem é o receptor, quando talvez não tenha o menor sentido fazer essa distinção, então estou em um sistema conectado em rede” (Flusser, 2014; p. 71)

Tais constatações permitem-nos pensar na ideia de rede como uma malha de contacto que se espalha, onde os indivíduos relacionam-se através dos fluxos de informação que trocam entre si.

Por que o discurso das mulheres finisseculares pode ser entendido como uma rede? Ora, está inserido num circuito comunicacional aberto e até a questão temporal é relativa, como sublinhou Ramalho Ortigão: “Nós somos apenas uns simples cronistas do tempo que vamos atravessando. Somos os contribuintes especiais do mês para a história geral do século” (1992, p. 63). A par disso, muitos dos leitores dos periódicos converteram-se em autores e havia troca de correspondência pública em quase todas publicações, transformando emissores em recetores, e vice-versa.

## **2 -A voz das mulheres através da imprensa**

Veio a democracia: fez-se a iluminação a gás: assomou a instrução gratuita e obrigatória; instalaram-se as máquinas Marioni que imprimem cem mil jornais por hora; vieram os clubes, o romantismo, a política, a liberdade e a fototipia. Tudo se começou a fazer por meio do vapor e de rodas dentadas – e para as grandes massas. (Queirós, 2000, p. 97)

Cabe, então, lançar um breve olhar sobre a situação feminina finissecular. Como se sabe, os papéis sociais masculinos e femininos estavam fundados em fronteiras que demarcavam

a esfera pública da esfera privada. No entanto, convém esclarecer que ser mulher no século XIX não significa apenas viver num período de absoluta submissão. Afinal, esse século assinala também o nascimento do feminismo. De facto, a primeira vaga de feminismo ocorreu entre a segunda metade do século XIX e a primeira do século XX e caracterizou-se pela procura do acesso à esfera pública.

Recorde-se ainda que, nesta altura, o acesso à educação não era universal. No entanto, era uma ambição antiga. Consciente do fosso que separava Portugal dos países da Europa Central, Pombal transformou a política de Estado, implementando várias reformas, especialmente na educação. Neste contexto de modernização, Luís António Verney publica *O verdadeiro método de estudar* (1746). No final dessa obra considerada, na época, tão polêmica, o autor apresenta um pequeno apêndice sobre a “Educação das Mulheres”, o que demonstra uma atitude de abertura que contrasta com as ideias dominantes em Portugal. Naturalmente, no Brasil colonial, a repercussão desse esforço chegou com atraso.

Ou seja, só a partir da segunda metade do século XVIII, decorrentes das influências iluministas e da nova sociabilidade urbana, é que ocorrem mudanças na vida das mulheres, que no século XIX vão ser traduzidas por uma maior participação pública.

Ao final do século XIX, nada ilustra melhor a moderna mentalidade que se impõe do que as revistas, almaniques e jornais que circulam pela sociedade e que a caracterizam como um resultado da ação humana mais transparente e mais consciente de si. Algumas revistas incentivavam seus leitores a refletir sobre o mundo circundante em processo de modernização. No “velho” e no “novo” mundo, o jornalismo logo tornou-se num fator de transformação.

No mundo europeu industrializado, a melhoria dos transportes, o alargamento da vida escolar e a evolução das técnicas gráficas foram determinantes para fazer do jornalismo uma atividade sustentável. A inserção da ação jornalística como fator de produção cultural na vida moderna logo se fez refletir em Portugal:

O jornalismo desempenhava na difusão das atitudes inovadoras papel de relevo, condicionado embora pelo analfabetismo generalizado e pelo baixo poder de compra dos possíveis leitores. Mas a imprensa de então é, apesar de tudo, uma realidade cultural de peso (...) só de 1869 a 1871 surgiram em todo o país, 45 novas tentativas. São, sobretudo, folhas políticas, literárias, de anúncios, religiosas, humorísticas, pedagógicas. (Serrão, 1983, pp. 67-68)

- Como assinala Maria Filomena Mónica, “Os jornais eram, à época, importantes centros sociais. Era ali (...) que se faziam amigos, se discutia política, se ficava a par das intrigas do

dia. Um periódico oitocentista era o centro do mundo” (2001, p. 33). Recorde-se também as observações Tengarrinha, na obra *Nova história da imprensa portuguesa das origens a 1865*:

(...) a imprensa se apresenta cada vez mais como um meio por onde se gera uma parte da conflitualidade social: não apenas passa a ser porta-voz de grupos em condições de formular pontos de vista de interesse para área social mais ampla, tendo esta a capacidade para acolhê-los, mas também capaz de lhes dar dimensão de intervenção. (Tengarrinha, 2013, p. 876)

Interessante será tentar perceber como podemos associar a difusão do movimento feminista à configuração das redes? Como é que as organizações de mulheres se fizeram ouvir na esfera pública? Concordamos com a observação de Constância Lima Duarte:

Quando as primeiras mulheres tiveram acesso ao letramento, imediatamente se apoderaram da leitura, que por sua vez levou à escrita e à crítica. E independentemente de serem poetisas, ficcionistas, jornalistas ou professoras, a leitura lhes deu consciência do estatuto de exceção que ocupavam no universo de mulheres analfabetas, da condição subalterna a que o sexo estava submetido, e proporcionou o surgimento de escritos reflexivos e engajados, tal a denúncia e o tom reivindicativo que muitos deles ainda hoje contêm. Mais do que os livros, foram os jornais e as revistas os primeiros e principais veículos da produção letrada feminina, que desde o início se configuraram em espaços de aglutinação, divulgação e referência. (2016, p.14)

É percetível, portanto, que os periódicos serviram como um meio para a troca de ideias entre as mulheres letreadas. Nesse sentido é oportuno sublinhar o que June Hahner afirmou: “As feministas (...) consideraram a imprensa um meio importante de divulgação do saber, e insistiram em que as mulheres lessem jornais para conhecer seus direitos e obrigações. (1981, p.51). Também é interessante notar que, de acordo com Hahner, desde de cedo houve intercâmbio “em 1890, o número de mulheres que editavam esses jornais ou neles escreviam era suficientemente grande para proporcionar apoio mútuo e intercâmbio intelectual” (1890, p.61). De facto, as mulheres insistiam em publicar, como apurou Almeida “através da palavra impressa, passaram a integrar uma rede de sociabilidade, cultivando um relacionamento cordial entre intelectuais e escritores de diversas localidades.” (2008, p.133). Independentemente da qualidade dos textos publicados nos jornais, nas revistas e nos almanaque oitocentistas, estes representaram uma forma de resistência e podem ser considerados um elo aos movimentos internacionais:

Influenciado e progressivamente fortalecido por uma corrente internacional que encontra expressões de grande vitalidade em outros países da Europa e América do Norte em épocas anteriores e contemporâneas da que agora nos ocupa, o movimento a favor da emancipação da mulher em Portugal, entendido exactamente como tomada de consciência do valor da pessoa, como definição do seu papel na sociedade e como contestação e revisão de preconceitos e limitações até aí impostos à mulher, é um movimento que progressivamente toma corpo e subitamente se revela cheio de um vigor quase inesperado num país em que

jamais lutas sufragistas, típicas de outras culturas, ou movimentos radicais pelos direitos das mulheres se tinham feito sentir de forma organizada. (Silva, 1983, p. 875)

De forma a demonstrar a importância dos periódicos como “pontes” de contacto e difusão dos novos movimentos que surgiram (nas mais variadas formas) para tentar ultrapassar as dominações de género, pretendemos investigar, de forma breve, o contributo de duas escritoras que desde muito cedo participaram ativamente na imprensa.

Em primeiro lugar é oportuno lembrar o papel de Guiomar Torresão (1844-1898)<sup>1</sup> que ao longo da sua vida lutou incessantemente a favor da instrução da mulher e colaborou ativamente com a imprensa: entre 1866 até a 1896 escreveu no *Almanaque de Lembranças Luso-Brasileiro*; escreveu para a *Ilustração Portuguesa*; para o *Diário Ilustrado*, para *O Mundo Elegante*, entre outros. Interessante é destacar a sua colaboração com a revista *A Voz Feminina* (1868), onde evidencia a sua militância feminista:

Era publicada por mulheres, que procuravam actuar em prol da educação da mulher e mostrar que só a educação poderia assegurar a sua independência. A intenção de *A Voz Feminina* era a de ser um órgão completo para o sexo feminino, servindo de fonte de informação, de diversão e de cultura, publicando, para tanto, textos literários (em especial, poemas), críticas literárias, artigos, notícias, charadas, correspondências e anúncios. (Romariz, 2011, p.30)

Através das suas publicações Guiomar Torresão tornou-se muito conhecida internacionalmente, colaborando com várias revistas, entre elas *A Mensageira*<sup>2</sup>, publicada em São Paulo. A par disso, devemos lembrar a crítica Maria Rattazi, que esteve em Portugal em 1876 e em 1879, autora do polémico *Portugal de Relance*, que teceu grandes elogios a Guiomar: “em relação à atualidade, Guiomar Torresão é uma escritora notável que merecia ser melhor apreciada do que é pelos seus compatriotas” (1882, p. XXXI).

Cabe salientar também que Guiomar Torresão fundou e dirigiu, entre 1871 e 1898, o *Almanaque das Senhoras* que circulou em Portugal Continental, Açores, Madeira, Cabo Verde, Brasil, Angola e Inglaterra e, a partir de 1879, também em Espanha, proporcionando uma ampla divulgação do anuário. Mesmo após o falecimento de Guiomar Torresão o periódico teve continuidade (só terminou em 1928) e continuou a publicar textos de relevo, como foi o caso do artigo intitulado *O lugar da mulher na política*, escrito por Adelaide Cabete:

---

<sup>1</sup> Guiomar Delfina de Noronha Torresão, oriunda de uma família burguesa, desde cedo teve também que prover à sua subsistência, dando lições de instrução primária e de francês, ao mesmo tempo que se iniciava na escrita.

<sup>2</sup> *A Mensageira* circulou em São Paulo, Brasil, entre os anos de 1897 a 1900. Destinada à produção literária feminina.

Não tornar extensiva ao governo de uma nação a acção de quem deu provas de capacidade no governo de sua casa, que é uma nação em miniatura, afigura-se-nos uma grandíssima injustiça contra a qual a mulher deve sempre levar o seu protesto (...) Se a política, portanto, é a ciência de bem governara os povos, ela não pode deixar de interessar a toda a unidade social consciente e assim à mulher em geral. (Cabete, *in* Lousada; 2010, pp 85,86)

Além da ampla difusão geográfica, o *Almanaque das Senhoras* esteve aberto à colaboração de textos enviados pelos leitores, o que reforçava a dinâmica das interações. A par disso, ao observarmos o *Almanaque* para o ano de 1872, encontramos excertos de correspondências recebidas, sendo de destacar as de Alexandre Herculano; Manuel Augusto Tavares de Resende (redator do *Diário dos Açores*), entre outros. De destacar também a referência a outros periódicos, como por exemplo *A mulher*, de Madrid.

A presença na imprensa de Alice Moderno<sup>3</sup> representa, no nosso entender, um exemplo paradigmático de como a imprensa funcionava como uma “rede” de propagação de ideias. Alice chegou aos Açores em 1876, com apenas 9 anos, e nunca mais saiu do arquipélago. No entanto, através da imprensa, a sua voz venceu o isolamento do arquipélago e ganhou uma grande amplitude.

Acima de tudo, Alice Moderno foi um espírito autónomo e vanguardista. Considerando-se o papel da mulher no século XIX, circunscrita ao espaço familiar, a escritora ultrapassou todos esses limites. Foi poeta, professora, comerciante, agente de seguros, mulher de negócios e jornalista. Avançou como ativista, nos Açores, na organização de mulheres da 1.<sup>a</sup> República, participou na Liga Republicana das Mulheres Portuguesas, na Associação de Propaganda Feminista e na Associação Feminina de Propaganda Democrática, sendo de assinalar que, em 1913, a Liga Republicana das Mulheres organizou uma festa em honra de Alice Moderno. Ou seja, foi uma precursora do feminismo e, enquanto escritora, as suas melhores publicações estão no jornalismo que praticou. Além de colaborar com a imprensa local açoriana (como com o *Diário dos Açores* e a *Revista Pedagógica*), dirigiu um jornal: *o Diário de Anúncios* (1892-1893) e foi diretora e fundadora de dois importantes jornais açorianos: *O recreio das salas* (publicação mensal, noticiosa, científica, histórica, literária, biográfica, bibliográfica e recreativa) e *A folha jornal literário, noticioso e comercial*.

---

<sup>3</sup> “Nasceu a 11 de agosto de 1867. Os seus pais, Celina Pereira de Mello Maulaz e João Rodrigues Moderno, eram filhos de imigrantes no Brasil (interior do Rio de Janeiro), onde nasceram e se casaram. A ascendência paterna localiza-se na ilha da Madeira, e o avô materno, Auguste François Joseph Maulaz, era de origem francesa. Nascida em Paris, ainda criança acompanhou a sua família na mudança para os Açores, onde sempre viveu e faleceu a 20/02/1946, em Ponta Delgada.” (Mello, 2013, p.52)

Assim como Guiomar Torresão, Alice Moderno também colaborou com o *Almanaque de Lembranças Luso-brasileiro*. O seu nome também está presente na imprensa brasileira, onde participou em vários jornais, como por exemplo no *Almanaque Histórico-Literário de Óscar Monteiro para o ano de 1903*, de São Paulo.

Acresce que todos os temas da atualidade foram debatidos no jornal *A folha*. Exemplificando, no dia 16 de janeiro de 1910, Alice defendeu a instrução pública: “De todas as propagandas não há nenhuma mais útil, nem mais nobre que essa que pretende aniquilar o analfabetismo, causa direta ou indireta de todos os crimes, de todos os erros e de todas as ignomínias que se vêm cometendo pela superfície do globo.” (Moderno, 1910, p. 1)

Sublinhe-se, ainda, que a interação entre as escritoras oitocentistas é vasta. De facto, encontramos no jornal *Gazeta de Notícias*, do Rio de Janeiro, num texto intitulado “Sara”, da autoria da brasileira Andradina de Oliveira a seguinte declaração:

Aqui surge-me a denotada Maria Amália Vaz de Carvalho – este fulguroso talento que expandiu-se soberbo, animado pelo ilustre esposo, o genial autor das Miniaturas! Ali... a Guiomar Torresão – a contista de alto merecimento. Além... a moderna Safo, a jovem Alice Moderno que tange a dulçorosa lira, ouvindo o mar gemer a seus pés. ( 1897, p. 2)

Ora, nesta breve citação figuram três nomes portugueses – Maria Amália Vaz de Carvalho (1847-1921), Guiomar Torresão (1844-1898) e Alice Moderno (1867-1946).

O jornal *A Época* (1912), do Rio de Janeiro, também destacou a escrita Cláudia de Campos, Alice Moderno e Ana Castro Osório

De assinalar, ainda, que os limites da cultura de língua portuguesa, percepionada como historicamente desfasada em relação aos grandes centros europeus, também foram ultrapassados. A jornalista espanhola Colombine, pseudónimo de Cármén de Burgos (1867-1932), em 1905, destacou o contributo que Alice Moderno prestava aos Açores como diretora do jornal *A Folha*.

### **Considerações finais**

Muito antes da denominação “rede social” entrar no nosso dia-a-dia, as escritoras oitocentistas (especialmente as lusófonas) já partilhavam “redes de cumplicidades” que funcionavam através dos jornais, das revistas e dos almanaques, que eram partilhados e emprestados e viajavam por longas distâncias. A voz das escritoras fazia-se presente no quotidiano dos leitores e sucitava longas discussões. Tais experiências ultrapassaram o “jornalismo de proximidade”: foram simultaneamente experiências locais e globais. Estes

relacionamentos à distância geraram pontes e permitiram manter ativas ideias que de outra forma se deteoriariam.

Situando-as num lapso de tempo bem determinado, finais do século XIX e início do século XX, a emergência da escrita feminina ultrapassou as fronteiras e uniu (mais uma vez) num mesmo devir histórico portuguesas e brasileiras. Ora como Portugal e o Brasil não permitiam a participação igualitária da mulher na sociedade, nomes como Guiomar Torresão e Alice Moderno podem ser consideradas como precursoras da criação de políticas que mais tarde resultaram em problemáticas universais inerentes às mulheres. A partir daí a presença das mulheres na imprensa lusófona foi-se tornando cada vez mais notória. Ou seja, através da imprensa foram criados espaços internacionais de diálogos.

## Referências bibliográficas

- Briggs, A. & Burkle P. (2006). *Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet.* Tradução: Maria Carmelita Pádua Dias. 2<sup>a</sup> edição. Rio de Janeiro: Zahar.
- Castells, M. (2007). *A galáxia internet. Reflexões sobre internet, negócios e sociedade.* 2<sup>a</sup> edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2013). *O poder da comunicação.* Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Columbine, (1905) “Misión Educadora de la mujer en el periodismo” in *Unión-Ibero-Americana*, Madrid, p.88
- Duarte, C. L. (2016). *Imprensa feminina e feminista no Brasil. Século XIX. Dicionário Ilustrado.* Belo Horizonte: Autêntica Editora.
- Flusser, V. (2014). *Comunicalogia. Reflexões sobre o futuro.* As conferências de Bochum. São Paulo: Martins Fontes.
- Franco, A. (1987) “O jornal” In *Albúm das meninas*. São Paulo, 31 de Outubro de 1897, (pp 15-16)
- Hahner, J.E. (1981). *A mulher brasileira e suas lutas sociais políticas: 1850-1937.* São Paulo: Editora Brasiliense.
- Lopes, A.M.C. (2005). *Imagens da mulher na imprensa feminina de oitocentos. Percursos de modernidade.* Lisboa: Quimera.
- Lousada, I. (2010). *Adelaide Cabete (1867-1935).* Lisboa: Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.

Mello, a. (2013) “Alice Moderno” *Feminae. Dicionário Contemporâneo*. Direção João Esteves e Zília Osório de Castro. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género. (pp 52,53)

Moderno, Alice (1910). *A Folha*. 16 de janeiro de 1910. Ponta Delgada: Tipografia Alice Moderno.

Mónica, M.F. (2001). *Eça de Queirós*. Lisboa: Quetzal Editores.

Oliveira, A. (1897). “Sara” In *Gazeta de Notícias do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, ano XXIII, nº 62, 3 de março de 1897, p.2.

Ortigão, R. (1992). *As farpas XI*: Clássica Editora.

Queirós, E. (2000). *Notas contemporâneas*. Lisboa: Livros do Brasil.

Serrão, J. (1983). *Temas de cultura portuguesa*. Lisboa: Livros Horizonte.

Silva, M. R. T. (1983). “Feminismo em Portugal na voz de mulheres escritoras do início do século XX” In *Análise Social*, vol. XIX (77-78-79), 1983-3.º, 4.º 5.º, pp. 875-907

Rattazi,M. (1882). *Portugal de relance*. Lisboa: Henrique Zeferino.

Recuero, R. (2014). “Redes Sociais”. In *Dicionário da comunicação: escolas, teorias e autores*. Organizadores: Adilson Citelli et all. São Paulo: Editora Contexto.

Romariz, A.G.O. (2011). O *Almanaque de Lembranças Luso-Brasileiro*: Um ensaio para um Projecto maior? Lisboa: Universidade de Lisboa. Recuperado desde <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/5145>, consulta a 18 de maio de 2018.

Santos, R. (1998). *Os novos media e o espaço público*. Lisboa: Gradiva.

Tengarrinha, J. (1989). *A história da imprensa periódica portuguesa*. (2.<sup>a</sup>edição). Lisboa: Caminho.

Tengarrinha, J. (2013). *Nova história da imprensa portuguesa das origens a 1865*. Lisboa: Círculo de Leitores.

Thompson, J.B.(2002) *A mídia e a modernidade*. Tradução de Wagner Oliveira Brandão. 5<sup>a</sup> edição. Petrópolis: Vozes.

Torresão, Guiomar (dir) (1871) *Almanaque das Senhoras para 1872*. Lisboa: Tipografia Sousa e Filho.

Verney, L. A. (1991). *Verdadeiro método de estudar (cartas sobre a retórica e a poética)*. Introdução e notas: Maria Lucília Gonçalves Pires. Lisboa: Editorial Presença.

## **VII. TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS**

**TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS**

**AS POTENCIALIDADES DA REDE SOCIAL NA ALAVANCAGEM**

**DE EVENTOS ACADÊMICOS.**

*Valéria Macedo*

*Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ – Escola de Comunicação*

*Instituto Brasileiro de Informação, Comunicação e Tecnologia – IBICT*

*valeriamacacademico@gmail.com*

*Daniela Dantas*

*Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ – Escola de Comunicação*

*Instituto Brasileiro de Informação, Comunicação e Tecnologia – IBICT*

*danielecdantas@gmail.com*

*Rodrigo Duarte Guedes*

*Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ – Escola de Comunicação*

*Instituto Brasileiro de Informação, Comunicação e Tecnologia – IBICT*

*rodrigoduarteguedes@gmail.com*

*Marcos do Couto Bezerra Cavalcanti*

*Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ – Coppe*

*Instituto Brasileiro de Informação, Comunicação e Tecnologia – IBICT*

*marcos@crie.ufrj.br*

## **Resumo**

As mídias sociais hoje ocupam espaço estratégico na divulgação científica ao formar redes de relacionamento mediante interesses comuns dos usuários. O estudo do comportamento humano por meio de métodos quantitativos pode contribuir para compreensão da formação dos atores-rede fundamentais para o compartilhamento de informações e conhecimento de eventos acadêmicos. (Tarde, 1903; Granovetter, 1973; Latour et al, 2015).

Este estudo apresenta uma análise de potencialidade dos nós, com base na teoria das ciências das redes (Barabási, 2003) do evento acadêmico “I Simpósio Internacional das Redes Sociais” ocorrido em novembro de 2017, Rio de Janeiro, Brasil. Durante sua divulgação – julho a novembro – uma série de *posts* foram criados e compartilhados, conforme estratégia definida previamente para o evento, proporcionando interações entre pessoas na rede social Facebook. A análise centrou-se na identificação, no universo de 114 pessoas que curtiram os *posts*, no referido período, dos vínculos existentes entre elas e entre os nós de primeiro grau, construindo-se uma matriz de relações entre elas. Grafos produzidos no software Gephi, alimentado por informações organizadas em uma matriz no Excel. Ao analisar as medidas de centralidade de grau (quantidade de conexões) e intermediação (ponte para distintos nós) verificou-se que: a rede é representada por dois nós centrais vinculados às respectivas instituições realizadoras do evento com grau ponderado médio de 32 e 23, respectivamente. Concluiu-se ainda que o segundo nó, pela medida de grau, ficou em quarto quando observada a medida de intermediação, sugerindo não existir uma relação direta entre quantidade de conexões e intermediação das relações. Portanto, informações coletadas colaboram para analisar a natureza dos nós fortes e fracos para compreender as dinâmicas de alavancagem de eventos acadêmicos em redes sociais. Pretende-se a continuidade deste estudo com observações da evolução, topologia da rede e análises comparativas com a segunda edição do evento, em 2018.

**Palavras-chave:** ciência das redes. análise de rede social, evento acadêmico, metodologia

## Abstract

Social network today takes up strategic space in scientific dissemination by building networks of relationships through the common interests of users. The study of human behavior by quantitative methods can contribute to understanding the formation of a network of interest to share information and knowledge in academic events. (Tarde, 1903; Granovetter, 1973; Latour et al, 2015).

This study analysis the potentiality of the nodes using theory of the sciences of the networks (Barabási, 2003) in a academic event that happened in 2017, Rio de Janeiro, Brazil. During the announcement of the event - July to November - a series of posts were created and shared, according to a previously defined strategy for dissemination, making possibly interactions between users on the social network Facebook. The analysis focused on the identification, in the universe of 114 people who like the posts, the links between them and between the nodes of the first degree, building a matrix of relations between them. Graphs were produced in Gephi software, powered by information organized matrix in Excel. It was verified the network is represented by two central nodes linked to the respective institutions conducting the event with average weighted degree of 32 and 23, respectively, calculating the measures of centrality of degree (number of connections) and intermediation (bridge to distinct nodes). It was also concluded that the second node, by degree measurement, was fourth when the intermediation measure was observed, suggesting that there is no direct relationship between the number of connections and the intermediation of the relations. Therefore, the collected information collaborates to analyze the nature of strong and weak nodes to understand the dynamics of leverage of academic events in social networks. We will continue this study through with observations of the topology of this network and also comparative analysis with the second edition that's occur in 2018.

**Keywords:** network science, social network analysis, academic event, methodology.

## **Introdução**

Como uma ciência nova, o estudo das redes sociais ocupa papel importante nas pesquisas acadêmicas, contribuindo para a análise de um novo modelo de mundo digital que apresente soluções viáveis para a sustentabilidade econômica, política e social. Considerado um campo transdisciplinar (Duarte et. al., 2017), a teoria ator-rede (Latour, 2000) e a ciência das redes (Barabási, 2003; 2009; 2010) integram disciplinas que contribuem para a análise das novas formas de organização do conhecimento.

A interdisciplinaridade, também presente na ciência das redes e teoria de redes, é observada quando o tema aproxima duas ou mais disciplinas no diálogo entre pesquisadores (Japiassu, 1976). Na academia as relações de cooperação e colaboração estão cada vez mais presentes. Percebe-se que as contribuições ocorrem no desenvolvimento de atividades e trabalhos apoiadas com estruturas integradas em redes por meio de recursos tecnológicos, da internet, de redes sociais eletrônicas potencializando as conexões, as interações.

A análise de redes sociais (ARS) torna-se fundamental para compreender conceitos estruturais das relações abordadas neste artigo que apresenta a análise de relações pessoais estabelecidas a partir da experiência de uso da rede social de compartilhamento Facebook no apoio à divulgação e interação das atividades do evento acadêmico que uniu as iniciativas do I Simpósio Internacional Network Science (I SINS) e IV Seminário Big Data Brasil, realizados nos dias 7, 8 e 9 de novembro de 2017, no auditório do Ministério Público do Rio de Janeiro.

As redes sociais, dinâmica e complexa, foram conceituadas por Capra e Luisi (2014) como redes de comunicação que envolvem linguagem simbólica, restrições culturais e relações de poder, trazendo à tona o excessivo consumo de informações sobre crises econômicas, violência, mudanças climáticas, desigualdade social e destruição do meio ambiente.

A Teoria dos Grafos cunhada por Wasserman e Faust (1994) vem colaborar com a análise do conjunto de atores e seus laços verificando as suas potências, centralidades e distribuição, que muitas vezes são referenciadas em fluxos de informação. Um dos maiores estudiosos em redes, Barabási (2009) defende que a identificação de padrões nas redes oferece a visibilidade da complexidade das relações em grafos que se expandem e se

contraem no tempo. É necessário ainda referenciar Latour (2015) e suas pesquisas sobre ator-rede baseadas em teorias sociais de Gabriel Tarde (1903; 2012) em busca de compreender a dinâmica das relações sociais por meio de pesquisa empírica e quantitativa.

A metodologia adotada neste estudo baseou-se em análise dos dados primários produzidos a partir da interação em uma página da rede social Facebook criada para a divulgação de um evento acadêmico. Buscou-se analisar o impacto dos nós fracos e fortes (Granovetter, 1973; Barabási, 2009) constituídos no período que antecedeu a realização deste evento. Com base nas teorias abordadas no referencial bibliográfico e no uso do instrumento de análise gráfica *open source* Gephi, analisa-se o impacto e relevância das conexões formadas durante o período de análise.

## Fundamentação Teórica

Diversos estudos dirigidos a análise de redes sociais alavancam na atualidade a pesquisa acadêmica. O uso de dados primários acumulados em grandes bases de dados, análises estratégicas das informações através de ferramentas como *big data* e inteligência artificial invadem a academia. Nesta nova ciência que envolve a análise de uma infinidade de dados, o grande desafio tem sido compreender as relações humanas através dos comportamentos do indivíduo no mundo digital.

Quanto maior é a distribuição do conteúdo - informacional e/ou midiático - maior o interesse nas análises sobre os conceitos teóricos e aplicados que envolvem bens e produtos, coisas, indivíduos para a identificação da potencialidade dos nós da rede (Granovetter, 1973; Barabási, 2009).

Teorias sociais do início do século já apresentavam a importância da análise das relações humanas com um olhar macrocósmico da sociedade. O sociólogo francês Gabriel Tarde (1843-1904), ao aludir o conceito da imitação como princípio constitutivo das comunidades humanas, define a sociedade como uma coleção de seres na medida em que estão se imitando entre si (Tarde, 2012). São opiniões individuais que se expandem e que ao tornaram-se opiniões dominantes dissipam-se no macro ambiente dando espaço para novas ideias. Esta lei é uma das formas de se estudar as características do movimento de ideias, necessidades, gostos e crenças humanas.

Com o objetivo de encontrar um meio termo de análise, entre o nível micro que engloba os indivíduos e o nível macro incorporando os agregados, Latour et al (2015) aplicou a teoria desenvolvida por Tarde (1903) com o intuito de lidar com as distinções entre macroestruturas e microinterações de entidades individuais. Entende-se por entidade uma lista de base de dados em que Latour et al (2015), com base na terminologia da teoria ator-rede (ANT), identifica e analisa o comportamento do indivíduo-ator no mesmo nível tornando a rede concebida por ator e no mesmo nível uma visão com diferente posicionamento do ator dentro de um novo posicionamento dele em uma entidade coletiva.

Uma das resultantes deste estudo é a verificação da não existência de distinção do ator na rede formada no contexto individual e grupal. Este resultado difere dos fenômenos sociais - individuais e coletivos - quando representados por padrões construídos pelo olhar do pesquisador através da análise das diferentes coletas de dados relacionadas ao perfil do ator. Não é foco deste trabalho aprofundar o entendimento da ANT, mas destacar a importância de pesquisas quantitativas elencadas com teorias sociais para o melhor entendimento do comportamento, formação e complexidade das redes.

Barabási (2009) defende que a rede tem padrões, sem importar o contexto envolvido, porque as redes são complexas e representam sistemas reais, dinâmicos e com movimentos de expansão e contração (Idem). Criador do conceito de Ciência das Redes, Barabási (2009) é um dos pesquisadores mais citados e estudados em diversas áreas do conhecimento interessadas em aprofundar o conhecimento sobre formas de mapeamento das redes sociais, das ações comportamentais e de compartilhamento, utilizadas na disseminação de informação, e também como ambiente agregador de conteúdo.

Pesquisador contemporâneo da área da física, Albert-Lázio Barabási (1967- ) dirige o Center for Complex Network Research (CCNR), na Northeastern University. Os estudos deste Centro envolvem pesquisas na área da Física, Ciência da Computação e da Informação, Biologia e Medicina. Com uma visão que se aproxima de Capra (2014), Barabási tem como inspiração a Teoria de Seis Graus de Separação concebida por Stanley Milgram (1933-1984), e a Teoria de Laços Fortes e Fracos criada por Mark Granovetter (1943- ).

É importante ressaltar que a teoria de Granovetter (1973) explicita que os laços fortes são relações estabelecidas por indivíduos que compartilham das mesmas crenças, costumes,

visões e valores e os laços fracos são relações de menor ou pouca intensidade que são capazes de permitir novas conexões para uma realidade não percebida pelo indivíduo.

Os diferentes tipos de relação, fortes e fracas, transcendem para as relações com diferentes grupos sociais. Granovetter (1974) demonstrou em seu paper "*Getting a job: a Study of Contacts and Careers*", que no ambiente sócio-econômico os laços fortes e fracos são importantes para a eficácia da rede social. A posição ocupada pelo indivíduo na sua estrutura social, ou seja, a relevância e sua abrangência potencializam as chances do indivíduo em conseguir um emprego devido suas conexões pessoais. Os vínculos fracos têm a capacidade de ampliação dos limites da rede e disseminação da informação nela veiculada.

Com base na abordagem estruturalista do modelo de rede de Granovetter (1973), Barabási (2009) desenvolveu o conceito de rede livre de escala como forma de construir topologias das redes complexas. São vértices e múltiplas conexões de uns contra outros, formando nós de maior ou menor intensidade na rede. As redes possuem determinadas propriedades, atributos, que devem ser analisados para o estudo de suas características.

Existe uma diversidade de métricas adotadas pelos pesquisadores. Contudo, vale ressaltar brevemente algumas das mais utilizadas no Quadro 1, a seguir:

**Quadro 1 - Algumas Propriedades das Métricas em Redes Complexas\***

Propriedade	Características
Grau de Centralidade (Degree centrality)	Número de conexões (entradas e saídas de cada nó).
Modularidade	Refere-se a representação das regiões altamente conectadas. A modularidade é um algoritmo para detecção de comunidades que mede a estrutura de gráficos ou redes tendo sido projetada para a mensuração da força da divisão de dada rede em grupos (SAMPAIO, 2013).
Diâmetro da rede	Refere-se a medida do tamanho médio entre os pares de nós conectados na rede.
Grau de Intermediação (Betweenness centrality)	Representa que a importância do nó está na capacidade de intermediação no fluxo entre os demais nós. A distância entre quaisquer dois nós da rede que passa por um nó

	específico. Para Müller-Prothmann (2007 <i>apud</i> CAMPOS e CAZARINI, 2013), “a medida <i>betweeness</i> determina se um membro da rede desempenha uma importante função como um agente do fluxo do conhecimento com potencial de controle sobre as relações indiretas de outros membros” (MÜLLER-PROTHMANN, 2007 <i>apud</i> CAMPOS e CAZARINI, 2013, p. 4).
Grau de Proximidade (Closeness centrality)	Representa que a importância do nó está relacionada com a proximidade de outros nós importantes tornando-se assim um nó com a menor distância entre os demais pontos na rede.
Transitividade da rede	Indica o nível de conectividade indireta da rede.
Coeficiente de Agrupamento	Calcula a probabilidade das conexões indiretas se conectarem entre si.

Fonte: elaborado pelos autores. \* Não incluída a equação referente de cada métrica.

Conclui-se que o reconhecimento das redes como grafos por físicos, matemáticos e estatísticos e suas análises gráficas aproximam-se das conexões e seus nós de ligação que envolvem os estudos da ciência da informação com seus atores e laços existentes nas pesquisas que envolve as ciências sociais. Neste contexto, verifica-se ainda a criação de novas formas interdisciplinares de análise do mundo digital através das dinâmicas e movimentos das redes sociais.

### A abrangência dos eventos acadêmicos

No mundo acadêmico, os *networks* ou redes de relacionamento ocupam espaços além das fronteiras geográficas, e se expandem de forma estruturada ou orgânica na busca de novos caminhos para a construção do conhecimento e identificação de soluções viáveis para problemas complexos. É uma das áreas que mais utiliza as redes colaborativas e de interação disponíveis na internet.

A internet tornou viável a existência destas redes vibrantes e vivas para bilhões de indivíduos globalmente na realização de diversas atividades diárias nas redes sociais, ao permitir a interação através da publicação de informações, compartilhamentos simultâneos e *feedbacks* espontâneos (Zafarini et al, 2014; Kaplan e Haenlein, 2010).

A área da educação vem sofrendo uma série de impactos na sua forma e atuação devido a constantes mudanças tecnológicas que transformam os meios de comunicação entre pares, nas comunidades e atores que atuam neste segmento, inclusive na transferência de conhecimento para a sociedade.

De forma geral, as redes sociais, os computadores móveis e conteúdos abertos promovem continuamente a evolução do acesso a ferramentas da tecnologia de informação e comunicação (TIC) desde o surgimento da Web 2.0 (Alexander, 2011). Neste contexto, os eventos acadêmicos passam a ser divulgados de forma diversificada através de ferramentas de comunicação como Facebook, Twitter, YouTube, aumentando exponencialmente a disseminação da comunicação desses eventos de forma generalizada.

O Facebook tem sido utilizado pelos indivíduos e organizações como um ambiente de divulgação de eventos acadêmicos regulares e de forma periódica, além do compartilhamento de atividades acadêmicas de outra natureza, como chamadas de artigos para periódicos, processos seletivos para acesso a programas de pós-graduação, projetos e bolsas de pesquisa, concursos, entre outras. Nota-se que estas novas formas de comunicação do mundo digital vêm sendo utilizadas para potencializar a divulgação de novos eventos acadêmicos, bem como eventos amplamente conhecidos pela comunidade acadêmica em que se inserem.

O evento acadêmico, objeto de estudo, foi resultante da união de uma iniciativa preexistente intitulada Seminário Big Data Brasil, promovida pelo Centro de Referência em Inteligência Empresarial (CRIE), do Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (COPPE), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e da estruturação de evento acadêmico chamado Simpósio Internacional Network Science (SINS) com o apoio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). O evento buscou potencializar a discussão acadêmica sobre temas emergentes na sociedade e ouvir especialistas que atuam na prática com a complexidade dos problemas atuais que envolvem as redes sociais.

As atividades do evento foram organizadas por uma equipe de doutorandos e mestrandos do curso de pós-graduação em Ciência da Informação do IBICT em parceria com a Escola de Comunicação (ECO/UFRJ). O evento, oferecido gratuitamente ao público interessado, contou com apoio institucional da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal

de Nível Superior (CAPES), do Instituto de Educação e Pesquisa do Ministério Público do Rio de Janeiro (IEP-MPRJ) e a Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC).

Foram recebidas 536 inscrições online. Durante o processo de inscrições, foi perguntado aos interessados como ficaram sabendo sobre o evento. O resultado apontou que os interessados souberam do evento pelos seguintes canais: 35% através de "Amigos"; 23% através de "*Posts* no Facebook"; 20% através da *Web* (das instituições organizadoras) e 22% através de diferentes meios como E-mail, *Newsletter*, *MeetUps*, *Twitter*, grupo de *WhatsApp*, mensagem via SMS, *Linkedin* ou mesmo pelas instituições apoiadoras. Este resultado manteve-se no perfil do total de 206 pessoas presentes nos dias do evento.

O público presente foi composto de 25% de estudantes de graduação, mestrado ou doutorado, 13% de bibliotecários, 12% de profissionais da área de tecnologia e ciência da computação, 8% da área de Educação/Ensino Superior ou Educação Corporativa e os demais 41% representantes de diversas segmentos de atuação como cientistas de dados, *business intelligence*, estatística e gestão do conhecimento entre outras áreas interessadas no tema. De acordo com a faixa etária o interesse foi bem equilibrado com 13% participantes entre 18 e 25 anos; 25% participantes, entre 26 e 35 anos; 23% participantes, entre 36 e 45 anos; 28% participantes, entre 46 e 55 anos; e 11% participantes, acima de 45 anos. Os trabalhos submetidos foram encaminhados por autores do Rio Grande do Sul, Distrito Federal e Rio de Janeiro. As temáticas com maior proporção de trabalhos submetidos foram Ciência das Redes e Big Data, com 62,6% dos envios de trabalhos (31,3% de cada temática). Gestão do Conhecimento e Dados Abertos representaram 37,4% das submissões dos trabalhos (sendo 18,6% de temática). Dos trabalhos submetidos, 87,5% foram apresentados no formato "Artigo completo" e 12,5% no formato "Relatos técnicos".

No processo de comunicação dos eventos optou-se pelo uso combinado de diversas ferramentas da internet com a rede social Facebook, site institucional com informações gerais, palestrantes, programação, inscrições e informações para submissões de trabalhos. Utilizou-se também *mailing* eletrônico a partir de contatos da organização dos eventos e de parceiros institucionais (como IBICT e CRIE), divulgação em listas de e-mail de alunos de programas de pós-graduação e publicações no Twitter.

No Facebook utilizou-se também a divulgação dos eventos em grupos de discussão e temáticos, dado o recorte de análise nesta rede social de compartilhamento favorecer a dinâmica através de estrutura em rede com possibilidade de interação, além de integração de recursos como construção de página e evento, realização de *posts* na página, no evento e em grupos de discussão e temáticos. A página do Facebook (<https://www.facebook.com/SINS2017>) foi lançada em 13 de julho de 2017 e obteve um total de 292 curtidas referente aos usuários únicos na página até o dia 05 de dezembro de 2017.

A decisão em aprofundar o entendimento sobre o modo como as conexões se estabeleceram organicamente entre seus usuários considera colaboração na organização de eventos acadêmicos, a partir das descobertas empreendidas neste estudo. Isto por favorecer a melhor divulgação e promoção das atividades e eventos científicos, alcançando a maior participação da sociedade.

## **Abordagem Metodológica**

A análise centrou-se principalmente no universo de 114 pessoas que curtiram os *posts*, no período de 13/07/2017 a 06/11/2017. Os lastros desta interação favorecem o estudo, já que 23% dos participantes responderam tomar conhecimento do evento através da rede social Facebook.

A identificação dos vínculos existentes, entre os participantes que interagiram pelo Facebook e entre seus nós de primeiro grau, possibilitou a construção de uma matriz de relações estruturada em uma planilha Excel. Os grafos, seguindo a teoria de ciência de redes, foram concebidos com o uso do *software* Gephi.

Foi realizado o seguinte passo a passo: primeiramente a captura dos dados primários referentes ao histórico de *posts* da página do I SINS 2017 com a construção da lista das 114 pessoas que interagiram com estes *posts* por meio de ações "curtir" e/ou "comentários" diretamente no Banco de Dados da ferramenta Facebook. Em seguida, foi estruturado um banco de dados para a construção da matriz de relacionamento com a identificação dos nomes dos amigos em comum de cada pessoas que curtiu os *posts* durante o período pré-estabelecido.

Tanto a captura quanto a coleta dos dados foram realizadas no dia 27 de fevereiro de 2018 com o universo de pessoas que interagiram com a página do evento no Facebook, desde a sua criação em julho de 2017. Deve se considerar que o retrato desta coleta é factível de mudanças já que não foi realizada uma análise de dados cumulativa com a possibilidade de avaliação da evolução da estrutura da rede com o contexto de acompanhar a dinâmica do comportamento dos seus usuários. Os dados referem-se ao retrato da rede concebida de forma dinâmica e direcional conforme a interação das pessoas com os *posts* do evento, caracterizando o interesse nos temas abordados. Acredita-se que análises comparativas podem colaborar em novos estudos da rede entre edições do evento, buscando verificar se os interesses pessoais direcionados às temáticas que serão debatidas durante o próximo evento.

O *software* Gephi, versão 0.9.2, foi utilizado para construção dos grafos para as diferentes matrizes, ou seja, com e sem o nó principal. Em ambas as situações os passos realizados foram a execução das estatísticas de grau ponderado médio, diâmetro da rede, densidade do grafo, modularidade e componentes conectados. Seus resultados serão apresentados na seção Análise.

Após a execução dos cálculos estatísticos acima apontados, optou-se por utilizar a distribuição ForceAtlas 2 com as alternativas selecionadas: Modo LinLog; Evitar sobreposição; e Aproximar repulsão. Ao longo da execução os valores de dimensionamento foram alterados para 100.0 e depois se voltou aos 10.0 do padrão. A distribuição “Ajustar Rótulos” foi utilizada para melhor visualização.

Por fim, o *software* Gephi permite a construção de grafos com uma informação sendo apresentada através das cores utilizadas nos nós e arestas e outro dado que irá configurar o tamanho dos nós, conforme será possível verificar, nas figuras utilizadas para análise.

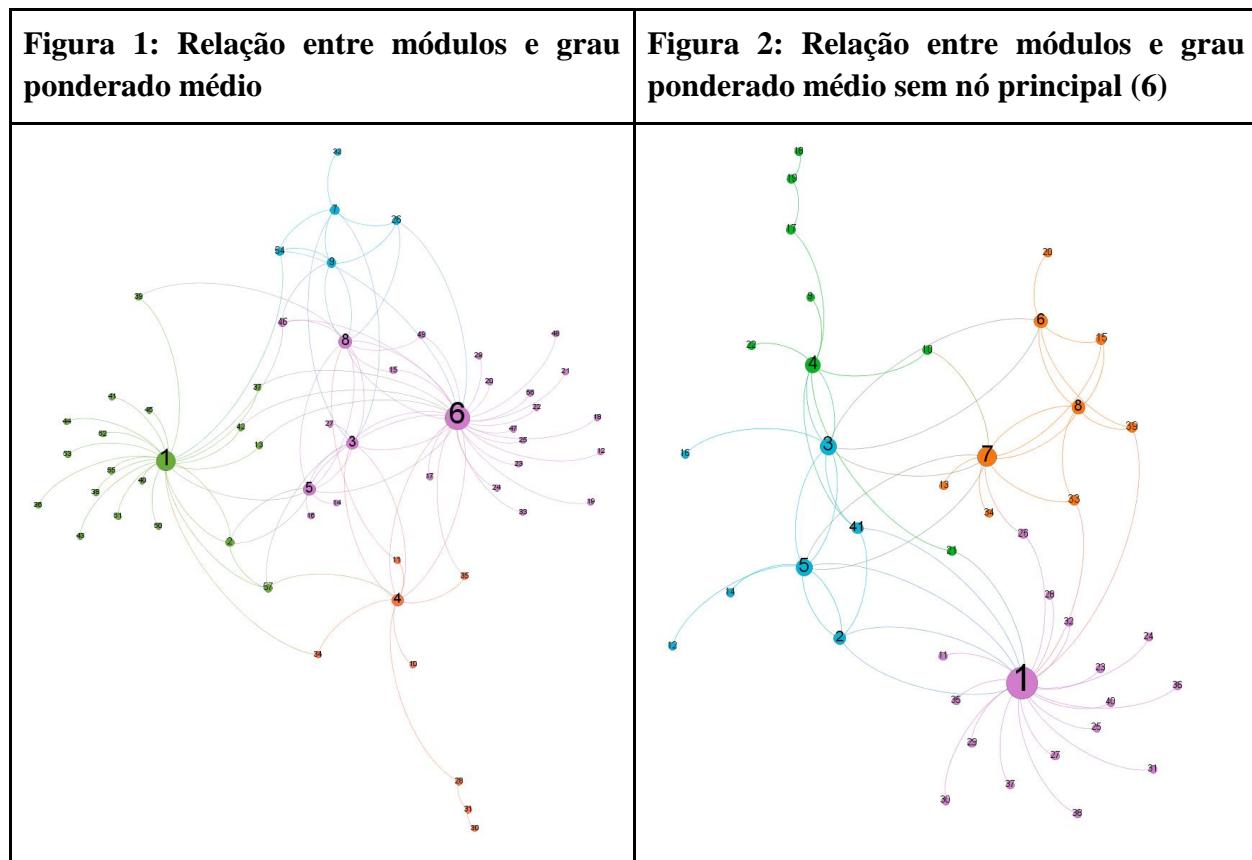
## Análises

Observa-se o alto nível de interação com os *posts* referentes: ao período de submissão de trabalhos, no dia 22/09/2017, com 3.802 interações; a abertura das inscrições, no dia 12/09/2017, com 2.835 interações; garantia da presença mediante doação do livro, no dia 14/09/2017, com 1993 interações; e *post* de divulgação do *link* para o *site* institucional do evento, nos dias 17/07/2017, com 2761, e 30/09/2017, com 1830 interações.

Consideram-se interações o modo de aproximação e/ou identificação de interesses comuns (como afinidade temática a partir de curtidas e/ou compartilhamentos) e/ou possibilidade da identificação de colaboração (como sinalização de potencial colaboração ou ratificação de ambiente temático afim a partir de comentários apreciativos ou com a “marcação” perfil de potencial interessado). Estas informações tornam-se *proxies* para investigações futuras sobre a natureza dos nós e *links* da rede construída com as interações do público do I Simpósio Internacional Network Science e do V Seminário Big Data Brasil.

Com base nos dados coletados e matrizes estruturadas, o primeiro mapa foi gerado a partir da análise das variáveis de modularidade e grau ponderado, onde a primeira foi utilizada para definição das cores, sendo os quatro diferentes clusters representados pelas cores rosa, azul, laranja e verde. A opção para o tamanho dos nós se deu pela variável de grau ponderado, ou seja, a contabilização dos graus de entrada e saída.

**Quadro 2: Análise 1 - Relação entre módulos e grau ponderado considerando o nó principal (Figura 1) e sem nó principal (Figura 2)**



Fonte: elaborado pelos autores

Os seguintes resultados estatísticos foram verificados para o referido conjunto de dados:

**Quadro 3: Síntese dos resultados estatísticos**

	<b>Figura 1</b>	<b>Figura 2</b>
<b>Rede</b>		
Diâmetro	<b>6</b>	<b>7</b>
Raio	<b>0</b>	<b>0</b>
Comprimento médio do caminho	<b>2.736</b>	<b>3.092</b>
<b>Grafos</b>		
Densidade	<b>0,029</b>	<b>0,038</b>
Modularidade	<b>0,411</b>	<b>0,492</b>
Número de comunidades	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Componentes</b>		
Número de componentes fracos conectados	<b>1</b>	<b>1</b>
Número de componentes fortes conectados	<b>49</b>	<b>34</b>

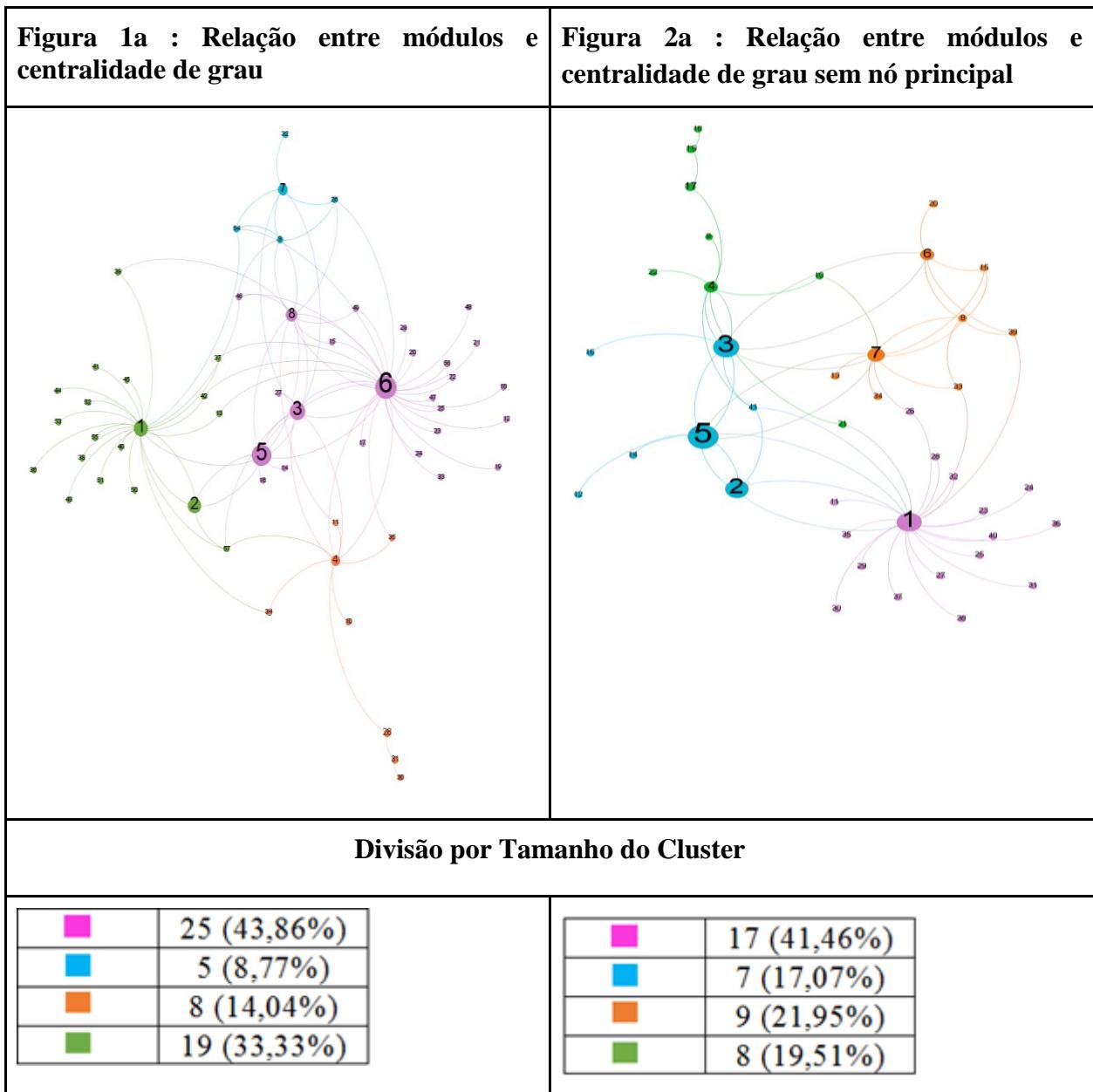
Fonte: elaborado pelos autores

A primeira matriz, representada na Figura 1, destaca o nó com o maior número de conexões em sua rede de relacionamento mostrando a visibilidade de impacto da pessoa que representa a força em agrupar pessoas tornando-se assim um ponto forte.

Identificam-se 57 nós e 94 arestas, nesta figura, representadas pelas linhas refletindo os *links* de compartilhamento ou comentário de um *post*, com grau ponderado médio de 1,649. Na segunda matriz representada pela Figura 2, identificaram-se 41 nós e 62 arestas representadas pelas linhas e demonstrando os *links* de compartilhamento ou comentário de um *post*, com grau ponderado médio de 1,512.

Nos grafos Figura 1a e Figura 2<sup>a</sup>, a configuração da cor se manteve, porém, o tamanho dos nós foi alterado para variável de centralidade de intermediação. E esta mudança representou algumas alterações nas importâncias dos nós representados nos grafos.

**Quadro 4: Análise 2 - Relação entre módulos e centralidade de grau considerando o nó principal (Figura 1a) e sem nó principal (Figura 2a)**



Fonte: elaborado pelos autores.

Nesta análise, com a mudança do tamanho dos nós para variável de centralidade de grau, se observa que houve uma distribuição maior entre os nós. Ou seja, os dois grandes nós observados na primeira análise tiveram uma diminuição e outros nós passaram a figurar entre os principais.

A opção por estas medidas de centralidade (de grau e de intermediação) foi baseada no objetivo de investigar quais seriam os atores mais importantes que estão presentes nesta rede. Neste sentido, para além de desvelar qual ator tem a maior quantidade de relações, ou seja, o maior grau ponderado; é central compreender a posição deste ator. E para tal objetivo, a medida de intermediação revela a capacidade de intermediação do nó no fluxo entre os demais nós apontando sua relevância dentro do contexto analisado.

A análise das medidas de centralidade de grau (quantidade de conexões) e intermediação (ponte para distintos nós) apontou que: a rede é representada por dois nós centrais vinculados às respectivas instituições realizadoras do evento com grau ponderado médio de 32 e 23, respectivamente. Concluiu-se ainda que o segundo nó, pela medida de grau, ficou em quarto quando observada a medida de intermediação, sugerindo não existir uma relação direta entre quantidade de conexões e intermediação das relações. Portanto, as informações coletadas colaboram para analisar a natureza dos nós fortes e fracos para compreender as dinâmicas de alavancagem de eventos acadêmicos em redes sociais.

## **Considerações Finais**

As informações coletadas sobre interações evidenciaram que os dados sobre interações podem ser boas *proxies* para investigações futuras sobre a natureza de nós e *links* de redes acadêmicas em eventos. A partir destes resultados e em relação ao ambiente de interação, pode-se avaliar que a realização de eventos acadêmicos pode ser alavancada pelo uso de recursos pautados em mecanismos da ciência de rede. (Barabási, 2009).

Verifica-se que as interações analisadas a partir do conjunto de dados gerado nos fluxos informacionais do I Simpósio Internacional Network Science e V Seminário Big Data Brasil auxiliam as apreciações dos perfis de relacionamentos existentes, bem como a identificação de semelhanças de perfis e interesses. Acredita-se que o conhecimento sobre a rede e a experiência na realização do presente estudo pode favorecer a elaboração de estratégias de divulgação e comunicação do evento para a edição 2018, com vistas a estimular

mudanças na topologia da rede. Isto fundamentado no conhecimento teórico sobre a ciência de redes, especialmente em relação aos nós fracos e as oportunidades de alcançar outros ambientes e públicos com interesse pelo tema.

Este conjunto de dados e informações podem contribuir para a realização de estudos futuros sobre a composição de nós e *links* das redes e sub-redes existentes entre os participantes de eventos acadêmicos e/ou de outros perfis de atividades acadêmicas mediadas em ambientes na *web* que possibilitem interações. Adicionalmente, estudos comparativos de vários eventos acadêmicos podem contribuir para avaliar a formação de laços fortes e fracos antes, durante e pós-evento.

## Referências

- Alexander, B., 2011, The visible college, EDUCAUSE Quartely Magazine, [online] Available at: <<https://er.educause.edu/articles/2011/6/this-visible-college>> [Accessed 21 January 2018].
- Barabási, A. L., 2003, *Linked : how everything is connected to everything else and what it means for business, science, and everyday life.* New York: Plume.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Linked: a nova ciência dos networks.* São Paulo: Editora Leopardo.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Bursts : the hidden pattern behind everything we do.* New York, N.Y.: Dutton.
- Brandão, W., Parreiras, F. S., Silva, A. B. O., 2007, Redes em Ciência da Informação: evidências comportamentais dos pesquisadores e tendências evolutivas das redes de coautoria. **Informação & Informação**, [S.I.], 12. 1esp, pp. 110-124, dez. ISSN 1981-8920. Available at: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1778/1516>>. [Accessed 06 May 2018].
- Campos, R. R., Cazarini, E. W., 2013, Análise de Redes Sociais: Métricas e Técnica de Coleta de Dados em um Contexto de Compartilhamento do Conhecimento. XX SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção, UNESP - Universidade Estadual Paulista. [online] Available at: <<https://www.researchgate.net/publication/258832256>> [Accessed 08 May 2018].
- Capra, F, Luisi, P. L., 2014, *A visão sistêmica da vida: uma concepção unificada e suas implicações filosóficas, políticas, sociais e econômicas.* São Paulo: Cultrix.
- Duarte, U. O, Arruda, G. M. M. S., Santos, M. P. A. dos; Macena, R. H. M. (Org.). 2017. Transdisciplinaridade e Cognição: reflexões teóricas para uma prática direcionada. [Kindle DX version] FAMPER. Available at: Amazon.co.uk <<http://www.amazon.co.uk>> [Accessed 08 May 2018].
- Granovetter, M., 1973, The Strength of Weak Ties. American Journal of Sociology, 78, pp. 1360-1380.
- \_\_\_\_\_, 1974, *Getting a Job: a Study of Contacts and Careers.* Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.
- Japiassu, H., 1976, *Interdisciplinaridade e patologia do saber.* Rio de Janeiro: Imago.
- Kaplan, A. M., Haenlen, M., 2010, Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media, Business Horizons, Volume 53, Issue 1, January-February, pp. 59-68. Available at: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232?via%3Dihub>> [Accessed 21 January 2018].
- Latour, B., 2000, Ciência em ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora. São Paulo: UNESP, 438 p.
- Latour, B., Jensen, P., Boullier, D., Grauwin, S., Venturini, T., 2015, O Todo é Sempre Menor que as Partes: um teste digital das mônadas de Gabriel Tarde Parágrafo. 2 (3) jul./dez. Available at: <<http://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/329/336>> [Accessed 15 January 2018].
- Milgram, S., 1967, The small world problem. Psychology Today 1 (1), pp. 60-67. Available at:

<<http://snap.stanford.edu/class/cs224w-readings/milgram67smallworld.pdf>> [Accessed 08 May 2018].

Sampaio, R. B. 2013, Ferramenta para análise de rede. Núcleo de Redes. Fiocruz, Brasília. Available at: <<https://prezi.com/xeiqsvxw4llz/metricas-ars-gephi/>> [Accessed 24 may 2018].

Tarde, G. 1903, *The Laws of Imitation* (translated by Else Clews Parsons with an introduction by Franklin H. Giddings), New York: Henry Holt and Company.

\_\_\_\_\_, 2012, *As Leis Sociais, Um esboço de Sociologia* ( tradução e notas de Francisco Traverso Fuchs), Niterói. UFF

Wasserman, S., Faust, K., 1994, Social network analysis: methods and applications. Cambridge: Cambridge University Press.

Zafarani, R.; Abbasi, M.; Liu, H., 2014, Social Media Mining: An Introduction. Cambridge University Press.

## **TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS**

### **AS REDES SOCIAIS *ONLINE* E O *AFFECTIVE TURN* (VIRAGEM AFECTIVA)**

*Eduardo Esperança*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.Uévora*

*tedhope17@gmail.com*

## **Resumo**

A *Affective Turn* acontece antes de 2010 por reacção à frieza das correntes pós-estruturalistas e na linha da observação de fluxos de vários tipos que a sociedade em rede passava a promover. O fluxo e os modos de contaminação emocional já eram conhecidos dos séc. XIX e XX, mas a exposição mais forte e permanente dos sujeitos a este tipo de fluxos nunca antes atingira estes níveis. Reflectimos aqui acerca desta nova constante e efeitos que já se percepcionam, particularmente no novo espaço das redes sociais *online* e dos media tradicionais.

**Palavras-chave:** fluxo emocional; *affective turn*; redes sociais online.

## **Abstract**

The Affective Turn takes place before 2010 by reaction to the coldness of poststructuralist trends and in the line of the observation of flows of various types that the networked society began to promote. The flow and modes of emotional contamination were already known from the 19th and 20th centuries, but the strongest and most permanent presence of the subjects to this type of flows never before had reached these levels. We reflect here on this new constant and effects that are being already perceived, particularly in the new dimensions of online social networks and traditional media.

**Keywords:** emotional flow; affective turn; online social networks.

"Nos nossos dias habituámo-nos a máquinas perfeitas. Gostamos de telemóveis e computadores sem falhas, adoramos motores de automóveis e casas inteligentes. Por outro lado, pensamos a vida de modo particularmente programado, tentando rentabilizar o tempo da maneira mais ágil e eficaz possível. Tornámo-nos na osmose da quase perfeição, embora haja algo que deixámos de desejar; projectar esse desígnio de completude numa ordem ou numa engenharia social.(...) O homem-programa do final de oitocentos estabeleceu a curiosa mediação entre a criatividade (ou a inventividade) ilimitada e o desejo profundo de chegar a soluções totalizantes (que tudo explicassem ou significassem). (...) Estamos perante uma nova concepção de sistema geral de ideias e valores, um autêntico programa sintáticamente arrumado, hierarquizado e fundamentado que se destina a legitimar uma autoridade e um poder"

Carmelo, L. *Genealogias da Cultura*, ed. Arranha-céus,  
2<sup>a</sup> ed. Lisboa, 2014, pps 291-295.

A meio da primeira década deste milénio surge, entre outras, uma viragem – *affective turn* – viragem afectiva que se caracteriza pelo modo como as emoções são canalizadas online pelos media que as veiculam e vários factores que auxiliam o processo.

Esta Affective Turn surge em resposta à frieza pós-estruturalista e à consequente "desinstalação do humano das Ciências Sociais. Surge igualmente como reacção ao homem-programa que se instala dentro do discurso ideológico que permeia todo o final do séc. XIX e vai até ao final dos anos 60 do séc.XX. Novas formas de discurso ideológico-programado, além das historicamente sobreviventes, vão emergindo, com novos conteúdos e objectivos, mas com a mesmíssima morfologia programática, estática e cristalizada, essencialmente orientada adentro de estratégias de poder.

O convite aqui era o de que olhássemos também os modelos de contaminação emocional como contraponto à partilha do quadro ideológico mais frio, mas

de modo igual socialmente partilhado com maior ou menor emoção. A Affective Turn só é possível, já no séc. XXI com o predomínio de uma cultura de fluxos e instantaneidade que a tecnologia proporciona. Se entendermos estes fluxos como preenchimentos mais ou menos automáticos da consciência inserida no que acontece ou nos media, encontramos o sujeito contemporâneo imerso instantaneamente nesse quadro de fluxos que pretende reproduzir vontades sociais inquestionáveis. Podem ser fluxos inerentes a várias dimensões, mas estes dinamizam(-se) actos do quotidiano e reprodução social, podendo ir do simples imaginário em fluxos de visão, ao consumo de viagens, posse de *gadgets*, o que fôr. É neste quadro de fluxos que emerge a análise aos fluxos emocionais que ocorrem por mediação web, ou as mais tradicionais "ficção" escrita ou imagética (cinema).

O interesse das redes sociais online desperta há relativamente pouco tempo, com a ampliação do que nelas se pode ir fazendo e reproduzindo do que antes se fazia *offline*. Observo o interesse académico – por isso falo disso agora. Desperta, igualmente, o interesse comercial; o modo como podem ser usadas para fins comerciais ou outros, com toda a polémica moral que isso pode e deve gerar. Desperta o interesse dos media e o modo como seguem e reproduzem as redes, essencialmente devido ao poder das audiências que são os seus clientes principais.

As pessoas espantam-se porque descobrem que é possível relacionarem-se *online* envolvendo agora bastantes dos componentes que usavam na relação *offline*.

Entre estes componentes estão os vários estados emocionais que podem ser expressos e transmitidos. Isto já tinha acontecido no séc. XIX com o romance e no séc. XX com o cinema. Com a introdução da WEB 2.0 e das redes

sociais online, para o sociólogo, tratava-se de observar o modo como as pessoas construíam novas e antigas maneiras de se relacionarem, criarem as suas *personas*, adaptarem o médium às suas necessidades.

As *affective networks*, (redes afectivas) como lhes chamaram, destacavam a força do fluxo afectivo que percorria as relações *online* e o modo como as pessoas adaptavam online os hábitos de gestão afectiva do modo *offline*. Chegou inclusivamente a estudar-se esta gestão da afectividade *online* enquanto prática cultural.

Coloca-se então a questão – o que há de novo neste quadro das redes sociais *online*?

Para já, tudo o que se pode hoje fazer online e antes não se podia mas, essencialmente, a atenção aos quadros de fluxo emocional que, em si, podem melhorar ou piorar a experiência online.

(exemplo) – expressão agradável, filme cómico, a informação útil ---versus--- a imagem/ filme desagradável, informação preocupante, expressão de descontentamento, etc.

Além disto, interessa igualmente aos sociólogos o “*drive*”, a que chamaremos – motivação do fluxo afectivo – e que aparece como catalizador que energiza as relações e a produção *online*.

### **A contaminação afectiva**

"Os estados emocionais podem ser transferidos entre pessoas via contágio emocional, levando as pessoas a experimentar as mesmas emoções que os outros sem consciência disso. O contágio emocional está bem estabelecido em experiências laboratoriais, entre pessoas envolvendo transferências positivas e negativas. Dados de uma grande rede social recolhidos ao longo

de um período de 20 anos, sugerem que o humor (por exemplo, a depressão, a felicidade) podem ser transferidos através redes [Fowler JH, Christakis NA (2008) BMJ 337: a2338], embora alguns resultados sejam controversos. Numa experiência envolvendo pessoas que usam o *Facebook*, testamos se o contágio emocional ocorre fora da interacção entre os indivíduos, reduzindo a quantidade de conteúdo emocional no *feed* de notícias. Quando o conteúdo era positivo, as expressões foram reduzidas, as pessoas produziram menos *posts* positivos e mais postos negativos; Quando as expressões negativas foram reduzidas, o padrão oposto ocorreu. Estes resultados indicam que as emoções expressas por outros no *Facebook* influenciam o nosso próprio quadro de emoções, constituindo provas experimentais para a grande escala de contágio através de redes sociais. Este trabalho também sugere que, em contraste com os pressupostos prevalecentes, a interacção pessoa a pessoa e as pistas e signos não verbais não são estritamente necessárias para o contágio emocional, e que a observação das experiências positivas nos outros constitui uma experiência positiva para as pessoas."( Döveling et Al, 2018).

Por outro lado, emergem as Consequências da propagação de fluxos categorizados. A ressonância afectiva no espaço da cultura digital utilizando como veículo as ondas emocionais aparece desdobrada em três níveis que ajudam a enquadrar este estudo:

**Micro:** Por exemplo, a expressão profunda de um amigo no facebook; alguém o deixou; está doente; foi roubado, ou está felicíssimo porque terminou o curso ou porque ganhou algo de que não estava à espera.

A um nível **Meso**:

Quando um acontecimento se propaga via ressonância afectiva e há reacção de toda uma pequena comunidade online:

Ataque terrorista; Refugiados maltratados; fecho de uma grande empresa, etc.

A um nível **Macro**: acontece quando, sem se sair do espaço digital, a comunidade “institucionaliza” o “fluxo afectivo” em volta de um determinado tema/assunto, criando sites específicos, comemorações, projectos, etc.

Nesta cultura da afectividade digital, formada pela partilha de emoções cultural e discursivamente constituídos online pode acontecer, particularmente ao nível Meso, **desalinamentos** e reacções contra o posicionamento expresso, que podem morrer pouco tempo depois ou ressurgir com igual ou maior força que a expressão original que lhe deu origem.

O Exemplo actual (o problema das princesas que fumam *versus* a reacção ao vídeo de sensibilização ao tabagismo) ; as duas posições: é mais importante sensibilizar as jovens para o início do consumo de tabaco, ou evitar a expressão de estereótipo crítico?

Formando diferentes comunidades de práticas, a cultura da afecção digital desenvolve-se ao sabor das sensibilidades pessoais às formas de **contaminação** afectiva presentes online.

Ao observar as paisagens afectivas que mais mobilizam as pessoas, acabamos por ir parar às comunidades de práticas que caracterizam essa paisagem. Com isto questiona-se, até que ponto os fluxos afectivos no campo digital apresentam lógicas de operação diferentes fora dele – *offline*. Não se põe já aqui a questão da oposição *online/offline*; sabemos que estão embutidos um no outro.

Se, na primeira década do milénio a questão mais actual dizia respeito ao modo como o software de suporte às comunidades virtuais determinava ou não o que nelas se podia fazer - as limitações do processo e dos fluxos entre internautas, hoje, a questão central ultrapassa essa dimensão.

À semelhança da análise narrativa e retórica que há muito se faz do discurso publicitário ou outros discursos para expor a sua pragmática e/ou capacidade de envolvimento e mobilização dos receptores, de um modo mais complexo, hoje o problema centra-se na análise dos fluxos afectivos online e o modo como poderemos ou não determinar quadros recorrentes, classificações, tipologias de recorte nestas ocorrências.

► Por exemplo, quando um *post*, de propósito ou accidentalmente adquire uma ressonância viral e é visto por muito mais pessoas do que estávamos à espera. Isso implica ondas de propagação do *post* que ainda estão por estudar; envolvem memes culturais e a sensibilidade das pessoas a determinados quadros emocionais que desejam partilhar. Aquilo a que podemos chamar o Trabalho do MEME.

Do mesmo modo, constrói-se a noção e o sentimento de pertença através do envolvimento nas redes sociais tendendo a ser afetivo (Papacharissi, 2015), afectando a cultura digital os “laços afectivos mediatizados e as imaginações coletivas” que despertam um sentimento de partilha de cultura e pertença social. É aqui que a partilha social de emoções (Rimé et al., 1992) emerge como um fenómeno intercultural se torna relevante, destacando um ponto vital: os humanos precisam de afiliação social e esforçam-se por pertencer a grupos sociais. O indivíduo digital está fundamentalmente envolvido em constelações sociais. Como uma forma de ressonância emocional, o sentimento de pertença é estabelecido à medida que os fluxos globais de emoção se condensam em bolsas de inteligibilidade cultural, social e

ideológica, onde uma emoção faz sentido, enquanto outras podem não fazer. As posições subjectivas construídas discursivamente não são vazias de emoção; pelo contrário, a interpelação emocional é parte integrante do processo de identidade.<sup>1</sup>

Deste modo,

“A cultura do afecto digital é moldada pela partilha social de emoções construídas cultural e discursivamente; No geral, as descobertas mostram que os media sociais promovem o empoderamento pessoal e uma mudança na implantação da atenção, dentro e por meio da cultura do afecto digital. Notamos que as crises desafiam especialmente a **integração analítica das diferentes subáreas da cultura** na análise mas, ao mesmo tempo, oferecem uma **percepção potencial das mudanças na emoção globalizada** nas mutáveis culturas afectivas digitais. (Döveling, K. et Al, 2018)

---

<sup>1</sup> Döveling,K. Anu A. Harju e Denise Sommer, *From Mediatized Emotion to Digital Affect Cultures: New Technologies and Global Flows of Emotion*, Social Media + Society January-March 2018: 1–11

## Referências Bibliográficas

- Adam D. I. Kramer, Jamie E. Guillory, and Jeffrey T. Hancock, ***Experimental evidence of massive-scale emotional contagion through social networks***, PNAS June 17, 2014 111 (24) 8788-8790; published ahead of print June 2, 2014  
<https://doi.org/10.1073/pnas.1320040111> .Edited by Susan T. Fiske, Princeton University, Princeton, NJ, and approved March 25, 2014 (received for review October 23, 2013).
- Carmelo, L. ***Genealogias da Cultura***, ed. Arranha-céus, 2<sup>a</sup> ed. Lisboa, 2014.
- Döveling,K. Anu A. Harju e Denise Sommer, ***From Mediatized Emotion to Digital Affect Cultures: New Technologies and Global Flows of Emotion***, Social Media + Society January-March 2018: 1–11, sagepub.co.uk/ DOI: 10.1177/2056305117743141
- Fowler JH, Christakis NA (2008) ***Dynamic spread of happiness in a large social network: Longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study***. BMJ 337:a2338.
- Rimé et Al, ***Long-lasting cognitive and social consequences of emotion;social sharing and rumination*** , European Review of social-psychology, 1992, ed. John Wiley & Sons, 1992.
- Papacharissi ,Z., ***We Have Always Been Social***, sagepub, Social Media + Society, April-June 2015.
- Papacharissi,Z.,***Look at us: Collective Narcissism in College Student Facebook Photo Galleris***  
In *The Networked Self: Identity, Community and Culture on Social Network Sites*, Routledge, , 2010.

## **TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS**

### **REDES SOCIAIS E GESTÃO DO CONHECIMENTO: ESTUDO MÉTRICO EM PERIÓDICO CIENTÍFICO BRASILEIRO**

*Luciana Ferreira da Costa<sup>1</sup>*

*Universidade Federal da Paraíba*

[lucianna.costa@yahoo.com.br](mailto:lucianna.costa@yahoo.com.br)

*Maria de Fátima Nunes<sup>2</sup>*

*Universidade de Évora*

[mfn@uevora.pt](mailto:mfn@uevora.pt)

---

<sup>1</sup> Doutora em História e Filosofia da Ciência especialidade Museologia pela Universidade de Évora. Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Líder da Rede de Pesquisa e (In)formação em Museologia e Patrimônio.

<sup>2</sup> Doutora em História da Cultura Moderna e Contemporânea pela Universidade de Évora. Professora Catedrática da Universidade de Évora. Diretora do Programa de Doutoramento em História e Filosofia da Ciência da Universidade de Évora.

## Resumo

Considerando a importância das Redes Sociais e seus aspectos teóricos e metodológicos para a sociedade contemporânea, aliadas às áreas dedicadas ao estudos da correlação entre o binômio Gestão e Conhecimento, o presente trabalho de investigação tem como objetivo delinear, a partir de um estudo bibliométrico, a edição especial sobre a temática *Redes, Gestão & Conhecimento* publicada pelo periódico científico eletrônico brasileiro *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* (PG&C). A edição especial em referência é composta por Artigos de Revisão, Relatos de Pesquisa, Relato de Experiência, Memórias de eventos científico-profissionais e Ponto de Vista, além do Editorial e do Expediente. Para fins da investigação, formam o *corpus* documental três Artigos de Revisão, sete Relatos de Pesquisa e um Relato de Experiência. Metodologicamente, trata-se de pesquisa documental, exploratória e descritiva, sob abordagem quantitativa e qualitativa, que se utiliza da análise de conteúdo por categorias. Compõem as categorias de análise: autoria individual ou múltipla; titulação e afiliação institucional dos autores; palavras-chave registradas pelos autores; quantitativo de referências bibliográficas e autores mais citados. Os resultados dão conta de que todos os artigos de revisão foram publicados em autoria única, enquanto os relatos de pesquisa e relatos de experiência foram publicados em autoria múltipla; os autores, em sua maioria são detentores do título de Doutor; quase em sua totalidade afiliados às instituições de ensino do Brasil. Os itens analisados trazem em suas referências bibliográficas autores reconhecidos e influentes no domínio da análise de Redes Sociais, tanto internacionais como do Brasil. Conclui que a investigação apresenta um espectro representativo da Análise de Redes Sociais no Brasil e sua relação com a gestão e o conhecimento.

**Palavras-chave:** Redes Sociais, Gestão do Conhecimento, Bibliometria, Perspectivas em Gestão & Conhecimento, Brasil.

## **SOCIAL NETWORKS AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: A METRIC STUDY IN A BRAZILIAN SCIENTIFIC JOURNAL**

### ***Abstract***

Considering the importance of Social Networks and its theoretical and methodological aspects for contemporary society, together with the areas dedicated to the study of the correlation between the Management and Knowledge binomial, the present research work has the objective of presenting a bibliometric study of the special edition on the subject "Networks, Management & Knowledge" published in the Brazilian electronic scientific journal Perspectives in Management & Knowledge (PG&C). The special issue in reference is composed of Review Articles, Research Reports, Experience Reports, Memories of scientific-professional events and Point of View, in addition to the Editorial and the File. For the purposes of the investigation, the documentary corpus forms three Articles of Review, seven Reports of Research and a Report of Experience. Methodologically, this is documentary, exploratory and descriptive research, under a quantitative and qualitative approach, which is used of content analysis by categories. They compose the categories of analysis: individual or multiple authorship; titration and institutional affiliation of the authors; keywords registered by the authors; number of references and most cited authors. The results show that all review articles were published in single authorship, while the research reports and experience reports were published in multiple authorship; the authors, for the most part, hold the title of Doctor; almost in their totality affiliated to the educational institutions of Brazil. The analyzed articles bring in their bibliographical references recognized and influential authors in the domain of the analysis of Social Networks, both international and of Brazil. It concludes that the research presents a representative spectrum of Social Network Analysis in Brazil and its relationship with management and knowledge.

***Keywords:*** *Social Networks, Knowledge Management, Bibliometric, Perspective in Management & Knowledge, Brazil.*

## **1 INTRODUÇÃO**

A investigação em relato tem como objetivo delinear, a partir de um estudo bibliométrico, a edição especial sobre a temática *Redes, Gestão & Conhecimento* publicada pelo periódico científico eletrônico brasileiro *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* (PG&C).

A referida edição especial foi apresentada à comunidade científica e profissional durante o XV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação ENANCIB, o qual teve como tema “Além das nuvens: expandindo as fronteiras da Ciência da Informação”, realizado de 27 a 31 de outubro de 2014, na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), na capital do estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.

Reforçando a importância de se refletir sobre a questão das redes, Belluzzo (2014) assevera que vivenciamos uma nova forma de relações e inter-relações na sociedade contemporânea e, cada vez mais, é perceptível a atual revolução em torno do uso da informação e das tecnologias inovadoras, o que suscita a busca por formas de lidar com esta nova realidade, sendo que tanto as redes, como a gestão e o conhecimento se constituem importantes elementos de uma cultura digital, contexto característico da contemporaneidade.

Refletindo de forma mais específica acerca do conceito de redes sociais, e suas implicações para a sociedade atual, entendemos as redes sociais um movimento histórico e teórico, que permeia as origens e evolução das Ciências Humanas e Sociais, e antecede o chamado ‘determinismo tecnológico’ (Belluzzo, 2014).

O presente trabalho se apresenta estruturado em cinco seções. A primeira seção se refere à contextualização inicial da investigação realizada. O enquadramento teórico apresenta o periódico científico PG&C no tocante à sua criação e trajetória. A seção três esboça os procedimentos metodológicos. A análise e discussão dos resultados estão evidenciadas na seção quatro. E por fim, as considerações finais com a síntese da investigação, limitação e sugestão para estudo futuro.

## **2 APONTAMENTOS SOBRE A CRIAÇÃO E TRAJETÓRIA DA PERSPECTIVAS EM GESTÃO & CONHECIMENTO (PG&C)**

O periódico científico Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C) foi criado em 2010 e se encontra alocado no Portal de Periódicos Científicos Eletrônicos da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). A PG&C é um periódico científico eletrônico de acesso aberto que tem como foco e escopo as temáticas Gestão e Conhecimento, “sob abordagens que priorizem diálogos inter/pluri/multi/transdisciplinares e representem contribuição para o desenvolvimento de novos conhecimentos (...)” (Gomes & Costa, 2011)

A PG&C durante o período de 2010 a 2017 funcionou com periodicidade semestral. De acordo com o Editorial da edição de dezembro de 2017 foi divulgado que o periódico passaria a ter periodicidade quadrimestral a partir deste ano, 2018, com edições em Abril, Agosto e Dezembro.

Editoriais, apresentações de seções ou de números, cartas aos leitores, artigos de revisão, relatos de pesquisa, relatos de experiência, memórias de eventos científico-profissionais, pontos de vista/comentários, entrevistas, resenhas e expedientes compõem os itens veiculados pelo periódico (Costa, Duarte, Gomes & Silva, 2014, Costa & Silva, 2015). Os mesmos possuem Licença do *Creative Commons (CC)*<sup>3</sup> 3.0 Brasil do tipo possuem BY-NC-DC que diz respeito à obrigatoriedade de atribuição de créditos ao autor ou responsável pela obra consultada, vedado uso para fins comerciais, permitida a citação referenciada.

Consoante a necessidade e a importância de que um periódico esteja indexado, a PG&C se encontra registrada/indexada em diversos recursos informacionais como bases de dados, diretórios de revistas, bibliotecas digitais, buscador acadêmico, catálogo, plataforma, portais tanto nacionais como internacionais da área da Ciência da Informação, da área da Administração, dentre outras. Segundo Baggio, Costa e Blattmann (2016, p. 35), que em seu estudo conceituam os recursos informacionais, apresentando tipos e exemplos, “estes instrumentos funcionam como mecanismos contentores de informação que levam às fontes de informação (repositórios, catálogos, bibliografias, portais e

---

<sup>3</sup> Instituição sem fins lucrativos criada para promover de forma flexibilizada a utilização de obras protegidas por direitos autorais.

diretórios, entre outros)". No Quadro 1 é possível visualizar em quais recursos informacionais a PG&C está registrada/indexada:

**Quadro 1 – Recursos informacionais em que a PG&C está indexada**

Identificação	Descrição	Tipologia dos recursos informacionais
<b>LATINDEX</b>	Sistema Regional de Información em Línea para Revistas Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal	Diretório de revistas
<b>DOAJ</b>	Directory of Open Access Journal, Developed by Lund University Library	Diretório de revistas
<b>DRJI</b>	Directory of Research Journals Indexing, from Solapur - Maharashtra, India	Diretório de revistas
<b>LISA</b>	Library and Information Science Abstracts, developed by ProQuest Periodicals	Biblioteca Digital
<b>Dialnet</b>	Portal bibliográfico de acceso libre y gratuito, mantenido por la Fundación Dialnet y la Universidad de La Rioja	Portal
<b>CAPES</b>	Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, Ministério da Educação do Brasil	Portal
<b>NewJour</b>	Electronic Journals & Newsletter, developed by Georgetown University Library	Biblioteca Digital
<b>SFX</b>	Knowledge Base – developed by Ex Libris Group Ltd	Base de dados
<b>TULIPS</b>	developed by University of Tsukuba Library (筑波大学附属図書館の)	Base de dados
<b>CCUC</b>	Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	Catálogo
<b>CB-UdG</b>	Catàleg de la Biblioteca de la Universitat de Girona	Catálogo
<b>UNIVERSIA.NET</b>	Biblioteca Universia de Recursos de Aprendizaje, mantenido con el mecenazgo del Grupo Santander	Biblioteca Digital
<b>Sumarios.org</b>	Sumários de Revistas Brasileiras, sob responsabilidade da Fundação de Pesquisas Científicas de Ribeirão Preto	Diretório de revistas
<b>SEER</b>	Portal do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas, sob responsabilidade do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação do Brasil	Portal
<b>DIADORIM</b>	Diretório de Políticas de Acesso Aberto das Revistas Científicas Brasileiras, sob responsabilidade do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação do Brasil	Diretório de revistas

<b>LivRe</b>	Portal para Periódicos de Livre Acesso na Internet, sob responsabilidade da Comissão Nacional de Energia Nuclear do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação do Brasil	Portal
<b>UFPB</b>	Portal de Periódicos Científicos Eletrônicos da Universidade Federal da Paraíba	Portal
<b>Portal Spell</b>	Scientific Periodicals Electronic Library, desenvolvido pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração e pelo Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas Sociais	Portal
<b>Base PERI</b>	Periódicos Indexados pela Biblioteca Professora Etelvina Lima da Universidade Federal de Minas Gerais	Base de dados
<b>BRAPCI</b>	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação da Universidade Federal do Paraná	Base de dados
<b>InfoBCI</b>	Divulgando informações, compartilhando conhecimentos (plataforma wordpress.com)	Plataforma
<b>INFOBILA</b>	Información Bibliotecológica Latinoamericana	Catálogo
<b>Google Acadêmico</b>	Sistema do Google que oferece ferramentas específicas para busca e recuperação de literatura acadêmica	Buscador acadêmico

Fonte: Elaboração própria com base em informações da *homepage* da PG&C na Seção *Index*

A indexação de revistas científicas é de suma importância para que estas possam divulgar e compartilhar a sua produção científica veiculada, o que consequentemente agrega valor à revista na pessoa do Editor responsável pela gestão editorial, para os autores e para os usuários (Costa & Silva, 2015).

Seguindo a tendência de alguns periódicos da área da Ciência da Informação (DataGramazero, Revista ACB, AtoZ, dentre outras) (Costa & Gomes, 2016) e, também, o que vem sendo discutido pela Associação Brasileira de Editores Científicos (ABEC) e, mais especificamente, no Fórum de Editores Científicos de Publicações de Ciências da Informação e Ciências Afins que ocorre a cada edição do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação (ENANCIB) sobre a importância das mídias sociais para a presença digital dos periódicos no universo da *Internet*, é que em abril de 2016 a PG&C ingressou em uma mídia social na *Internet*, optando pelo *microblog Twitter*<sup>4</sup>. A adesão ao *Twitter* faz jus à proposta da presença digital da PG&C na rede e também para a realização de ações de marketing digital: veiculação de notícias sobre a própria revista, lançamento de edições, eventos e, especialmente, como meio de estabelecer contato mais interativo com seu público de leitores, autores e avaliadores.

<sup>4</sup> <https://twitter.com/revistapgecufpb>.

Em continuação, apresentam-se na Tabela 1, as edições da PG&C entre números correntes e números especiais, seguida do total de itens publicados por edição:

**Tabela 1 – Descrição das edições da PG&C**

ANO	DESCRÍÇÃO	TOTAL DE ITENS PUBLICADOS
2011	Volume 1, número 1, jan./jun. 2011	13
	Número Especial – Perspectivas em Arquitetura da Informação	15
	Volume 1, número 2, jul./dez. 2011	18
2012	Volume 2, número 1, jan./jun. 2012	13
	Número Especial – Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação	13
2013	Volume 2, número 2, jul./dez. 2012	13
	Volume 3, número 1, jan./jun. 2013	13
	Número Especial – Psicologia, Gestão e Conhecimento	14
2014	Volume 3, número 2, jul./dez. 2013	19
	Volume 4, número 1, jan./jun. 2014	14
	Número Especial – Redes, Gestão e Conhecimento	14
2015	Volume 4, número 2, jul./dez. 2014	12
	Volume 5, número 1, jan./jun. 2015	12
	Número Especial – Bibliometria, Gestão & Conhecimento	09
2016	Volume 5, número 2, jul./dez. 2015	14
	Número Especial – Inteligência Organizacional e Gestão do Conhecimento	21
	Volume 6, número 1, jan./jun. 2016	15
2017	Volume 6, número 2, jul./dez. 2016	13
	Número Especial – Gestão e Conhecimento, Eficiência e Inovação	12
	Volume 7, número 1, jan./jun. 2017	12
2018	Volume 7, número 2, jul./dez. 2017	11
	Volume 8, número 1, jan./abr. 2018	10
<b>Total</b>		<b>300</b>

Fonte: Elaboração própria com base em informações da *homepage* da PG&C

Conforme podemos verificar na Tabela 1, o periódico possui, até o momento de realização da pesquisa, 22 edições publicadas. Além das edições correntes que atenderam a então periodicidade semestral, a PG&C publicou um número especial por ano. Os números especiais contemplam temas de interesse contemporâneo definidos pelo Comitê Editorial do periódico (Costa *et al.*, 2014, Costa & Silva, 2015): *Perspectivas em Arquitetura da Informação; Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação; Psicologia, Gestão e Conhecimento; Redes, Gestão e Conhecimento; Bibliometria, Gestão & Conhecimento; Inteligência Organizacional e Gestão do Conhecimento; e, Gestão e Conhecimento, Eficiência e Inovação*. Segundo a

política do periódico, pode haver sugestões de temas para o número especial, além de parcerias firmadas com associações científicas, a exemplo da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC)<sup>5</sup> e com a ANCIB, especificamente, com o Grupo de Trabalho (GT) 4 do ENANCIB.

Os dados constantes da Tabela 1 demonstram que ao longo destes anos a PG&C já veiculou 300 itens desde a sua criação em 2010 até o momento. Demonstram, ainda, o cumprimento rigoroso de sua periodicidade. Salienta-se que a periodicidade é um dos critérios de classificação do Qualis Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). O Qualis é considerado “um dos instrumentos fundamentais para a avaliação do quesito produção intelectual, agregando o aspecto quantitativo ao qualitativo” (Barata, 2016, p. 13).

No que importa a classificação da PG&C na área Comunicação e Informação<sup>6</sup>, o panorama atual de classificação no Qualis Periódicos Quadriênio 2013- 2016 é que o periódico se encontra classificado em 13 áreas: Comunicação e Informação (estrato B1); Ensino (estrato B2); Ciências Ambientais (estrato B2); Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo (estrato B3); Ciência Política e Relações Internacionais (estrato B3); Direito (estrato B3); Arquitetura e Urbanismo (estrato B4); Biotecnologia; (estrato B4); Ciências Agrárias I (estrato B4); Letras/Linguística (estrato B4); Materiais; Medicina Veterinária (estrato B4); Ciência da Computação (estrato B4).

Por fim, assinalamos as estatísticas de acesso à PG&C, que soma acessos originados a partir de 77 países<sup>7</sup>, além do Brasil, obviamente. O Brasil lidera o *ranking* de acessos com 114.147, seguido pelos Estados Unidos da América que soma 9.953 acessos, por Portugal com 2.289 e pela Índia com 1.184 acessos.

---

<sup>5</sup> Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) promove a integração entre academia, terceiro setor e organizações públicas e privadas interessadas em praticar, desenvolver e pesquisar o tema Gestão do Conhecimento. Promove o evento KM Brasil, evento de gestão do conhecimento da América Latina. Disponível em: <<http://www.sbgc.org.br/quem-somos.html>>.

<sup>6</sup> Portaria nº 234 CAPES de 15 de dezembro de 2016, publicada no Diário Oficial da União em 16 de dezembro de 2016.

<sup>7</sup> Na data de 2 de junho de 2018, às 16 horas, foram registrados 676.451 acessos desde 77 países. A localização de cada visita é baseada no endereço IP do computador usado, sendo um endereço IP por visita em um período de 24 horas. Ver mapa de acessos em: <https://clustrmaps.com/site/p9cc>.

### **3 METODOLOGIA**

Tendo em conta o objetivo da investigação de delinear, a partir de um estudo bibliométrico, a edição especial sobre a temática “Redes, Gestão & Conhecimento” publicada pelo periódico científico eletrônico brasileiro Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C), consideramos os itens publicados na referida edição, com estrita atenção para os Artigos de Revisão, Relatos de Pesquisa e Relatos de Experiência.

A investigação é de cunho documental, exploratório e descritiva, sob abordagem em abordagem quantitativa e qualitativa.

Constituiu-se *corpus* documental de análise, três Artigos de Revisão, sete Relatos de Pesquisa e um Relatos de Experiência, os quais somam 11 itens (APÊNDICE A).

Para a organização dos dados, procedemos acesso à *homepage* da PG&C para recuperação dos itens publicados, em formato PDF, disponíveis na Seção “Anteriores” que lista as edições já publicadas, para posterior registro em planilha *Excel*.

Utilizamos a análise de conteúdo por categorias para a análise dos dados. Compõem as categorias de análise: *autoria individual ou múltipla; titulação e afiliação institucional dos autores; palavras-chave registradas pelos autores;* quantitativo de referências bibliográficas e autores mais referenciados.

### **4 RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO**

Apresentamos nesta seção os dados obtidos com a realização da investigação, seguida de análise e interpretação dos resultados.

#### **4.1 Autoria individual ou múltipla**

Mapeamos o número de autores constantes dos Artigos de Revisão, Relatos de Pesquisa e Relatos de Experiência, o qual evidenciou que o *corpus* documental analisado contou com um total de 30 autores.

De modo a otimizar a visualização desse dado por tipo do documento, elaboramos a Tabela 2 que condensa também como se deu a autoria, se individual ou múltipla:

**Tabela 2** – Distribuição da autoria individual ou múltipla

<i>Corpus</i> documental	Quantidade de Artigos	Quantidade de autores	Individual	Múltipla
Artigos de Revisão	03	03	03	
Relatos de Pesquisa	07	25		07
Relatos de Experiência	01	02		01
Total	11	30	03	08

Fonte: Dados da pesquisa, 2018 – elaboração a partir do *corpus* documental analisado

Observamos que 73% ( $F=8$ ) dos itens publicados se deu em autoria múltipla, enquanto que 27% ( $F=3$ ) se deu em autoria individual. É fato que as pesquisas realizadas em colaboração se constituem um “modo de promover novas pesquisas” (Meadows, 1999, p. 107). Isto pode se dar entre os pares, entre membros de grupos de pesquisa, da atividade de orientação de teses e dissertações.

Precisamente, quanto ao número de autores constantes dos itens publicados em autoria múltipla, constatamos que a autoria múltipla com quatro autores perfaz 50% ( $F=8$ ) dos itens publicados, com três autores soma 37% ( $F=3$ ) e com dois autores perfaz 12% ( $F=1$ ). No caso específico da PG&C, as submissões podem ser compostas por até cinco autores.

#### **4.2 Titulação e Afiliação institucional dos autores**

Na análise da titulação referente aos 30 autores dos itens analisados, identificamos que 60% ( $F=18$ ) dos autores são detentores do título de doutor ou *Philosofae Doctor (PhD)*. A maioria obteve a titulação em programas de doutorado do Brasil, mas também há casos de obtenção do título em países da Europa como Portugal e Espanha. Autores doutorandos somam 27% ( $F=8$ ), mestres somam 10% ( $F=3$ ) e mestrando somam 3% ( $F=1$ ). Os dados aqui descritos constam da Tabela 3:

**Tabela 3** - Titulação dos autores dos artigos em autoria múltipla

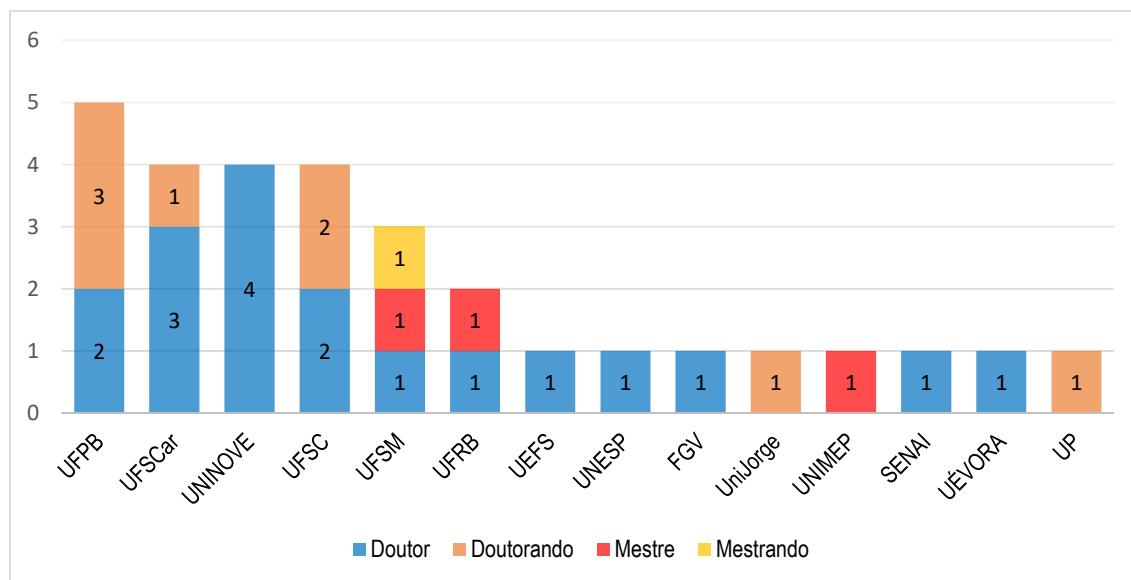
TITULAÇÃO	QUANTIDADE DE AUTORES
Doutor	18
Doutorando	08
Mestre	03
Mestrando	01
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2018) – elaboração a partir do *corpus* documental analisado

O resultado pode caracterizar contribuição do corpo discente de programas de pós-graduação na investigação/pesquisa e, também, na produção de *outputs*.

No que se refere à afiliação dos autores, identificamos autores vinculados à 14 instituições, sendo 12 instituições do Brasil e duas de Portugal. As instituições brasileiras identificadas foram as seguintes: Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Universidade Nove de Julho (UNINOVE), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho (UNESP), Fundação Getúlio Vargas (FGV), Universidade Jorge Amado (UniJorge), Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI). As instituições de afiliação dos autores em Portugal foram: Universidade de Évora (UÉvora) e Universidade do Porto (UP). No Gráfico 1, apresentamos a distribuição da afiliação institucional dos autores:

**Gráfico 1 - Distribuição da afiliação institucional dos autores**



Fonte: Dados da pesquisa (2018) – elaboração a partir do *corpus* documental analisado

#### 4.4 Palavras-chave dos artigos

Identificamos o total de 36 palavras-chave nos artigos. Tais palavras são termos vocabulares evidenciados a partir do *corpus* documental analisado e que correspondem a uma escolha dos autores.

Apresentamos na Tabela 4 as palavras-chave consideradas em sua integralidade, as quais foram organizadas por ordem de frequência:

**Tabela 4** – Distribuição das Palavras-chaves identificadas nos artigos

Nº	PALAVRAS-CHAVE	FREQUÊNCIA
1	Redes	04
2	Ciência da Informação	02
3	Conhecimento	02
4	Administração	01
5	Administração pública	01
6	Análise de Redes Sociais	01
7	Aquisição de conhecimento	01
8	Compartilhamento de conhecimento	01
9	Competência em informação	01
10	Difusão de conhecimento	01
11	Envolvimento do consumidor	01
12	Estruturas policêntricas	01
13	Gestão do conhecimento	01
14	Grafos	01
15	Identificação de oportunidades	01
16	Inovação	01
17	Instituições de ensino superior privadas	01
18	Inteligência organizacional	01
19	Internacionalização	01
20	Organizações e gestão	01
21	Pesquisa de mercado	01
22	Produção de conhecimento	01
23	Rede de coautoria	01
24	Rede de colaboração	01
25	Rede social	01
26	Redes complexas	01
27	Redes de citação	01
28	Redes de cooperação	01
29	Redes de gestão	01
30	Redes sociais digitais	01
31	Redes sociais on line	01
32	Scriptlattes	01
33	Stricto Sensu	01
34	Universidade do Estado da Bahia	01
35	Usabilidade de produtos	01
36	Vínculos	01
	Total	36

Fonte: Dados da pesquisa (2018) – elaboração a partir do *corpus* documental analisado

Como podemos observar na Tabela 4, as três palavras-chave com maior incidência foram *Redes*, *Ciência da Informação* e *Conhecimento*. Percebemos que a palavra-chave *Rede* engloba uma série de outras palavras no seu espectro: rede de coautoria, rede de

colaboração, rede social, redes complexas, redes de citação, redes de cooperação, redes de gestão, redes sociais digitais e redes sociais on line.

As palavras-chave se constituem instrumentos de representação da informação contida nos artigos. No caso dos periódicos científicos, quando da submissão dos artigos, é solicitado aos autores que insiram palavras-chave nos seus textos (Gonçalves, 2008), de modo que estas representem o assunto cotejado e os seus conceitos principais. Trata-se de um procedimento útil para a indexação dos periódicos e da produção científica por eles veiculadas em mecanismos de pesquisa, bem como de utilidade para a categorização do texto (Ercan & Cicekli, 2007).

#### **4.5 Referências bibliográficas e autores mais referenciados**

Evidenciamos que o *corpus* documental analisado é composto por 426 referências bibliográficas, onde são listados livros, artigos de periódicos, comunicações em eventos, teses de doutoramento e dissertações de mestrados. Aparecem listados, ainda, outras fontes, tais como documentos institucionais.

A investigação evidenciou uma gama de autores referenciados, tanto nacionais como internacionais.

No âmbito dos autores internacionais, o Sociólogo espanhol Manuel Castells, pioneiro das reflexões acerca da era da informação e da sociedade conectada em foi o autor mais referenciado. Em sequência, ainda no contexto de autores internacionais, assinalamos nomes como o do Sociólogo e Filósofo Pierre Lévy, do Catedrático de Sociologia da Universidade de Málaga Félix Requena Santos, do Antropólogo Social John Arundel Barnes, do Sociólogo e Antropólogo James Clyde Mitchell e do pesquisador da Universidade da Califórnia Linton C. Freeman.

Quanto aos autores brasileiros mais referenciados, identificamos três pesquisadoras da área da Ciência da Informação no Brasil: Regina Maria Marteleto (docente da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ), Regina Célia Baptista Belluzzo (docente da UNESP) e Maria Inês Tomaél (docente da Universidade Estadual de Londrina - UEL), sendo a primeira autora (Regina Maria Marteleto) a que somou a maior incidência de referências.

O resultado exposto nos permite concluir que o *corpus* documental analisado sobre Redes Sociais está alicerçado em estudiosos que são referência acerca do assunto.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação teve como objetivo tem como objetivo delinear, a partir de um estudo bibliométrico, a edição especial sobre a temática “Redes, Gestão & Conhecimento” publicada pelo periódico científico eletrônico brasileiro Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C).

A edição especial em referência é composta por 13 itens publicados, além do Editorial e do Expediente, sendo: três Artigos de Revisão, sete Relatos de Pesquisa, um Relato de Experiência, duas Memórias de eventos científico-profissionais e um Ponto de Vista. Contudo, formaram o *corpus* documental da investigação os Artigos de Revisão, sete Relatos de Pesquisa, um Relato de Experiência, os quais somaram 11 itens analisados.

A investigação evidenciou que os itens analisados, seguem a tendência das publicações de artigos e também as recomendações de órgãos de pesquisa no que tange aos artigos desenvolvidos em autoria múltipla.

A maioria dos autores possuiu o mais alto nível de formação, ou seja, é detentora do título de Doutor com afiliação às instituições de ensino do Brasil na condição de docente com atuação em cursos de graduação e de pós-graduação no país.

Os resultados dão conta de que os autores dos Artigos de Revisão, dos Relatos de Pesquisa e do Relato de Experiência se utilizaram dos referenciais de autores reconhecidos e influentes no domínio da análise de Redes Sociais, tanto internacionais como do Brasil.

Consideramos que a investigação acerca da edição especial da PG&C apresenta um espectro representativo da Análise de Redes Sociais no Brasil e sua relação com a Gestão e o Conhecimento, temáticas que se constituem foco e escopo do periódico.

A limitação da presente investigação foi justamente investigar apenas uma edição do periódico científico eletrônico de acesso aberto, o que se deu em relação à possibilidade de analisar uma edição sobre Redes Sociais. Isto posto, apresentamos uma sugestão para estudo futuro, qual seja desenvolver uma investigação similar a esta, contemplando edições de outros periódicos científicos acerca da temática Redes Sociais, possibilitando assim criar maior valor ao conhecimento do assunto.

## Referências Bibliográficas

- Barata, Rita de Cássia Barradas. (2016). Dez coisas que você deveria saber sobre o Qualis. *RBPG*, 13(30), 13-40. Recuperado de: <http://ojs.rbpg.capes.gov.br/index.php/rbpg/article/view/947/pdf>.
- Belluzzo, Regina Célia Baptista. (2014). Elos e inter-relações entre redes, gestão e conhecimento: comemorações, desafios e contribuições. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 4, Número Especial, 1-8, out. 2014. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/21274-41417-1-PB.pdf>.
- Baggio, C. C., Costa, H., & Blattmann, U. (2016). Seleção de tipos de fontes de informação. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 6 (2), 32-47. Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/26798-71535-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/26798-71535-2-PB%20(1).pdf).
- Costa, L. F., Duarte, E. N., Gomes, J. O., Silva, A. C. P. (2014). A revista Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C): Criação, gestão editorial e espectro de temas publicados. *Biblos*, 3, 80-90. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/170-968-2-PB.pdf>.
- Costa, L. F. & Silva, A. C. P. (2015). Análise bibliométrica da revista Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C). In: 12th International Conference on Information Systems & Technology Management – CONTECSI, São Paulo. *Anais....* São Paulo.
- Ercan, G., & Cicekli, I. (2007). Using lexical chains for keyword extraction. *Information processing and management*, 43, p. 1705-1714. Recuperado de: <http://dx.doi.org./10.1016/j.ipm.2007.01.015>.
- Gomes, J. O., & Costa, L. F. (2011). Bem-aventurança à multiplicação e ao encontro de olhares e saberes sobre Gestão e Conhecimento. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 1 (1), 1-3, jan./jun. Recuperado de: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/10256/5629>.
- Gonçalves, A. L. (2008). Uso de resumos e palavras-chave em Ciências Sociais: uma avaliação. *Encontros Bibl*, 13 (26).
- Meadows, A. J. (1999). *A comunicação científica*. Brasília: Briquet de Lemos.

## APÊNDICE A – Lista de artigos que formaram o *corpus* documental analisado

Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C) Número Especial: Redes, Gestão e Conhecimento <a href="http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/issue/view/1423/showToc">http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/issue/view/1423/showToc</a>		
Nº	Título do artigo	Tipo
1	ANÁLISE DE REDES SOCIAIS: PRINCÍPIOS, LINGUAGEM E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO	Artigo de revisão
2	A DINÂMICA DAS REDES SOCIAIS E AS REDES DE COAUTORIA	Artigo de revisão
3	O CONHECIMENTO, AS REDES E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (COINFO) NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA: UMA PROPOSTA DE ARTICULAÇÃO CONCEITUAL	Artigo de revisão
4	REDES INTERNACIONAIS E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO NAS SUBSIDIÁRIAS DA EMBRAER NOS ESTADOS UNIDOS E NA CHINA	Relato de pesquisa
5	UM ESTUDO DE REDES DE USABILIDADE DE PRODUTOS: APRENDIZADOS PARA A COOPERAÇÃO EMPRESARIAL	Relato de pesquisa
6	MENSURAÇÃO DA COMPETITIVIDADE EM INSITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PRIVADAS COM BASE NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS	Relato de pesquisa
7	A AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTO NO PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES NAS REDES SOCIAIS ON-LINE	Relato de pesquisa
8	ANÁLISE E GESTÃO DE ANÁLISE DE REDES DE COLABORAÇÃO ENTRE PESQUISADORES DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU COM A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA COMPUTACIONAL SCRIPTLATTES	Relato de pesquisa
9	DIFUSÃO DO CONHECIMENTO SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA DE REDES: MAPEAMENTO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA A PARTIR DE UMA BASE DE PERIÓDICOS DA FÍSICA	Relato de pesquisa
10	ABORDAGENS SOBRE REDES NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	Relato de pesquisa
11	A INSERÇÃO DE ESTRUTURAS POLICÊNTRICAS NA GESTÃO PÚBLICA: UM OLHAR SOBRE O MODELO ADOTADO PELA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA - UNEB	Relato de experiência

**TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS**

**REDES SOCIAIS VIRTUAIS NO HORIZONTE 2025/2030**

**CONTRIBUTO PARA A REFLEXÃO SOBRE FUTUROS**

**PROVÁVEIS**

Marcos Olímpio dos Santos

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[mosantos@uevora.pt](mailto:mosantos@uevora.pt)

Maria da Saudade Baltazar

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[baltazar@uevora.pt](mailto:baltazar@uevora.pt)

Joaquim Fialho

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[jfialho@uevora.pt](mailto:jfialho@uevora.pt)

José Saragoça

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[jsragoca@uevora.pt](mailto:jsragoca@uevora.pt)

## Resumo

**Contextualização:** as redes sociais virtuais enquanto novo veículo de partilha de dados e informações, de índole geral ou específica, e circulando sob diversas formas (textos, fotografias, vídeos, imagens, arquivos, etc.), apareceram em 1997. Das que emergiram inicialmente, algumas desapareceram, outras mantêm-se com um número de aderentes estável ou em crescendo, enquanto algumas outras (nomeadamente de índole específica) têm vindo a implantar-se. Uma das questões que coloca esta dinâmica, cujo passado e presente conhecemos, é a interrogação sobre quais os futuros prováveis que poderá vir a conhecer o número de redes sociais virtuais, e quais as diversas variáveis transversais e associadas a cada futuro provável. **Objetivos:** recensear cenários avançados na bibliografia disponível sobre o tema, proceder a uma análise crítica do corpus recolhido, e acrescentar reflexões sobre os resultados da análise efetuada, constituem os objetivos da comunicação a apresentar no 2º CIReS. **Metodologia:** é utilizada a abordagem qualitativa. A informação recolhida através da análise bibliográfica será tratada mediante análise de conteúdo. **Resultados esperados:** cenários sobre redes sociais virtuais inventariados e agrupados por afinidades (temporais e tipológicas), semelhanças e diferenças entre cenários identificadas, componentes desses cenários reordenadas, um ou mais cenários reestruturados de forma a constituírem contributos considerados relevantes para se refletir sobre os futuros prováveis das redes sociais virtuais, e das variáveis a eles associadas. **Implicações:** possibilidade de alargar a reflexão sobre os futuros prováveis de um fenómeno que respeita a um significativo número de utilizadores. **Mais valia:** apresentar numa publicação vários cenários que se encontram dispersos, disponibilizar cenários reconstituídos enquanto instrumentos que suscitem pistas de investigação para aprofundamento do tema.

**Palavras chave:** cenários, prospetiva, redes sociais virtuais.

## **Abstract**

Virtual social networks on the horizon 2025 / 2030: contribution to the reflection on  
probable futures

Contextualization: virtual social networks as a new vehicle for sharing of data and information, of general or specific nature, and circulating in various forms (text, photographs, videos, pictures, files, etc.), appeared in 1997.

Of those that emerged initially, some have disappeared, others remain stable or growing, while some others (particularly of a specific nature) have been established.

One of the questions that this dynamic poses, whose past and present we know, is the question about which probable futures may come to know the number of virtual social networks, and which are the various transversal variables associated with each probable future.

Objectives: identify advanced scenarios in the bibliography available on the subject, undertake a critical analysis of the corpus collected, and add reflections on the results of the analysis carried out, are the objectives of the communication to be presented in the 2nd CIReS.

Methodology: a qualitative approach is used. The information collected through the bibliographic analysis will be handled by content analysis.

Expected results: scenarios on virtual social networks listed and grouped by affinities (typological and temporal), similarities and differences between scenarios identified, components of these scenarios reordered, one or more scenarios restructured in order to constitute contributions considered relevant to reflect on the likely future of the virtual social networks, and associated variables.

Implications: possibility of extending the reflection about the likely future of a phenomenon for a significant number of users.

Valuation: to present in a publication several scenarios that are dispersed, provide scenarios reconstituted as instruments that give rise to research tracks to deepen the theme.

**Keywords:** scenarios, prospective, virtual social networks.

## **Introdução**

Propomo-nos neste texto apresentar cenários para as redes sociais virtuais no horizonte 2025 / 2030, relacionando com as variáveis que contribuem para compreender as inferências obtidas, tópico ainda pouco abordado na literatura sobre a temática.

O número de redes que têm emergido desde 1997 até às que estão em gestação tem sido abordado por vários autores

As necessidades a que as redes dão resposta (ou funções que preenchem), e que justificam o aparecimento continuado e subsistência de várias dessas redes, assim como o aparecimento no futuro de outras é uma matéria que tem sido objeto de reflexão por diversos autores (Lemos et al. 2011; Montalvo, 2014; Moral, 2014, Angelo, 2016; Viard, 2016b).

Sobre o que poderá provavelmente ser o futuro das redes sociais, nomeadamente quanto ao número (quanto à sua expansão ao seu crescimento, estabilização ou diminuição) tem merecido também a atenção de autores como Sotero (2009), Pintilie (2011), Sutter (2015), Fraysse, & Petit (2015) ou Menaia (2017).

Esta é uma matéria ainda pouco estudada e em especial nos países de língua portuguesa, pelo que os autores tomaram a iniciativa de o fazer.

Para o efeito realizaram uma pesquisa bibliográfica sobre as palavras chave que estruturam o texto que se segue, que consiste num trabalho exploratório de natureza qualitativa.

Os resultados da pesquisa são apresentados seguidamente através dos seguintes pontos:

- i) Motivações / Necessidades / Problemas (de pessoas, segmentos, nichos, grupos, organizações); ii) Respostas (Redes e Mídias sociais: O que são? Quantas são e qual a respetiva finalidade?); iii) Quantos e quem são os utilizadores; iv) Em que contexto? (Tecnológico, Social, Económico, Político) - Passado recente, Presente, Futuro (tendências); v) O que podemos esperar em 2025/2030? – Cenários, e vi) Conclusões / Reflexões finais (E então?).

### **Motivações / Necessidades / Funções Problemas**

Pessoas; Segmentos; Nichos; Grupos; Organizações

No contexto atual (que será abordado mais abaixo), uma quantidade considerável de seres humanos tem vindo a ter acesso às tecnologias de informação e comunicação, o que tem

influenciado o perfil de necessidades dessas pessoas (e de segmentos e nichos em que se encontram incluídos), e tem influenciado as funções de grupos e organizações com que se relacionam. Vários são os autores (por exemplo Agni, 2012; Pereira, 2012; Carvalho, 2015; Couto, 2015), que se têm debruçado sobre esta matéria. Para além destes, também Dholakia, Bagozzi e Pearo (2004) apresentam um contributo que refere as seguintes motivações na utilização da internet e das redes sociais virtuais:

- Obter informação
- Aprender a fazer
- Partilhar informação
- Contribuir para uma *pool* de informação
- Gerar ideias
- Negociar
- Influenciar alguém a fazer determinada coisa pelo próprio
- Resolução de problemas
- Tomada de decisão
- Aprender sobre si mesmo e sobre os outros
- Compreensão do “eu”
- Ter alguma coisa em comum com outros
- Manter contato
- Impressionar
- Sentir-se importante
- Estar entretido
- Jogar
- Relaxar
- Passatempo

Estas motivações obtêm resposta através das redes em geral, e das redes sociais virtuais em particular, conceitos que serão tratados no ponto que se segue.

## **Respostas**

### **Redes (e Mídias) sociais**

Será exposto seguidamente a informação sobre o conceito de rede(s) considerada de interesse / relevante para se compreender que futuros podemos esperar neste âmbito em 2025 / 2030.

Abordaremos assim o conceito de rede (em geral) e o conceito de rede social virtual (ou rede social *online*).

#### **Conceito de rede**

Relevando os contributos de Enne (2004), Soares (2007), Bittencourt (2008), autores que devem ser consultados para aprofundamento do tema, adota-se neste trabalho a seguinte definição:

Consiste numa estrutura provida de um padrão característico, constituída por conjunto de entidades (que podem ser pessoas ou objetos tecnológicos) interligados entre si, permitindo a circulação de elementos materiais ou imateriais entre cada uma destas entidades, de acordo com regras definidas, conceito que pode ser ilustrado através da figura seguinte.

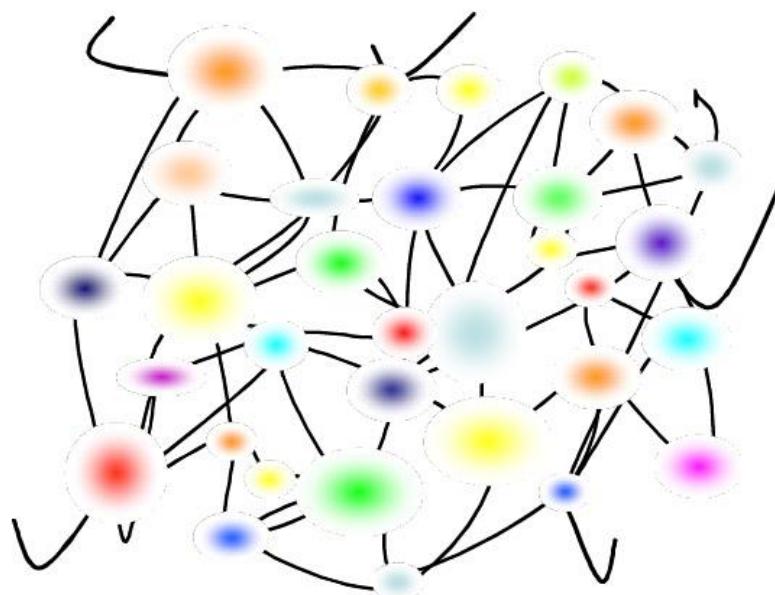


Figura I – Característica de uma Rede

Fonte: Bittencourt (2008)

## **Rede Social Virtual / Rede Social *Online***

### **Em que consiste**

Tem de possibilitar que o utilizador crie um perfil que seja público ou semipúblico, devendo também permitir que o utilizador possa ter conexões com os seus pares e que dessa maneira possa comunicar e partilhar conteúdos com esses seus pares (Boyd et al, 2007).

### **Quantas são e qual a respetiva finalidade?**

Correndo o risco de se encontrar desatualizada informação que se segue, disponibilizada por Mondina (2018), propiciará, no entanto, uma noção da diversidade e da proporção que pode ser divisada no panorama das redes sociais virtuais.

Redes sociais gerais - 35

Redes sociais de nicho - 14

Redes sociais estrangeiras para uso local - 12

Redes sociais dedicadas a vídeos - 10

Redes sociais para compartilhamento de fotos - 09

Redes sociais móveis com chamadas de voz - 05

Redes sociais para blogueiros - 05

Redes sociais profissionais - 04

Redes sociais para reuniões e encontros - 04

Redes sociais dedicadas a viagens - 03

Redes sociais para videogames - 03

Redes sociais para pré-adolescentes, adolescentes e jovens adultos - 03

Redes sociais típicas Perguntas / Respostas – 03

Em alguns textos sobre esta matéria (Lemos, 2011; Aquino, 2012; Lazalde 2013) são referidas redes que só uma pesquisa exaustiva permitirá recensear o número de redes virtuais, próximo da totalidade.

## **Quantos e quem são os utilizadores?**

Dos cerca de 7,5 biliões de habitantes no planeta, Coëffé (2017) estima que no concernente às redes sociais ocorra a seguinte distribuição dessa população:

3,8 biliões de internautas (51%)

3,0 biliões de utilizadores das redes sociais (40%)

2,8 biliões de utilizadores das redes sociais através de dispositivos móveis (37%)

No que se refere à distribuição de utilizadores pelas diferentes redes sociais, o panorama poderá ser o seguinte também de acordo com Coëffé (2017):

Facebook – 2,072 biliões de utilizadores ativos por mês

YouTube\* – 1,5 biliões

Instagram – 800 milhões

Qzone – 638 milhões

Twitter – 330 milhões

Sina Weibo – 313 milhões

Baidu Tieba\* – 300 milhões

Pinterest – 200 milhões

Snapchat\* – 178 milhões

LinkedIn – 115 milhões

Mas é também curial referir quem são os utilizadores dessas redes sociais virtuais, quais os perfis mais salientes, questão que se relaciona com as respetivas necessidades e motivações, e possibilita ainda um recurso para desenvolver reflexões sobre o futuro.

## **Tipos de utilizadores**

O número de perfis referenciados varia, indo de quatro até dezasseis, passando pelos doze, e embora havendo unanimidade entre alguns autores (Murray, 2010; Geraldes, 2014; Bongiorno, 2015; Trampos.co, s.d.) no que respeita a este último número, no entanto a nomenclatura varia de autor para autor, sendo aqui apresentada a seguinte proposta veiculada por Langlois (2013):

Carentes: ficam constantemente monitorizando seus feeds.

Desafiadores: adotam personalidades completamente novas e ninguém sabe, de fato, suas identidades.

Espiadores: escondem-se nas sombras do ciberespaço. Observam tudo o que os outros fazem e dizem.

Fantasmas: criam perfis anónimos por medo de passar informações pessoais para estranhos.

Informantes: procuram ser reconhecidos por serem os primeiros a postar notícias quentes.

Megafones: são brandos e suaves em conversas cara a cara, mas na internet têm opinião forte e irredutível sobre tudo.

Pavões: são os populares, tendo muito seguidores.

“Quizzers”: só fazem perguntas.

Tranquilões: acedem às suas páginas sem muita frequência.

Virgens: aqueles que ainda estão engatinhando nas redes sociais e não sabem usar direito nenhuma rede social.

É provável que em algumas das redes sociais acima referidas (e em outras não referidas), se aplique a este conjunto de utilizadores a regra 90-9-1, a qual significa que provavelmente na maioria das comunidades online, 90% dos utilizadores (consumidores) são meros observadores ou leitores, que pouco ou nada contribuem. Já 9% dos usuários (multiplicadores) contribuem um pouco, modificando ou divulgando o que já foi criado e, apenas 1% (os Alfas) da soma de utilizadores, realmente cria algo (Stork, 2015).

### **Em que contexto?**

(Tecnológico, Social, Económico, Político)

Passado recente e Presente

As redes sociais virtuais surgiram (em 1997 com o SixDegrees.com, segundo uns, ou mesmo antes em 1995 com o Classmate.com, segundo outros), num contexto designado por Sociedade da informação caracterizada pelo aparecimento e expansão de tecnologias que, segundo Borges (2004) implicam a “aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios electrónicos, como a rádio, a televisão, telefone e computadores, entre outros”, e que embora só por si não transformem a sociedade, ao serem utilizadas pelas pessoas nos respetivos contextos sociais, económicos e políticos, criam, de acordo com aquele autor, uma nova comunidade local e global, questão também abordada por Angelo (2016).

Entrámos assim na era de uma nova globalização que possibilitou o aparecimento da Sociedade em rede (Castells, 2002; Castells, & Cardoso, 2005). Mas a nova configuração global tem assumido traços que possibilitam a diversos autores adotarem outras designações para a nossa época tais como Sociedade do espetáculo (Debord, 1972), Era da pós-verdade (Llorente, 2017; Zarzalejos, 2017), e Era dos algoritmos (Escobar, 2016; Costa, 2018).

### **Futuro (Tendências)**

No seguimento do exposto no ponto anterior, são agora enunciadas algumas das tendências divisíveis no atual contexto, ocorrências tidas como importantes para se compreender o que poderá vir a ocorrer no futuro, pelo que são expostas seguidamente, algumas propostas elaboradas sobre esta matéria num horizonte 2025/2030, conforme referido por Heaven (2015)

- Forte crescimento de utilizadores. 4.7 biliões (Mds) de internautas usuários previstos para 2025;
- Generalização do equipamento móvel conectado;
- Explosão de IoT. 80Mds de objetos conectados previstos para 2025.
- Explosão do número e forma dos sensores de dados sensoriais (#wearables, #implantes, #camâras)
- Novas interfaces. Uso de dispositivos de realidade virtual crescendo mais do que os da realidade aumentada
- Crescimento exponencial da capacidade de computação. #AI, #PredictiveData - Cortana, Siri e Google Now, Interfaces naturais, pessoais e preditivas
- Preocupações mais acentuadas sobre questões de privacidade e segurança.

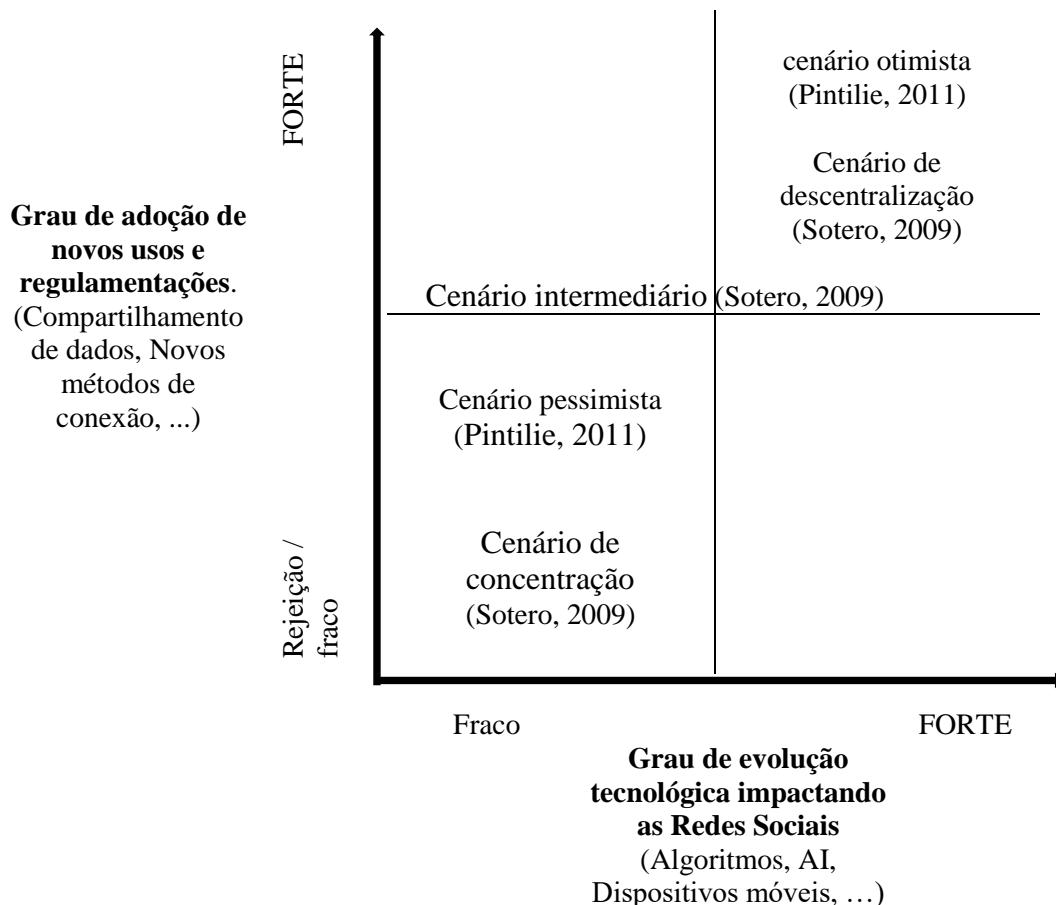
A estas tendências junta-se de acordo com Martinelli (2007), a criação de “acessórios” para as grandes redes sociais já existentes (sendo que, com a abertura do código destas redes ficará mais fácil desenvolver aplicativos que permitam, a uma única rede social, oferecer diversas utilidades para os seus usuários, caso do Wikipass).

Estas tendências criam, portanto, as condições para que possam ocorrer os futuros que serão referidos no ponto seguinte.

## O que podemos esperar em 2025/2030?

Neste âmbito é possível recensear reflexões e abordagens que embora sucintas na sua dimensão, disponibilizam, no entanto, perspetivas esclarecedoras e questões interessantes sobre como poderão evoluir as redes sociais virtuais no horizonte considerado, as quais segundo Lemos (2011) estão a entrar na terceira onda (que “será caracterizada, não pelo surgimento de novas redes sociais construídas do zero – individuais, ilhadas, isoladas no seu próprio nicho – mas pela criação de ‘acessórios’ para as grandes redes sociais já existentes”), após terem atravessado a segunda onda que se traduziu “no nascimento de redes ‘nichadas’. Redes sociais para *networking* profissional (ex: LinkedIn), para fãs de futebol (ex: Joga.com), para fotógrafos (ex: Flickr), viciados em música (ex:iLike e Last.FM) etc...”, e transposto a primeira explosão que consistiu na “descoberta da sua utilidade e o nascimento dos grandes representantes “locais” (Facebook e MySpace nos EUA, Orkut no Brasil e Índia, Beebo em alguns países europeus, etc).”

Um futuro provável das redes sociais será determinado entre outros pelos dois fatores identificados na figura seguinte:



Podem ser aqui referidos Deloitte (s.d.), Jaraud (2015), Sutter (2015), Viard (2016), Menaia (2017). Destacaremos, porém, Pintilie (2011) e Sotero (2009).

Quanto a Pintilie propõe dois cenários: um cenário otimista e um cenário pessimista, cujo conteúdo é o seguinte:

### **Cenário otimista**

O número de redes sociais continuará a aumentar apesar de parecer que a Internet está supersaturada, porém a realidade demonstra que ainda são necessárias novas redes sociais, impulsionadas por especificidades de afinidades várias ou ramos da atividade, o que proporcionará um fluxo mais coerente de informações, possibilitadas pela enorme expansão dos dispositivos móveis.

### **Cenário pessimista**

Pressupõe um abandono das redes sociais por parte de utilizadores efetivos, (ou da não adesão por parte de potenciais utilizadores), devido à frágil segurança sentida por muitos desses, que num futuro próximo e mesmo a longo prazo, abandonarão esse tipo de atividade devido a vários problemas (caso de informação embaraçosa carregada sem a permissão do proprietário, cyberbullying, etc.), ou ainda devido à circulação de informação considerada inapropriada e ofensiva.

Já Sotero (2009), apresenta por sua vez um conjunto de três cenários, diversificando um pouco mais o que poderá vir a ocorrer no horizonte temporal considerado neste trabalho.

**1) Cenário de concentração** (biliões de utilizadores e uma grande rede social): o futuro pertenceria apenas a uma grande rede planetária de biliões de utilizadores. E, portanto, estaríamos diante de um processo de concentração de utilizadores nesta grande rede social, que poderia ser o Myspace ou Facebook ou Orkut.

**2) Cenário intermediário** (milhões de utilizadores e algumas redes sociais): o futuro pertenceria a algumas dezenas de redes sociais de milhões de utilizadores, ainda mais diversificadas que a realidade que vivenciamos atualmente. Estas redes sociais remanescentes seriam grandes redes sociais genéricas como o são atualmente o Facebook, Myspace e Orkut.

**3) Cenário de descentralização** (biliões de utilizadores em milhões de redes): o futuro pertenceria a milhões de redes sociais de nichos (segmentadas) cada uma delas constituída por poucos milhares de utilizadores.

## CONCLUSÕES / REFLEXÕES FINAIS

### perspetivas e desafios emergentes

Embora os seres humanos desde tempos remotos vivam em rede (nomeadamente redes de sociabilidade), somente a partir de 1997 alguns tiveram a possibilidade de iniciar uma nova vivência através das redes sociais virtuais. Essa vivência deve-se a necessidades que as referidas novas redes (sociais) vieram também preencher, e alguns casos potenciar.

Começaram a aparecer assim grandes redes sociais genéricas (de relacionamento), e redes sociais de nichos / redes sociais específicas (por exemplo redes profissionais, ou de interesses temáticos).

O número destas redes cresceu inicialmente, tendo a quase totalidade sobrevivido, e ultimamente ainda, têm surgido várias outras, o que levanta a interrogação sobre qual será o panorama no futuro.

uma 1<sup>a</sup> perspetiva é que as grandes redes sociais consigam integrar ou assumir funcionalidades que deem respostas a necessidades específicas, podendo assim sustar o crescimento do número de redes sociais de nichos / redes sociais específicas, aumentando o número de utilizadores, num cenário otimista ainda que associado a um cenário de concentração.

Uma 2<sup>a</sup> perspetiva é que as redes sociais de nichos / redes sociais específicas proliferem num cenário de descentralização, mantendo-se estável o número de redes sociais genéricas.

Uma 3<sup>a</sup> perspetiva (correspondente ao último cenário), combina a redução do número de utilizadores, mantendo-se ou diminuindo o número de redes sociais genéricas, verificando-se uma dinâmica irregular nas redes sociais de nichos / redes sociais específicas.

A evolução que vier a ocorrer dependerá de um conjunto de condicionantes, onde se incluem variáveis tais como: forças motrizes (*driving forces*), tendências, fatos portadores de futuro e incertezas críticas.

Avanços tecnológicos, orientações e medidas políticas (incluindo disposições legais), inovação e concorrência entre empresas tecnológicas, propensões dos utilizadores (valores, mentalidades e estilos de vida), por um lado, o crescente acesso aos dispositivos móveis, crescimento da inteligência artificial, aumento do número de nativos digitais, por outro a que se pode juntar o sentimento de ciber(in)segurança e privacidade nas redes

sociais, e a fiabilidade de conteúdos veiculados nas redes sociais, terão influência no número e na vocação das redes sociais virtuais.

Para além do panorama que vier a ocorrer, o número de utilizadores das redes referidas poderá aumentar nos próximos anos, nomeadamente nos países emergentes, podendo aumentar a exigência da qualidade por parte dos utilizadores, e em especial dos mais conhecedores e regulares.

Esse provável panorama aconselha o investimento na promoção da literacia sobre Redes Sociais Virtuais (tema ao qual é dado especial ênfase por Angelo, 2016), para o que contribui também as edições do CIReS (as duas já concretizadas, e as que no futuro vierem a ter lugar).

## Referências bibliográficas

- Agni, E. (2012, 24 de agosto). A evolução da internet e os cuidados necessários. *IV Congresso Crimes Eletrônicos - Formas de Proteção*. Recuperado em 24 de março de 2018, de [https://www.slideshare.net/edu\\_agni/a-evolucao-da-internet-e-os-cuidados-necessarios](https://www.slideshare.net/edu_agni/a-evolucao-da-internet-e-os-cuidados-necessarios)
- Angelo, E. (2016). Redes sociais virtuais na sociedade da informação e do conhecimento: economia, poder e competência informacional. *Encontros Bibl: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 21 (maio-agosto). Recuperado em 02 de maio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14745333007>
- Avanti! Tecnologia & Marketing. (2014, 09 de abril). Redes sociais segmentadas: entenda o futuro desses espaços [mensagem de blog]. Recuperado em 22 de março de 2018, de <http://blog.penseavanti.com.br/redes-sociais-segmentadas-entenda-o-futuro-desses-espacos/>
- Bittencourt, B. (2008). Dinâmicas sociais contemporâneas: redes, capital social e desenvolvimento sustentável. *e-cadernos ces [Online]*, 02 / 2008. Recuperado em 23 de março de 2018, de <http://journals.openedition.org/eces/1418> ; DOI : 10.4000/eces.1418
- Bongiorno, R. (2015). Que tipo de pessoa você é nas redes sociais? EnsinoIP. Recuperado em 24 de março de 2018, de <http://ensinoip.com.br/que-tipo-de-pessoa-voce-e-nas-redes-sociais/>
- Borges, L. (2004). Sociedade da Informação. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Carvalho, G. S. (2015). *As motivações do eWOM entre os utilizadores do Facebook* (Dissertação de Mestrado em Comunicação e Media). Leiria: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria.
- Castells, M. (2002). *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura* - Volume I. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M.; Cardoso, G. (2005). A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda.
- Coëffé, T. (2017, 28 de dezembro) Les 50 chiffres à connaître sur les médias sociaux en 2018. Blog du modérateur. Recuperado em 03 de abril de 2018, de <https://www.blogdumoderateur.com/50-chiffres-medias-sociaux-2018/>
- Costa, T. (2018, 04 de maio). Algoritmo de Redes Sociais: como funcionam Instagram, Facebook, LinkedIn e Twitter e como performar melhor em cada um deles? *Marketing de Conteúdo*. Recuperado em 23 de maio de 2018, de <https://marketingdeconteudo.com/algoritmo-das-redes-sociais/>

Couto, A. S. P. (2015). *Redes Sociais: Utilização e motivações* (dissertação de Mestrado em Marketing). Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Daquino, F. (2012, 26 de novembro). A história das redes sociais: como tudo começou. *Tecmundo*. Recuperado em 20 de março de 2018 de <https://www.tecmundo.com.br/redes-sociais/33036-a-historia-das-redes-sociais-como-tudo-comecou.htm>

Debord, G. (2012). *A Sociedade do Espectáculo*. Lisboa: Antígona.

Deloitte (s.d.). Social media in 2020. *government-2020*. Recuperado em 03 de abril de 2018, de <http://government-2020.dupress.com/driver/social-media/>

Dholakia, Uptal M., Bagozzi, Richard P., e Pearo, Lisa Klein (2004) “A Social Influence Model of Consumer Participation in Network- and Small-Group-Based Virtual Communities” *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 21, nº 3, pp. 241–263.

Dias, A. (2013). Definição de sociedade em rede. Diversão e humor. Recuperado em 23 de abril de 2018, de <https://pt.slideshare.net/adelaidedias9/definio-de-sociedade-em-rede>

Eames, M., Berkhout, F., Hertin, & J. Hawkins, R. (2000). *E-topia? Contextual Scenarios for Digital Futures* (Final Report). Falmer Brighton: SPRU-Science and Technology Policy Research University of Sussex.

Enne, A, L. S. (2004). Conceito de rede e as sociedades contemporâneas. *Comunicação e Informação*, V. 7, nº 2: pág 264 - 273. - jul./dez. Recuperado em 03 de maio de 2018 de <https://www.revistas.ufg.br/ci/article/download/24452/15165>

Escobar, P. (2016, 20 de outubro). A silenciosa ditadura do algoritmo. *CartaCapital*. Recuperado em 07 de abril de 2018 de <https://www.cartacapital.com.br/blogs/outras-palavras/a-silenciosa-ditadura-do-algoritmo>

Ferrera, I. (2011, 05 de setembro). A fragmentação e o destino das mídias sociais. *Webinsider*. Recuperado em 23 de março de 2018 de <https://webinsider.com.br/a-fragmentacao-e-o-destino-das-midias-sociais/>

Fonseca, Marcelo Jacques, Gonçalves, Manuela Albornoz, Oliveira, Marta Olivia Rovedder de, & Tinoco, Maria Auxiliadora Cannarozzo. (2008). Tendências sobre as comunidades virtuais da perspectiva dos prosumers. *RAE eletrônica*, 7(2)<https://dx.doi.org/10.1590/S1676-56482008000200008>

Fraysse, E. & Petit, B. (2015, 26 de agosto). Le futur des réseaux sociaux et nouvelles attentes du citoyen consommateur. *Innocherche*. Recuperado em 22 de março de 2018 de <http://innocherche.com/le-futur-des-reseaux-sociaux-et-nouvelles-attentes-du-citoyen-consommateur/>

Geraldes, J. (2014, 24 de novembro). 12 tipos de Personalidade presentes nas Redes Sociais. *Wordpres*. Recuperado em 21 de março de 2018 de <https://joaogeraldes.wordpress.com/2010/11/24/12-tipos-de-personalidade-presentes-nas-redes-sociais/>

Gnipper, P. (2018, 06 de março). A evolução das redes sociais e seu impacto na sociedade – Parte 3. *canaltech.com.br*. Recuperado em 27 de abril de 2018, de <https://canaltech.com.br/redes-sociais/a-evolucao-das-redes-sociais-e-seu-impacto-na-sociedade-parte-3-109324/>

Gnipper, P. (2018, 13 de fevereiro). A evolução das redes sociais e seu impacto na sociedade – Parte 2. *canaltech.com.br*. Recuperado em 28 de março de 2018, de <https://canaltech.com.br/redes-sociais/a-evolucao-das-redes-sociais-e-seu-impacto-na-sociedade-parte-2-108116/>

Gnipper, P. (2018, 06 de fevereiro). A evolução das redes sociais e seu impacto na sociedade – Parte 1. *canaltech.com.br*. Recuperado em 22 de março de 2018, de <https://canaltech.com.br/redes-sociais/a-evolucao-das-redes-sociais-e-seu-impacto-na-sociedade-parte-1-107830/>

Heaven. (2015). Heaven social networks 2025. Recuperado em 28 de março de 2018, de <https://www.slideshare.net/Heaven/heaven-social-networks-2025>

Jaraud, Y. (2015, 14 de dezembro). Les réseaux sociaux en 2025. *heavenAgency*. Recuperado em 23 de março de 2018, de <https://fr.slideshare.net/heavenAgency/heaven-social-networks-2025-56117920>

Langlois, C. (2013, 16 de abril). First Direct Conducts Social Media Experiment with 40 Twitter Facebook Addicts. *Visible Banking*. Recuperado em 14 de março de 2018, de <http://www.visiblebanking.com/firstdirect-conducts-socialmedia-experiment-40-twitter-facebook-addicts-9694/>

Lazalde, A. (2013, 19 de março). Redes sociales alternativas. *eldiario.es/turing*. Recuperado em 10 de abril de 2018, de [https://www.eldiario.es/turing/Redes-sociales-alternativas\\_0\\_111638840.html](https://www.eldiario.es/turing/Redes-sociales-alternativas_0_111638840.html)

Lemos, A. P. et al. (2011, 01 de março). A importância das Redes Sociais na contextualização da globalização. *cristijung.blogspot.com*. Recuperado em 30 de maio de 2018, de <http://cristijung.blogspot.com/2011/03/importancia-das-redes-sociais-na.html>

Llorente, J. A. (2017). A era da pós-verdade: realidade versus percepção. *UNO*, nº 27. p. 8-9. Recuperado em 07 de abril de 2018, de [https://www.revista-uno.com.br/wp-content/uploads/2017/03/UNO\\_27\\_BR\\_baja.pdf](https://www.revista-uno.com.br/wp-content/uploads/2017/03/UNO_27_BR_baja.pdf)

Marinho, F. H. (2011). “Você é o que você compartilha” – conversações e representações de atores sociais relevantes na internet (Dissertação de Mestrado de Ciências Sociais Aplicadas). Ponta Grossa: Universidade Estadual de Ponta Grossa. Recuperado em 22 de março de 2018, de [https://blogempublico.files.wordpress.com/.../2011\\_uepgdissertacao\\_felipe\\_internet.p](https://blogempublico.files.wordpress.com/.../2011_uepgdissertacao_felipe_internet.p)

Martinelli, G. C. (2007, 17 de outubro). Futuro das redes sociais. *Plano “A” Em busca do empreendedorismo*. Recuperado em 12 de maio de 2018, de <https://planoa.wordpress.com/2007/10/17/futuro-das-redes-sociais/>

Menaia, M. (2017, 20 de abril). O que podemos esperar do futuro das redes sociais? Gestão de redes sociais. *Van Marketing & Digital Agency*. Recuperado em 22 de março de 2018, de <http://van.pt/podemos Esperar-do-futuro-das-redes-sociais/>

Mondina, R. (2018, 19 de abril). *100 Réseaux Sociaux à Connaitre en 2018* (Liste Complète Mise à Jour). Recuperado em 23 de março de 2018, de <https://www.drujokweb.fr/blog/reseaux-sociaux/>

Montalvo, R. (2104, 21 de outubro). ¿En qué situación se encuentran las Redes Sociales actualmente? *KANTAR TNS*. Recuperado em 23 de março de 2018, de <http://blogs.tnsglobal.com/cualitativo/2014/10/en-que-situacion-se-encuentran-las-redes-sociales-actualmente.html>

Moral, J. (2014, 29 de maio). ¿para qué sirve cada red social? *alianzo.com*. Recuperado em 19 de março de 2018, de <http://blogs.alianzo.com/redessociales/2014/05/29/para-que-sirve-cada-red-social/>

Murray, C. (2010, 24 de novembro). 12 social media personality types to look out for. *Memeburn Tech-savy insight and analysys*. Recuperado em 12 de maio de 2018, de <https://memeburn.com/2010/11/12-social-media-personality-types-to-look-out-for/>

Passi, R. (2017). Social Media Trends & Future 2017 – 2020. *Mídias sociais*. Recuperado em 12 de abril de 2018, de <https://pt.slideshare.net/ranjeetpassi/social-media-trends-future-2017-2020>

Pereira, J. M. B. A. (2012). *O Facebook e a Comunicação Política: dos Usos e Gratificações à Análise de Redes* (Dissertação do 2º Ciclo de Estudos em Ciências da Comunicação). Porto: Faculdade de Letras.

Pintilie, D. (2011, 29 de julho). The Present of Social Media and The Future Scenario. *InstantShift*. Recuperado em 12 de março de 2018, de <http://www.instantshift.com/2011/07/29/the-present-of-social-media-and-the-future-scenario/>

Santos, T. F. V. (2014). *Motivações para aderir a uma comunidade virtual de uma marca: o caso Galp Energia* (Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços). Porto: Faculdade de Economia do Porto. Recuperado em 24 de março de 2018, de [https://sigarra.up.pt/fep/en/pub\\_geral.show\\_file?pi\\_gdoc\\_id=142914](https://sigarra.up.pt/fep/en/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=142914)

Soares, W. A. (2007, 26 de janeiro). Trabalho em Rede, um conceito que precisa ser aprofundado. Rede de Educação Cidadã. Recuperado em 24 de março de 2018, de <http://recid.redelivre.org.br/2007/01/26/trabalho-em-rede-um-conceito-que-precisa-ser-aprofundado-3/>

Sotero, F. (2009). As redes sociais são o futuro da internet e o futuro das redes sociais. O Poder das Redes Sociais. *VEJA*. São Paulo, ano 17, n. 2120. julho.

Sotero, F. (2011). As redes sociais são o futuro da Internet? E qual seria o futuro das redes sociais?. *Scribd.com*. Recuperado em 20 de abril de 2018 de <https://pt.scribd.com/document/16465551/Futuro-Da-Internet-e-Redes-Social>

Stork, G. (2015, 31 de agosto). Regra de Sucesso 1 9 90? *Linked in*. Recuperado em 14 de abril de 2018, de <https://pt.linkedin.com/pulse/regra-de-sucesso-1-9-90-gustavo-stork>

Sulz, P. (2018, 15 de março). As 7 tendências de redes sociais para 2018: transforme seguidores em admiradores. *Marketingdeconteúdo*. Recuperado em 24 de março de 2018, de <https://marketingdeconteudo.com/tendencias-de-redes-sociais/>

Sutter, B. (2015, 23 de dezembro). Réseaux sociaux 2025 : 4 scénarios possibles. *L'ADN*. Recuperado em 17 de abril de 2018, de <http://www.ladn.eu/media-mutants/reseaux-sociaux/reseaux-sociaux-2025-4-scenarios-possibles/>

Trampos.co (s.d.). Infográfico: 12 tipos de usuários nas redes sociais. *TUTANO*. Recuperado em 04 de maio de 2018, de <http://tutano.trampos.co/8291-infografico-12-tipos-de-usuarios-nas-redes-sociais/>

Viard, R. (2016a, 07 de junho). Les 9 Réseaux Sociaux à Prendre en Compte en 2018. *Webmarketing Conseil*. Recuperado em 02 de abril de 2018, de <https://www.webmarketing-conseil.fr/reseaux-sociaux-importants/>

Viard, R. (2016b, 28 de outubro). La Liste des Réseaux sociaux. *Webmarketing Conseil*. Recuperado em 22 de março de 2018, de <https://www.webmarketing-conseil.fr/liste-reseaux-sociaux/>

Zarzalejos, J. A. (2017). Comunicação, jornalismo e `fact-checking'. *UNO*, nº 17. p. 11-13. Recuperado em 07 de abril de 2018, de [https://www.revista-uno.com.br/wp-content/uploads/2017/03/UNO\\_27\\_BR\\_baja.pdf](https://www.revista-uno.com.br/wp-content/uploads/2017/03/UNO_27_BR_baja.pdf)

## **VIII. MOVIMENTOS SOCIAIS E PRÁTICAS CULTURAIS**

## **MOVIMENTOS SOCIAIS E PRÁTICAS CULTURAIS**

### **AS PRÁTICAS DO DESIGN E OS DESAFIOS DE UMA PLATAFORMA DE COLABORAÇÃO ONLINE**

*Vanda Avelar Correia*

*Instituto Politécnico de Portalegre*

*Instituto de Comunicação da NOVA*

[vcorreia@ipportalegre.pt](mailto:vcorreia@ipportalegre.pt)

*Vera Barradas Martins*

*Instituto Politécnico de Portalegre*

[verab@ipportalegre.pt](mailto:verab@ipportalegre.pt)

## Resumo

Um dos desafios emergentes nas sociedades contemporâneas facilmente associável às redes sociais, quando pensadas no contexto das comunicações *online*, é o do aparente acréscimo e facilidade da participação de qualquer indivíduo em determinadas práticas culturais, anteriormente reservadas à intervenção de profissionais especializados. Nesta comunicação parte-se da situação específica das práticas associadas ao design de produtos e de serviços e propõe-se uma reflexão sobre o desenvolvimento de uma cultura participativa que alia as práticas do design, à expansão e utilização das redes sociais geradas nos média *online*.

Começa-se pela constatação de que existe um aumento generalizado do interesse pelos processos do design, desde logo observável pelo *design thinking* que hoje em dia se estende além das práticas convencionais do design. Este interesse pode ser visto como um indício de uma crescente apropriação das práticas do design por parte de não designers. Do lado das práticas profissionais do design identifica-se uma procura continuada pela participação de indivíduos que possam acrescentar perspectivas e conhecimentos distintos nas várias fases de desenvolvimento dos projetos (utilizadores finais, inovação nos materiais e métodos de produção, entre outros).

Atualmente, a possibilidade de participação individual através das redes de comunicação digitais é uma realidade, e a colaboração nos processos criativos do design pode acontecer via plataformas digitais colocadas *online*, ao alcance dos indivíduos interessados em participar. Tal é o caso da plataforma OpenIDEO que esta comunicação quer observar, com o propósito de desenvolver a reflexão acima apontada. É uma plataforma que resulta de uma iniciativa da empresa de design IDEO e apresenta-se como uma comunidade global que quer «colocar o poder do design centrado no ser humano nas mãos de muitos». Entende-se que este caso é propício ao estudo dos desafios que se colocam às práticas do design no contexto da cultura contemporânea influenciada pelas comunicações digitais *online*.

**Palavras-chave:** Design; Plataformas de comunicação online

## **Abstract**

One of the emerging challenges in contemporary societies that is easily associated with social networks, when considered in context of online communications, is the apparent increase and ease of participation of any individual in certain cultural practices, previously reserved for intervention of specialized professionals. This communication focuses on the specific situation of practices associated with the design of products and services and proposes a reflection on the development of a participatory culture that combines design practices, with the expansion and use of social networks generated in online media.

We begin by recognising that there is a generalized increasing interest for design processes, that can be observed in *design thinking*, which nowadays extends far beyond conventional design practices. This interest can be seen as an indication of a growing appropriation of design practices by non-designers. On the professional side of design practice we can easily identify a continued search for the participation of individuals who can add different perspectives and knowledge in the various stages of project development (end users, innovation in materials and production methods, among others).

Nowadays, the possibility of individual participation through digital networks is a reality, and collaboration in creative design processes can easily happen via online platforms, within reach of individuals interested in participating. Such is the case of the platform OpenIDEO that we intend to observe in this communication, with the purpose of developing the above mentioned reflection. It is a platform that results from an initiative of the design company IDEO and presents itself as a global community that wants to «put the power of human-centred design in the hands of many». As we understand it, this is a propitious case to study the challenges posed to design practices in the context of contemporary culture influenced by online communications.

**Keywords:** Design; Online communication platforms

## **1. Introdução**

O título do congresso alude a «perspectivas e desafios emergentes nas sociedades contemporâneas» no contexto das redes sociais. Neste artigo começamos precisamente por propor um enfoque em alguns desses desafios, mas sob a perspectiva de uma disciplina em particular – o design. Pretendemos explorar a articulação entre os desafios apontados e as alterações às práticas do design geradas pela organização das comunicações em redes digitais. Para tal propomos a observação de uma rede em específico, desenvolvida pela empresa de design IDEO<sup>1</sup> com o intuito de «colocar o poder do design centrado no ser humano nas mãos de muitos» (não-designers).<sup>2</sup> Chama-se OpenIDEO e é uma plataforma de colaboração *online* vocacionada para a participação nas práticas do design, aplicadas a projetos com vertentes dominantes de desenvolvimento social e sustentabilidade ambiental. Assumindo que há possibilidades, vantagens e interesse em promover a participação *online* de indivíduos não-designers neste tipo de projetos, e reconhecendo a OpenIDEO como um caso bem sucedido, procuramos identificar os principais factores críticos e indispensáveis ao êxito de plataformas com características semelhantes.

## **2. Os Desafios Emergentes**

Começando pelos desafios emergentes das sociedades contemporâneas e as perspectivas do design, escolhemos a abordagem do designer italiano Ezio Manzini, que na introdução do seu livro, *Design, When Everybody Designs*, explora o contexto designado de *grande transição* (2015, p. 2): «*a process of change in which humanity is beginning to come to terms with the limits of the planet, and which is also leading us to make better use of the connectivity that is available to us: a dual dynamics merging into a single process*». Esta frase aponta dois aspectos importantes à exploração do tema deste artigo – por um lado a situação de necessidade de mudança social que advém do confronto com os limites de recursos do planeta, e por outro, o aumento exponencial das

---

<sup>1</sup> A IDEO é uma empresa de design multinacional, reconhecida fora dos círculos do design pela sua responsabilidade na divulgação do conceito de *design thinking* aplicado a outras áreas que não o design. <https://www.ideo.com/> (maio 2018)

<sup>2</sup> «OpenIDEO puts the power of human-centered design in the hands of many» <https://www.openideo.com/approach> (maio 2018)

possibilidades de comunicação, via redes digitais. Tal como o autor observa, estes aspectos aparentemente díspares, em determinadas circunstâncias, juntam-se num processo único. Esta situação é particularmente notória tanto na teoria como na prática recente do design.

Manzini (2015) compara esta fase de transição àquela que foi vivida na Europa na passagem da época feudal para sociedade urbana industrial. Ambas são transições longas, conturbadas, não lineares, e incluem períodos de crise e de transformação, com as alterações culturais, sociais, políticas, económicas e tecnológicas a acontecer descompassadamente à escala local e à escala global. Neste cenário Manzini afirma o papel preponderante do design, não só na resolução de problemas, mas também na formação de valores e construção de sentidos.

O termo *grande transição* foi usado por Kenneth E. Boulding, no livro *The Meaning of the 20th Century: The Great Transition*, de 1964 – considerado um marco na definição do pensamento sistémico e na mudança para a cultura pós-moderna, aponta possíveis cursos de ação que permitirão o sucesso da humanidade na grande transição. As expectativas da grande transição incluem valores ecológicos e de igualdade social, o aumento da conectividade humana, a melhoria da qualidade de vida e um planeta saudável, bem como a ausência de pobreza, guerra e destruição ambiental. Atualmente, a *Great Transition Initiative* é uma rede internacional dedicada à exploração do conceito e de estratégias favoráveis à sua concretização.<sup>3</sup>

Outra apreciação a considerar, no que toca aos desafios emergentes sob o ponto de vista do design, vem do professor de história do design norte-americano Victor Margolin. No texto intitulado *Design, the future and the human spirit*, de 2007, defende que os designers, enquanto classe profissional, poderiam (e deveriam) ter uma voz mais ativa na discussão de muitas questões sociais, mas tal não acontece porque não têm conseguido definir um discurso sólido e claro sobre o que deveria mudar e como essa mudança poderia acontecer. Diz ainda que os designers estão entre os que podem dar um contributo mais significativo para a construção de um mundo melhor, não só pelo propósito do seu trabalho, mas também pela natureza pluridisciplinar e conciliadora da disciplina, situada na intersecção de várias áreas de conhecimento.

---

<sup>3</sup> <http://www.greattransition.org> (maio 2018)

Na continuação do texto acima referido, Margolin (2007) diz que se os designers são responsáveis pela concepção dos produtos e serviços do quotidiano e se essa miríade de objetos não melhora e afirma o potencial da vida humana, então os designers também são responsáveis pelo danos causados. Na conclusão do texto deixa o apelo: «*We need to foreground the question of how to create an ethics of designing that can suggest humanly satisfying direction for future work.*» (Margolin, 2007, p. 15)

Com preocupações semelhantes, o designer canadense Bruce Mau (2004) questiona: «*Whether we realize it or not, we live in a designed world. The question is: will this be a design for destruction or for a sustainable new world that we can safely hand down to our children and our children's children?*»

Este designer, em colaboração com o Institute without Boundaries (IwB),<sup>4</sup> iniciou o projeto *Massive Change: The Future of Global Design*, há pouco mais de uma década. É um projeto que reflete uma preocupação generalizada com a insustentabilidade dos modos de vida atuais e assume o protagonismo e a responsabilidade do design, tanto na situação atual de crise e ruptura, como na definição de soluções que contribuam para viabilizar o futuro. Inicialmente o projeto impulsionou uma exposição, intitulada *Massive Change*, que depois da primeira exibição na Vancouver Art Gallery, passou por outros locais, tendo sido publicado um livro. Posteriormente deu origem à Massive Change Network, ativa até aos dias de hoje, promovendo a organização de palestras, *workshops*, exposições e a publicação regular de uma *newsletter*. Esta rede apresenta como objectivo alterar a expectativa de bem-estar generalizado da humanidade, fazendo-a passar de uma utopia aparentemente inalcançável a um projeto de design, prático e concretizável.<sup>5</sup>

O crítico de design holandês Max Bruinsma (2005) também defende que na conjectura atual os designers podem assumir um papel social de particular destaque: porque intervêm nos meios de comunicação digitais, ganham responsabilidades acrescidas – para além de responderem às solicitações dos clientes, podem assumir um lugar mais ativo na sociedade em geral, dando voz a causas colectivas relevantes. Segundo Bruinsma, os designers podem agir como catalisadores na sociedade organizada em torno dos média digitais, fomentando o pensamento, a discussão e a ação sobre as questões mais prementes, que podem ir desde o aquecimento global, a qualquer assunto

---

<sup>4</sup> <http://institutewithoutboundaries.ca/> (maio 2018)

<sup>5</sup> <http://www.massivechangenetwork.com/> (maio 2018)

de uma comunidade local. Para não perder a sua força cultural é essencial que o design consiga um equilíbrio entre o seu pendor comercial e o apelo da responsabilidade social, mesmo que para isso tenha que agir à margem dos modelos instituídos e procurar colaborações com outras áreas disciplinares.

Numa perspectiva mais ligada ao impacto das tecnologias digitais, encontra-se o escritor britânico John Thackara (2005) – no seu livro *In the Bubble, Designing in a Complex World*, coloca o design numa posição privilegiada para abordar os problemas sociais despoletados pela crescente dependência tecnológica. Inicia o livro com uma observação crítica: «*We're filling up the world with amazing devices and systems – on top of the natural and human ones that were already here – only to discover that these complex systems seem to be out of control: too complex to understand, let alone to shape, or redirect.*» Mas de seguida acrescenta: «*We cannot stop tech, and there's no reason why we should. It's useful. But we need to change the innovation agenda in such a way that people come before tech.*» (Thackara, 2005, p.1)

O mesmo autor, na introdução de outro livro, *Designers, Visionaires and Other Stories*, a propósito da corrente crise ambiental, reconhece o papel negativo do design, colocando-o na origem de alguns dos problemas. Coloca a seguinte questão: «*Are designers guilty of killing the planet? Eighty percent of the environmental impact of the products and buildings that surround us is determined at the design stage, after all.*» (Thackara, 2007, p. xvi). Ao mesmo tempo, em forma de resposta, aponta três possibilidades para os designers: argumentar, apenas assumir a culpa, ou então tentar contribuir para a solução. Sem surpresas, defende a última opção, encontrando na crise ambiental grandes oportunidades de trabalho para os designers – na transformação dos fluxos de recursos materiais e energéticos, e no redesign das estruturas, das instituições e dos processos que sustentam a sociedade e respectiva economia. Mas sublinha a importância de fazer este trabalho em processo de co-design com as pessoas diretamente afetadas pelo design: «*sustainable design means co-design of daily life with the people who are living it*» (Thackara, 2007, p. xvii).

Outro autor britânico, Alastair Fuad-Luke, numa apresentação realizada em Lisboa em 2013,<sup>6</sup> a propósito de práticas emergentes no design, identificou três

---

<sup>6</sup> Na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, em fevereiro de 2013, a convite do Centro de Estudos de Comunicação e Linguagens, no âmbito do projeto DISS *Design, Inovação Social e Sustentabilidade*.

tendências: *design com as comunidades* (ou *nas comunidades*), *design para novos modos de vida* e *design para causas* (ou *problemas*) *comuns, partilhados*. Estas tendências parecem valorizar a participação das partes interessadas nos processos do design. O autor fala em *design activism*, em *open design*, numa perspectiva de democratização do design, da produção e do consumo, e também numa aproximação aos processos de co-design como o caminho para o futuro.

O design para a sustentabilidade ambiental, social e económica parece implicar uma abordagem mais aberta ao processo criativo, menos centrada na figura do designer. Elizabeth Sanders (2004), uma designer norte americana, menciona um colapso iminente das disciplinas de design tradicionais e um futuro realinhamento:

*«In the years to come, designers can either attempt to own the design development process (and keep non-designers out of it), or they can open it up and work collectively with others in redefining designing. The second option seems to me to be the most exciting challenge. How can designers use their expertise and intuition to spark, harness and guide the collective creativity of others? The second option is, in my opinion, inevitable and imminent.»* (Sanders, 2004, p.15)

Esta autora defende a necessidade de mudança nas práticas do design, mas admite a existência de vários caminhos possíveis. Uma certeza prende-se com a inclusão das pessoas, os utilizadores-finais e outras partes interessadas, no processo do design. Na óptica de Sanders o principal problema está na persistência do modelo *expert-driven*, no facto dos designers continuarem a conceber produtos *para* as pessoas, quando o mais adequado seria o desenvolvimento dos produtos *com* as pessoas. Critica a visão do designer como perito e virtuoso, para defender a importância do design participativo.

Voltando ao livro *Design, When Everybody Designs* de Ezio Manzini (2015) destacamos que este autor, ao explorar a relação entre o designer profissional e o indivíduo participante não designer, apresenta uma abordagem diferente à noção de designer enquanto *expert*. Começa por reconhecer que todos os indivíduos tem determinadas habilidades que podem, ou não, ser cultivadas e evoluir para competências profissionais e especializadas. Especificamente sobre a capacidade para o design afirma: «*everybody is endowed with the ability to design, but not everybody is a competent designer and few become professional designers.*» (Manzini, 2015, p. 37) É a partir desta premissa que define abstratamente *diffuse design* e *expert design* como um pólo de opostos: de um lado os indivíduos não especialistas, mas com alguma capacidade para o design, e do outro os designers especialistas, com formação profissional. Entre os

extremos existem inevitavelmente muitas variações e geram-se dinâmicas socioculturais e relações de trabalho, sob o pretexto de encontrar a melhor solução para os problemas.

Nas palavras do autor, esta distinção entre *design difuso* e *design especializado* é proposta num contexto de design e mudança social, num mundo conectado, em transição para a sustentabilidade:

*«a world in which everybody constantly has to design and redesign their existence, whether they wish it or not; a world in which many of these projects converge and give rise to wider social changes; a world in which the role of design experts is to feed and support these individual and collective projects – and thus the social changes they may rise to.»* (Manzini, 2015, p. 1)

Retiramos das perspectivas de Manzini e dos outros autores nomeados, o reconhecimento da importante fase de transição no mundo contemporâneo, onde o design assume um papel preponderante, assente na constatação dos limites do planeta e das possibilidades de conectividade trazidas pelas tecnologias da informação e comunicação, e a apostila na exploração das características, potencialidades e riscos da colaboração entre designers especialistas e indivíduos não especialistas.

Atualmente parece haver espaço e vontade para essa colaboração, vindos de ambas as partes – dos designers especializados, um crescente reconhecimento da importância de trabalhar em conjunto com todas as partes interessadas nos resultados finais dos projetos; e dos não-especialistas, uma predisposição para assumir um papel mais ativo na definição dos objetos, produtos e serviços que preenchem o seu quotidiano. As redes de comunicação digitais vêm facilitar a colaboração entre as partes – questões por vezes impeditivas como a angariação de interessados, falta de espaço para reuniões de trabalho, distância geográfica dos participantes, dificuldades de conciliação de horários, e outras, podem ser contornadas pela colaboração *online*.

A seguir propomos a observação da plataforma OpenIDEO, com o intuito de encontrar algumas diretrizes que possam conduzir a definição de modelos de colaboração *online* ajustados às práticas do design. Escolhemos esta plataforma não só pelos resultados reconhecidamente positivos obtidos desde o seu início em 2010, mas também porque promove projetos vocacionados para questões sociais e ambientais, menos apelativas ao mercado convencional e/ou em territórios mais desfavorecidos – o tipo de projetos que, quando acumulados, podem favorecer a *grande transição* enunciada por Ezio Manzini, e contribuir para a *mudança massiva* defendida por Bruce Mau.

### 3. A Plataforma OpenIDEO

Como foi referido acima, esta plataforma é iniciativa de uma empresa multinacional de design, a IDEO, e apresenta como principal objectivo facilitar o acesso ao poder do design centrado no ser humano, colocando-o nas mãos de não-designers – a plataforma pode ser vista como uma rede social colaborativa, que fomenta o desenvolvimento do *design difuso*, tal como foi descrito por Manzini. A participação na plataforma requer uma inscrição inicial, que transforma cada participante num membro da comunidade, e um dos principais valores subjacentes é a ideia de colaborar ou participar na construção de um mundo melhor. (Fig. 1)

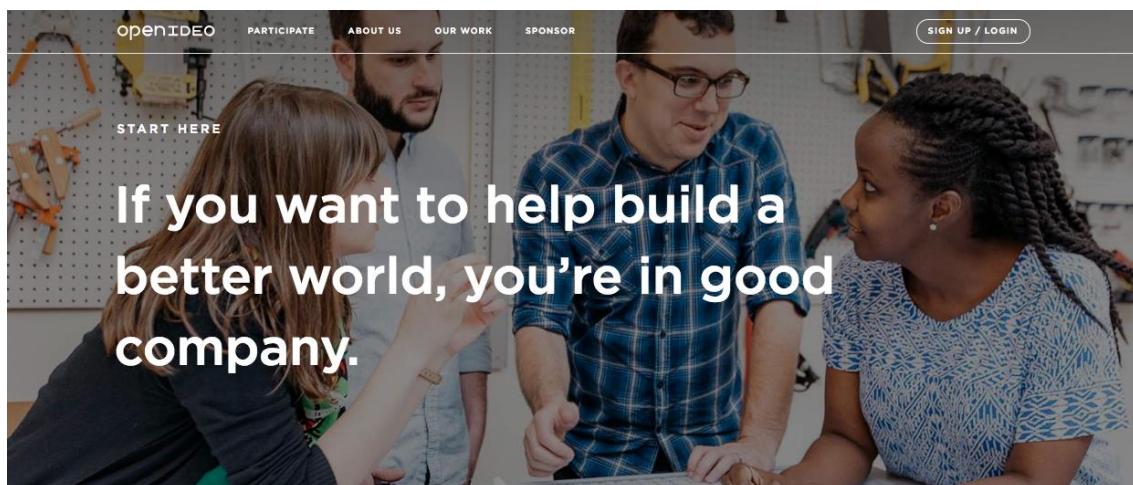


Figura 1 – OpenIDEO > *Participate* > *Start Here* ,  
<https://www.openideo.com/overview>  
(22 de maio 2018)

Na OpenIDEO exploram muito o conceito de *inovação aberta*; defendem que a inovação será mais célere se receber contributos de muitos participantes e que é necessária para facilitar melhorias sociais significativas, capazes de contribuir para a referida construção de um mundo melhor.

Outro conceito com presença forte na plataforma é o do *design thinking* – amplamente trabalhado e divulgado pela IDEO. Refere-se a estratégias criativas que os designers usam durante o processo de design e, desenvolve-se também como uma

abordagem para resolver problemas fora da prática do design profissional, tais como em contextos empresariais e sociais.<sup>7</sup>

A noção de design como uma *forma de pensar* parece ter origem nos anos 60, no contexto do *movimento dos métodos do design*, e um dos principais impulsionadores do movimento, Bruce Archer, terá sido o primeiro a usar o termo *design thinking* num dos artigos publicados na revista *Design*, entre 1963-64, intitulados *Systematic Method for Designers*. Outras referências obrigatórias na definição deste conceito são os livros *The Science of the Artificial*, de Herbert A. Simon (1969) e *Experiences in Visual Thinking*, de Robert McKim (1973), e já na década de 80, Peter Rowe da Universidade de Harvard e Rolf Faste da Universidade de Stanford também contribuíram para a formação e divulgação da noção de *design thinking*. David Kelley, um dos fundadores da IDEO, e também professor em Stanford, transportou o conceito para a empresa, transformando-o num dos seus cânones definidores. Nos últimos anos a IDEO tem sido a grande impulsionadora da expansão do conceito fora do mundo do design, organizando cursos online, planos de apresentação e *toolkits*.<sup>8</sup>

Tim Brown, o atual presidente da IDEO, tem um blog precisamente intitulado «Design Thinking, Thoughts by Tim Brown»:

«*Design thinking is a human-centered approach to innovation that draws from the designer's toolkit to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success.*

*Thinking like a designer can transform the way organizations develop products, services, processes, and strategy. This approach, which IDEO calls design thinking, brings together what is desirable from a human point of view with what is technologically feasible and economically viable. It also allows people who aren't trained as designers to use creative tools to address a vast range of challenges.*<sup>9</sup>

Na apresentação da plataforma OpenIDEO, Tim Brown escreve: «*Today's challenges require the creativity of entire networks. Open innovation allows people to collaborate at scale, and that's changing how the world solves problems.*»<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Design\\_thinking](https://en.wikipedia.org/wiki/Design_thinking) (maio 2018)

<sup>8</sup> Alguns exemplos, com divulgação online: <https://www.ideo.com/post/design-thinking-for-educators>; <https://www.ideo.com/pages/design-thinking>; <https://www.ideo.com/blogs/inspiration/what-is-design-thinking> (maio 2018)

<sup>9</sup> <https://designthinking.ideo.com/> (maio 2018)

<sup>10</sup> <https://www.openideo.com/approach> (maio 2018)

Na primeira página da plataforma, são declarados como principais objectivos e funções: cultivar capacidades e competências a partir da abordagem do *design thinking* divulgada pela IDEO; angariar apoios para conseguir causar um impacto positivo em grandes questões sociais; criar ligações entre os participantes e inovadores, tanto locais quanto globais; e proporcionar acesso a recursos que agilizem o desenvolvimento das ideias. (Fig. 2)

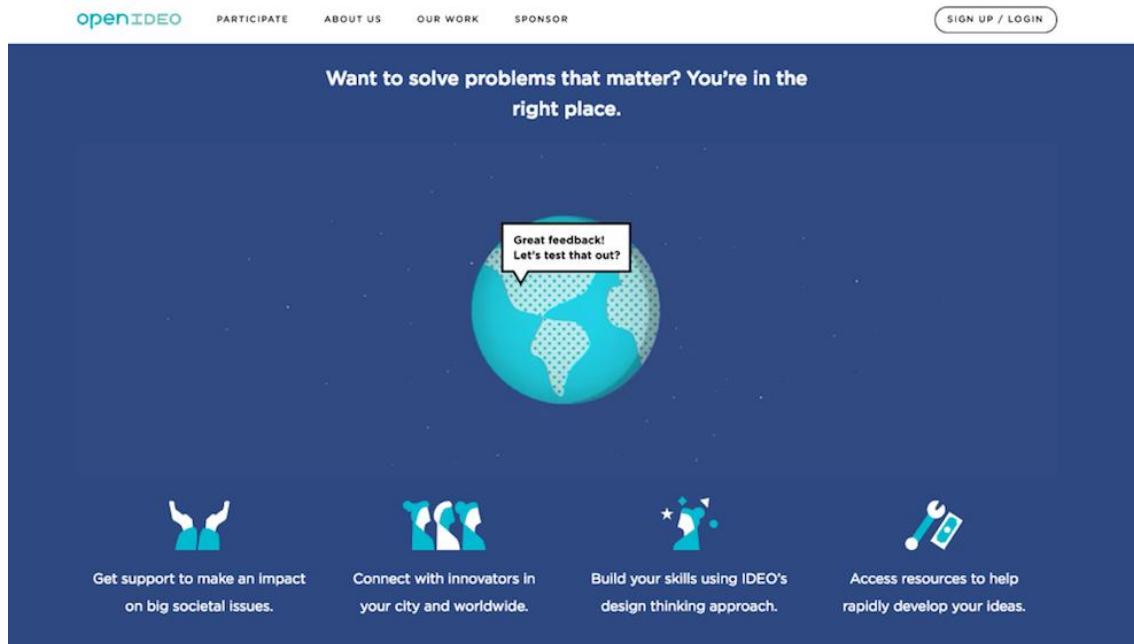


Figura 2 – Página de apresentação da OpenIDEO, <https://www.openideo.com>  
(22 de maio 2018)

Usam o mote «vamos gerar mudança» para reforçar a ideia de *inovação aberta* e para nomear os principais formatos de interação promovidos pelo projeto e pela plataforma. Assim, a colaboração para a inovação acontece nos *Desafios* (no desenvolvimento de ideias para o bem); nos *Eventos* (que geram ligações e ações presenciais); nas *Alianças* (que pretendem dar forma a comunidades capazes de gerar mudanças).<sup>11</sup>

Os *Desafios* funcionam como aceleradores de ideias abertas que procuram ligar pessoas em todo o mundo, munindo-as de ferramentas e apoio para construir soluções reais para os problemas mais difíceis dos dias de hoje. Na plataforma dizem que este é

<sup>11</sup> <https://www.openideo.com/overview> (maio 2018)

um ótimo lugar para começar. A OpenIDEO vê os *Desafios* como uma forma de usar os recursos da IDEO e do *design thinking* para desenvolver, refinar e dimensionar ideias; aceder a financiamento ou ferramentas de design para fazer avançar e implementar uma ideia; e estabelecer ligações numa comunidade global de inovadores, especialistas e financiadores.

Os desafios colocados à comunidade normalmente são patrocinados por organizações sem fins lucrativos, ou por empresas; cada desafio passa por uma sucessão de fases, definidas em acordo com a metodologia do *design thinking* – desde a *pesquisa*, passando à geração de *ideias*, uma primeira ronda de *comentários*, seguida do *aperfeiçoamento e redefinição* das ideias, nova ronda de comentários, que conduz à seleção das *melhores ideias* e, no final, uma etapa que fica em aberto para recolher o *impacto* e a evolução das ideias selecionadas. (Fig. 3)



Figura 3 – Um *Desafio* da OpenIDEO , <https://challenges.openideo.com/challenge/circular-design/top-ideas> (22 de maio 2018)

Os *Eventos* são oportunidades para estabelecer ligações e colaborar com outros que estejam geograficamente próximos. A Open IDEO promove-os para que os participantes possam conhecer e aprender com empresários, líderes e especialistas; refinar os seus projetos com o apoio e recursos da comunidade; organizar eventos e aplicar as ferramentas de design da IDEO para desenvolver competências e impacto.

A importância dada ao sentido de comunidade está bem presente num movimento iniciado em 2013, contrário ao carácter *online* da plataforma. Nessa altura apostaram na formação de secções locais (*chapters*), em Singapura, Nova Iorque, Palo Alto e Barcelona, com o intuito de tirar partido dos encontros presenciais. Atualmente existem cerca de 30 *OpenIDEO Chapters*<sup>12</sup> espalhados por cidades de vários continentes, que promovem vários encontros com o intuito de juntar organizadores e participantes em torno de desafios específicos. Os eventos acima referidos são maioritariamente promovidos localmente por estas secções formadas em várias cidades espalhadas pelo globo.

As *Alianças* são comunidades selecionadas que ajudam pessoas que têm um propósito comum a encontrar apoio, construir parcerias e usar o design para promover soluções. Alguns exemplos são as alianças para promover o desenvolvimento contínuo da educação em locais que se encontram em estado de emergência (desde catástrofes naturais até zonas de conflito armado); para desenvolver os cuidados do fim de vida; para reduzir os desperdícios alimentares.<sup>13</sup>

Na página inicial da plataforma apresentam números, em atualização constante, sobre o impacto gerado. Este é o balanço do dia 02 de junho deste ano: mais de 17.300 ideias geradas; participantes de mais de 200 países; 59 problemas sociais com soluções propostas; e acrescentam também a quantia de financiamentos atribuídos no último ano. (Fig. 4)



Figura 4 – Números de 02 de junho 2018, <https://www.openideo.com>

<sup>12</sup> <https://beta.openideo.com/chapters> (maio 2018)

<sup>13</sup> <https://beta.openideo.com/alliances> (maio 2018)

Os responsáveis pela OpenIDEO publicam regularmente relatórios sobre a evolução da plataforma, refletindo sobre os resultados obtidos e caminhos futuros. Num relatório de 2017, o diretor geral da OpenIDEO, Jason Rissman, reforça o propósito maior de «permitir que mais pessoas colaborem numa escala ampla e mudem o modo de resolver os problemas do mundo», e na sequência, estabelece três prioridades para o desenvolvimento no futuro imediato: a inclusão de mais pessoas no processo colaborativo, proporcionando condições que favoreçam o seu sucesso; o aumento do impacto e da escala das propostas desenvolvidas na plataforma; e por último, contribuir para a mudança dos sistemas, apostando na transparência dos processos, partilha dos poderes e alimentando as redes de colaboração.

*«Our highest purpose: to allow more people to collaborate at scale, and change the way the world solves problems. (...) Our hope is that this may help the social sector as a whole to better nurture inclusion, innovation and collaboration.*

*Every day, we're reminded that there has never been a time with so much human energy and creativity dedicated to solving global problems. However, the system funneling that energy can be improved, and we feel a responsibility to help.»* (Rissman, 2017, p. 5)

#### **4. Considerações Finais**

A observação dos objectivos, do funcionamento e resultados da OpenIDEO, permitiu-nos recolher algumas diretrizes importantes e potencialmente úteis à elaboração de outras plataformas de colaboração *online* que favoreçam a participação em projetos de design e o desenvolvimento do *design difuso* enunciado por Ezio Manzini (2015).

· A organização dos processos de colaboração nas práticas do design é complexa, há que considerar as especificidades de cada projeto em concreto e prever várias formas de participação, ajustáveis a cada caso e aos interesses dos participantes.

· Há diferenças importantes nas comunicações com (e entre) os participantes numa plataforma que pretende promover a *inovação aberta* e o *design thinking*: desde o *briefing* inicial, informações adicionais, apresentação de ideias, comentários, definições criativas, decisões intermédias, avaliação dos resultados finais e atualizações sobre o impacto gerado pelos projetos.

· Numa plataforma deste tipo, há sempre o perigo da participação aparente, sem expressão ou conteúdo significativo; é crucial a previsão e distribuição não só das fases criativas, mas também dos momentos de concessão de poder e controlo aos indivíduos participantes.

· É igualmente importante assegurar que a plataforma possa funcionar como uma base comum de aprendizagem mútua, inclusiva e capaz de favorecer as práticas do design, o desenvolvimento aberto de ideias, os comentários construtivos e a avaliação pelos pares.

· As expectativas e os objetivos de todos os envolvidos, desde os promotores da participação aos participantes, designers especialistas e não especialistas, são necessariamente distintas e devem ser consideradas e valorizadas em todos os momentos do processo criativo.

· Os momentos de encontro face-a-face são importantes e não desvirtuam a vertente *online* a plataforma; tendem a ser valorizados, tanto pelos organizadores como pelos participantes, oferecendo possibilidades de estabelecer laços, transferir conhecimento, desenvolver e agilizar projetos com outros participantes e promotores.

· Para terminar, a organização e transparência das várias etapas do processo de design é tida como determinante na qualidade da experiência dos participantes na plataforma e

na qualidade dos resultados finais dos projetos.

## **Referências Bibliográficas**

- Archer, B. L. (1965) Systematic method for designers. Council of Industrial Design.
- Boulding, K. E. (1964) The Meaning of the Twentieth Century: The Great Transition. Harper & Row.
- Brown, T. (2009) Change by Design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation. HarperBusiness.
- Bruisna, M. (2005) Designers are Cultural Catalysts. Catalysts! Magazine. ExperimentaDesign05.
- Correia, V. A. (2017) O Design e a Cultura da Participação na Era dos Média Digitais (Tese de Doutoramento). Universidade Nova de Lisboa.
- Fuad-Luke, A. (2013) Design Activism: Challenging the paradigm by disensus, consensus and traditional practices. In S. Waler & J. Giard, The handbook of design for sustainability, Bloomsbury.
- Manzini, E. (2015) Design when Everybody Designs, MIT Press.
- Martins, V. B. & Correia, V. A. (2018) Design no Mercado – Uma experiência de aprendizagem baseada num projeto. VI EIMAD – Encontro de Investigação em Música, Artes e Design. Escola Superior de Artes Aplicadas, Instituto Politécnico de Castelo Branco.
- Mau, B., Leonard, J. & Institute without Boundaries (2004) Massive Change, Phaidon.
- McKim, R. (1973) Experiences in Visual Thinking. Brooks Cole Publishing.
- Rissman, J. (2017) Open Reflections – Impact Report, OpenIDEO.
- Sanders, L. & VanPatter, G. (2004) Science in the making: Understanding Generative Research Now!, NextD Journal, 13.
- Sanders, L. & Stappers, P. (2008) Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts, vol.10.
- Simon, H. A. (1969) The Science of the Artificial. MIT Press.
- Thackara, J. (2005) In the Bubble, Designing in a complex world, MIT Press.
- Thackara, J. (2007) Foreword. In J. Chapman & N. Gant (Eds.) Designers, Visionaries and Other Stories: A collection of sustainable design essays. EarthScan.

# **MOVIMENTOS SOCIAIS E PRÁTICAS CULTURAIS**

## **A REDE SOCIAL ENQUANTO PROMOTORA DA NATUREZA EMOCIONAL DAS MARCA**

*Vanda Avelar Correia*

*C3i - Coordenação Interdisciplinar para a Investigação e Inovação  
do Instituto Politécnico de Portalegre*

[vcorreia@ipportalegre.pt](mailto:vcorreia@ipportalegre.pt)

*Vera Barradas Martins*

*C3i - Coordenação Interdisciplinar para a Investigação e Inovação  
do Instituto Politécnico de Portalegre*

[verab@ipportalegre.pt](mailto:verab@ipportalegre.pt)

## Resumo

A era digital colocou a rede social no centro das relações entre indivíduos, empresas e os seus *stakeholders*, e instituições e os seus públicos. Permitiu como nunca antes colocar o individuo, as suas preferências, gostos e hábitos não só expostos em termos globais como também orientados por tribos sociais facilmente identificadas pelos gostos, estilos de vida e geradoras de microtendências, capazes de mudar o mundo.

Porém, a tecnologia não deve ser considerada *per si* na causa desta revolução do paradigma das relações e da comunicação. A tecnologia deve servir as pessoas e as pessoas estão claramente ao comando. No final de 2006 a revista Time designa cada um dos seus leitores como a pessoa do ano. Na capa podia ver-se um ecrã espelhado no qual o leitor se poderia ver reflectido. *The person of the year was you*. Esse sinal da comunicação social marca claramente o assumir do poder do individuo e acontece 2 anos depois do nascimento da rede social *facebook*.

As pessoas e as suas emoções já antes teriam sido trabalhadas pelas marcas atentas à várias ferramentas de estudo e análise de comportamento grupal. No entanto, as ferramentas digitais facilitam em grande número a tarefa das marcas de conhecerem os seus públicos e consumidores. O impulso das emoções é o grande gerador da ação no ser humano e essa noção juntamente com a experiência pessoal, encontram-se na base do conceito da marca experiência.

Ao mesmo tempo que o poder está do lado das pessoas, estas enquanto utilizadores são geradores de conteúdos. Esses conteúdos são filtrados e analisados pelas marcas e estas têm em seu poder cada vez mais meios de personalização dos seus produtos. A marca responde com o que o consumidor se sente identificado e de alguma forma volta a assumir uma relação de poder.

**Palavras-chave:** Redes sociais, Marca experiência, Pessoas

## **Abstract**

The digital age has placed the social network at the center of relations between individuals, between companies and their stakeholders, and between institutions and their publics. It allowed as never before had it occurred to put the individual, his preferences, tastes and habits not only exposed in global terms but also guided by social tribes easily identified by the tastes, lifestyles and generators of micro-trends, capable of changing the world. But technology should not be considered per se in the cause of this revolution in the paradigm of relations and communication. Technology must serve people and people are clearly in control.

At the end of 2006 Time magazine appoints each of its readers as the person of the year. On the cover could be seen a mirrored screen in which the reader could be reflected. *The person of the year was you.* This sign of social communication clearly marks the taking over of the power of the individual and happens 2 years after the birth of the social network, *facebook*.

The people and their emotions, had already been worked on by the brands attentive to various tools of study and analysis of group behavior and social choices. However digital tools make it much easier for brands to get to know their audiences and consumers. The impulse of the emotions is the great generator of the action in the human being and this notion along with the personal experience lie in the base of the concept of the brand experience.

At the same time that power is on the side of people, these as users are generators of content. These contents are filtered and analyzed by the brands and these have in their power more and more means of personalization of their products. The brand responds with what the consumer feels identified and somehow regains power in the relationship.

**Key-words:** Social Networking, Brand Experience, People

## **1. Introdução**

O presente artigo visa abordar temas centrais do comportamento humano na era digital das redes sociais e a forma como esse comportamento obrigou as marcas a repensar a relação com os seus públicos. Ao tornar-se mais próxima, a internet ofereceu aos utilizadores ferramentas através das quais poderiam experienciar vivências virtuais que os ligam a outras pessoas. E deste modo atribuiu às pessoas e aos seus grupos, poder, no sentido que os coloca no centro desta forma de exercer influência.

O que torna a experiência interativa diferente das outras formas de relação humanas são as ferramentas e o modo como estas podem alterar comportamentos e resultados. Grande parte das sociedades contemporâneas estão ligadas e expostas a uma global experiência interativa que reforça o valor da experiência humana, das preferências, das influências e das emoções. Veremos como os paradigmas se vão modificando e os atores alterando os seus papéis, assumindo-se a escolha dos indivíduos como tema central e preponderante deste estudo.

## **2. As pessoas e as suas redes sociais**

O estudo da estrutura social e da forma como indivíduos se relacionam e influenciam é tão antigo como a própria humanidade. Das relações humanas provêm comportamentos que geram interesse às ciências sociais, e a toda a ciência da atividade para, e do Homem. O estudo e análise das redes sociais poderá ter início nos anos 20 com o surgimento da *Sociometry* e dos seus métodos de medida das relações e estruturas sociais.

*“The year 1933 may have been the official, but the year of 1923 was the conceptual origin of sociometry; it was the publication date of the book, *Das Stegreiftheater*, which contained the seeds of many of the ideas which later brought sociometry to fame.”* (Moreno, 1953)

Parece-nos fundamental esta breve contextualização no sentido de demonstrar que a rede social, hoje em dia banalizada pela internet, é ampla do ponto de vista científico sendo alvo de vários estudos e métodos de análise. Os anos setenta marcaram definitivamente o início de estudos mais concretos. A análise de rede abstrata, intuitiva e conceptual que impera em alguns estudos, dá lugar a inovações metodológicas tanto nos campos mais teórico-conceptuais de análise como na perspetiva mais técnica, recolha de dados e amostras. Os investigadores de redes sociais contemporâneos organizam a sua

análise através de dados provenientes de vários pensamentos. Os quais poderemos dividir na análise de redes sociais partindo da intuição estrutural da existência de laços que ligam os atores sociais, o pensamento baseado em informação empírica sistemática, recorrendo ao uso de imagens gráficas e por último utilizando modelos matemáticos e computacionais (Barradas, 2015). A estas estratégias juntaram-se gradualmente estudos de análise de rede social com variadas aplicações. Partindo deste modo, do pressuposto de que a rede social se divide em várias tipologias, em vários tempos e diversas metodologias de análise iremos fazer incidir o nosso foco nas redes sociais provenientes da experiência na internet.

*"Por lo que se refiere a las redes personales, es claro que éstas son tan antiguas como el propio hombre, mientras las virtuales se iniciaron a principios del 2000, como redes de amigos. Poco a poco las empresas fueron incorporando el sistema y así surgieron las redes profesionales."* (Carrillo, 2009)

Em 2007 a revista Time deu enfase a esta posição protagonista do individuo na era das novas tecnologias. No número de Janeiro de 2007 elege como personalidade do ano, o próprio leitor, através de um espelho na capa, na qual poderia também ler-se: "Yes, you. You control the information age. Welcome to your world." (Figura 1)



Figura 1 – Capa da revista Time “Person of the Year” – Dez. 2006/ Jan. 2007,  
<http://time.com/3626016/person-of-the-year-faq/>

No âmbito do tema central, A Rede Social Enquanto Promotora da Natureza Emocional das Marcas, este momento deixa-nos dois conceitos fundamentais, o valor emocional e próximo das marcas através da experiência proporcionada e por outro lado o poder do indivíduo enquanto principal transmissor do resultado dessa experiência numa sociedade de comunicação e informação. É essencialmente no poder de comunicar que se encontra a capacidade de influenciar terceiros.

*A comunicação é a necessidade mais básica e vital de todas, a seguir à sobrevivência física. Mesmo para se alimentarem, desde os tempos pré-históricos, os Homens precisaram de se entender e cooperar uns com os outros através da comunicação interpessoal.* (Ribeiro, 1993)

A capacidade de influenciar é inata ao Homem, mas toma outra dimensão com o surgimento das redes sociais digitais. A rapidez com que a mensagem pode chegar, a liberdade de construção dessa mensagem, a proximidade, são alguns dos fatores desta relação digital, na qual, tal como nas formas de comunicação interpessoal tradicional, a confiança continua a ser um dos pilares dessa relação. *A confiança e o gostar caminham juntos. Geralmente, gostamos de pessoas iguais a nós.* (Ribeiro, 1993)

E este é um dos grandes paradigmas da lógica da influência digital. Pessoas comuns tornam-se capazes de chegar a milhões de pessoas. E a força desse poder é exatamente o despertar do sentimento de identificação. Assim os grupos unem-se por preferências, gostos, crenças mais do que por questões de geração ou proximidade geográfica. Criando-se nas redes sociais tribos facilmente identificadas pelos seus valores. As marcas têm acesso a esses valores podendo-se apropriar de forma relativamente simples da cultura da “sua” tribo.

### **3. A marca experiência no contexto online**

É na experiência emocional do consumidor que reside um dos valores intangíveis de uma marca. O que nos leva a gostar ou não de um determinado produto não depende apenas do produto em si, mas da imagem que construímos dele através da experiência vivida, pela forma como responde a uma necessidade, pela imagem através da qual é comunicado e pelas emoções a que é associado.

*A coca-cola desde os seus primórdios trabalhou sua imagem sobre um estado de espírito que poderíamos resumir em, alegria de viver. As coisas acontecem com emoção. Não a emoção dramática e complexa, mas a emoção simples da ação em si.* (Martins, 2007)

Podemos considerar que se passa de uma dimensão tradicional para uma dimensão emocional, conforme sugere Gobé (2009).

<b>TRADICIONAL DIMENSION</b>	<b>EMOTIONAL DIMENSION</b>
From consumers	To <b>people</b>
From product	To <b>experience</b>
From honesty	To <b>trust</b>
From quality	To <b>preference</b>
From notoriety	To <b>aspiration</b>
From identity	To <b>personality</b>
From function	To <b>feel</b>
From ubiquity	To <b>presence</b>
From communication	To <b>dialogue</b>
From service	To <b>relationship</b>

Figura 2 – Elaboração própria baseado em Gobé (2009)

Nesta mudança de dimensão a internet surge como um poderoso aliado na medida em que é vivenciada aos mais diversos níveis. A internet passa também a ser palco do surgimento de marcas emergentes de menor dimensão, mas que utilizando estratégias de relação muito próxima com as pessoas passam a competir diretamente com as grandes marcas. Um dos fenómenos associados ao estudo da marca experiência online é a forma como as denominadas *smart moms* viram nas plataformas digitais um canal de criação, divulgação e promoção de marcas mais ou menos artesanais.

*In marketing we sometimes make the mistake of talking about smart moms in overly emotional terms. In truth, they are smart, economically-savvy women who are leading technology usage, expertly trading in curriencies of advice and ideas, and realigning the values of the next generation. Estudo McCANN, 2012*  
[\*http://www.mccann.de/wp-content/uploads/2012/08/hi-res\\_Truth\\_About\\_Moms\\_for-web.pdf\*](http://www.mccann.de/wp-content/uploads/2012/08/hi-res_Truth_About_Moms_for-web.pdf)

Sendo a marca geradora de experiências quem melhor do que as MÃes para vender as emoções mais valorizadas pelos públicos online. Nas imagens abaixo captadas das redes sociais de marcas emergentes, constatamos a capacidade de captar interesse sempre mais conseguido pelos valores emocionais do que pelos produtos em si.

FAMILIA



♥ 2786

PRODUTO



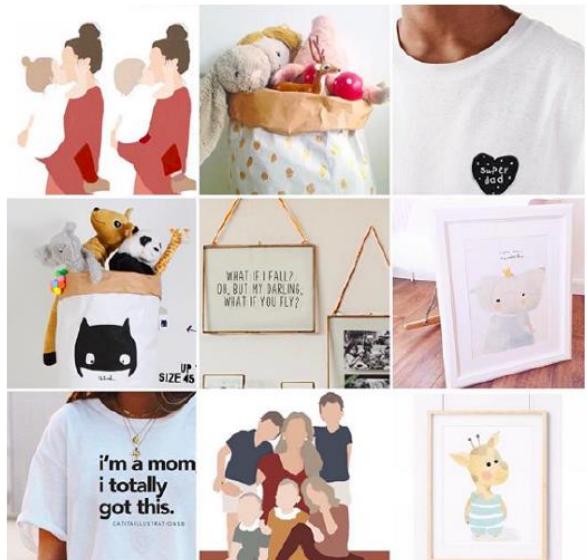
♥ 276

AMOR



♥ 227

PRODUTO



♥ 49

Figura 3 – Imagens retiradas dos perfis de *instagram* das marcas

Violeta Cor de Rosa <https://www.instagram.com/violetacorderosa/>

Catita Illustrations <https://www.instagram.com/catitaillustrations/>

A marca nas redes sociais tem obrigatoriamente que oferecer experiências ricas e constantes. Um dos riscos deste contexto de comunicação prende-se com a perda de atenção dos públicos. A atenção tornou-se uma moeda de troca no sentido em que é

essencial na relação que se estabelece online. A instabilidade desta tipologia de relação é uma das maiores fragilidades. Não perder os seus públicos, criando laços de força humana não virtual é o desafio, porque no limite desta relação mantém-se a certeza de que a magia das redes sociais continua a ser o que as redes sociais permitem vivenciar fora delas mesmas.

#### **4. Considerações finais**

Ao mesmo tempo que o poder está ao lado das pessoas, estas enquanto utilizadores são geradores de conteúdos. Esses conteúdos são filtrados e analisados pelas marcas e estas têm em seu poder cada vez mais meios de personalização dos seus produtos. A marca responde com o que o consumidor se sente identificado e de alguma forma volta a assumir uma relação de poder. Entre as alterações de paradigma e a troca de papéis, é necessário captar a atenção do cliente constantemente, trabalhando diariamente a relação estabelecida. Uma história capaz de envolver todas as partes interessadas cruzando e elevando a experiência emocional da marca e os valores emocionais dos consumidores.

## **Referências Bibliográficas**

Carrillo, M. V.; Núñez de Prado, S.; Tato, J.L.; Delgado J. P. & Castillo, A. (2009). *Comunicación Integral y responsabilidad social de las organizaciones*. México: Person Educación.

Martins, V. B. & Correia, V. A. (2018). *Design no Mercado – Uma experiência de aprendizagem baseada num projeto*. VI EIMAD – Encontro de Investigação em Música, Artes e Design. Escola Superior de Artes Aplicadas, Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Moreno, J.L. (1953). *Who Shall Survive?* NY, New York: Beacon House Inc.

Ribeiro, L. (1993). *Comunicação Global: A magia da influência*. Lisboa: Pergaminho.

Martins, J. S. (2007). *A Natureza Emocional da Marca: Construção de empresas ricas*. (6<sup>a</sup> Ed.) Rio de Janeiro: Elsevier.

Barradas, V. (2015). *La imagen de las marcas de ropa infantil creadas a través de la experiencia online*. (Tese de Doutoramento). Universidad de Extremadura.

## **MOVIMENTOS SOCIAIS E PRÁTICAS CULTURAIS**

### **NOVOS MÉDIA E MOBILIZAÇÃO SOCIAL: ESTUDO DE CASO DO MOVIMENTO “QUE SE LIXE A TROIKA”**

*Patrícia Ascensão  
ICNOVA – Instituto de Comunicação da NOVA  
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas  
Universidade Nova de Lisboa  
[patriciaascensao@gmail.com](mailto:patriciaascensao@gmail.com)*

## Resumo

O processo de globalização, com a facilitação do processo de comunicação e do acesso à informação, está indissociavelmente relacionado a vários outros fenómenos sociais, de entre os quais o crescente aparecimento de novas formas de mobilização social e de ciberativismo.

A internet e as redes sociais constituem uma poderosa ferramenta para a formação de movimentos sociais em rede e de redes de movimentos sociais. O uso cada vez mais generalizado destes meios permitiu, de forma bastante evidente, a presença no espaço global de movimentos sociais e cívicos diversos que o utilizam para apresentar os seus discursos, causas e projetos mas também para convocar e mobilizar os indivíduos para ações interventivas mais concretas.

Alguns destes movimentos, surgidos e potenciados através do ciberespaço tiveram consequências marcantes na estrutura política e social de alguns países. Veja-se o caso de movimentos como “Anonymous”, “Primavera Árabe”, “Occupy Wall Street”, “Indignados” ou mesmo os casos portugueses “M12M” e “Que se Lixe a Troika”.

É precisamente sobre este último que nos iremos debruçar e a escolha deste movimento em particular deveu-se ao facto de ter sido o principal organizador das duas últimas grandes manifestações sociais ocorridas em Portugal desde o 25 de abril, nomeadamente as manifestações de 15 de setembro de 2012 e de 2 de março de 2013. Para além disso, o movimento “Que se Lixe a Troika” utilizou, desde o início, a internet como uma das principais ferramentas de difusão da informação relativamente às atividades desenvolvidas. O ciberespaço, nas mais diversas plataformas, foi o palco escolhido para disseminar a informação e apelar à movimentação social.

Neste artigo, iremos analisar a forma como este movimento utiliza os novos média, nomeadamente a sua página de *Facebook*, o seu *blog* e o seu canal do *YouTube*, a estratégia implementada nas redes sociais e a evolução da sua ação desde a constituição, em 2012, até ao momento atual.

**Palavras-chave:** Espaço público; Novos media; Mobilização social; *Que se lixe a Troika*.

## **Abstract**

The process of globalization, with the facilitation of the communication process and access to information, is inextricably related to several other social phenomena, among them the growing emergence of new forms of social mobilization and cyber-activism.

The internet and social networks are a powerful tool for the formation of social movements connected and networks of social movements. The increasingly widespread use of these means has made it possible for the presence in the global space of many social and civic movements that use the cyberspace to present their discourses, causes and projects, but also to summon and mobilize individuals for more concrete actions.

Some of these movements, arising and promoted through cyberspace, had important consequences in the political and social structure of some countries, for example movements like "Anonymous", "Arab Spring", "Occupy Wall Street", "Indignados" or even the portuguese cases "M12M" and "Que Se Lixe a Troika".

It is precisely on the latter that we are going to focus and the choice of this particular movement was due to the fact that it was the main organizer of the last two great social events that have taken place in Portugal since April 25, namely the protests of September 15, 2012 and March 2, 2013. In addition, the "Que Se Lixe a Troika" movement has, from the outset, used the internet as one of the main tools for disseminating their ideas and information on the activities carried out. Cyberspace, on the most diverse platforms, was the stage chosen to disseminate information and to appeal to social movements.

We will analyze how this movement uses the new media, namely its Facebook page, blog and YouTube channel, the strategy implemented in social networks and the evolution of its action from their creation, in 2012, to the present time.

**Keywords:** Public sphere; New media; Social movements, *Que se lixe a Troika*.

O mundo mudou e continua a mudar. As transformações ocorridas em virtude da globalização, nas suas diferentes dimensões, transformaram a sociedade mundial e a forma como ela se estrutura e se desenvolve. A globalização permitiu a criação de um mercado global, com a massificação e transnacionalização das trocas; criou um novo sistema comunicacional, onde os meios técnicos de comunicação, informação e transporte permitem a difusão massiva e imediata de dados; e viu surgir um novo espaço de práticas sociais e culturais desterritorializadas e de partilha livre e imediata: o ciberespaço.

É neste “novo” espaço, desmaterializado e aparentemente livre, definido por Pierre Lévy como “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores” (Lévy, 1999: 92), que a sociedade atual desenvolve grande parte daquilo que constituem as suas práticas de sociabilidade e tomada de conhecimento do mundo. Sendo um espaço de interconexão, os “nós” e “ligações” constituem-se como elementos-chave na organização da própria sociedade.

Neste sentido e segundo Castells, mais do que uma «sociedade da informação», estamos perante uma «sociedade em rede», isto é, “as redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades e a difusão da sua lógica modifica substancialmente a operação e os resultados dos processos de produção, experiência, poder e cultura.” (Castells, 2002: 607). As sociedades sempre viveram em rede, ou em redes, no entanto, segundo o autor, o avanço tecnológico potenciou um aumento exponencial do efeito de rede, estruturando a sociedade atual, onde cada vez mais nos aproximamos daqueles que partilham interesses comuns. Nunca como hoje, o desconhecido esteve ao nosso alcance. Na tomada de consciência da diferença, entendemos que existe o “outro”. Esta é a sociedade da descoberta do outro. Na descoberta do “outro”, o indivíduo acaba por se encontrar consigo próprio. Para Carlos Fortuna,

“à medida que se intensificam as trocas, se melhoram e multiplicam as comunicações e se reforçam as interdependências dos sujeitos e grupos, mais tendem a intensificar-se também os mecanismos particularísticos das identidades desses sujeitos e grupos” (Fortuna, 1991: 271).

Atualmente vivemos numa era de informação abundante e crescente, onde temos facilmente acesso àquilo que pretendemos saber e conhecer, realidade que a sociedade

em rede veio acentuar. Estamos perante uma verdadeira revolução civilizacional, a “aldeia global” que McLuhan preconizava, e perante esta nova sociedade, surge também um novo modelo comunicacional: a comunicação em rede.

Segundo Cardoso,

“o modelo da nossa sociedade contemporânea é moldado pela capacidade dos processos de globalização comunicacional mundiais, juntamente com a ligação em rede entre *media* de massa e *media* interpessoais, e, em consequência, pelo aparecimento da mediação em rede.” (Cardoso, 2009: 16)

Depois do aparecimento da internet e da *web* 2.0, com o aumento da importância das redes sociais, *blogs* e outras formas de interação social possibilitadas pelas novas tecnologias, o poder de procurar e produzir conteúdos democratizou-se e deu origem a um novo tipo de utilizador: o “prosumer”, isto é, o atual utilizador é, simultaneamente consumidor e produtor de conteúdos, assumindo para si o papel de mediador da informação. Esta nova configuração comunicacional trouxe consigo novos papéis atribuídos aos cidadãos mas também novos desafios no contexto da sociedade contemporânea.

Neste sentido, e considerando as novas tecnologias de informação e comunicação como parte integrante da sociedade contemporânea, importa questionar a finalidade e importância dos novos *media* nas sociedades democráticas atuais e qual o contributo dado pelos mesmos no processo de mobilização social e de promoção da cidadania.

Num mundo onde o acesso à informação está cada vez mais facilitado e onde a abundância da informação molda e condiciona a forma como os indivíduos se relacionam entre si e com a sociedade onde estão inseridos, estaremos perante uma sociedade mais informada e crítica, capaz de encetar esse grande desafio de construir uma sociedade mais justa? Estarão os novos *media* a ser utilizados como verdadeiras ferramentas ao serviço da democracia e da cidadania? E que papel têm os *media* tradicionais neste processo, estarão a perder protagonismo ou estarão a sair reforçados perante tão evidente “*media abundance*”? Os novos *media* e a internet, considerados como um espaço livre e sem hierarquias, constituem o palco privilegiado pelos atores sociais no que respeita à mobilização social e ativismo? Ou, apesar do ciberespaço permitir uma mais rápida e eficiente disseminação da informação, os movimentos sociais e cívicos recorrem aos meios tradicionais de ativismo e a internet é apenas e só mais uma ferramenta de comunicação?

## **1. Internet e espaço público: novas vozes, novos discursos?**

É inegável o papel fundamental que a internet desempenha na sociedade contemporânea, isto é, mais do que uma tecnologia, ela é um meio de comunicação e informação, que possibilita o contacto de “muitos para muitos” em tempo real e imediato e à escala global. Ela é também a infraestrutura material de uma forma organizativa concreta: a rede, que interliga computadores e memórias de computadores, criando um mundo de informação que a escala humana não consegue medir.

“A Internet é o tecido das nossas vidas. Se a tecnologia da informação é hoje o que a electricidade foi na Era Industrial, na nossa época a Internet poderia ser equiparada tanto a uma rede eléctrica como a um motor eléctrico na razão da sua capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da actividade humana.” (Castells, 2004: 15)

A possibilidade que, nos dias de hoje, temos de não encontrar informação sobre um qualquer assunto é consideravelmente baixa e por isso mesmo a internet parece cumprir o ideal iluminista da criação de uma encyclopédia universal que reúna todo o conhecimento humano. Já estivemos bem mais longe de tal acontecer. Como refere Kerckhove, “A internet é, na realidade, um cérebro colectivo, vivo, que dá estalidos quando o estamos a utilizar. É um cérebro que nunca pára de trabalhar, de pensar, de produzir informações, de analisar e combinar.” (Kerckhove, 1997: 91)

A internet é também um reflexo da sociedade contemporânea, isto é, uma sociedade em permanente mudança, altamente adaptável e dinâmica, permeável a inovações e aberta ao progresso, fluida e que se rege por uma velocidade incompatível com a velocidade do mundo humano. Na verdade, a internet permite ultrapassar as barreiras do tempo e do espaço, numa urgência quase obsessiva de uma constante mudança e do acesso a cada vez mais informação. Nunca o ser humano teve acesso a tão imensa quantidade de informação e, contudo, essa mesma imensidão de informação parece não ser suficiente.

Perante tal cenário, são várias e distintas as posições assumidas pelos autores sobre a designada “revolução internet”, relativamente às suas potencialidades e problemas. Questões como a da liberdade, privacidade, democraticidade do acesso, salvaguarda dos direitos de autoria estão hoje na ordem do dia e colocam-se a muitos investigadores. Contudo não podemos esquecer que, sendo aí um reflexo da nossa sociedade, ela encerra em si todas as contradições que nela existem e que, como refere Castells, “Seria muito

surpreendente que a internet conseguisse mudar, através da tecnologia, o profundo desencanto político que a maioria dos cidadãos mundiais sente.” (Castells, 2004: 188)

Também Wolton, ao analisar as transformações ocorridas na sociedade em virtude do aparecimento das novas tecnologias e da Internet, refere que, para além de reforçarem o individualismo característico da nossa sociedade, elas criam a ilusão de um espaço livre, sem filtros e hierarquias, onde a informação está ao alcance de todos e de forma transparente. Esta “utopia da net” assenta na premissa de que “frente ao computador, todos estão em pé de igualdade.” (Wolton, 2000: 81) Contudo a realidade mostra-nos que a internet está a contribuir para o “renascimento das desigualdades” na medida em que ela apenas representa uma realidade tecnológica e não uma realidade social e cultural, onde o fator conhecimento desempenha um papel crucial neste processo.

Independentemente das várias posições, a internet, ao anular as barreiras tempo e espaço, criou as condições para que exista uma reestruturação da forma com a sociedade se articula socialmente: individualismo em rede. Segundo Castells:

“As pessoas organizam-se cada vez mais, não só em redes sociais como em redes sociais ligadas por computador. Por conseguinte, não é que a Internet crie um modelo de individualismo em rede, mas o desenvolvimento da Internet providencia o suporte material apropriado para a difusão do individualismo em rede como forma dominante de sociabilidade.” (Castells, 2004: 161)

Consequentemente, este novo modelo de sociabilidade provoca uma transformação no espaço público, e o ciberespaço, terreno cada vez mais disputado a todos os níveis, insere neste âmbito variáveis que têm de ser tidas em conta.

Partimos da perspetiva habermasiana de espaço público, que o entende como uma instância exterior ao poder político, que emerge da sociedade civil e que deve exercer o controlo desse mesmo poder político, sendo que este espaço público seria um elemento mediador entre a sociedade e o poder político. Contudo, contrariamente ao que o autor defendeu no passado, nele reside agora a capacidade de influenciar o sistema político através daquilo que ele designa de “ação comunicativa”. Neste processo, os meios de comunicação e a realidade social estão interligados e contribuem para a definição da estrutura da esfera pública. (Habermas, 1984)

Para Miège, o espaço público contemporâneo é o espaço do conflito, pois é espaço de negociação entre os diversos sujeitos que intervêm na vida pública, por um lado, o Estado, e por outro, as outras formas de poder que se articulam nessa mesma sociedade. Ele é, por isso mesmo, um espaço assimétrico e fragmentado, mas que ganhou uma dimensão

alargada e plural. Assistimos ao fim de um espaço público universal, unificado e territorialmente limitado mas a uma sobreposição de diversos espaços públicos parciais, que não têm necessariamente de comunicar entre si. (Miège, 1999)

Tendo o espaço público um papel central nas sociedades democráticas e na promoção da cidadania, este alargamento e fragmentação do espaço público proporcionado pelos novos *media*, deu origem ao aparecimento de novos espaços públicos para informação, discussão e participação.

Novas vozes e discursos sobre a realidade, tantas vezes ignorados ou silenciados pelos *media* tradicionais, encontram agora um espaço para se afirmarem e darem a conhecer.

Como refere Correia:

“Surgiram possibilidades efectivas de divulgar conteúdos críticos de interesse público e incrementaram-se espaços de observação que exercem a sua vigilância crítica sobre os media que pertencem ao *mainstream*, denunciando uma informação comercial ou relacionada com interesses estratégicos dominantes, para, em seu lugar, veicular visões alternativas produzidas no exterior do *establishment mediático*.” (Correia, 2004: 163)

Este novo cenário destrói a ideia da existência de um público único para se ver emergir a ideia de audiências ou públicos múltiplos, interconectados por interesses e valores comuns. Cada indivíduo, enquanto agente ativo na produção e difusão de informação, vê agora ampliado o seu papel intervventivo nos processos de participação e intervenção cívicas.

A multiplicidade de espaços públicos traduz-se na multiplicidade de agentes sociais e políticos que encontram assim um espaço, ainda que desmaterializado, para intervirem, através da ação comunicativa, e influenciarem a vida pública.

Com a internet e seu poder de comunicação e de interação, ela própria é entendida como uma esfera pública, onde os cidadãos “vêem reforçada a possibilidade de uma participação mais activa em processos de deliberação, num quadro de interacção muito diferente daquele proporcionado pelas tecnologias de comunicação mais convencionais”, contudo esta possibilidade não resolve os problemas da discussão pública ou participação cívica. (Esteves, 2010: 186)

Também Fenton defende que, apesar de existir uma maior quantidade de informação proporcionada pelos novos *media*, esse fator, por si só, não se traduz numa maior diversidade ou pluralidade de vozes e discursos. A autora refere mesmo que, “far from providing a diversity of views we are left with a public discourse that is largely

homogenous.” (Fenton, 2010: 10)

## **2. Internet e democracia: desafios e contradições**

O nosso mundo, e o contexto europeu em particular, está a assistir a mudanças profundas na estrutura base da sociedade, que se refletem num distanciamento cada vez maior entre a classe política e a sociedade civil, sendo que esta última não se sente ouvida ou tida em conta no processo de deliberação e decisão públicas. Perante isto, vemos reaparecer uma nova sociedade civil e a emergência de novos atores coletivos que encontram no ciberespaço a possibilidade de fazer ouvir a sua voz e assumir o seu papel central na construção democrática.

Diversos autores defendem que o sentido original de democracia tem vindo a ser esvaziado ao longo das épocas e que só o modelo de democracia deliberativa ou participativa permite efetivar esse ideal. O conceito de democracia deliberativa, na perspetiva de Ferreira, baseia “a tomada de decisões políticas na troca de razões e argumentos, num processo em que todos os cidadãos participam para além dos seus interesses pessoais, com o objectivo de alcançar o bem comum.” (Ferreira, 2012: 9) Em suma, este modelo representa a possibilidade de uma intervenção direta dos cidadãos na tomada de decisão, de controlo do poder político e da participação nas causas públicas. Para que este pressuposto se concretize, os cidadãos têm de estar efetivamente envolvidos no processo de elaboração de políticas públicas e não apenas verem o seu papel restringido aos atos eleitorais. Um estudo da OCDE (2004) refere mesmo que:

“Democracy without a living space for its enactment becomes symbolic rather than participatory. In a symbolically democratic world, citizens’ main engagement with power is in the confined and formally regulated space of the polling booth where they exercise their few seconds of power. (...) A citizenry which is disengaged from the policy process and confined to occasional voting for leaders has such a weak relationship with democracy that politics becomes largely managerial. (OCDE, 2004: 147-148)

Ora, considerando que ai constitui um poderoso meio de comunicação e informação, cujo acesso não é ainda total contudo está já fortemente generalizado na sociedade atual, estaremos perante um novo espaço que permite tornar real a implementação desta democracia deliberativa, livre de filtros e hierarquias, onde os tradicionais *gate-keepers* perdem assim o poder de mediação da informação? Será esta “democracia electrónica” a solução para os problemas das democracias atuais, no que respeita a uma maior

intervenção e participação cívicas, capazes de mobilizar os cidadãos e efetivar a tão ansiada transformação social?

Para alguns autores, os novos *media* permitem uma intervenção direta dos cidadãos nos assuntos do domínio público, na medida em que podem aumentar a transparência do processo decisório, potenciar a participação e envolvimento dos cidadãos e melhorar a qualidade da formação de opinião ao abrir novos espaços de informação e de participação. (Kies *et. al.*, 2003)

A internet e as redes sociais, pelo seu caráter amplificador e disseminador de informação, proporcionaram a abertura de novos espaços para a promoção de discussão e ações comunicativas, bem como a introdução de um conjunto de ferramentas novas potenciadoras da difusão de mensagens e interação entre emissores e receptores. Os defensores da designada “democracia eletrónica” defendem que a internet proporciona condições livres e iguais para a participação política e potencia um processo político mais inclusivo e deliberativo.

Num posição contrária, situamos autores como Wolton, para quem o ideal democrático não será cumprido, apenas e só, através da internet, na medida em “a “aldeia global é uma realidade tecnológica e não uma realidade social e cultural” (Wolton, 2000: 182) O autor defende que a internet condiciona o ideal democrático e que, do ponto de vista da liberdade e da democracia, “o acesso directo à informação, tanto ao fornecimento como à sua utilização, sem controlo e sem intermediários, não constitui um progresso para a democracia, mas pelo contrário uma regressão e uma forma de ameaça.” (Wolton, 2000: 100)

É sabido que a participação dos cidadãos é o cerne da democracia e que o modelo deliberativo se funda no princípio da igualdade, onde cada indivíduo tem igual possibilidade de participar no processo democrático. Importa por isso questionar se os cidadãos estarão todos no mesmo nível de consciência democrática ou se estarão munidos de todos os recursos culturais e educativos que permitam a efetivação dessa igualdade. Com base neste pressuposto, diversos autores defendem que, em vez de as reduzir, a internet está a aumentar e a perpetuar as desigualdades.

De facto, alguns estudos têm demonstrado que

“os principais obstáculos à realização de práticas deliberativas – que supõem uma resolução discursiva de problemas que afectam os interesses comuns – advêm geralmente de formas de apatia política, e não de obstáculos à possibilidade de

expressão ou de comunicação.” (Ferreira, 2012: 46), cuja expressão “digital divide” resume de forma bem evidente. Neste sentido, reafirmamos que a tecnologia não é suficiente para motivar a participação cívica, isto é, será sempre o contexto humano de cada indivíduo que ditará as possibilidades e modalidades dessa participação. Neste âmbito, existe muito trabalho por fazer e a democracia eletrónica apresenta-se hoje como um desafio ainda longe de ser resolvido.

Na verdade, e citando Fenton, “the utopian vision of a brave new world with everyone connected to everyone else, a non-hierarchical network of voices with equal, open and global access, is also far from true.” (Fenton, 2010: 14)

### **3. Novos *media* e mobilização social**

O processo de globalização, com a facilitação do acesso à informação sobre o mundo em que vivemos, está indissociavelmente relacionado a vários outros fenómenos sociais, de entre os quais o crescente aparecimento de novas formas de mobilização social e de ciberativismo.

Nos tempos em que vivemos, o elemento “distância” é algo relativo e aquilo a que assistimos é a existência de uma realidade global que, pela revolução tecnológica, é comum a todos e onde coexistem diferentes realidades locais. Os novos movimentos sociais são resultado desta realidade, ao mesmo tempo que a acentua, pois existe uma maior interação entre as diferentes realidades. Neste processo, os novos *media* desempenham um importante papel por facilitar o contacto entre as diferentes culturas, ultrapassando as fronteiras físicas e aproximando, como nunca antes aconteceu, diferentes comunidades. O ser humano tem hoje ao seu dispor um conjunto de novas ferramentas que o podem ajudar a construir a sua identidade e a encontrar referências comuns nos mais distantes pontos do planeta. Para Appadurai (1996), estamos perante “uma nova ordem de instabilidade na moderna produção de subjectividades” e a construção daquilo que o autor chama de “imaginação colectiva”.

Os indivíduos constroem as suas comunidades, *online* e *offline*, com base nos seus interesses, desejos, afinidades e valores. Daí que se possa dizer que a internet, com a sua flexibilidade e interatividade, abriu caminho para que a criação de comunidades e a

interação social se possa fazer de forma mais facilitada e com uma organização nova. Surgem assim novas formas de sociabilidade, isto é, das tradicionais comunidades, assentes numa história, território e herança cultural partilhados, passamos para comunidades virtuais ou digitais, organizadas e fragmentadas, desterritorializadas e desmaterializadas, assentes em pressupostos de liberdade e igualdade, livres de hierarquias mas também vazias de responsabilização e solidez.

Para Lévy, “uma comunidade virtual é construída sobre uma afinidade de interesses, de conhecimentos, sobre projetos mútuos, em um processo de cooperação ou de troca, tudo isso independentemente das proximidades geográficas e das filiações institucionais.” (Lévy, 1999: 127) Estas comunidades, embora surjam no ciberespaço, necessitam do tempo físico para ganharem estrutura e formarem teias de relações pessoais, porque elas não são irreais, imaginárias ou ilusórias, são congregações de pessoas que encontram na rede uma forma mais fácil e barata para poderem estabelecer laços e relações que de outra forma não se estabeleceriam.

Vemos assim que a sociedade contemporânea utiliza os novos *media* para se articular socialmente e que estes “novos meios tecnológicos constituem uma oportunidade para a afirmação da autonomia de movimentos sociais e indivíduos rebeldes e, posterior confrontação das instituições societárias, de acordo com os seus fins e projetos. (Canavarro, 2013) As instituições tradicionais, tais como partidos, sindicatos e outros, já não são mais os únicos atores políticos e a mediação da informação não está mais apenas nas mãos dos meios de comunicação tradicionais que centralizaram e definiram este processo durante muito tempo.

A internet e as redes sociais constituem uma poderosa ferramenta para a formação de movimentos sociais em rede e de redes de movimentos sociais. O uso cada vez mais generalizado destes meios permitiu, de forma bastante evidente, a presença no espaço global de movimentos sociais e cívicos diversos, que o utilizam para apresentar os seus discursos, causas e projetos mas também para a tomada de posição a diversos níveis, nomeadamente para convocar e mobilizar os indivíduos para ações interventivas mais concretas.

Alguns destes movimentos, surgidos e potenciados através do ciberespaço tiveram consequências marcantes na estrutura política e social de alguns países. Veja-se o caso de movimentos como “Anonymous”, “Primavera Árabe”, “Occupy Wall Street”,

“Indignados” ou mesmo os casos portugueses “12M” e “Que se Lixe a Troika”. Sabemos também que, e partindo da noção de Bauman de “sociedade líquida” onde tudo é efémero, passageiro e fluido, estes movimentos tão depressa podem ser geradores de forte atenção e mobilização, como no momento seguinte são esquecidos e substituídos por outros novos. Este fenómeno talvez se deva ao facto de na rede não ser um espaço material e que, pela sua flexibilidade e reversibilidade, permite uma modificação, alteração e reprogramação constantes. A ausência de hierarquias nas redes sociais, na opinião de Gladwell (2010), dificulta o desenvolvimento efetivo de uma mobilização social estruturada e sólida, só possível com a existência de vínculos e relações fortes.

De qualquer forma, é inegável que a internet se converteu numa ferramenta de comunicação generalizada, pelo que nos parece consensual que os movimentos sociais e os “novos” agentes políticos a utilizem cada vez mais para informar, organizar, atuar, recrutar e até dominar. Considerada como uma alavanca de transformação social, é fundamental que estes movimentos defendam temas e assuntos socialmente relevantes, para que os cidadãos se sintam identificados e possam, de forma emotiva, aderir aos mesmos.

Numa entrevista recente, Castells refere que “a mensagem só é eficaz se o destinatário estiver disposto a recebê-la e se for possível identificar o mensageiro e ele for de confiança. (...) A Internet é uma condição necessária mas não suficiente para que existam movimentos sociais.” (*in* Entrevista ao jornal “Folha de São Paulo, 03.06.2013)

#### **4. Questões metodológicas**

O nosso estudo consiste na caracterização e análise do movimento “Que se Lixe a Troika”, nomeadamente a forma como utiliza o ciberespaço enquanto palco privilegiado para a expressão, comunicação e mobilização social. A escolha deste movimento em particular deveu-se ao facto de ter sido o principal organizador das duas últimas grandes manifestações sociais ocorridas em Portugal desde o 25 de abril, nomeadamente as manifestações de 15 de setembro de 2012 e de 2 de março de 2013, que levaram às ruas cerca de 600.000 e 1.200.000 de pessoas respetivamente. Para além disso, o movimento “Que se Lixe a Troika” utilizou, desde o início, a Internet como uma das principais ferramentas de difusão da informação relativamente às atividades desenvolvidas. O

ciberespaço, nas mais diversas plataformas, foi o palco escolhido para disseminar a informação e apelar à movimentação social, facto que permanece até à atualidade.

Como objetivo geral pretendemos perceber de que forma a alteração das condições de comunicação e concretamente a expansão do uso da internet e das redes sociais pode afetar a mobilização cívica. Serão as redes sociais um novo mecanismo para a intervenção cívica? Em particular, interessa-nos compreender como se organizou e organiza o movimento “Que se Lixe” e qual o papel que a internet, e em particular as redes sociais, teve e tem no desenvolvimento da sua atividade.

O nosso período de análise situa-se entre o dia 27 de agosto de 2012, data de criação da página de *Facebook*, e o dia 30 de abril de 2018. O *corpus* de análise é constituído pela página de *Facebook*, pelo *blog* e pelo canal no *Youtube* do movimento “Que se lixe a Troika”. Será feita uma análise da posição assumida e estratégia implementada por este movimento nos referidos meios digitais, procurando fazer uma análise global da forma como o mesmo utiliza os novos *media*, desde a sua constituição até ao momento do nosso estudo.

## **5. O movimento “Que se Lixe a Troika”**

Nascido em junho de forma informal, no seio de um grupo de amigos e conhecidos, o movimento “Que se Lixe a Troika” (QSLT) surge na sequência de vários movimentos sociais e cívicos que foram sendo criados, sobretudo a partir de 2008, como resposta às medidas de austeridade que os diferentes países europeus, e também Portugal, sentiram durante estes anos.

De acordo com o seu manifesto de 20 de janeiro de 2013, o QSLT assume-se como um grupo que não tem “a pretensão de representar organizações ou sectores sociais” e que pretendem “fazer a discussão e a confluência de iniciativas com vista ao derrube deste governo e de todos os governos colaboracionistas com os programas da troika.”

Composto, inicialmente, por 26 elementos entre os 23 e os 61 anos, de diferentes áreas e situações profissionais e que, embora tenham estado ligados a outros movimentos e ações cívicas ou até mesmo partidos políticos, se consideram independentes e apartidários.

Organizou a grande manifestação de 15 de setembro de 2012, que surgiu na internet e foi convocada através das redes sociais, e que levou às ruas, segundo a organização, cerca de

1 milhão de pessoas. Foi considerada, por alguns meios, a maior manifestação desde o 25 de abril, o que, por ter nascido no seio de um grupo de cidadãos sem qualquer suporte institucional oficial, marcou a história da mobilização social em Portugal das últimas décadas.

Esta manifestação foi o ponto de partida para todo um conjunto de novas ações cívicas e interventivas que foram sendo realizadas a partir deste momento e que foram sendo divulgadas através dos mais diversos meios, quer tradicionais quer virtuais.

O movimento QSLT manteve uma atividade bastante regular e consistente a partir deste primeiro momento e durante todo o ano de 2013, desencadeando ações e mobilizando os cidadãos para a divulgação e participação nas mesmas. Deste processo fazem parte a organização da “Manifestação cultural” de 13 de outubro de 2012, que contou com a participação dos grandes nomes do panorama cultural português, as ações de protesto em locais onde os representantes do Governo se deslocavam, cantando a conhecida canção de intervenção “Grândola, Vila Morena”, os protestos na Assembleia da República, as ações de repúdio relativas à visita de Angela Merkel a Portugal, o apoio à Greve Geral de 14 de novembro que resultou na carga policial sobre os manifestantes, a grande manifestação de 2 de março que reuniu mais de 1 milhão de pessoas nas ruas ou ainda as manifestações de 1 de junho e de 26 de outubro de 2013.

Em janeiro de 2013, é apresentado o manifesto do QSLT que, entre outros aspetos subjacentes às ideias defendidas, referia o seguinte:

“Levantamos as cabeças e rejeitamos o silêncio e o convite à emigração. Reclamamos o direito à indignação, à luta, à defesa das nossas vidas, dos nossos direitos, do nosso trabalho com dignidade, das nossas reformas, das nossas escolas, dos nossos hospitais e da nossa cultura. Contrariando a inevitabilidade da destruição e da miséria, acreditamos que uma sociedade mais justa é possível. Cabe-nos a responsabilidade de participar activamente na sua construção.”  
(Manifesto QSLT, 20.01.2013)

Relativamente ao funcionamento do movimento, este “colectivo não tem fundadores, porta-vozes ou representantes.”, pelo que os elementos que se relacionam com a comunicação social fazem-no de forma rotativa e as ações resultam de discussões tidas em plenário, reuniões e pela internet, cuja participação não obedece a nenhuma hierarquia e as decisões “são tomadas por consenso ou, em alternativa, por maioria.” (in <http://queselixeatroika15setembro.blogspot.pt/>, de 1 de Abril de 2013)

O movimento QSLT, pela forma como se apresentou e pela dimensão que as suas ações alcançaram, cedo despertou as atenções dos *media* e das mais diversas personalidades

públicas, surgindo de forma bastante regular na agenda mediática e tornando-se tema de debate público, sobretudo nas ações que tiveram maior dimensão ou que foram mais polémicas.

## **6. Apresentação e discussão de dados**

Sabendo que a Internet e as redes sociais funcionaram com importantes ferramentas e meios para dar a conhecer, divulgar, convocar e mobilizar para as atividades e ações do QSLT, o ciberespaço tornou-se o seu palco privilegiado e uma fonte de informação não só para os cidadãos mas também para os meios de comunicação.

Foi através do ciberespaço e suas diferentes plataformas, que o movimento passou a ter voz e a ser ouvido, divulgado e partilhado de forma massiva, quer em redes sociais quer na blogosfera. Não é por acaso que uma simples busca no *Google* para a expressão “Que se Lixe a Troika” nos apresenta 41.600 resultados e 12.700 vídeos relacionados com o movimento. Contudo, gradualmente, os *media* tradicionais passaram a interessar-se pelas suas ações e credibilizaram aquilo que o povo já tinha feito nas ruas. Estamos em crer que este facto foi decisivo no que respeita à capacidade de intervenção e mobilização por parte do movimento.

### **6.1 Página *Facebook***

Em 27 de agosto de 2012 foi fundada a página de *Facebook*, cuja primeira publicação foi a criação do evento de 15 de setembro, “Que se Lixe a Troika! Queremos as nossas vidas!”. Numa consulta realizada em maio de 2014, a página contava com 32.515 “Gostos” e, embora o movimento apresente atualmente uma atividade residual, a página conta ainda com 29.883 “Gostos” e 28.968 seguidores.

A semana mais popular foi a de 24 de fevereiro de 2013 e acreditamos que esta popularidade se possa relacionar com a manifestação de 2 de março, uma vez que coincide com a semana anterior à realização da mesma.

Segundo as estatísticas do *Facebook*, e sob pena de existir aqui alguma falta de rigor no que respeita à veracidade das informações de perfil, a maioria dos seguidores da página são residentes em Lisboa e têm entre 35 e 44 anos. Isto mostra-nos que o movimento tem

uma maior aceitação e impacto em populações urbanas e adultas.

Analizando o número de publicações na página, desde a sua criação até à data do nosso estudo, registámos um total de 2.485 publicações, sendo que o ano de 2013 foi o ano em que se verificou uma maior atividade e participação *online* por parte do movimento nesta rede social, com 70,3% do total de publicações.

N.º Publicações		
Ano	N.º	%
2012	122	4,9%
2013	1.746	70,3%
2014	314	12,6%
2015	279	11,2%
2016	18	0,7%
2017	1	0,0%
2018*	5	0,2%
<b>Total</b>	<b>2.485</b>	<b>100%</b>

Quadro n.º 1 – N.º de publicações na página de *Facebook*

Se aprofundarmos esta questão e contabilizarmos o número de publicações por mês, observamos diversos elementos que nos indicam, de alguma forma, a evolução da atividade *online* do movimento QSLT nesta rede social. Um primeiro ponto é o facto de existirem claramente 3 meses onde a atividade no *Facebook* é mais evidente, nomeadamente os meses de fevereiro (365 publicações), maio (298 publicações) e outubro (201 publicações) de 2013. Estes meses correspondem ao período que antecedeu as 3 manifestações organizadas por este movimento nesse ano, respetivamente as manifestações de 2 de março (“O Povo é quem mais ordena”, de 1 de junho (“Povos unidos contra a Troika”) e de 26 de outubro (“Não há becos sem saída”). Curiosamente, na primeira manifestação de 15 de setembro (“Queremos as nossas vidas”), este padrão não se verifica, visto que, durante o período que a antecedeu, apenas registamos 3 publicações em Agosto e 49 publicações em setembro de 2012, o que é consideravelmente menor.

Uma outra conclusão que podemos aferir é que o período de maior atividade *online* se situa no ano de 2013, sobretudo entre os meses de fevereiro e junho, embora se verifique também uma tendência decrescente ao longo do ano no volume de atividade, quer em termos de quantidade, quer em termos de regularidade.

Para além dos meses anteriores às manifestações, o mês de março de 2013 é também

bastante ativo, igualando os números de maio, o que será uma consequência da projeção e impacto que a manifestação de 2 de março atingiu.

Um último apontamento é o facto de, no ano de maior atividade, não existir quase nenhuma publicação durante o mês de agosto, o que poderá indicar que, também este movimento, “parou” para férias.

---

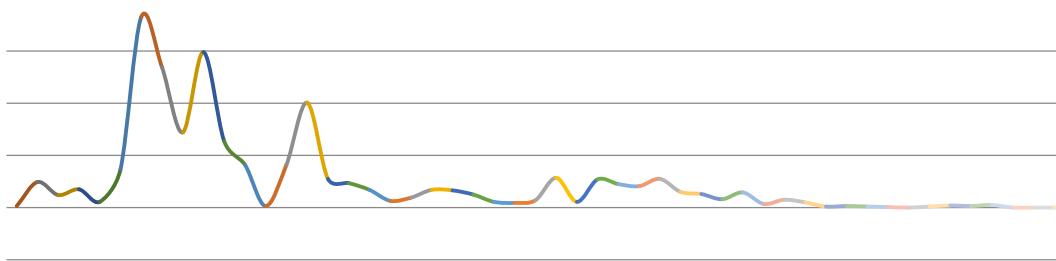


Gráfico n.º 1 – Evolução mensal do n.º de publicações na página de *Facebook* (ago 2012 - dez 2016)

Relativamente à evolução do n.º de publicações na página de *Facebook*, podemos afirmar que existe uma redução drástica da atividade a partir de novembro de 2013 que, apesar de manter alguma regularidade, não se aproxima de forma alguma aos números dos meses anteriores. Esta redução da atividade do movimento QSLT nesta rede social é gradual e, a partir de finais de 2015, ela é quase inexistente. Sabendo que este movimento foi criado por diversos elementos conotados com os partidos de esquerda, este comportamento poderá dever-se à mudança de governo que ocorreu em Novembro de 2015 e à nova solução governativa encontrada para o país - maioria PS apoiada por PCP/PEV e BE.

Quando analisamos os níveis de envolvimento e participação dos seguidores na página, verificamos que existe uma relação diretamente proporcional entre o número de publicações e os níveis acima referidos. No entanto, também no que respeita à aprovação e participação, partindo da evolução do número de “Gostos” e de pessoas “Que falam” da página, também assistimos à existência de número mais elevados nos mesmos meses onde se verifica um maior número de publicações.

Para além das publicações, o movimento utiliza ainda a ferramenta de criação de eventos para divulgar as ações de protesto e manifestações que promove. Desde a data de início da página, foram criados 23 eventos que resultaram num total de mais de 1.600 milhões de “convites” enviados para perfis particulares, o que indica uma elevada atividade de

partilha e divulgação dos eventos por parte dos diversos seguidores. O último evento criado data de 24 de abril de 2014 e corresponde a um período de menor atividade do movimento, como podemos ver acima.

Se considerarmos o nível de interação dos seguidores com os eventos criados na página de *Facebook*, observamos que o primeiro evento, relativo à manifestação de 15 de setembro de 2012, é aquele que reúne um número mais elevado nas 3 categorias de análise, para o qual foram feitos mais de 650.000 convites e onde, num espaço de poucos dias, quase 58.000 pessoas manifestaram a sua “adesão” ao evento.

Contudo, verificamos também que, à exceção de 3 momentos específicos - as manifestações de 2 de março, de 1 de junho e 26 de outubro de 2013, a tendência é para que essa interação vá diminuindo gradualmente, o que poderá indicar um afastamento ou uma não-identificação dos seguidores da página relativamente às atividades promovidas pelo movimento QSLT.



Gráfico n.º 2 – Interacção dos seguidores com os eventos criados na página de *Facebook*

Um outro fato que conseguimos deduzir é que não existe uma relação direta entre os níveis de participação e partilha na página de *Facebook* e a realidade evidenciada nas ruas, ou seja, o evento mais divulgado e partilhado *online* não foi aquele que teve mais manifestantes nas ruas. Contudo, se analisarmos de forma mais profunda este aspeto, verificamos que a manifestação de 15 de setembro foi convocada apenas através das redes sociais dado que não teve uma divulgação muito consistente nos meios de comunicação social. Quando pesquisamos sobre notícias *online* anteriores à realização desta

manifestação, encontramos muito poucas referências, o que parece indicar que a mobilização social para esta manifestação terá sido originada e potenciada nas redes sociais, que juntamente com o “word of mouth”, resultou na saída às ruas de cerca de 600.000 pessoas em todo o país.

Apenas e só depois desta manifestação é que o movimento QSLT passa a interessar de forma mais generalizada aos meios de comunicação social que, sobretudo a partir de janeiro de 2013, começam a acompanhar de forma mais regular a sua atividade e ampliam aquilo que já tinha sido começado nas redes sociais. O resultado desta associação, redes sociais e meios de comunicação, juntamente com a adesão ao movimento de várias personalidades nacionais, culmina na grande manifestação de 2 de março de 2013, que contou com 1.200.000 manifestantes em todo o país e também no estrangeiro.

## **6.2 Blog “Que se Lixe a Troika”**

A primeira publicação no *blog* do movimento QSLT data de 4 de setembro de 2012, sendo, por isso, posterior à criação da página no *Facebook*, e teve, até ao momento do nosso estudo, 355.380 visualizações. No que respeita à atividade do movimento neste meio, contabilizámos um total de 216 publicações até 15 de setembro de 2014, data da última publicação no *blog*.

O *blog* permite a partilha dos seus conteúdos por *e-mail*, possui ligação às principais redes sociais, nomeadamente *Facebook*, *Twitter*, *Pintrest* e *Google+* e disponibiliza ainda uma morada de *e-mail* para eventuais contactos com o movimento. Contudo não permite comentários às publicações por parte dos utilizadores.

Na zona de “Destaques”, possui ligações para o canal no *Youtube*, para o manifesto do movimento, para textos de apelo à participação nas diversas ações e para a página da Moção de Censura Popular que foi apresentada pelo QSLT.

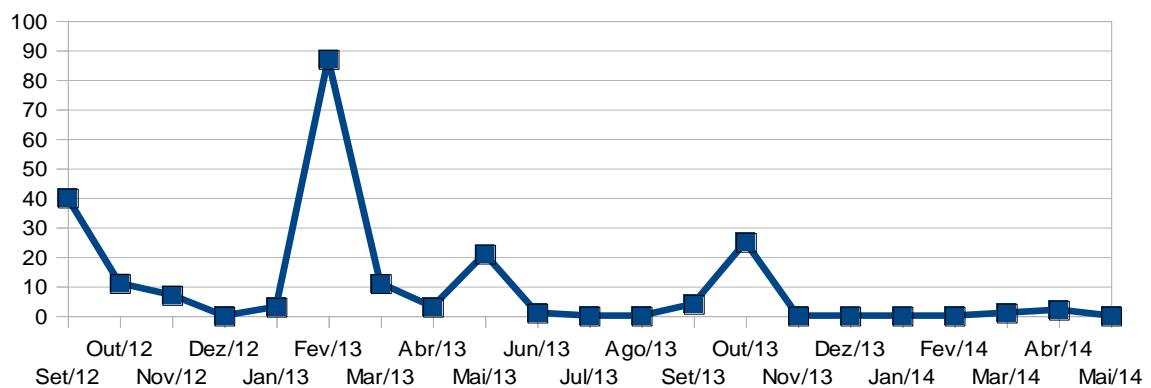


Gráfico n.º 3 – Evolução mensal do n.º de publicações no *blog*

Para caracterizar o comportamento deste movimento nesta plataforma, consideramos interessante analisar o número de publicações por ano e por mês. Desta análise, verificámos que, à semelhança da página de *Facebook*, os meses que registam maior actividade são os que antecedem as principais manifestações convocadas pelo movimento.

Contudo, verificamos um facto diferente e que corresponde ao mês de setembro de 2012. No *blog*, este é o segundo mês com maior atividade, tendência que não se verificou na página de *Facebook*, onde, no mesmo mês, não ocorre uma atividade *online* tão intensa, comparativamente aos referidos meses.

Se compararmos as duas plataformas, podemos concluir que numa fase inicial e em termos absolutos, o movimento utilizou de igual forma ambas as plataformas para divulgar as suas informações e ações mas que, a partir de fevereiro de 2013, passou a privilegiar a página de *Facebook* para o fazer e o *blog* teve sempre uma atividade menor quer em quantidade quer em regularidade.

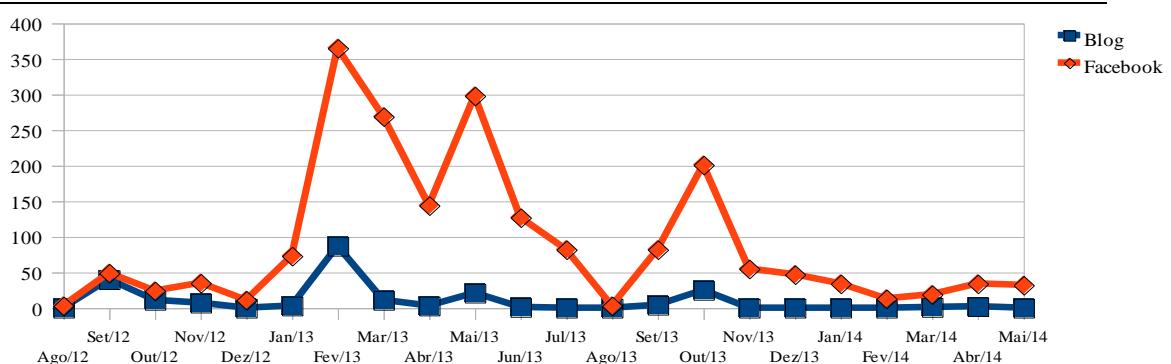


Gráfico n.º 4 – Comparativo da evolução mensal do n.º de publicações no *Facebook* e *blog*

Tal como referido, em abril foi lançada a Moção de Censura Popular, que pedia a demissão do Governo e a qual podia ser subscrita por qualquer cidadão. No texto da moção podia ler-se que a mesma “expressa a vontade de um povo que quer tomar o presente e o futuro nas suas mãos. Em democracia, o povo é quem mais ordena.” e que é “o grito de um povo que exige participar. É a afirmação pública de uma crescente vontade do povo para tomar nas suas mãos a condução do país.” (Moção Popular, 02.03.2013) Para tal foi criada uma página *web* da moção e onde podia ser feita essa subscrição ou o *download* do documento para recolha das assinaturas. Neste momento, esta página já não está acessível, pelo que não pudemos registar qualquer informação.

### **6.3 Canal *Youtube***

O movimento QSLT também criou um canal no *Youtube*, cujo primeiro vídeo data de dia 6 de setembro de 2012 e diz respeito a um *flashmob* realizado em frente à representação permanente da Troika em Lisboa para divulgar e convocar para a manifestação de 15 de setembro, tendo sido visto 4.748 vezes.

O referido canal possui 72 vídeos, todos eles publicados pelo movimento e são, no geral, vídeos de apelo à participação nas ações a realizar, testemunhos de personalidades nacionais de apoio ao movimento e às manifestações, sobretudo a de 26 de outubro de 2013, e vídeos das manifestações e ações promovidas pelo movimento.

O canal tem 445 subscritores e, no total, os vídeos foram visualizados 235.867 vezes, o que dá uma média de 3.275 visualizações por vídeo. Os vídeos mais visualizados são os relativos à ação de protesto que interrompe o discurso do ex-ministro das Finanças, Vítor Gaspar, aquando da apresentação do seu livro (81.603 visualizações), promoção da manifestação de 1 de junho de 2013 (22.888 visualizações), promoção da manifestação de 15 de setembro de 2012 (13.189 visualizações), uma manifestação de trabalhadores no Barreiro onde alguns elementos do movimento QSLT foram agredidos (8.527 visualizações), as declarações de apelo à participação na manifestação de 26 de outubro de 2013 do comentador político Daniel Oliveira (5.720 visualizações) e da cantora Lúcia Moniz (5.521 visualizações).

## **Notas finais**

Sabemos que as conclusões que possamos equacionar terão sempre como ponto de partida o nosso universo de análise e as condições de recolha do mesmo. No entanto, cremos estar em condições de tecer algumas conclusões em relação ao nosso objeto de estudo. As conclusões a que chegámos são, obviamente, limitadas, porque só a partir de uma análise de conteúdo e de discurso mais representativa e em cruzamento com o estudo do movimento QSLT em outros meios de comunicação, nos permitiria compreender melhor o funcionamento do movimento no ciberespaço e suas repercuções no espaço físico. No entanto, conseguimos de certa forma atingir os objectivos propostos, uma vez que os dados apurados foram reveladores de informações interessantes no que diz respeito à caracterização do movimento QSLT e sua atividade no ciberespaço.

Uma primeira conclusão é que a internet, com todas as suas qualidades, teve consequências inegáveis na estruturação do espaço público, pois permitiu que esse espaço, anteriormente restrito, condicionado e de acesso seletivo por parte dos agentes definidores desse mesmo espaço, desse lugar a um novo e mais amplo espaço de discussão e debate. O movimento QSLT é um exemplo disso mesmo na medida em que reflete aquilo que este alargamento do espaço público originou: a possibilidade de novas “vozes” poderem ser ouvidas e exigirem um lugar no espaço de discussão e debate dos assuntos públicos. Há uma multiplicidade de novos agentes sociais e, consequentemente, políticos que têm assim a capacidade para dar a conhecer as suas ideias e valores e poderem fazer chegar essa informação, de forma imediata, global e barata, a um número elevado de pessoas.

O movimento QSLT surge no seio de um grupo de cidadãos, sem ligação direta ao sistema partidário português e insatisfeito com a situação do país que, pela dimensão das suas ações, passa a assumir um papel reivindicativo de cariz coletivo e mobilizador de cidadãos. É este espaço de conflito e negociação que Miège se referia, isto é, o espaço público emerge da sociedade civil e assume-se como um mediador entre a sociedade e o poder político, podendo influenciar e alterar as decisões desse mesmo poder político. Reflexo disso foi a retirada da medida relativa à TSU por parte do Governo na sequência da manifestação de 15 de setembro de 2012.

O alargamento do espaço público trouxe consigo também a criação de um espaço assimétrico, plural e fragmentado, na medida em que as pessoas já não são mera

recetoras de uma única mensagem que é veiculada pelos meios de comunicação de massas. A internet, e em particular a *web* 2.0, criou uma nova figura no processo de mediação da informação, até aí dominada pelos meios de comunicação social: o “prosumer”, que, suportado pelo novo modelo de comunicação em rede, cria no espaço público um novo desafio, isto é, todos temos a possibilidade de sermos simultaneamente produtores e recetores de informação. Este facto, traduz aquilo que foi o procedimento do movimento QSLT, a informação e acções promovidas por ele foram amplamente divulgadas e partilhadas entre utilizadores, “many to many”, tornando o “boca-a-boca” digital uma ferramenta muito poderosa e importante neste tipo de movimentos sociais. O exemplo mais evidente é o número de convidados para o evento criado no Facebook para a manifestação de 15 de setembro que atingiu mais de 670.000 utilizadores, o que demonstra a existência de um processo de partilha massivo e a capacidade da internet e as redes sociais disseminarem a informação de forma imediata e global.

Os novos *media* possibilitam ainda, pela facilidade de acesso à informação por parte dos seus utilizadores, a tomada de consciência dos problemas da sociedade, a identificação com ideais e valores de outros e a criação de afinidades e sentimentos comuns. Este fator está na origem do aparecimento das comunidades, que sempre existiram mas que, no ciberespaço, ganham outras características e dimensões. O movimento QSLT demonstra isso mesmo, as possibilidades de criação de “comunidades virtuais” em torno de ideais comuns, que nem sempre têm de se refletir no espaço físico. Contudo, este movimento, sendo uma comunidade criada *online*, tem como objectivo inscrever no espaço público físico aquilo que vinha sendo discutido e difundido no ciberespaço.

Uma outra conclusão que tirámos foi o facto do movimento QSLT surgir de forma espontânea e informal, facto amplificado através da internet e das redes sociais, e que não previu o impacto que a sua primeira iniciativa, a manifestação de 15 de setembro, acabou por ter. Na verdade, e segundo declarações de elementos do movimento, nos dias que antecederam o evento, houve uma tamanha e inesperada adesão que obrigou os organizadores a alterar o próprio percurso do protesto.

No entanto, esta força inicial, que atingiu o seu máximo nas ruas a 2 de março, depressa perdeu a capacidade de suscitar a atenção e mobilização dos cidadãos em torno de um projeto social e intervencional aglutinador. Aquilo que observamos é que, nas redes sociais, mais concretamente nos eventos criados na página de *Facebook* se verifica uma tendência

decrecente quanto ao volume de atividade e número de partilhas/confirmações por parte dos utilizadores. Este facto poderá indicar que a ausência de hierarquias e a inexistência de laços fortes que congreguem de forma consistente os apoiantes do movimento ou até algum descrédito relativamente às consequências efetivas de tais ações, poderão ter estado na origem da diminuição do impacto e capacidade de mobilização que se verificou após a manifestação de março de 2013.

O ideal de coletivo, subjacente a qualquer movimento social, cedo se perdeu e trouxe à superfície aquilo que caracteriza a sociedade contemporânea: o “individualismo em rede” (Castells, 2004) ou a “sociedade individualista de massas” (Wolton, 2000). Na verdade, e o movimento QSLT é um exemplo disso mesmo, a internet apenas coloca a disposição dos cidadãos as ferramentas e meios necessários para uma maior e melhor participação cívica, no entanto, ela é, apenas e só, o reflexo da sociedade.

Perante este cenário, importa trazer para a discussão o papel que os *media* tradicionais ainda têm na construção democrática, porque, apesar de se questionar hoje o papel dos mesmos na definição da agenda, continuam a ser cruciais na credibilização destas “novas vozes” originadas no ciberespaço. O próprio movimento QSLT reflete isto mesmo, ou seja, surge no ciberespaço, onde ganha uma dimensão não prevista, posteriormente as suas ações e iniciativas passam a constar na agenda mediática, credibilizando-o e contribuindo para o momento marcante da sua atividade, o 2 de Março. Após essa data, e depois da polémica relativa à contagem do número de manifestantes na referida manifestação, que é inclusivamente posta em causa pelos *media*, verificamos um “apagamento” do movimento quer nos *media* quer nos níveis de participação nas ações realizadas posteriormente.

Esta ausência de atividade nas redes sociais evidencia-se ainda mais quando a solução governativa em Portugal muda, dando lugar a um novo governo liderado pelo PS e apoiado pelos partidos de esquerda, o que nos poderá indicar que existiriam ligações ideológicas entre os promotores do movimento e determinados partidos políticos que, estando agora no poder ou a apoiar o poder político, não vêem razão para encetar ações de protesto. A este facto, poder-se-á juntar ainda a saída da Troika que, de certa forma, torna o movimento desatualizado e desajustado face à realidade nacional.

Importa ainda referir que, para além do papel dos *media* tradicionais na credibilização do movimento QSLT, verificamos também que, ao longo da sua atividade, este movimento

se fez rodear de um conjunto de personalidades nacionais, que assumiram o seu apoio ao movimento e contribuíram decisivamente para o sucesso das suas ações. Isto coloca também a dúvida se de facto este movimento representa mesmo as referidas “novas vozes e discursos” ou se não será, também ele, mais uma forma de “dar voz” aos que sempre a tiveram. Se olharmos em profundidade para os elementos que constituem o movimento, para os que o apoiam ou que se referem a ele, percebemos que a maioria já tinha, de alguma forma, “voz” na sociedade portuguesa.

Ora, perante tais conclusões, parece-nos mais que urgente aprofundar este tema, fundamental em qualquer sociedade mas em particular no contexto nacional, onde os níveis de participação cívica e democrática são cada vez mais preocupantes. É por isso que defendemos que os *media*, são hoje, mais do que nunca, importantes ferramentas na estruturação e reestruturação do espaço público, que podem ajudar a sociedade a pensar sobre si mesma, a compreender o seu passado e o seu presente, perspetivando soluções e caminhos para o futuro.

## Referências bibliográficas

- Appadurai, A. (1996). *Dimensões culturais da globalização*. Lisboa: Editorial Teorema.
- Canavarro, A. (2013). *Os Novos Media no Universo Político: Sociedade Civil e Participação Política*. International Journal of Marketing, Communication and New Media. Online, Vol.1, nº 1, p.5-27. (Disponível em <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcnm>)
- Cardoso, G. (2009). "Da comunicação de massa à comunicação em rede: modelos comunicacionais e a sociedade de informação". *Da Comunicação de Massa à Comunicação em Rede*. Porto: Porto Editora. pp. 15-66.
- Castells, M. (2002). *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*, Vol. I, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2004). *A Galáxia Internet*. Lisboa: Fund. Calouste Gulbenkian.
- Correia, J. C. (2004). *Comunicação e Cidadania. Os media e a fragmentação do espaço público nas sociedades pluralistas*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Estanque, E. e Costa, H. (2012). "Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais", in *Mudanças Laborais e Relações de Género: novos vetores de (des)igualdade*. Lisboa/Coimbra: Almedina.
- Esteves, J. P. (2003). *Espaço Público e Democracia. Comunicação, Processos de Sentido e Identidades Sociais*. Lisboa: Edições Colibri.
- Esteves, J. P. (2010). "Novos media e deliberação: sobre redes, tecnologia, informação e comunicação". *Revista Científica de Información y Comunicación*, 7, pp. 171-191.
- Fenton, N. (2010). *New Media, Old News*. London: Sage Publications.
- Ferreira, G. B. (2004). "Novos media, experiência e identidade", *Teorias da Comunicação*. Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Ferreira, G. B. (2012). *Novos media e vida cívica: estudos sobre deliberação, internet e jornalismo*. Covilhã: Livros LabCom. (Disponível em [http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20130104-gil\\_ferreira\\_novos\\_media\\_e\\_vida\\_civica.pdf](http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20130104-gil_ferreira_novos_media_e_vida_civica.pdf))
- Fortuna, C. (1991) "Nem Cila nem Caribdis: somos todos translocais", *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº 32, pp. 267-279.
- Giddens, A. (2007). *Sociologia*. Lisboa: Fund. Calouste Gulbenkian.

Gladwell, M. (2010). "A revolução não será tuitada". *Observatório da Imprensa*. 14 de Dezembro de 2010. (<http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/a-revolucao-nao-sera-tuitada>)

Kerckhove, D. (1997). *A Pele da Cultura*. Lisboa: Relógio d'Água.

Kies, R. M., et. al. (2003), *Evaluation of the Use of New Technologies to Facilitate Democracy in Europe*, STOA 116 EN, 10-2003, documento de trabalho para a Direcção-Geral da Investigação, Parlamento Europeu.

Habermas, J. (1984). *Mudança Estrutural da Esfera Pública*. Rio de Janeiro: Edições Tempo Brasileiro.

Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.

Miège, B. (1999). "O espaço público: perpetuado, ampliado e fragmentado". *Novos olhares: revista de estudos sobre práticas de recepção a produtos mediáticos*, n.º 3, pp. 4-11.

OCDE (2004). *Promise and Problems of E-Democracy. Challenges of Online Citizen Engagement*. Paris: OCDE. (Disponível em <http://www.oecd.org/governance/public-innovation/35176328.pdf>)

Patterson, T. (2010). "Media Abundance and Democracy". *Media & Jornalismo*, vol. 9 - n.º 2, pp. 13-30.

Silveirinha, M. J. (2002). "Novos media, Velhas questões". *Bocc -Biblioteca on-line de Ciências da Comunicação*. (Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/silveirinha-maria-joao-novos-media-velhas-questoes.pdf>)

Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2005). Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva.

Wolton, D. (2000). *E depois da Internet?*. Algés: Difel.

### **Páginas web consultadas**

Blog "Que se Lixe a Troika" - <http://queselixeatroika15setembro.blogspot.pt/>

Página Facebook - <https://www.facebook.com/pages/Que-se-Lixe-a-Troika-Queremos-as-nossas-Vidas/177929608998626>

Canal Youtube - <http://www.youtube.com/user/queselixeatroika/feed>

## **MOVIMENTOS SOCIAIS E PRÁTICAS CULTURAIS**

### **EMIGRAÇÃO, ESTRATÉGIAS DE AÇÃO E DINÂMICAS DE UTILIZAÇÃO DA REDE SOCIAL FACEBOOK**

*Ana Paula Cordeiro*

*Universidade Aberta/CEMRI*

[Ana.cordeiro@uab.pt](mailto:Ana.cordeiro@uab.pt)

*Joaquim Fialho*

*Universidade de Évora. CICS.NOVA.UÉvora*

[jfialho@uevora.pt](mailto:jfialho@uevora.pt)

## Resumo

O presente trabalho resulta de uma investigação exploratória norteada pelo propósito de identificar e caracterizar a natureza da comunicação e da interação estabelecidas entre emigrantes portugueses<sup>1</sup> através do Facebook, visando também conhecer a importância que esta rede social digital adquiriu na constituição de comunidades virtuais de migrantes. Simultaneamente, ela procurou ainda aferir a função desempenhada por esta rede social digital na integração desses emigrantes nas sociedades de acolhimento, e na sua ligação a Portugal e às respetivas sociedades de origem.

Tendo como metodologia central a análise de redes sociais, o trabalho foi desenvolvido tomando como referência o modelo de Knoke & Kuklinski (1982), adaptado e ajustado às especificidades do objeto de estudo. No trabalho de campo, realizado nos meses de abril e maio de 2018, utilizaram-se as técnicas da observação não participante e da análise de conteúdo, procedendo-se à leitura sistemática das mensagens emitidas pelos elementos dos grupos de emigrantes portugueses selecionados, e ao seu subsequente registo em grelhas elaboradas com base em categorias temáticas. A interpretação dos dados recolhidos deu lugar ao mapeamento das interações da rede, estudadas através do Ucinet/Netdraw.

**Palavras-chave:** Redes sociais; Redes sociais virtuais; Emigração e usos da rede.

---

<sup>1</sup> Embora a mobilidade no interior do espaço europeu, de nacionais dos países membro da União Europeia, seja considerada migração interna, designaremos neste trabalho por emigrantes, os portugueses que abandonaram o nosso país por um período, temporário ou permanente, para fixar residência no território desses países, em consonância com a definição clássica do conceito de emigração.

## **Abstract**

This research had as a challenge the identification and characterization of the nature of the communication and the interaction of groups of Portuguese emigrants through the virtual social network Face-book. The main objective of this study was the communication and virtual interaction of groups of Portuguese emigrants in the social network Facebook.

In order to reach the proposed objectives, we follow the Knoke & Kuklinski model (1982), although adapted. For the fieldwork, carried out between April and May 2018, non-participant observation was used to register interactions and, later, we used the analysis of thematic content for the construction of observation grids and the construction of matrices for mapping of network interactions. The network interactions were studied through Ucinet / Netdraw.

**Key-words:** Social networks; Virtual social networks; Emigration and uses of the network.

## **Capítulo I – Redes sociais e migrações**

### **Compreendendo as redes sociais. Uma breve nota introdutória**

Por influência do pensamento sistémico, as redes sociais dão origem a novos valores, novas formas de pensar e consequentemente a novos comportamentos e atitudes. O conceito de rede surgiu a partir do estudo dos sistemas vivos. A forma de operar das redes sociais traduz princípios semelhantes aos que regem os sistemas vivos. Hoje, falar em redes sociais remete-nos para uma imensidão de ângulos de análise dos fenómenos sociais e das interações que deles decorrem, sejam eles virtuais ou não.

Nos últimos vinte anos a descodificação destas interações sociais tem beneficiado de progressos na interpretação das redes sociais, a atual emergência de novos valores e novas formas de pensar está intimamente associada ao desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, às inovações e novas descobertas do pensamento científico, á globalização, á evolução da cidadania, às novas formas de organização social, bem como á evolução do conhecimento científico (Fialho, 2008, p. 8).

Todos os seres vivos compõem ecossistemas dinâmicos, que integram numa determinada paisagem. Nesse ambiente, as suas vidas entrelaçam-se numa teia de relações caracterizadas por cooperação, competição, predação, simbiose ou parasitismo. Esse sistema interligado e delicadamente equilibrado, fornece alimento e abrigo, regulação de energia e reprodução. Cada membro da comunidade tem um papel essencial para manter essa rede em equilíbrio. Na natureza, não existem hierarquias, somente redes dentro de redes; não existem partes independentes, mas uma teia inseparável de relações. A capacidade de operar sem hierarquia parece ser, assim, uma das mais importantes propriedades distintivas da rede.

Ao contrário do que se passa na natureza, as pirâmides são um desenho institucional bastante comum, e a hierarquia, desde sempre, parece ser o “modo” da organização dos relacionamentos humanos. Porém, quando se estuda o funcionamento das redes sociais, em particular aquelas de caráter estritamente informal e não-institucional, passamos a ver

também a emergência de fenómenos organizativos não-verticais, isto é, não-hierárquicos, que funcionam, produtivamente na sociedade (Martinho, 2003).

Podemos também sublinhar que as redes sociais são também redes de comunicação que envolvem uma linguagem simbólica, limites culturais e relações de poder. Segundo Fialho (2008) as redes sociais surgiram nos últimos anos como um novo padrão organizacional, através da sua arquitetura de relações expressam, ideias políticas e económicas de carácter inovador, com a missão de ajudar a resolver alguns problemas atuais.

A distinção das redes sociais das redes espontâneas e naturais reside nos objetivos comuns estabelecidos entre os atores que interagem nessa rede e a intencionalidade dos relacionamentos. Hoje, o conceito de rede social apresenta uma enorme polissemia, pelo que importa clarificar o seu sentido.

As redes sociais são:

Um conjunto de nós que se encontram em interligação regular e que estimulam uma dinâmica e evolução da rede muito própria. Uma rede social é um conjunto de pessoas, grupos, organizações, etc. (atores) que se encontram ligados (nós) por relacionamentos sociais, imbuídos, por exemplo, por lógicas de cooperação, partilha, amizade (tipo de laços) e, através destas interações, desenvolvem e dinamizam uma estrutura social com uma identidade relacional muito própria, formando um ecossistema da rede (Fialho, Saragoça, Baltazar & Santos, 2018, p.20).

Como é sabido, o homem é um ser gregário, desde os tempos mais remotos que sente necessidade de se agrupar, de trabalhar e viver em conjunto e, portanto, de viver em relação. As redes são, maneiras de apresentar ou visualizar e, investigar, relações entre esses indivíduos. Alega-se que as redes sociais são modos de representação de estruturas sociais, esse conceito só passa a ser inteligível se admitirmos que a “estrutura” é conhecida pelas configurações recorrentes das relações entre os indivíduos. A ideia de que os atores sociais determinam o comportamento da sociedade quando se agrupam de uma determinada maneira, decorre de uma incompreensão da rede; ou seja, de uma incompreensão de que o “Actor” é produzido pela tal estrutura social, isto é, pela rede. É

importante referir que os indivíduos não são atores se não interagirem e quando interagem já são rede.

Quando se agrupam, não o fazem somente a partir de supostas escolhas individuais, baseadas nas suas características distintivas, visto que já estão sob o influxo da dinâmica de rede. Os seres humanos são seres sociais, exibem as suas qualidades intrínsecas num encruzilhado de fluxos, identidades que se formam a partir da interação com outros indivíduos. A pessoa como *continuum* de experiências e, relacionamentos comporta-se como ato por estar imersa num ambiente interativo, são a interação que “produzem” o ator.

Os atores da rede são peças centrais na rede pois, é a partir deles, que se gera toda a dinâmica da rede. Um ator pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, ou seja, qualquer unidade social, enquanto uma ligação é a conexão entre dois atores. Existem diversas razões que contribuem para a composição das ligações, sendo que estas têm origem na diversidade de papéis que o indivíduo assume, como participante de um grupo. Esta perspetiva é partilhada por Boissevan (1974) o conceito sociológico de papel, corresponde às normas e expectativas que se aplicam à pessoa que ocupa uma determinada posição. Através de cada papel o indivíduo entra em contacto com outros para compartilhar atividades de interesse comuns, defendem ainda que a estratificação dos papéis desempenhados pelos indivíduos ajuda a categorizar o tipo de relação.

Nas relações existem trocas de conteúdo transacional, segundo os autores supracitados, conteúdo transacional define-se como os elementos materiais e não-materiais trocados entre dois atores numa relação ou situação particular. Os conteúdos trocados dependem não só do papel, mas também da forma como cada ator específico desempenha esse papel. Os atores sociais não trocam conteúdos transacionais na mesma quantidade e intensidade. Este conteúdo transacional serve para medir a qualidade e intensidade das relações, percebendo-se qual a importância disponibilidade e investimento que os atores atribuem à relação.

Atualmente, perante as rápidas mudanças sociais, em especial com a transformação qualitativa nas formas de relação, o estudo das redes adquire importância central na compreensão das dinâmicas de interação, sobretudo daquelas que decorrem do uso dos media sociais como, por exemplo, o Facebook.

Como refere Castells (2000), as redes sociais, nomeadamente aquelas que emergem das redes sociais digitais, são parte constitutiva da sociedade da informação, que suportada nas novas tecnologias de informação e comunicação dá lugar a uma nova organização social. De facto, as TIC permitem a criação, processamento e transmissão de informação, sendo fonte de produtividade e poder e, assim, veículo para a criação e reformulação de padrões de relações sociais.

O mesmo autor atribui particular importância à auto comunicação massiva que as redes sociais digitais proporcionam, em virtude de esta fornecer as condições propícias à constituição de redes horizontais de comunicação interativa e à construção da autonomia do ator social, quer individual, quer coletivo, em relação às instituições sociais.

É neste contexto que o estudo dos usos da internet em articulação com a condição de migrante assume especial interesse. De facto, a criação e a utilização crescente das redes sociais digitais ligadas ao fenómeno migratório, evidencia uma relação cada vez maior e mais direta entre os movimentos migratórios e as TIC, levando alguns autores a afirmar que atualmente os migrantes incorporaram o seu uso como parte do próprio processo migratório (Brignol & Costa, 2016). Nessa sequência, a ligação à comunicação em rede começa a ser apresentada como um traço característico do migrante contemporâneo.

Os espaços digitais criados e apropriados por migrantes parecem assentar numa atitude de reivindicação identitária em torno da condição de migrante, no intuito de contribuir para a manutenção e reforço do sentimento de pertença. Assim, entre as muitas funções alegadamente desempenhadas pelas redes sociais virtuais ligadas às migrações, surgem o apoio à criação de laços e relações transnacionais, o suporte à manutenção de vínculos com o país de origem e à construção de projetos migratórios; o consumo e a produção cultural; a companhia e o ócio; a organização de entidades associadas ao sentimento de pertença a uma identidade nacional ou étnica (Brignol & Costa, 2016).

Se a experiência migratória é afetada pelo uso das redes sociais digitais e pelo que ocorre no espaço virtual que elas animam – designadamente a criação de comunidades virtuais - ela também contribui para a definição da respetiva configuração, ilustrando a relação dinâmica que se estabelece entre tecnologia e sociedade.

É essa relação e a existência de comunidades virtuais, entendidas como “agregados sociais que emergem na rede quando um número considerável de indivíduos desenvolve (...) discussões suficientemente duradouras e dotadas de calor humano suficiente para gerar laços e redes de relações pessoais no ciberespaço” (Rheingold, 2000, p.5, cit Giddens, 2013, p.818), que nos propomos estudar no presente trabalho de investigação.

## **Capítulo II – Opção metodológica**

Face à insuficiência de trabalhos científicos que abordem a temática das migrações portuguesas e o uso das redes sociais virtuais como plataformas facilitadoras da interação entre migrantes, a equipa de investigação optou pela realização de um trabalho exploratório que prosseguiu os seguintes objetivos:

- a. Identificar e caracterizar a natureza da comunicação e da interação de grupos de emigrantes portugueses no Facebook;
- b. Conhecer o papel que o Facebook desempenha na integração dos emigrantes portugueses nas sociedades de acolhimento e na manutenção da sua ligação ao país de origem;
- c. Analisar a importância do Facebook na constituição de comunidades virtuais enquanto espaços sociais transnacionais.

No intuito de alcançar esses objetivos foram selecionados dois grupos virtuais fechados, maioritariamente constituídos por emigrantes portugueses e seus descendentes, radicados no país a que a sua nomenclatura faz alusão. Um desses grupos designa-se “Portugueses no Luxemburgo” (<https://www.facebook.com/groups/portugueseluxemburgo>) e integrava à data da realização do trabalho de campo 25.767 membros. O outro intitula-se “Portuguese Emigrantes no Reino Unido” (<https://www.facebook.com/groups/378564318977052>) e era composto nessa altura por 16.031 membros.

A seleção destes dois grupos foi intencional atendendo a que se encontram associados a fluxos migratórios muito diferenciados, tanto no que diz respeito à dimensão das

comunidades de migrantes e ao tempo da sua permanência nos países receptores, como no que se refere ao perfil sócio demográfico da maioria dos migrantes que as integram. O facto de a emigração portuguesa para o Luxemburgo ocorrer desde os anos 60 e ter sido protagonizada, maioritariamente, por cidadãos portadores de baixas qualificações, em contraposição à emigração de portugueses para o Reino Unido, que apenas ganhou expressão significativa no presente século e é composta principalmente por cidadãos qualificados, pressupõe dinâmicas e tipologias de comunicação e interação diferentes, que importa conhecer.

Em termos operativos a equipa de investigação confrontou-se com a inexistência de um modelo de análise que fosse integralmente aplicável à pesquisa que se propôs realizar, adaptando, por essa razão, o modelo de Knoke & Kuklinski (1982), cuja versão validou e aplicou no mapeamento das redes.

Essa versão contempla uma matriz que traduz uma tipologia de relações estruturada com base em cinco pilares: (1) Relações instrumentais (que engloba duas subcategorias – bens e serviços), (2) Relações sentimentais (que integra também duas subcategorias - país de origem e país de acolhimento, (3) Relações de pertença, (4) Relações lúdicas e, (5) Relações informativas.

O trabalho de campo foi realizado em abril e maio de 2018, com recurso à observação não participante e à análise de conteúdo categorial temática. Nessa sequência, foram construídas grelhas de observação para registo dos diferentes tipos de interação estabelecida no interior de cada grupo, as quais deram lugar à elaboração de representações gráficas das interações de cada rede. As interações da rede foram estudadas e ilustradas através dos programas Ucinet e Netdraw<sup>2</sup>.

### **Capítulo III – Apresentação, análise e interpretação dos dados**

O uso do Facebook pelos grupos em estudo é manifestamente diferenciado, quer em termos quantitativos, quer qualitativos. Todavia, é possível identificar alguns traços comuns nos processos e práticas comunicacionais dos dois grupos de emigrantes, e

---

<sup>2</sup> Programa de análise de redes sociais (Ucinet) e de representação de redes (Netdraw)

também nas lógicas que lhe estão subjacentes, como teremos oportunidade de analisar seguidamente.

### 1. “Portugueses no Luxemburgo”

A dinâmica deste grupo de migrantes no Luxemburgo apresenta uma interação marcada, fundamentalmente, por relações de natureza informativa, no âmbito das quais assumem particular destaque a partilha e o pedido de informações (94 posts), como se pode observar na Figura 1.

A divulgação de artigos informativos sobre uma enorme variedade de assuntos (58 posts) é a categoria onde se inscreve a maioria dos posts emitidos pelos elementos deste agregado virtual, os pedidos de informação sobre onde e a quem comprar determinados produtos e serviços, tanto no país de acolhimento, como no país de origem estão presentes num número de posts igualmente digno de referência (33), incluindo os restantes questões relacionadas com a situação migratória e o estatuto de migrante (3).

No quadro da interação desta comunidade, as relações de tipo instrumental denotam também uma expressão digna de nota (50 posts), embora tal se deva, em larga medida, à subcategoria relativa aos serviços (40 posts). No domínio desta, as subcategorias relacionadas com a oferta/procura individual de trabalho (14 posts) e a oferta empresarial de trabalho (13 posts) têm especial proeminência. A promoção de um conjunto de serviços em áreas tão diversas como a saúde, desporto, educação, lazer e transportes, entre outros, marca também presença nesta unidade categorial.

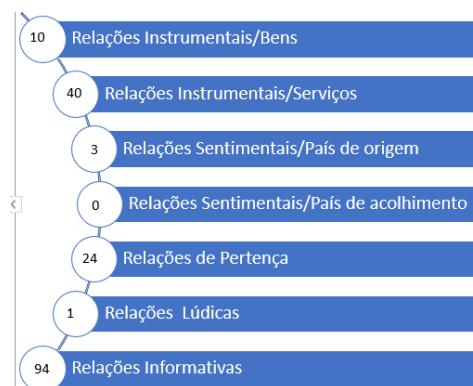


Figura 1. Número de posts agregados às categorias da matriz de análise

Fonte: <https://www.facebook.com/groups/portuguesesluxemburgo/>

No que se refere às Relações Instrumentais cujo foco são bens ou produtos, marcam presença, embora discreta, a procura de quarto ou casa para alugar no país de acolhimento (4 posts), a oferta de casas para arrendar ou vender no país de origem (2 posts) e a promoção ou oferta de produtos (2 posts cada).

As Relações de Pertença ocupam a terceira posição no ranking das categorias que agregam um maior número de posts (24). As subcategorias que dentro dela são a promoção da música e de artistas portugueses (8 posts), a promoção de eventos relacionados com o país e a cultura de origem (7 posts) e a divulgação de vídeos, imagens e mensagens promocionais de Portugal (6 posts). A promoção de associações e livros de portugueses e da língua portuguesa estão também representadas (1 post cada subcategoria), embora de forma pouco expressiva.

As Relações Sentimentais com o país de acolhimento não foram assinaladas e embora o tenham sido com o país de origem, parece tratar-se de uma alusão circunstancial já que se refere às comemorações da Revolução de abril (3 posts).

As Relações Lúdicas apresentam na interação virtual deste grupo um caráter meramente pontual contando apenas com 1 post alusivo a um vídeo humorístico.

A partir do registo das interações, foi construído um grafo relativo à frequência da comunicação entre os participantes. Da intensidade da rede, materializada em 172 *posts*, obtém-se uma densidade muito baixa (0.7%) permitindo afirmar que o uso da rede por parte destes emigrantes é bastante modesto.

A Figura 2, permite-nos observar que as Relações Informativas são o principal “motor” das interações desta rede social.

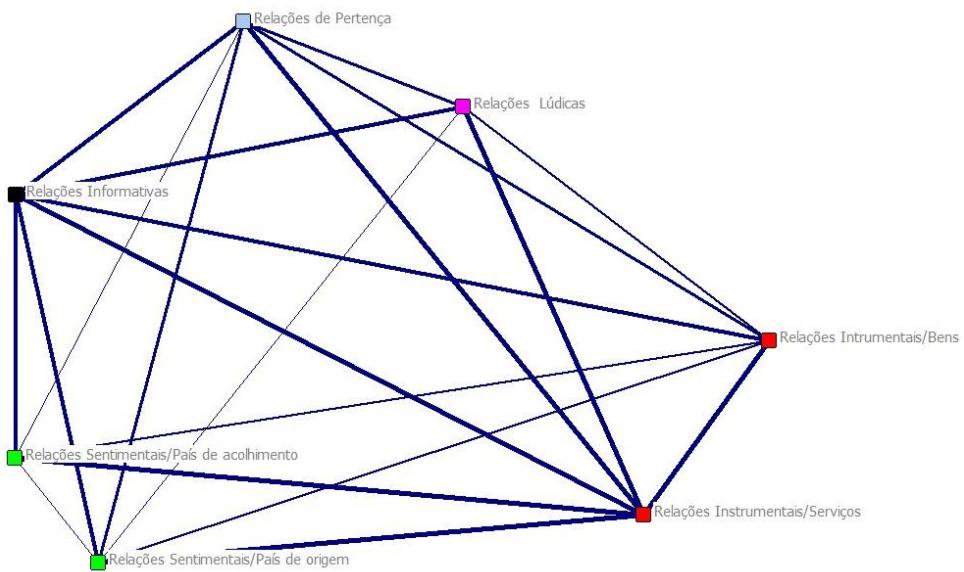


Figura 2. Representação da rede das interações

Fonte: <https://www.facebook.com/groups/portugueseluxemburgo/>

## 2. “Emigrantes portugueses no Reino Unido”

O grupo dos emigrantes portugueses no Reino Unido apresenta uma grande dinâmica interativa, ostentando uma intensa atividade na troca de mensagens por parte dos elementos que o compõem, bem ilustrada pelos 1008 posts contabilizados no período em que decorreu o trabalho de campo. As “Relações Informativas” assumem também no seio deste grupo de emigrantes, lugar de destaque no universo das mensagens trocadas entre os respetivos membros, agregando esta categoria um total de 417 posts, destinados, maioritariamente, à partilha e à solicitação de informação, como podemos observar na Figura 3.

No âmbito da partilha de informação, 313 posts são dedicados à divulgação de artigos informativos sobre temáticas muito diversas, como sejam economia, política, história, lazer, meteorologia, entre outras, relativas quer ao país de origem, quer ao país de acolhimento. Registaram-se também 24 posts cujo objetivo residia na partilha de crónicas e artigos jornalísticos, e 22 na divulgação de vídeos de natureza informativa. Pedidos de informação sobre onde e a quem comprar determinados produtos ou serviços no Reino Unido ocuparam 25 posts. A divulgação de sessões de esclarecimento para emigrantes portugueses e os pedidos de informação sobre assuntos relacionados com a situação migratória estão presentes, respetivamente, em 10 e 14 posts. Pedidos de informação

sobre questões fiscais deram lugar a 4 posts e os que se referiam a sites de diferentes entidades a 5.

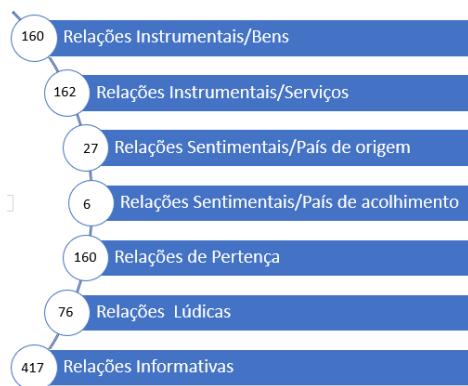


Figura 3. Número de posts agregados às categorias da matriz de análise

Fonte: <https://www.facebook.com/groups/378564318977052/>

Como se pode verificar na Figura 3, a segunda posição no ranking das grandes categorias de análise utilizadas nesta investigação exploratória pertence às Relações Instrumentais, com um quantitativo de posts subdividido numa ordem de grandeza muito aproximada entre bens (160) e serviços (162).

A subcategoria alusiva a bens regista grande atividade relacionada com o aluguer ou venda de imóveis sediados em ambos os países envolvidos no processo migratório. Efetivamente 33 posts faziam referência à oferta de casas ou quartos para arrendar no Reino Unido e 4 à procura de quarto para alugar também nesse país. No que diz respeito a Portugal, foram apresentados 76 posts com oferta de casas para arrendar ou vender, 2 referentes à oferta de espaços comerciais igualmente para arrendar ou vender e 1 com oferta de terrenos para vender. Nesta subcategoria ocupa também importância significativa a promoção de diversos produtos, contabilizando-se 44 posts com esta finalidade.

A promoção de um vasto leque de serviços específicos por parte de empresas ou de indivíduos assume particular relevância na categoria Relações Instrumentais associadas a serviços, designadamente nos seguintes ramos de atividade: transportes (18 posts), estética e bem-estar (17 posts), saúde e desporto (16 posts), notariado (7 posts), turismo

(5 posts), contabilidade (5 posts), educação e línguas (4 posts), banca (4 posts), lazer (4 posts), imobiliária (3 posts), outros (12 posts).

As subcategorias referentes à procura de trabalhadores do setor terciário por parte de empresas (29 posts) e à oferta de trabalho por parte de migrantes que nele laboram (6 posts) são também dignas de nota neste domínio. A apresentação/promoção genérica de empresas de serviços deu lugar à criação de uma subcategoria atendendo ao assinalável quantitativo de posts que nela se integravam (32).

As Relações de Pertença tiveram neste grupo de migrantes manifestações de natureza bastante variada. A promoção de eventos relacionados com Portugal e a cultura portuguesa foi a subcategoria que despoletou a emissão de mais mensagens (55 posts), a divulgação da música e de músicos portugueses, bem como a divulgação de vídeos, imagens e mensagens promocionais da Pátria mãe reuniram, individualmente, quase metade desse quantitativo (25 posts). A promoção de jornais, rádios e programas portugueses, bem como a divulgação de receitas culinárias típicas do nosso país, reuniram, cada uma, 19 posts, e as mensagens e vídeos de cariz religioso 8. Os restantes posts disseminaram-se por um conjunto de subcategorias pouco relevantes do ponto de vista quantitativo, mas bastante significativas no quadro da comunicação e interação em contexto migratório, como sejam: manifestação de vontade de encontrar portugueses residentes na mesma área geográfica (4), partilha da experiência migratória (2), promoção de livros de autores portugueses (2), promoção de associações de portugueses (1).

As Relações Lúdicas geram grande comunicação entre os participantes desta comunidade virtual, contribuindo com 76 posts para a dinâmica identificada nesta categoria. As mensagens e imagens humorísticas estão presentes em 43 posts e os vídeos do mesmo teor em 25. Advinhas e anedotas constituem o corpo de 5 e 3 mensagens, respetivamente.

As Relações Sentimentais são as menos representadas na interação deste grupo, observando-se, contudo, uma disparidade digna de registo entre a subcategoria relativa ao Reino Unido e a Portugal. Das escassas mensagens de índole sentimental alusivas ao país receptor - 6 na totalidade - 2 expressam sentimentos de solidão e ausência de conexão com a sociedade de acolhimento. As restantes 4 expressam interesse e incitam ao envolvimento na ação política local. Os posts relativos ao país de origem são bastante mais numerosos manifestando, quase todos eles, sentimentos negativos, muitas vezes em forma de critica. Em primeiro lugar surgem mensagens de repúdio face ao sistema e à

classe política (5) e imediatamente a seguir as que traduzem revolta e descontentamento com a política pró-imigração vigente em Portugal (4). A falta de dinamismo económico e a ausência de oportunidades de trabalho em Portugal são mencionadas também em 4 mensagens e a falta de investimento, reconhecimento e valorização das pessoas em 3. O estado de atraso e estagnação do país, o sentimento de desilusão, descrédito e falta de esperança na respetiva capacidade de mudança e a insatisfação com o sistema de saúde, são objeto dos restantes posts.

O grafo que representa os fluxos comunicacionais ocorridos entre os membros deste grupo traduzidos em 1008 posts, denota uma densidade<sup>3</sup> (6.2%) bem mais significativa, comparativamente aquela que se observa no grupo “Portugueses no Luxemburgo”.

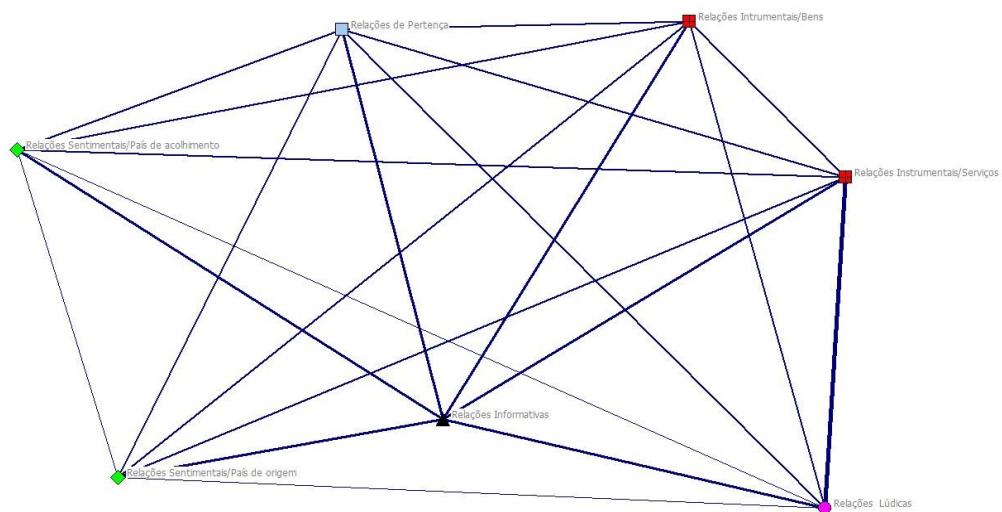


Figura 4. Representação da rede das interações

Fonte: <https://www.facebook.com/groups/378564318977052/>

Como foi referido anteriormente, o grupo “Portugueses no Luxemburgo” era constituído à data do trabalho de campo por 25.767 membros, e o grupo “Emigrantes portugueses no Reino Unido” por 16.031. A superioridade numérica do primeiro grupo poderá ser explicada pelo facto da emigração portuguesa para o Luxemburgo remontar à década de 50 e ter sido sucessivamente alimentada por novos fluxos migratórios ao longo dos anos. Em consequência do reiterado interesse dos portugueses em emigrar para o Luxemburgo - que regista, no entanto, desde 2012 uma tendência decrescente (Vidal, 2017) - residiam

<sup>3</sup> É a proporção de laços efetivos entre os laços possíveis. Uma medida do grau de inserção dos atores na rede.

no país 96.800 cidadãos com nacionalidade portuguesa em 2017 (OEm). Se tomarmos como referência este número, podemos inferir que participam no grupo de Facebook em questão, aproximadamente 25% dos elementos que compõem o universo dos portugueses no Luxemburgo. Contudo, esta afirmação tem presente que embora se trate de uma unidade fechada, podem entrar no grupo, mediante autorização dos seus administradores, pessoas que não sejam emigrantes portugueses no Luxemburgo, como é o caso dos investigadores que levaram a cabo esta pesquisa.

Apesar da emigração para o Reino Unido ter conhecido maior dinamismo apenas no presente século, o país tornou-se rapidamente o principal destino europeu dos emigrantes portugueses. Na verdade, o número de portugueses que se dirige para o Reino Unido tem aumentado a um ritmo muito intenso desde 2000 - ano em que residiam no seu território 34.000 cidadãos com nacionalidade portuguesa - contribuindo para que em 2017 ele atingisse um quantitativo de 235.000. Essa alteração no volume dos caudais migratórios é bem patente na informação estatística disponível sobre o número de entradas anuais, a qual revela que no ano 2000 emigraram para o Reino Unido cerca de 2.000 portugueses e aproximadamente 30.000 em 2016, tendo duplicado o número anual de entradas entre 2011 e 2015, que passou de um pouco mais de 16.000 para um pouco mais de 32.000. A partir desse período, a emigração para o país registou uma diminuição ligeira em 2016 (0,4%) e bem mais notória (17%) em 2017 (OEm, 2017), fenómeno a que não será alheia a saída do Reino Unido da União Europeia, comumente designado por Brexit (Vidigal e Pires, 2018). Independentemente destas variações, se tomarmos em linha de conta o número de portugueses radicados no Reino Unido, o grupo “Emigrantes portugueses no Reino Unido” agrupa cerca de 7% desse contingente populacional.

A história, as características e as especificidades da emigração portuguesa para o Luxemburgo e para o Reino Unido, bem como o modo como os administradores dos grupos em análise perspetivavam o futuro dela aquando da sua criação, encontram-se refletidos na apresentação de cada um deles, e no tipo de utilização que os seus elementos fazem dos respetivos espaços virtuais.

De facto, ”Portugueses no Luxemburgo” apresenta-se como “(...) *um grupo de portugueses que vivem ou viveram no Luxemburgo ou regiões circundantes*” que tem por objetivo “*partilhar (...) experiências e o que lhes vai na alma.*” (<https://www.facebook.com/groups/portuguesesluxemburgo>), e “Portugueses

*Emigrantes no Reino Unido” assume destinar-se “(...) a todos os portugueses que por várias razões estão a viver ou a trabalhar no Reino Unido e/ou aqueles que estão a planear fazer as suas vidas no Reino Unido no futuro próximo” e resultar “(...) do desejo de conviver, ajudar o próximo e fazer os portugueses que estão fora de casa sentirem-se mais perto do seu povo.”*

Enquanto o primeiro grupo posiciona os seus elementos no presente e no passado, dando especial enfoque à partilha das experiências e dos estados de alma que vivenciam ou vivenciaram, o segundo situa os seus membros no presente, mas simultaneamente no futuro, sugerindo poder desempenhar um papel ativo na construção dos projetos migratórios de potenciais emigrantes para o Reino Unido, ou seja, assumindo-se como possível agente interventor na sua elaboração e configuração. A par disso, centrando a sua ação na promoção do convívio, da ajuda e da proximidade dos emigrantes, este grupo denuncia o caráter recente da emigração portuguesa nesse país, atendendo a que esses intentos estão associados a preocupações características da fase de instalação e integração de emigrantes.

Relativamente ao uso que os participantes dos dois grupos fazem do espaço virtual que lhes corresponde, há, como foi referido anteriormente, vários pontos comuns, mas também algumas diferenças dignas de referência.

A primeira nota diz respeito ao diferencial de interação entre os membros dos dois grupos, traduzido no número de posts emitidos no período em análise em cada um deles – 172 “Portugueses no Luxemburgo” versus 1008 “Portugueses Emigrantes no Reino Unido” – e aquilo que ele pode indicar.

Em nossa opinião a diferença substancial que se observa no recurso à rede social que estas plataformas digitais proporcionam prende-se, por um lado, com o historial dos fluxos migratórios em que os utilizadores se enquadram e, consequentemente com a fase do percurso migratório em que a maioria se encontra e, por outro, com o respetivo perfil sociodemográfico.

O facto da emigração portuguesa para o Luxemburgo ocorrer há várias décadas, e para o Reino Unido há poucos anos, dá certamente lugar à permanência em fases distintas do ciclo migratório, a níveis desiguais de estruturação, integração e enraizamento das comunidades portuguesas, que impendem de forma díspar sobre a necessidade e a disposição para integrar e participar nestas redes sociais.

A presença continuada no tempo de emigrantes de uma mesma origem nacional num país estrangeiro, permite que as famílias se reagrupem ou se constituam, que se criem redes sociais informais de apoio à integração, designadamente no acesso à habitação, ao emprego, e à interação com a sociedade de acolhimento, e/ou redes sociais formais, nomeadamente associações, que para além de assegurarem também esse tipo de apoio, proporcionam ainda o contacto regular com amigos, conterrâneos e a cultura do país de origem. É neste contexto que se situa a emigração portuguesa para o Luxemburgo, que conta já com a segunda e terceira gerações de Luso luxemburgueses, apresentando um patamar de estabilidade, consolidação e maturidade assinalável, manifestado, entre outros aspetos, pela radicação definitiva no país receptor e algum distanciamento face ao país de origem de muitos emigrantes portugueses, ou pelo regresso ao país natal, como se depreende da própria apresentação do grupo "Portugueses no Luxemburgo".

Outro fator que, no nosso ponto de vista, pode justificar a fraca frequência da rede social virtual associada à emigração portuguesa no Luxemburgo e o pouco dinamismo da interação que através dela se faz, prende-se com as características sociodemográficas da população que a integra. As primeiras vagas desses emigrantes que, por norma, mantêm com o país de origem maior ligação efetiva e emocional, eram compostas maioritariamente por indivíduos não qualificados, que encontraram trabalho sobretudo na indústria, construção civil e comércio e, em menor escala, na agricultura, restauração e serviços domésticos (Arroteia, 1986). Hoje, essa população corresponde a contingentes populacionais envelhecidos e sem os conhecimentos e aptidões necessários ao manuseamento e utilização de redes sociais virtuais.

A vitalidade observada na rede social virtual que agrupa portugueses emigrados no Reino Unido parece justificar-se precisamente pelas razões opostas, na medida em que se trata maioritariamente de uma população jovem, qualificada (enfermeiros, engenheiros informáticos, financeiros, professores, artistas, educadores de infância, assistentes sociais, entre outros) e, nessa sequência, muito familiarizada com o uso de redes sociais digitais. O facto da sua presença no país de acolhimento ser recente e, consequentemente, pouco estável e consolidada, aponta para que estes contingentes populacionais se encontrem em fase de instalação e inicio de integração, necessitando de apoio em vários domínios da vida quotidiana, bem como da sua relação formal com o Estado e a sociedade de acolhimento.

Passando à apreciação dos dados agregados nas diferentes categorias da matriz de análise e, não obstante as diferenças atrás assinaladas, as relações informativas assumem, no seu todo, uma inequívoca supremacia em ambos os grupos. Efetivamente, a principal função destas redes sociais para os elementos que dela fazem parte é a de dar e obter informação, embora de natureza diferenciada para cada um dos grupos: no do Reino Unido predomina a divulgação de matérias jornalísticas sobre um leque muito variado de temas, e no do Luxemburgo o pedido e a partilha de informações de caráter logístico. As diferenças identificadas neste campo devem estabelecer relação com o perfil sociodemográfico dos membros dos dois grupos atrás descrito, designadamente no que diz respeito às habilitações académicas e à profissão.

A solicitação e a partilha de informação relacionada com a situação migratória e o estatuto de migrante, também marcam presença em ambos os grupos, mas bastante mais notória no do Reino Unido, em linha com o caráter recente da emigração portuguesa para esse país e a fase do ciclo migratório vivenciada pelos seus protagonistas.

As Relações Instrumentais ocupam o segundo lugar na hierarquia dos fluxos comunicacionais gerados pelos utilizadores destas redes sociais, mas as várias subcategorias que as integram apresentam pesos bastante distintos nas duas unidades em análise.

Assim, a comunicação entre os membros do grupo "Portugueses no Luxemburgo" neste domínio, inscreve-se maioritariamente na subcategoria dos serviços, e no âmbito desta na oferta de trabalho e na promoção de diversos serviços. A subcategoria relativa a bens tem uma representação muito modesta, dizendo sobretudo respeito à oferta ou procura de imóveis para aluguer ou venda no país receptor e à promoção ou oferta de produtos.

No grupo "Portugueses Emigrantes no Reino Unido" o número de fluxos comunicacionais englobados nas duas subcategorias é semelhante e bastante repartido por diversos itens. No que diz respeito à subcategoria bens, regista-se um quantitativo importante de mensagens alusivas a imóveis para arrendar no país de acolhimento e um ainda maior e inusitado número de posts relativos à oferta de imóveis para arrendar ou no país de origem. Neste quadro categorial, a promoção de produtos tem uma presença igualmente relevante.

As diferenças que os dois grupos ostentam neste domínio vêm corroborar o argumento de que a etapa do percurso migratório em que se encontram os utilizadores destas redes exerce uma enorme influência na intensidade e tipologia dos fluxos comunicacionais que empreendem. De facto, a dinâmica em torno dos imóveis - no caso do Reino Unido e ao contrário do que acontece no caso do Luxemburgo - sugere um clima global de mudança, característico da fase de instalação e inserção, refletido numa grande mobilidade, que para além de geográfica, pode ser também social, em resultado de progressivas melhorias profissionais e salariais, bastante frequentes no início da experiência migratória em países com economias muito desenvolvidas. No que toca ainda a imóveis, não deixa de ser curiosa a proeminência dos posts alusivos à respetiva venda ou aluguer no país de origem, sugerindo a existência de um projeto migratório que não contempla o regresso a Portugal a curto prazo e, nalguns casos, talvez mesmo nunca.

A subcategoria referente a serviços é também muito mais rica no caso do Reino Unido do que no do Luxemburgo, demonstrando as mensagens relativas a ofertas de trabalho que o país tem um mercado laboral deficitário, suscetível de estimular novos movimentos migratórios. A promoção de empresas de prestação de serviços, muitas delas de portugueses, revela também o potencial empreendedor de alguns emigrantes, igualmente demonstrado na promoção de produtos portugueses na categoria de bens.

De acordo com o número de mensagens que lhe está associado, as Relações de Pertença, assumem o mesmo grau de importância para os dois grupos, embora em proporções e diversidade muito díspares. De um modo geral, a identificação com o país de origem faz-se essencialmente através de eventos alusivos a Portugal e de evocações à sua cultura literária, musical, gastronómica e religiosa, mas também mediante a promoção do seu território, língua e história, bem como dos seus intelectuais e artistas. O vínculo a associações de portugueses em ambos os países, surge igualmente como marco de pertença, embora de forma pontual, e a promoção de diversos meios de comunicação portugueses também. No caso do Reino Unido o desejo expresso de localizar portugueses na mesma área de residência, evidencia um sentimento de pertença com base no eixo cultural e nacional, e comprova, mais uma vez, o caráter recente da emigração para este país e a fase inicial do percurso migratório dos seus atores.

As Relações Lúdicas são bastante mais frequentes na comunidade virtual do Reino Unido do que na do Luxemburgo, na qual tem apenas uma presença residual. Elas

materializando-se através de mensagens, imagens, advinhas e anedotas e desempenham uma função de entretenimento de indivíduos que atravessam uma fase muitas vezes evadida por sentimentos de solidão, tristeza e receio.

As Relações Sentimentais são de igual modo muito distintas entre os dois grupos, merecendo muito pouca atenção face ao país de origem e nenhuma face ao de acolhimento, no caso do grupo do Luxemburgo.

No que se refere ao grupo do Reino Unido e à subcategoria do país recetor existem mensagens que dão nota de sentimentos de solidão e de falta de conexão com a sociedade de acolhimento, o que volta a indicar situações de instalação recente. O interesse pela ação política local expresso noutras mensagens, podem estar ligadas a eventuais projetos migratórios que passem pela integração estrutural dos emigrantes na sociedade inglesa. Os sentimentos expressos em relação ao país de origem são todos de índole negativa, espelhando o contexto económico, político e social em que se operaram os movimentos migratórios e as condições que motivaram a saída de Portugal.

### **Notas finais**

O estudo exploratório realizado sobre a interação digital de dois grupos de emigrantes portugueses estabelecida através do Facebook, atrás descrito, permite afirmar que a configuração, tipologia e conteúdo dos fluxos comunicacionais ocorridos, refletem a historicidade dos movimentos migratórios em presença, a etapa do percurso migratório em que se encontram os emigrantes que neles participam e, ainda o respetivo perfil sociodemográfico.

Da análise e interpretação dos dados nele recolhidos é possível inferir que o Facebook assume um papel muito relevante na articulação dos emigrantes contemporâneos entre si, e destes com aqueles que já terminaram a sua experiência migratória e aqueles que se encontram a prepará-la. Nesta sequência, a interação ocorrida através desta rede social parece ter implicações nas vivências quotidianas daqueles que estão a experienciar a emigração, mas também na conceção e planeamento do projeto migratório daqueles que tencionam emigrar.

De acordo com a matriz de análise adotada neste trabalho, as Relações Informativas são o principal motor das redes sociais estudadas, seguidas pelas Relações Instrumentais. Os conteúdos das mensagens agregadas nestas duas categorias são bem expressivos do papel

que estas redes sociais desempenham na supressão ou minimização das dificuldades com que se confrontam os emigrantes, sobretudo na fase inicial da sua instalação nas sociedades de acolhimento.

As Relações de Pertença e as Relações Lúdicas encontram-se menos representadas, mas assumem igualmente uma importante função no estabelecimento ou manutenção de laços com compatriotas, com a cultura e o país de origem e, ainda, no combate ao isolamento, à insegurança e à solidão.

As Relações Sentimentais são, em ambos os grupos, a categoria que suscita interesse manifestamente residual e muito circunscrito às condições de enquadramento dos movimentos migratórios em foco, apontando num dos casos para um grande distanciamento afetivo face quer ao país de acolhimento, quer ao país de origem, e no outro caso essencialmente para sentimentos de revolta e deceção face ao país de natal. Não obstante, cremos que esta dimensão de análise pode requerer um tipo de abordagem metodológica de natureza qualitativa, mais adequada à emergência de significados e sentidos individuais expressos pelos atores sociais.

Em suma, o uso das redes sociais virtuais pelas comunidades emigrantes, designadamente o Facebook, é um poderoso meio de comunicação que permite o desenvolvimento de redes de apoio virtuais, suscetíveis de facilitar a integração económica, social, cultural e política dos emigrantes portugueses nas sociedades de acolhimento e, simultaneamente a sua ligação ao país de origem, abrindo espaço à emergência de comunidades virtuais que se assumem como unidades sociais transnacionais

## Referências bibliográficas

- Boissevain, J (1974). *Friends of friends: Networks, manipulators and coalitions*. Oxford: Basil Blackwell.
- Brignol, L. & Costa, N. (2016)." Migração e usos sociais do Facebook: uma aproximação à webdiáspora senegalesa no Rio Grande do Sul". Revista Interdisciplinar de Mobilidade Humana, Brasília, Ano XXIV, nº46, p.91-108, jan/abr.
- Carvalho, J. (1986). A emigração portuguesa no Grão-Ducado do Luxemburgo. Porto: Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas.
- Castells, M. (2000). A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra.
- Fialho, J. (2008). *Redes de Cooperação Interorganizacional. O caso das entidades formadoras do Alentejo Central*. Tese de Doutoramento em sociologia. Évora: Universidade de Évora.
- Fialho, J., Saragoça, J., Baltazar, S. & Santos, M. (2018). *Redes sociais. Para uma compreensão multidisciplinar da sociedade*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Giddens, A. (2013). *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 9º edição.
- Martinho, C. (2003). *Redes – Uma introdução da conectividade e da auto-organização*. 1ª ed. WWF, Edição Rebeca Kritsch. Brasil.
- Pereira, C. (2015). Vidas Partidas. Enfermeiros Portugueses no Estrangeiro. Loures: Lusodidacta.
- Knoke, J., Kuklinski, J. (1982). *Network analysis, Quantitative applications in the social sciences*. Newbury: Sage Publications.
- Vidigal, I. (2016). "Em 2015 emigraram menos portugueses para o Luxemburgo", *Observatório da Emigração*. <http://observatorioemigracao.pt/np4/5137.html>.
- Vidigal, I. (2016). "Entrada de portugueses no Reino Unido volta a aumentar em 2015", *Observatório da Emigração*. <http://observatorioemigracao.pt/np4/5364.html>.
- Vidigal, I. (2017). "Entrada de portugueses no Luxemburgo diminui pelo quarto ano consecutivo", *Observatório da Emigração*. <http://observatorioemigracao.pt/np4/5835.html>.
- Vidigal, I. (2017). "Emigração para o Reino Unido diminui pela primeira vez desde 2010", *Observatório da Emigração*. <http://observatorioemigracao.pt/np4/5819.html>.
- Vidigal, I., & Pires, R.P. (2018). "Brexit", *Observatório da Emigração*. <http://observatorioemigracao.pt/np4/5988.html>.

**POSTER**

## **TEORIAS, MÉTODOS E TÉCNICAS**

### **AS REDES SOCIAIS E SUA RELEVANTE CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO**

*Haydée Maria Correia da Silveira*

*Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ*

[haydeemcsb@gmail.com](mailto:haydeemcsb@gmail.com)

*Martius Vicente Rodriguez y Rodriguez*

*Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ*

[martiusrodriguez@id.uff.br](mailto:martiusrodriguez@id.uff.br)

*Geisa Meirelles Drumond*

*Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ*

[meirellesdrumond@gmail.com](mailto:meirellesdrumond@gmail.com)

## **Resumo**

Este artigo de desenvolvimento teórico fala sobre Redes Sociais (RS) e sua importante contribuição para a Gestão do Conhecimento - GC, uma das bases mais significativas da gestão do trabalho desenvolvidas nas últimas décadas. Aborda a prática da Análise de Redes Sociais – ARS, em seus diversos enfoques e contextos à luz da influência tecnológica e seus fluxos e ramificações de compartilhamento enquanto diferencial e conector com a inteligência competitiva organizacional. Este novo modelo em construção, faz parte da reestruturação produtiva que vem tentando contribuir, a partir de seus aspectos fenomênicos, para o aperfeiçoamento da GC. Investiga-se neste estudo, elementos que podem influir numa Gestão de Conhecimento direcionada, seus instrumentos mais comuns e os vários ambientes propícios às suas práticas considerando a contribuição das redes sociais. A Gestão do Conhecimento em articulação com ARS pode vir a ser construída de forma mais sólida para a empresa ao viabilizar a análise concreta da informação conduzindo com mais facilidade esta gestão, com passos mais firmes rumo à construção democrática do saber do trabalhador. Os resultados deste estudo demonstraram que qualquer que seja o conceito adotado, com o crescente desenvolvimento da tecnologia, o uso da Gestão do Conhecimento aliado à Análise de Redes Sociais passa a ser considerado essencial para desenvolver a inovação e a criatividade e, consequentemente, fortalecer a competitividade dentro das organizações.

**Palavras-chave:** Redes sociais, Gestão do conhecimento, Inovação, Competitividade.

## **Abstract**

This theoretical development article talks about Social Networks (SN) and its important contribution to Knowledge Management - KM, one of the most significant bases of work management developed in the last decades. It addresses the practice of Social Network Analysis (SNA) in its various approaches and contexts in light of technological influence and its sharing streams and ramifications as a differential and connector with the competitive organizational intelligence. This new model under construction is part of the productive restructuring that has been trying to contribute, from its phenomenological aspects, to the improvement of the KM. This study investigates elements that can influence a targeted Knowledge Management, its most common tools and the various environments that are conducive to its practices, considering the contribution of Social Networks. The Knowledge Management in articulation with the SNA can be built in a more solid way for the company by enabling the concrete analysis of the information leading more easily this management, with more firm steps towards the democratic construction of the knowledge of the worker. The results of this study demonstrate that whatever the concept adopted, with the increasing development of technology, the use of Knowledge Management allied to the Social Network Analysis is considered as essential to develop innovation and creativity and, consequently, to strengthen competitiveness within organizations.

**Key-words:** Social networks, Knowledge management, Innovation, Competitiveness.

## **1. Introdução**

Perante um ambiente em célebre transformação, afirma Boog (1991) que o constante desenvolvimento tecnológico influí nas organizações, alguns desafios nevrálgicos deverão ser enfrentados por elas. As organizações precisam se reorganizar para incrementar a sua capacidade na competição global; o conhecimento passa a ser a solução central das empresas; a versatilidade, a inovação e a competência empreendedora são as palavras-chave para a organização. O autor destaca a importância da qualidade, afirmado que a obtenção de um padrão de qualidade no produto ou serviço é um fator de distinção no mercado em que a organização opera e, num mercado mais competitivo, o diferencial de qualidade passa a ser uma prerrogativa estratégica para a organização.

É importante sobressair que o macroambiente em que a organização está implantada é formado pelos ambientes interno e externo e, para se tornar competitiva, a organização deve operar com ações agregadas nos dois ambientes.

Os relacionamentos e a obtenção das informações vêm, ao longo dos últimos anos, se configurando de forma diferente, mais dinâmica e ampla graças ao evento da internet cada vez mais presente e indispensável na vida do cidadão comum. A comunicação deixou de ser algo reduzido a um pequeno círculo, para se tornar global, ou seja, muitos mais se comunicam com outros tantos (Castells, 2003).

O surgimento das redes sociais gerou uma série de transformações na sociedade como um todo, seja através das pessoas ou das organizações. Ainda corroborando com Recuero (2009) as redes sociais são dinâmicas e apontam constantemente, comportamentos tanto de cooperação como de conflito e competição.

As Redes Sociais vêm se transformando em uma preciosa fonte de informação que permite às empresas terem ciência da concorrência, percepção clara do ambiente onde a organização atua, identificação da existência de novas tecnologias no mercado e compreensão do comportamento do consumidor possibilitando, assim, o aprimoramento e o desenvolvimento de novos produtos ou serviços (Marques & Vidigal, 2018).

As questões principais relativas ao tema, aqui pesquisado, são: identificar qual a contribuição das redes sociais para a GC e de que forma essa contribuição vem sendo feita?

Diante das questões apresentadas, o objetivo deste artigo é verificar até que ponto o uso das redes sociais gera informações relevantes para auxiliar no quesito competitividade das organizações no que diz respeito não só à inovação, mas, na manutenção e melhoria de seus produtos e serviços.

O presente artigo está dividido em quatro seções. A primeira é a introdução; a segunda refere-se à metodologia desta pesquisa. Na terceira seção, apresenta-se a revisão da literatura, abordando aspectos relevantes para o alicerce deste estudo, tais como: conceitos sobre Redes Sociais, Gestão do Conhecimento, e Competitividade, tratando de estabelecer um paralelo entre Inteligência Competitiva e Redes Sociais. Finalmente, a quarta seção apresenta as considerações finais, resumindo os achados do trabalho, indicando suas limitações além de contribuições e sugestões para futuras pesquisas.

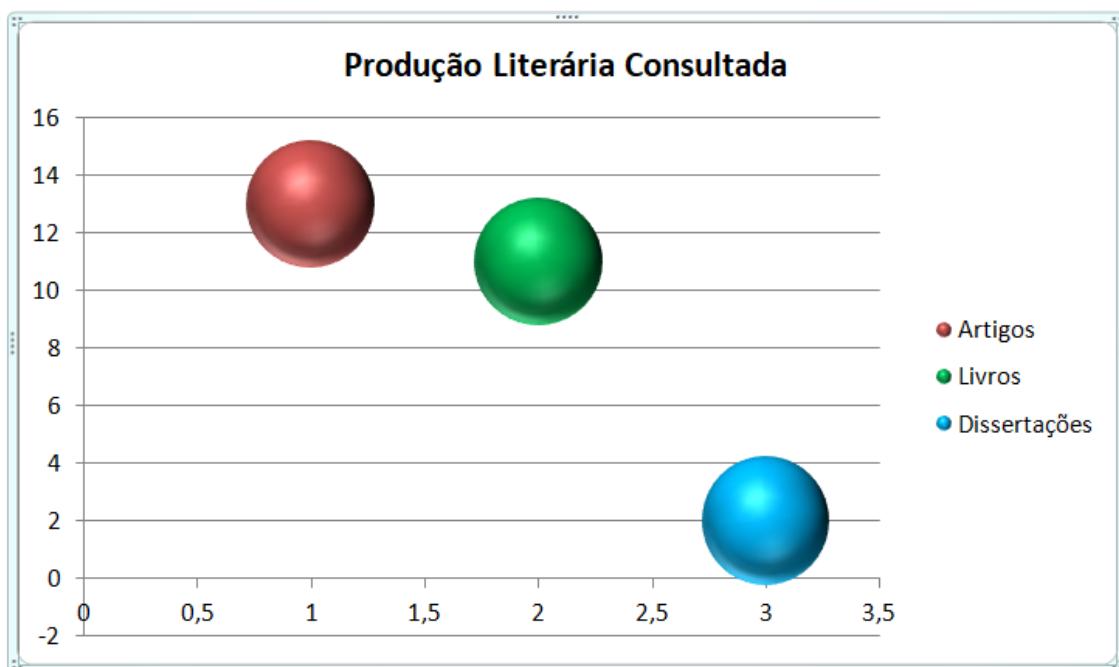
## 2. Metodologia

Neste estudo realizou-se uma pesquisa bibliográfica exploratória em um total de 11 livros, 13 artigos e duas teses de mestrado e doutorado de autores especialistas na temática abordada, e cujas obras são consideradas de impacto científico elevado.

Dada a atualidade do tema, a seleção deste material foi feita dando preferência a estudos mais recentes, com exceção dos livros citados cujas pesquisas são anteriores.

Este estudo bibliométrico na base Scopus é demonstrado no gráfico da figura 1, a seguir.

Figura 1 – Produções Literárias Pesquisadas e consultadas



Fonte: elaborado pelos autores (2018)

### **3. Revisão de Literatura**

Nesta seção, aborda-se o tema Redes Sociais e sua correlação com a Gestão do Conhecimento. Fundamentada no atual estado da arte, esta etapa é essencial para compreender como as Redes Sociais e sua análise pode contribuir para o abastecimento / enriquecimento da Gestão do Conhecimento fornecendo informações concretas e reais que podem auxiliar as organizações a prevenir-se e a criar instrumentos concretos de competitividade.

Para Tarapanoff (2001), o que caracteriza inteligência é a capacidade de entendimento das informações sobre o ambiente e, consequentemente, a resposta aos desafios e oportunidades constantes no dia a dia da organização.

Segundo Rodrigues e Riccardi (2007), a Inteligência Competitiva é, também, amparada pela identificação de tendências no ambiente dos negócios, tendências estas que facilitam a empresa antecipar-se a possíveis mudanças de consumo em seu mercado e, assim, assegurar maior eficiência às estratégias adotadas.

Vidigal (2011) enfatiza que os profissionais de Inteligência Competitiva dependem de fontes secundárias de informação que hoje em dia estão mais acessíveis em razão da disponibilidade de ferramentas tecnológicas atuais.

#### **3.1. Redes Sociais**

O termo *rede* sugere a ideia de fluxo, de circulação. Existem duas classes de rede: a comumente conhecida pelo fluxo unidirecional, com pontos de origem e de destino definidos como, a de energia elétrica e a mais recente, constituída pela interligação de pontos que são as redes multidirecionais onde os fluxos transitam sem que haja um centro propulsor percorrendo malhas ou nós.

Esta noção de fluxo é citada na obra de Castells (1999) para explanar como os espaços da nossa vida cotidiana estão se transformando em espaços de fluxos onde se implantam as redes.

Ainda de acordo com Castells (1999, p.498) redes, na era da informação, são representadas por um conjunto de nós interconectados, o que significa que “Redes são estruturas abertas capazes de expansão de forma ilimitada, integrando novos nós desde que estes consigam comunicar-se dentro delas próprias, i. e. desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de conhecimento, interesses).

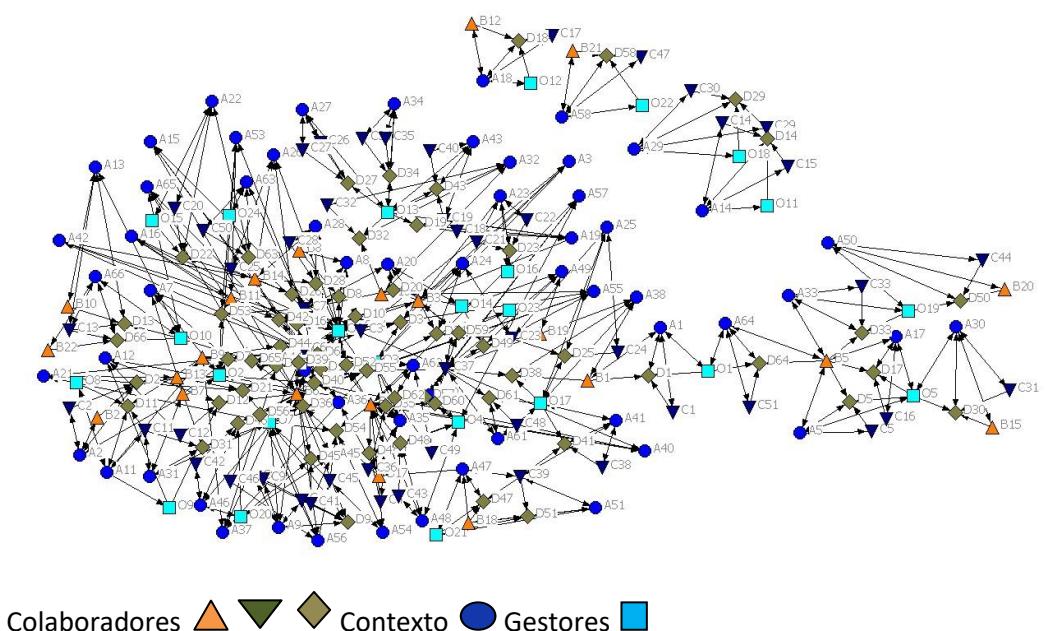
Uma estrutura social baseada em redes é um sistema aberto, altamente dinâmico, suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio”.

Destaca Castells (2003, p.7) que a *Internet* é a “base tecnológica para a forma organizacional da Era da Informação: a rede”, definindo-a como um conjunto de nós interligados que encontraram um novo rumo, suplantando as estruturas burocratizadas e verticalizadas, com características flexíveis e adaptáveis próprias de um ambiente em constante mutação.

Silva et al. (2013) afirmam que redes sociais expressam uma estrutura de laços entre atores de determinado sistema social, seja enquanto indivíduos, organizações, setores, estados ou até nações, constatando que esses laços podem apresentar-se através de diálogo, afeto, amizade, parentesco, autoridade, troca econômica, troca de informação ou qualquer outro meio que estabeleça a base de uma relação.

Na figura 2, a seguir, exemplo de grafo de uma rede social organizacional.

Figura 2 – Grafo de Rede Social Organizacional



Fonte: elaborado pelos autores, gerada pelo software *ucinet / netdraw* (2018)

As redes sociais são representadas por vínculos da rede que sustentam relações entre si devido a uma finalidade específica, que as mobiliza e as fortalece. Os relacionamentos

desenvolvidos nas redes sociais permitem a aquisição de intenções comuns e, quando utilizadas estrategicamente, podem se tornar uma relevante ferramenta para a competitividade organizacional (Alcará et al., 2006).

A análise de redes sociais, não somente contribui para a compreensão do organograma institucional e para a estrutura de recursos humanos, mas é importante para o entendimento da estrutura informacional da organização, uma vez que permite a identificação dos fluxos de compartilhamento da informação e do conhecimento (Martelete & Silva, 2004).

Capra (2002, p.121) vem a afirmar que na organização, a interação ocorre via arcabouços formais e informais. Os formais são representados pela estrutura organizacional, ao passo que os informais são consolidados pelas pessoas que têm interesses comuns. “Em toda organização há uma interação contínua entre as suas redes informais e suas estruturas formais”.

### **3.2. Gestão do Conhecimento**

Atualmente, o conhecimento é o único ativo capaz de distinguir e diversificar as organizações (Nonaka & Takeuchi, 1997).

A gestão do conhecimento alude a todo esforço ordenado realizado pela empresa para criar, utilizar, reter e medir o seu conhecimento interno e externo. Esta Gestão passa, fundamentalmente, do compartilhamento dos conhecimentos individuais para a formação do conhecimento organizacional. Desta maneira, o indivíduo que atém o conhecimento é quem resolve se o compartilha ou não (Serafim Filho, 1999).

Este tipo de gestão está sujeita, assim sendo, à cultura organizacional, especialmente por trabalhar com os fluxos informais de informação. Portanto, é assaz importante o desenvolvimento de uma cultura organizacional que crie e expanda um procedimento focado na gestão do conhecimento, o que implica em compartilhamento, socialização e transferência de conhecimento.

A Gestão do Conhecimento, neste atual momento de valorização do capital intelectual, tem como fundamental objetivo demonstrar como a utilização de ferramentas estratégicas da análise de redes sociais, pode contribuir para o aumento do fluxo de informações internas e externas à organização através de suas conexões, auxiliando, deste modo, a reforçar o processo decisório e a expansão do conhecimento dos indivíduos a ela interligados.

Neves e Longo (1999) também ressaltam que, para a implantação da gestão do conhecimento em um ambiente empresarial, é preciso construir uma cultura que possibilite compartilhar conhecimento e criar ambientes para transferência de conhecimento tácito. Conclui-se que trabalhar com os fluxos informais de informação demanda uma cultura organizacional debruçada para a socialização ou integração cooperativa do conhecimento. Assim, as redes sociais demonstram-se como importante tática de compartilhamento da informação e do conhecimento.

Para gerenciar os fluxos formais e informais, ressalta Valentim (2002) que são imprescindíveis algumas ações integradas que visam perscrutar, escolher, filtrar, tratar e difundir todo o ativo informacional e intelectual da organização, incluindo documentos, banco e bases de dados e outros produzidos interna e externamente à organização.

Referindo-se à importância da inclusão das pessoas nas redes, Araújo (2002) destaca que as redes são novas formas organizacionais e vêm sendo avaliadas como um dos arquétipos mais eficientes tanto para a interação e o aprendizado, como para a geração e o compartilhamento de conhecimento explícito ou tácito. As redes permitem, além disso, a identificação de especialistas de diferentes áreas e de tentames inovadores bem sucedidos. O autor acrescenta, ainda, que uma das grandes contribuições da participação das pessoas em redes é o compartilhamento de experiências que geram o aprendizado e o conhecimento coletivo.

### **3.3. Competitividade - Inteligência Competitiva**

De acordo com Queyras e Quoniam, (2006) o completo conhecimento do mercado, dos concorrentes, dos clientes e dos consumidores é um dos grandes determinantes do desenvolvimento de uma organização de forma sustentável. Ou seja, a informação que é o alicerce do processo de Inteligência Competitiva, pode estabelecer este conhecimento, auxiliando as organizações no planejamento estratégico e no processo de tomada de decisão.

Tarapanoff (2006, p.26), considera Inteligência Competitiva, como “um processo de aprendizado motivado pela competição e fundado sobre a informação que auxilia a otimização da estratégia corporativa em curto e em longo prazo”.

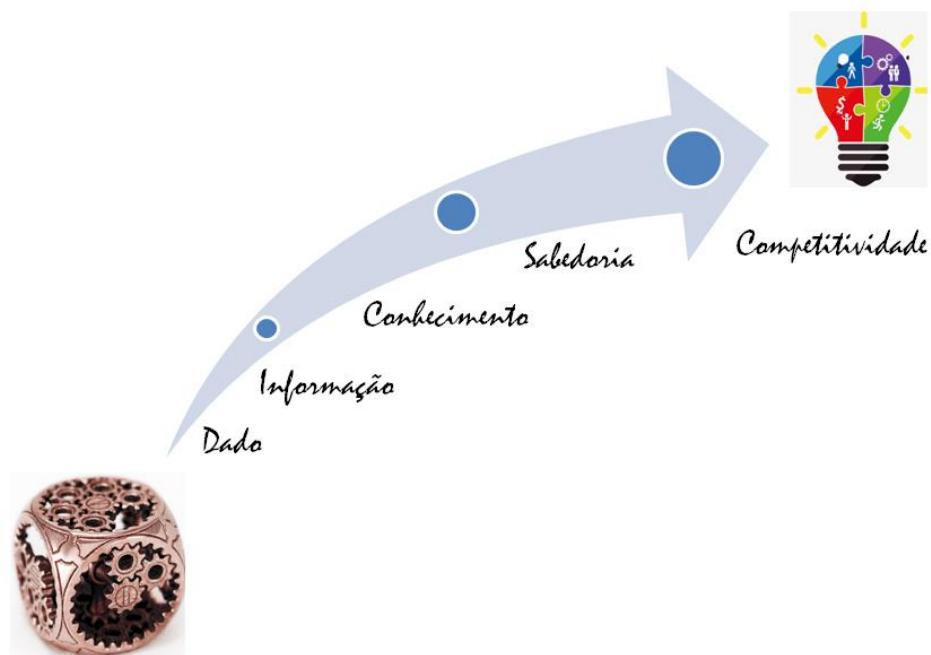
De acordo com Miller (2002), o processo de inteligência está baseado no entendimento de que os administradores carecem de informação sobre o máximo de questões relacionadas ao mercado, de modo formal e sistemático, para poderem criar informações

relacionadas a acontecimentos futuros que possam vir a proporcionar vantagens sobre a concorrência.

O processo de inteligência conduz a informações embasadas no tocante a acontecimentos futuros, de modo que os administradores possam tomar decisões vantajosas em relação aos seus concorrentes, observando que “os dados organizados se transformam em informação e a informação, quando analisada, converte-se em inteligência” (Miller, 2002).

Observa-se, na figura 3, um dos processos da Gestão do Conhecimento, nas empresas, com utilização dos dados fornecidos através da análise de redes sociais.

Figura 3 – Processo de Gestão do Conhecimento



Fonte: Autores (2018)

### **3.3.1 Inteligência Competitiva (IC) e Redes Sociais (RS)**

As redes sociais carregam muitas informações, por vezes privilegiadas ou únicas, podendo contrair papel relevante nas transações econômicas.

Para Alcará et al. (2006), as RS constituem estratégias para a viabilização da IC dada a consolidação da cultura informacional e do compartilhamento do conhecimento e da informação.

Segundo Lager (2009) as empresas podem se tornar mais fecundas se tirarem correto proveito das redes sociais captando desejos e preferências dos clientes e mantendo o diálogo com eles que são a parte mais importante do processo. Afirma, também, que é presumível formar a credibilidade da organização, prospectar vendas, tomar parte de comunidades, sustentar a equipe de vendas, edificar uma boa reputação *online* e asseverar a satisfação do cliente, mantendo-o sempre por perto.

Dong-Hun (2010) afirma que é um diferencial para as organizações estarem à frente em seus mercados de atuação, utilizar o potencial das redes sociais através da criação de valor na edificação de relacionamentos, no cuidado do conteúdo disponibilizado, na integração da estratégia das redes sociais com as estratégias da organização, especialmente de relacionamento, e estarem devidamente preparado para atender os clientes com celeridade.

Para Dey et al. (2011), o acompanhamento das redes sociais possibilita conseguir muitas e relevantes informações com relação à empresa, tais como contratação de novos funcionários, estratégia da concorrência, (lançamento de novos produtos, registro de patentes, investimentos, etc.), opinião, desejos e o anseios dos consumidores, observando e analisando como eles confrontam os produtos, além de ideias/ sugestões para inovação, comportamento e eventos da concorrência, promoções ou ofertas.

Vidigal (2011, p.45) ressalta que as empresas se “diferenciam pelo que sabem” e que as tarefas principais dentro das organizações estão sendo dirigidas, progressivamente, para o desenvolvimento de produtos e processos. Estas são, através das múltiplas informações obtidas pela ARS, as funções que possuem maior possibilidade de prosperidade e que unem maior chance de vantagem competitiva e formas efetivas de sustentá-la.

Conforme afirmam Molina e Aguilar (2004), o mapeamento das relações entre os diversos setores de trabalho e das pessoas inseridas nesses setores, permitirá a observação das ligações entre as pessoas, através da qual a organização terá dados para a estruturação de equipes de trabalho, identificação de lideranças e outras tantas informações, uma vez que,

com a análise de redes sociais, é presumível identificar atores centrais na rede e atores alocados na periferia da rede que carecem de estímulos para melhorar suas habilidades e aptidões, já que ambos contribuem para o alcance dos objetivos da rede.

Alcará et al. (2006) afirma que amparadas pelas relações sociais é presumível que as pessoas compartilhem a informação no ambiente interno e externo da organização. O trabalho da organização é de algum modo facilitado pelo acontecimento de que as relações ajustam meios para o intercâmbio rápido e eficaz, beneficiando ainda, o câmbio de informações e tornando mais simples a preparação de estratégias com foco na competitividade.

#### **4. Considerações finais**

O mundo respira tecnologia e, atualmente, muitas das interações humanas envolvem artifícios tecnológicos. Um exemplo relevante disso são as redes sociais, que vem congregando uma multidão de aderentes e seguidores pelo mundo científico afora.

Cada inovação concebida pela tecnologia vem proporcionando mais facilidades na concretização de tarefas que as pessoas executam cotidianamente, porém com alguma dificuldade e sem a devida presteza e celeridade.

A tecnologia vive em constante evolução, sobretudo devido à permanente competição existente entre as organizações.

É possível afirmar que ainda há muito que se esperar da tecnologia, não obstante, nunca esquecendo que esta ciência igualmente pode proporcionar riscos, se não for aplicada corretamente.

Assim sendo, é fundamental que se estude bastante acerca de quaisquer inovações que a tecnologia nos apresente, para que possamos utilizá-la de modo otimizado aportando benefícios e não prejuízos para a sociedade como um todo.

Observa-se que, com o desenvolvimento crescente da tecnologia, o uso da análise de redes sociais vem se manifestando importante ferramenta de apoio à inteligência competitiva da organização, estimulando a criatividade, a inovação e uma profícua competitividade entre as organizações.

Na maioria dos artigos estudados, a pesquisa indicou que, para obter resultados significativos, as empresas deverão possuir portais próprios, *intranet* e *Internet*, uma ligação inteligente de relacionamento e visibilidade perante seu público alvo, havendo, deste modo,

uma maior possibilidade estratégica de extrair a informação e utilizá-la vantajosamente ao se relacionarem com seus *stakeholders*, clientes e consumidores habitual e continuamente.

Com base nos resultados da pesquisa e na literatura revisitada, identificou-se que a maioria das empresas que acompanham as redes sociais como uma fonte de informação mercadológica e estratégica, monitoram diversos dados que podem assessorar não só o desenvolvimento de produtos e serviços, mas, igualmente, em processos decisórios na organização. Adverte-se, no entanto, que é fundamental uma constante análise apurada, ou seja, uma verificação detalhada das redes para que as informações coletadas sejam realmente relevantes para os objetivos da empresa no intuito de manter sua competitividade.

De acordo com Alcará et al. (2006) a análise das redes sociais permite vislumbrar as ligações entre atores no ambiente organizacional, transformando-se deste modo, em um excelente recurso para o compartilhamento da informação e do conhecimento. As redes sociais vêm se apresentando como uma relevante ferramenta de contribuição ao processo de inteligência competitiva, evidenciando a inter-relação entre o primeiro e o segundo e demonstrando a sua complementaridade. Destarte, complementa-se que as RS colaboram para o fortalecimento da cultura organizacional voltada para o compartilhamento da informação e do conhecimento.

Ou seja, o mapeamento das redes facilita o rastreamento dos fluxos da informação, permitindo a identificação da estrutura informacional que permeia o ambiente da organização. Portanto, as Redes Sociais podem auxiliar, efetivamente, na concepção e preparação das estratégias adequadas para o processo de inteligência competitiva e, por conseguinte, para o desempenho do contexto organizacional.

Observa-se que as organizações estão reavaliando a estrutura hierárquica tradicional e começam a aquilar mais o relacionamento entre as pessoas. Estas novas organizações demonstram tendência a legitimar a valorização do capital intelectual que detêm, confirmado a disposição para investir em conhecimento, ou seja, nas pessoas.

A precípua finalidade deste estudo é a de trazer mais uma contribuição científica através de estudos analíticos, sob pesquisa, para o entendimento das Redes Sociais como fontes de informação mercadológica dentro e fora das empresas e consequentemente de estímulo à competitividade organizacional.

Como sugestão para estudos futuros indica-se a realização de pesquisas netnográficas, que permitam melhor analisar informações específicas de interesse particular interno e externo das organizações em relação aos vários ramos de empresas, marcas, produtos e serviços por elas ofertados.

## Referências bibliográficas

- Alcará, A. R., Tanzana, E. C. L., Di Chiara, I. G., Tomaél, M. I., Uchoa Junior, P. P. M., Heckler, V. C., ... Valente, S. S. (2006). As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva. *Transinformação*, 18, 143-153.
- Araújo, V. C. (2002). *A importância da utilização de redes informacionais em sistemas de inteligência* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Boog, G. G. (1991). *O desafio da competência*: como enfrentar as dificuldades do presente e preparar sua empresa para o futuro. São Paulo: Best Seller.
- Capra, F. (2002). A vida e a liderança nas organizações humanas. In: F. Capra, *As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável* (Cap. 4, pp. 109-139). São Paulo: Cultrix.
- Castells, M. (1999). *A era da informação: economia, sociedade e cultura: a sociedade em rede* (2 ed., vol.1). São Paulo: Paz a Terra.
- Castells, M. (2003). *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Dey, L., Haque, S. M., Khurdiya, A., & Shroff, G. (2011, September). Acquiring competitive intelligence from social media. In *Proceedings of the 2011 Joint Workshop on Multilingual OCR and Analytics for Noisy Unstructured Text Data*. Beijing, China.
- Dong-Hun, L. (2010). Growing popularity of social media and business strategy. *SERI Quarterly*, 3(4), 112-117.
- Gomes, E.; Braga, F. (2004). *Inteligência competitiva: como transformar informação em um negócio lucrativo*. Rio de Janeiro: Campus.
- Lager, M. (2009). Sales and social media: No one's social (Yet). *CRM Magazine*, 13(6), 29-33.
- Marques, L. K. S., & Vidigal, F. (2018). Prosumers e redes sociais como fontes de informação mercadológica: uma análise sob a perspectiva da inteligência competitiva em empresas brasileiras. *Transinformação*, 30(1), 1-14.
- Marteletto, R. M., & Silva, A. B. O. (2004). Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. *Ciência da Informação*, 33(3), 41-49.
- Miller, J. P. (2002). *O milênio da inteligência competitiva*. Porto Alegre: Bookman.

- Molina, J. L., & Aguilar, C. (2004). Redes sociales y antropología: um estudo de caso (discursos étnicos y redes personales entre jóvenes de Sarajevo). In: C. Larrea, & F. Estrada, *Antropología en un mundo en transformación*. Barcelona: Editorial Icaria.
- Neves, E. C., & Longo, R. M. J. (1999). Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. *Revista Brasileira de Biblioteconomia*, 23 (ed. esp.), 161-172.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa*: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus.
- Prescott, J. E., & Miller, S. H. (2002). *Inteligência competitiva na prática*: estudos de casos diretamente do campo de batalha. Rio de Janeiro: Campus.
- Queyras, J., & Quoniam, L. (2006). Inteligência Competitiva. In K. Tarapanoff (Org.), *Inteligência, informação e conhecimento em corporações* (pp. 73-98). Brasília: IBICT.
- Recuero, R. (2009). *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina.
- Rodrigues, L. C.; & Riccardi, R. (2007). *Inteligência competitiva nos negócios e organizações*. Maringá: Unicorpore.
- Serafim Filho, P. (1999, janeiro). A gestão do conhecimento e a motivação nas organizações. *Revista Decidir*. Recuperado de <http://www.perspectivas.com.br/leitura/go.htm>
- Silva, C. A., Fialho, J., & Saragoça, J. (2013). Análise de redes sociais e sociologia da ação. Pressupostos teórico-metodológicos. *Revista Angolana de Sociologia*, 11, 91-106.
- Tarapanoff, K. (2001). *Inteligência organizacional e competitiva*. Brasília: UNB.
- Tarapanoff, K. (Org.) (2006). *Inteligência, informação e conhecimento em corporações*. Brasília: IBICT.
- Valentim, M. L. P. (2002, agosto). Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *DataGramZero*, 3(4). Recuperado de [http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)
- Vidigal, F. (2011) *Inteligência competitiva: mapeamento de metodologias de uso estratégico da informação em organizações brasileiras* (Tese de doutorado). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

CIReS

## 2º CONGRESSO INTERNACIONAL DE REDES SOCIAIS

Redes Sociais: perspetivas e desafios emergentes nas sociedades contemporâneas

7 e 8 JUNHO 2018 | Auditório do Colégio Espírito Santo da Universidade de Évora

