MOISÉS ROCKEMBACH

MODELO DE EVIDÊNCIA DA INFORMAÇÃO EM PLATAFORMAS DIGITAIS: ESTUDO EXPLORATÓRIO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PORTO
Dezembro de 2012

Moisés Rockembach

Modelo de evidência da informação em plataformas digitais: estudo exploratório no âmbito da Ciência da Informação

Tese realizada no âmbito do Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, orientada pelo Professor Doutor Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva.

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
Via Panorâmica, s/n, 4150-564 Porto, Portugal.

Dezembro, 2012

Modelo de evidência da informação em plataformas digitais: estudo exploratório no âmbito da Ciência da Informação

Moisés Rockembach

Tese apresentada ao Curso de Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, da Universidade do Porto e Universidade de Aveiro, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor.

Membros do Júri

Prof.º Dr.º_____
_____

Prof.º Dr.º_____
_____

Prof.º Dr.º_____
_____

Prof.º Dr.º_____
_____

Prof.º Dr.º_____
_____

Porto, Dezembro de 2012.

Dedico este trabalho aos meus pais,
Therezinha Feronatto Rockembach e Jandir Rockembach
que me deram condições e capacidade para realizar meus sonhos

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Professor Doutor Armando Malheiro da Silva, além de professor, amigo, que me proporcionou excelentes debates, novos conhecimentos e liberdade para uma quebra de paradigmas.

À Faculdade de Letras da Universidade do Porto e ao CETAC.MEDIA, pela estrutura ofertada e pelo compromisso com o ensino e a pesquisa científica.

Aos professores do curso de Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, pela qualidade no ensino e dedicação ao alunos e ao curso.

À minha família, que soube entender as mudanças, a distância e os momentos de ausência para atingir este objetivo.

Aos meus amigos e amigas, em Portugal e no Brasil, minha segunda familia que me apoiaram de infinitas formas.

Por fim, a Deus, que trouxe gratificações como recompensa da coragem e do trabalho realizado e dificuldades para experiência e aprendizado. Nada é tão fácil quanto gostariamos, nem tão difícil que não consigamos superar.

“If something cannot be viewed as having the characteristics of evidence,
then it is difficult to see how it could be regarded as information.
If it has value as information concerning something,
then it would appear to have value as evidence of something”.
Michael K Buckland

ROCKEMBACH, Moisés. Modelo de evidência da informação em plataformas digitais: estudo exploratório no âmbito da Ciência da Informação. Porto: Faculdade de Letras, Universidade do Porto, 2012, 257 f. Tese de Doutoramento.

Resumo

A informação como evidência de fatos e acontecimentos é uma construção teórica que nasce de um contraponto ao positivismo, geralmente relacionado à informação como prova, legitimada socialmente e com *status* de força perante informações concorrentes. Esta investigação desenvolve e sustenta a tese de que a informação pode ser validada e melhor apreendida como evidência, nomeadamente, no ambiente digital, para os efeitos desta pesquisa. Compreende como a informação probatória é tratada na Arquivística, Ciência da Informação, Direito e História e como esta idéia se transfere para as demais ciências, pois é fundamental para o entendimento desta nova perspectiva e avanço do conhecimentos nestas áreas. Considera como é atribuído valor à informação e também as variantes negativas da informação, a desinformação (intencional) e a falha na informação (não-intencional), que também são fatores chave na compreensão teórica. Propôs-se sistematizar a evidência dentro de um conjunto indício-evidência-prova, partindo de conceitos filosóficos e possíveis aplicabilidades, nomeadamente em plataformas digitais. A partir de um grupo de elementos (tipo informacional, situação, contexto, memória, interatividade e necessidade), institui o seu valor enquanto informação evidencial. Identifica como organizações do Terceiro Setor, em Portugal e no Brasil, lidam com informação e transformam-na em evidência nas plataformas digitais. Trata-se de um estudo comparativo, com pré-teste através de entrevista semi-estruturada realizada em 5 instituições (3 no Brasil e 2 em Portugal) e questionário eletrônico respondido por 38 instituições (23 do Brasil e 15 de Portugal). Por meio da revisão de literatura, entrevistas, aplicação do teste eletrônico e análise comparativa, o estudo observou como as organizações produzem informação como evidência em plataformas digitais e procura propor um modelo sistêmico fundamentado na evidência. Conclui que as informações como indícios, como provas, mas, principalmente, como evidências, podem e devem servir de ferramentas para os profissionais da informação na reconstrução da memória.

Palavras-chave

evidência, ciência da informação, arquivística, plataformas digitais, organizações não-governamentais

ROCKEMBACH, Moisés. Evidential model of information in digital platforms: exploratory study in Information Science. Porto: Faculty of Letters, University of Porto, 2012, 257 pgs. Doctoral Thesis.

Abstract

The information as evidence of facts and events it's a theoretical construction that born of a oposition to the positivism, generally related to the information as proof, legitimated socially and with status of strength before competitors information. This investigation develops and supports the thesis that the information can be validated and better learned as evidence, namely, on digital environment, for the effects of this research. Comprehends as the probative information is treated in Archival Science, Information Science, Law and History and how this idea is transfered to the other sciences, because is fundamental for the understanding oh this new perspective and advance of the knowledge on this areas. It considers how is assigned value to the information and also the negative variants of information, the disinformation (intentional) and the misinformation (non-intentional) that are also key factors in the theoretical comprehension. It sets out to systematize the evidence inside a set sign-evidence-proof, from a group of elements (informational type, situation, context, memory, interactivity and need), institutes its value as evidential information. Identifies how organizations from Third Sector, in Portugal and Brazil, deal with information and turns into evidence in digital platforms. Deals with a comparative study, with pre-test through an interview semi-structured done in five institutions (3 in Brazil and 2 in Portugal) and an electronic questionnaire answered by 38 institutions (23 from Brazil and 15 from Portugal). By means of literature review, interviews, electronic test application and comparative analysis, the study observed how the organizations produce information as evidence in digital platforms and tries to propose a systemic model grounded on the evidence. It concludes that the informations as signs, as proofs, but mainly, as evidences, can and must serve as tools to the information professionals on the reconstruction of memory.

Keywords

Evidence, information science, archival science, digital platforms, non-governmental organizations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Método Quadripolar (SILVA, RIBEIRO, 2002, p.86) 30
Figura 2 - Mapa de conceitos sobre informação (FLORIDI, 2010, p.20)..... 46
Figura 3 - Triângulo de Kanizsa (KANIZSA *apud* GIL, 1996, p.67) 62
Figura 4 - Indício, evidência, prova e suas caraterísticas informacionais 73
Figura 5 - Processo da gênese informacional 74
Figura 6 - Esquema simplificado do campo de estudo info-comunicacional (SILVA, 2006, p.105) 88
Figura 7 - Subsistema Memória: informação, contexto e situação..... 92
Figura 8 – Plataforma Portuguesa das ONGD (*Website*)..... 116
Figura 9 – Associação Voluntariado Universitário (*Website*)..... 122
Figura 10 –Parceiros Voluntários (*Website*) 132
Figura 11 – Fundação Thiago Gonzaga (*Website*)..... 139
Figura 12 – Riovoluntário (*Website*) 145
Figura 13 - Exemplos de indício, evidência e prova em plataformas digitais 225
Figura 14 – Modelo de evidência da informação..... 235

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Valor da informação/documento segundo autores 53
Tabela 2 - Níveis de evidência – Biblioteconomia Baseada em Evidências (ELDREDGE, 2000) 85
Tabela 3 - Variáveis da evidência e seus indicadores 100
Tabela 4 – Números da Parceiros Voluntários no Rio Grande do Sul em 2011 130
Tabela 5 – Faixa etária do entrevistado - Pré-teste 152
Tabela 6 – Sexo - Pré-teste 152
Tabela 7 – Formação do entrevistado - Pré-teste 152
Tabela 8 - Frequência de uso (*Chat/Messenger*) - Pré-teste 155
Tabela 9 – Frequência de uso (*E-mail*) – Pré-teste 155
Tabela 10 - Frequência de uso (*Twitter*) – Pré-teste 155
Tabela 11 - Frequência de uso (*Blog* Institucional) – Pré-teste 155
Tabela 12 - Frequência de uso (Redes Sociais) – Pré-teste 155
Tabela 13 - Frequência de uso (Skype) – Pré-teste 156
Tabela 14 – Fontes de Informação – Pré-teste 156
Tabela 15 - Necessidade de autoria reconhecida - Pré-teste 157
Tabela 16 - Utilização de *cookies* - Pré-teste 160
Tabela 17 – Produção de certificação ou assinatura digital – Pré-teste 161
Tabela 18 – Utilização de certificação ou assinatura digital externa – Pré-teste 161
Tabela 19 – Importância de assinar digitalmente – Pré-teste 161
Tabela 20 - Fontes de informação digital, caraterísticas e credibilidade 174

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Questão 7 do pré-teste PT: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utilizas no ambiente de trabalho? 153
Gráfico 2 - Questão 7 do pré-teste BR: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utilizas no ambiente de trabalho? 154
Gráfico 3 - Questão 13 do pré-teste PT: assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital 159
Gráfico 4 - Questão 13 do pré-teste BR: assinale o(s) tipos de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital 160
Gráfico 5 - Questão 1 do teste PT: faixa etária do entrevistado 164
Gráfico 6 - Questão 1 do teste BR: faixa etária do entrevistado 164
Gráfico 7 - Questão 2 do teste PT: formação do entrevistado 164
Gráfico 8 - Questão 2 do teste BR: formação do entrevistado 165
Gráfico 9 - Distribuição geográfica das sedes das organizações portuguesas respondentes 166
Gráfico 10 - Questão 5 do teste PT: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utiliza no ambiente de trabalho? 168
Gráfico 11 - Questão 5 do teste BR: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utiliza no ambiente de trabalho? 168
Gráfico 12 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*) 169
Gráfico 13 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*) 169
Gráfico 14 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – *E-mail* 169
Gráfico 15 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - *E-mail* 170
Gráfico 16 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – *Microblogs (Twitter)* 170
Gráfico 17 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - *Microblogs (Twitter)* . 170
Gráfico 18 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – *Blog* Institucional 171
Gráfico 19 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? *Blog* institucional..... 171
Gráfico 20 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – Redes Sociais (Facebook, Google+, etc.) 171
Gráfico 21 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - Redes Sociais (Facebook, Google+, etc.) 172
Gráfico 22 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – Videoconferência (Skype) 172

Gráfico 23 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - Videoconferência (Skype) 172
Gráfico 24 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização ... 174
Gráfico 25 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização ... 175
Gráfico 26 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet 175
Gráfico 27 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet 175
Gráfico 28 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)..... 176
Gráfico 29 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)..... 176
Gráfico 30 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Site ou blog institucional..... 176
Gráfico 31 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Site ou blog institucional..... 177
Gráfico 32 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Páginas de busca (Google, Bing, etc.)..... 177
Gráfico 33 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Páginas de busca (Google, Bing, etc.)..... 177
Gráfico 34 - Questão 8 do teste PT: a informação encontrada nestas fontes preenche as necessidades informacionais?..... 178
Gráfico 35 - Questão 8 do teste BR: a informação encontrada nestas fontes preenche as necessidades informacionais?..... 178
Gráfico 36 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? - Conferência com outras fontes de informação 179
Gráfico 37 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? - Conferência com outras fontes de informação 180
Gráfico 38 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Citações de dados científicos ou referências..... 180

Gráfico 39 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Citações de dados científicos ou referências..... 180
Gráfico 40 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Informações de contato..... 181
Gráfico 41 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Informações de contato..... 181
Gráfico 42 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Utilização de design profissional do site, quanto a aparência..... 181
Gráfico 43 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Utilização de design profissional do site, quanto a aparência..... 182
Gráfico 44 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferência de links quebrados, por exemplo)..... 182
Gráfico 45 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferência de links quebrados, por exemplo)..... 182
Gráfico 46 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Revisão ortográfica dos textos disponibilizados 183
Gráfico 47 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Revisão ortográfica dos textos disponibilizados 183
Gráfico 48 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)..... 183
Gráfico 49 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)..... 184
Gráfico 50 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Links externos para instituições de renome com vínculo a Organização..... 184
Gráfico 51 - Questão 9 do teste BR: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Links externos para instituições de renome com vínculo a Organização..... 185
Gráfico 52 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da

Organização? – Outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações 185
Gráfico 53 – Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações 185
Gráfico 54 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Incluir autoria do texto 186
Gráfico 55 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Incluir autoria do texto 186
Gráfico 56 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Data de criação e/ou atualização da informação 186
Gráfico 57 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Data de criação e/ou atualização da informação 187
Gráfico 58 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo 187
Gráfico 59 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo 187
Gráfico 60 - Questão 10 do teste PT: quando busca informação em um *site*, procura saber que é o autor deste *site*? 188
Gráfico 61 - Questão 10 do teste BR: quando busca informação em um *site*, procura saber quem é o autos deste *site*? 188
Gráfico 62 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Administrativa / burocrática 189
Gráfico 63 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Administrativa / burocrática 190
Gráfico 64 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim da ONG) 190
Gráfico 65 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim da ONG) 190
Gráfico 66 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs) 191
Gráfico 67 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e

compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs) 191
Gráfico 68 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Notícias produzidas por terceiros 191
Gráfico 69 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Notícias produzidas por terceiros 192
Gráfico 70 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Os objetivos da publicação publicada são claros (informados no início do texto)? 193
Gráfico 71 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Os objetivos da publicação publicada são claros (informados no início do texto)? 193
Gráfico 72 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – A publicação cumpre os objetivos de informar? 193
Gráfico 73 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – A publicação cumpre os objetivos de informar? 194
Gráfico 74 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências) 194
Gráfico 75 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências) 194
Gráfico 76 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada) 195
Gráfico 77 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada) 195
Gráfico 78 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos) 195
Gráfico 79 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos) 196
Gráfico 80 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais –

Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes 196
Gráfico 81 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes 196
Gráfico 82 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas ... 197
Gráfico 83 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas ... 197
Gráfico 84 - Questão 13 do teste PT: utilizam algum tipo de *cookie* nas plataformas digitais da Organização (site, redes sociais, etc.)? 198
Gráfico 85 - Questão 13 do teste BR: utilizam algum tipo de *cookie* nas plataformas digitais da Organização (site, redes sociais, etc.)? 198
Gráfico 86 - Questão 14 do teste PT: se sim, qual *cookie* utilizado? 199
Gráfico 87 – Questão 14 do teste BR: se sim, qual *cookie* utilizado? 199
Gráfico 88 - Questão 15 do teste PT: a organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados? 200
Gráfico 89 - Questão 15 do teste BR: a organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados? 200
Gráfico 90 - Questão 17 do teste PT: a organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital? 201
Gráfico 91 - Questão 17 do teste BR: a organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital? 201
Gráfico 92 - Questão 19 do teste PT: assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital 202
Gráfico 93 - Questão 19 do teste BR: assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital 203
Gráfico 94 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Certificação / Assinatura digital 203
Gráfico 95 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Certificação / Assinatura digital 204
Gráfico 96 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Cookies* (coletar informações dos usuários) 204
Gráfico 97 – Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Cookies* (coletar informações dos usuários) 204
Gráfico 98 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – Sistemas interativos (comentários dos usuários, compartilhamento) 205

Gráfico 99 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – Sistemas interativos (comentários dos usuários, compartilhamento) 205
Gráfico 100 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo) 205
Gráfico 101 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo) 206
Gráfico 102 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Backup* dos dados 206
Gráfico 103 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Backup* dos dados 206
Gráfico 104 - Questão 21 do teste PT: fazem análise de estatísticas de acesso do *site* ou redes sociais da Organização? 207
Gráfico 105 - Questão 21 do teste BR: fazem análise de estatísticas de acesso do *site* ou redes sociais da Organização? 207
Gráfico 106 - Questão 22 do teste PT: as informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões 208
Gráfico 107 - Questão 22 do teste BR: as informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões 208
Gráfico 108 - Questão 23 do teste PT: acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada 209
Gráfico 109 - Questão 23 do teste BR: acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada 209
Gráfico 110 - Questão 24 do teste PT: retificação de informações publicadas nos últimos 12 meses 210
Gráfico 111 - Questão 24 do teste BR: retificação de informações publicadas nos últimos 12 meses 210

LISTA DE SIGLAS

APD	Ajuda Pública ao Desenvolvimento
CACS	Cidades Ativas Cidades Saudáveis
CARE	American Co-operative Agency for Relief Everywhere
CBVE	Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial
CLAYSS	Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario
CICV	Comite Internacional da Cruz Vermelha
CIDA-C	Centro de informação e documentação anti-colonial
CIDAC	Centro de informação e documentação Amílcar Cabral
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNBB	Conferência Nacional dos Bispos do Brasil
CNPV	Conselho Nacional de Promoção de Voluntariado
COEP-RJ	Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida
CONCORD	European NGO Confederation for Relief and Development (Confederação Europeia das ONGD de Desenvolvimento e Acção Humanitária)
DELTA	Dicionário Eletrônico de Termos Arquivísticos
DeltCI	Dicionário eletrônico de terminologia em Ciência da Informação
EBL	Evidence Based Librarianship (Biblioteconomia Baseada em Evidências)
EBLIP	Evidence Based Library and Information Practices (Bibliotecas e Práticas Informacionais Baseadas em Evidência)
EBM	Evidence-Based Medicine (Medicina Baseada em Evidência)
ENED	Estratégia Nacional de Educação para o Desenvolvimento
Federasul	Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul
FIERGS	Federação das Indústrias do Rio Grande do Sul

GT	Grupo de Trabalho
GTED	Grupo de Trabalho de Educação para o Desenvolvimento
GTRHC	Grupo de Trabalho de Recursos Humanos para a Cooperação
IAVE	International Association for Volunteer Efforts
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBP	Instituto Brasileiro de Petróleo
ICP	Instituto da Cooperação Portuguesa
ICP-Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas - Brasil
ICPD	Informação e Comunicação em Plataformas Digitais
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPAD	Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento
LA LIGA	Liga Iberoamericana para a Superação da Pobreza e a Inclusão Social
OAB-SP	Ordem dos Advogados do Brasul – São Paulo
ODM	Objetivos de Desenvolvimento do Milénio
ONG	Organizações Não-Governamentais
ONGD	Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento
ONU	Nações Unidas
OSC	Organizações da Sociedade Civil
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
Oxfam	Oxford Committee for Famine Relief
PETV	Programa de Estimulo ao Trabalho Voluntário
PJV	Parceiros Jovens Voluntários
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PV	Parceiros Voluntários
RNAJ	Rede Nacional de Associativismo Jovem

RSI	Responsabilidade Social Individual
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
VNU / UNV	Programa Voluntários das Nações Unidas / United Nations Volunteers
VPF	Voluntário Pessoa Física
VPJ	Voluntário Pessoa Jurídica
VO.U	Associação do Voluntariado Universitário

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO **22**

1. A INFORMAÇÃO COMO FENÔMENO SOCIAL **35**

1.1 Em busca da definição dicionarizada de conceitos operatórios 35
1.2 A informação e o profissional da informação 39
1.3 Aspetos negativos da informação 45
1.4 O valor da informação 48

2. COMO RECONSTRUÍMOS O PASSADO: INDÍCIO, EVIDÊNCIA E PROVA **54**

2.1 Do indício 55
2.2 Da evidência 58
2.3 Da prova 68
2.4 Da informação digital como indício, evidência e prova: modelos de validação 75
2.5 Elementos para uma evidência digital 86

3. ENQUADRAMENTO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA **101**

3.1 Nota prévia 101
3.2 Terceiro Setor – histórico e evolução 102
3.3 Casos de estudo: organizações não-governamentais em Portugal 109
3.3.1 Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento (ONGD) 111
3.3.2 Associação de Voluntariado Universitário – VO.U 119
3.4 Casos de estudo: organizações não-governamentais no Brasil 124
3.4.1 Parceiros Voluntários 126
3.4.2 Fundação Thiago de Moraes Gonzaga 137
3.4.3 Riovoluntário 142

4. METODOLOGIA E ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS **148**

4.1 Metodologia de pesquisa 148
4.2 Análise Descritiva 150
4.2.1 Pesquisa exploratória e aplicação dos pré-testes 151
4.2.2 Resultados de investigação 163
4.2.3 Perfil da produção de evidência em plataformas digitais 211

5 UM MODELO DE EVIDÊNCIA DA INFORMAÇÃO E SUA APLICABILIDADE EM PLATAFORMAS DIGITAIS **220**

CONSIDERAÇÕES FINAIS **243**

REFERÊNCIAS **248**

APÊNDICE I – PRÉ-TESTE **258**

APÊNDICE II – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO **262**

APÊNDICE III – TESTE ELETRÔNICO **263**

ANEXO I – LEI 66/98 (PORTUGAL) **271**

ANEXO II – LEI 9.608/98 (BRASIL) **274**

ANEXO III – DECRETO 5.313/04 (BRASIL) **275**

INTRODUÇÃO

No contexto do Programa Doutoral de Informação e Comunicação em Plataformas Digitais desenvolveu-se um modelo teórico sobre informação em plataformas digitais, avaliando como a mesma se constitui em evidência, tendo como base teórica, principalmente, a Ciência da Informação e as Ciências da Comunicação.

A partir do modelo teórico desenvolvido e em conjunto com a observação de sua aplicabilidade em plataformas digitais utilizadas por organizações não-governamentais em Portugal e no Brasil, entendemos que esta tese pode contribuir a respeito do tema em debate.

Este tema, acerca da informação em plataformas digitais, torna-se muito pertinente, na medida em que inexiste uma discussão científica e epistêmica, dentro da Ciência da Informação e das Ciências da Comunicação.

Na área da Ciência da Informação ou das disciplinas que tem a informação como seu objeto de estudo, a análise da informação como prova ou como meio para chegarmos à ela é um campo já discutido por muitos profissionais. Pretende-se colocar o valor da evidência da informação em foco.

Como o modelo não aborda especificamente a informação como prova, e sim como evidência, retiraremos o caráter jurídico implícito na prova. Deste modo, podemos trabalhar a informação sem necessariamente haver uma legitimação do Estado em seu conteúdo e forma, caraterísticas próprias da prova e utilizada também na Arquivística, na Diplomática, no Direito e nas áreas que tratam de documentação em geral.

Tratando a informação como evidência, estaremos trabalhando com as verdadeiras fontes que a Arquivística, a Ciência da Informação e as Ciências da Comunicação utilizam em seus estudos. A Arquivística em conjunto com a Ciência da Informação desenvolvendo o objeto científico (informação evidencial) e Ciências da Comunicação como parte de seu objeto de estudo (a comunicação e a interação desta evidência).

A investigação realizada consistiu na perceção de vários fatores envolvendo a informação em um ambiente digital: as mudanças da relação entre a informação e seu sujeito produtor/utilizador, as novas interações ocorridas entre os sujeitos na

troca de informações, a massiva produção informacional neste ambiente, a dinamicidade e a ubiquidade da informação, além da perspetiva de inter e transdisciplinaridade, própria da Ciência da Informação no tratamento do seu objeto de estudo.

A compreensão de uma característica específica do nosso objeto de estudo (e que permeia praticamente todos as áreas científicas) – a informação – e a inovação na abordagem - uma virada epistêmica frente as tradicionais escolas teóricas – são nosso ponto de partida.

Sobre a mencionada característica específica da informação: uma das principais questões emancipadoras da Arquivística perante as outras ciências, em que desempenhou um papel de ciência auxiliar no decorrer de sua trajetória (nomeadamente a serviço da Administração, da História e do Direito), é justamente o valor probatório do documento.

Em Portugal, segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística de 1993, o valor probatório é “o valor inerente aos documentos de arquivo, na medida em que consignam ou comprovam direitos e obrigações e são garantidos como garantia e fundamento de atos, factos e acontecimentos” (*apud* Silva, 2006, p.166). No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, o termo é definido como “valor intrínseco que permite a um documento de arquivo servir de prova legal” (BRASIL, 2005, p.172).

Esta definição conferiu à Arquivística e ao Arquivista um *status* de guardião/custodiador dos registros, mantendo a autenticidade e a fidedignidade destes acervos, conforme os preceitos da Diplomática, disciplina que nasce na Idade Média mediante suspeitas de falsificação de documentos, e que analisa e verifica a estrutura e autenticidade dos documentos. A Arquivística, em junção a Diplomática, torna-se fonte de legitimação para a História e, principalmente, para o Direito, através dos Órgãos de Poder e exercício de autoridade, onde é estabelecido “o regime das provas legais ou *statuory proofs*. No âmbito da prova judiciária, estas diferentes mutações realizam a passagem do ‘oral’ ao ‘escrito’ que é o sentido epistemológico de uma modernidade anunciada [...]” (GIL, 1988, p.39).

Nas Ciências Documentais e, sobretudo, na disciplina Diplomática, o documento possui valor em si, isto é, aquilo que está registrado manifesta a vontade do seu produtor e torna-se irrefutável, cristalizando um fato ou acontecimento a partir

do seu registro. Dentro deste pensamento, qualquer outro objeto terá menos valor de prova do que o documento em seu sentido formal.

Observamos que nas três escolas teóricas arquivísticas (Cf. ROUSSEAU, COUTURE, 1998), a Arquivística tradicional (voltada para o valor secundário do documento e aos arquivos históricos), os *records management* (com foco no valor primário dos documentos e na gestão documental) e a arquivística integrada (abordando tanto os valores primário e secundário de forma articulada e científica), levando em conta suas especificidades, a abordagem quanto ao valor probatório dos documentos é a mesma, tanto no valor primário (administrativo, como valor jurídico) quanto no secundário (histórico, como valor de testemunho).

A produção de informação através de documentos oficiais, legitimados pelas instituições ou através do conhecimento gerado por especialistas reconhecidos, foi, durante quase toda a história, a única fonte de informações considerada válida, segura e verdadeira. Os acervos documentais, custodiados por arquivos, centros de documentação e instituições de memória correlatas, foram e continuam sendo os fiéis depositários da história da sociedade, ao menos em relação aquela que se decidiu preservar.

Contudo, vários fatores contribuíram na rutura destes paradigmas tradicionais na constituição de uma Sociedade da Informação a qual vivemos atualmente, baseados, principalmente, em dois eixos centrais: a complexidade e a tecnologia. O mundo e as relações sociais tornaram-se cada vez mais complexos, formando um sistema interativo, de múltiplas vozes e fontes, e refletindo na forma de produção, usos e fluxos da informação.

As mudanças profissionais do Arquivista na Sociedade da Informação (mas também do Bibliotecário, Documentalista e diversos profissionais que trabalham com informação e documentação) frente às TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) possuem um grande cunho técnico, fundamentado em boas práticas e usos das ferramentas digitais que possibilitam a indexação, o controle, a recuperação e a disseminação da informação, com o acréscimo do ambiente colaborativo que as plataformas atuais têm demonstrado. Ou seja, o uso das TIC veio facilitar o desenvolvimento das práticas de organização e de controlo dos acervos, estes milenares, e agilizar o acesso à informação.

Entretanto, apesar de importantes, estas mudanças não estão restritas somente aos usos das TIC e a dimensão técnica. A constante reflexão e pesquisa

científica de forma trans e interdisciplinar, algo muito identificado com as Ciências Sociais, podem-nos levar a outros patamares de compreensão dos fenômenos humanos e conceção de novas práticas e teorias.

Após investigar sobre a implantação e usos das assinaturas digitais no Tribunal Federal da Quarta Região - Brasil (ROCKEMBACH, 2009), como instrumento de legitimação da informação digital enquanto prova, aprofundamos esta questão, compreendendo como o sujeito reconstrói fatos e acontecimentos passados a partir das fontes de informação a que tem acesso.

Além disto, visamos contribuir com inovação na construção, abordagem e sistematização de uma teoria envolvendo Arquivística e Ciência da Informação, mas também baseada e aplicável a outras ciências correlatas de forma transdisciplinar, tendo como pano de fundo, nomeadamente, as plataformas digitais.

A inquietação inicial da investigação surgiu da observação de verbetes que compõem o Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação (DeltCI), o qual será exposto adiante, e da análise de vários conceitos, dentre os quais um nos chamou a atenção: o valor probatório da informação, plenamente reconhecido em diversas ciências, apesar de por vezes não claramente identificado, e o possível valor de evidência da informação. Em nossa tese ainda relacionamos o valor indicial da informação, que não consta no DeltCI.

Afinal, o que é uma prova? E uma evidência? E um indício? Quais as diferenças e semelhanças entre estes conceitos? Como questão ontológica isto divide filósofos desde os tempos da Grécia Antiga até os dias atuais.

E o que é informação? Uma área mais recente de estudos, a Filosofia da Informação, preocupa-se em estudar os aspetos ontológicos e epistemológicos, relacionados com o tema.

Todavia, não podemos nos resumir aos planos teórico e epistemológico, transpondo o discurso filosófico, que continua sendo extremamente necessário, para os campos prático e cotidiano. Isto ficará visível quando enxergarmos as possibilidades de aplicabilidade da teoria em plataformas digitais.

Com o intuito de observar como a informação e a sua comunicação constituem-se em evidência e, traçando um comparativo entre os meios digitais e os tradicionais analógicos, esta pesquisa desenvolveu um modelo teórico levando em conta os estudos em Ciência da Informação e em Ciências da Comunicação. Desta forma, surgiu a seguinte questão de investigação: "Porque é necessária a adoção de

um novo modelo para avaliar a informação como evidência em Plataformas Digitais?"**.**

Para fins de validação ou refutação de alguns pressupostos, elencamos duas hipóteses que achamos oportunas por revelarem-se importantes no que tange à análise da informação em plataformas digitais, envolvendo seu valor como evidência.

A primeira hipótese levantada foi: “As caraterísticas de dinamicidade, relevância e ubiquidade da informação em plataformas digitais tornam o modelo histórico/diplomático, o modelo matemático e o modelo da Biblioteconomia Baseado em Evidências anacrônico para analisar a atual realidade de gênese e fluxo informacional na sociedade tecnológica”.

Já a segunda hipótese consistia na seguinte afirmativa: “A reconstrução da memória através de indícios, evidências e provas em plataformas digitais também é dinâmica, necessitando de um modelo complexo de valor de evidência, que ao invés de controlar a veracidade da informação, estude como vai sendo inserida verdade, inverdade e diversos pontos de vista sobre o mesmo acontecimento”.

O objetivo geral foi questionar se o valor de evidência da informação é compatível com plataformas digitais e quais são os elementos necessários nesta avaliação, tendo como referência, nomeadamente, a literatura da área da Arquivística, Ciência da Informação, Filosofia da Informação e Ciências da Comunicação. A partir desta literatura e com base em estudo de caso realizado em organizações não-governamentais sediadas em Portugal e no Brasil, elaboramos um modelo teórico e analisamos a sua aplicabilidade sobre informação em plataformas digitais.

Para atingirmos o objetivo geral, podemos destacar os seguintes objetivos específicos: analisar, conceitual e teoricamente, no contexto da Ciência da Informação, a informação como evidência de fatos e acontecimentos, bem como os elementos que contribuem para a construção da evidência, servindo de base ao modelo teórico a ser proposto.

Em segundo lugar, descrever quais são as caraterísticas dos modelos teóricos então vigentes para determinar o valor probatório e/ou valor de evidência da informação em plataformas digitais.

Num momento seguinte comparar quais são as consequências em adotar um modelo em detrimento de outro.

Por fim, propor um modelo de avaliação da informação produzida em plataformas digitais quanto aos aspetos de evidência da informação.

Situamos nossa pesquisa sob à luz de três paradigmas que se complementam entre si e que destacamos abaixo:

- Paradigma da Complexidade (MORIN, 1990, 2005);
- Paradigma Tecnológico (CASTELLS, 2005);
- Paradigma Pós-Custodial (SILVA e RIBEIRO, 2002)

Justificamos nossas escolhas por estes enfoques epistemológicos, que nos auxiliam à composição do objeto de pesquisa, pois os três paradigmas têm ligações muito fortes, nomeadamente, pela Teoria Sistêmica proposta inicialmente por Bertalanffy (1977).

Além disto, colaboram com a fundamentação da pesquisa que possui, por um lado, um cariz tecnológico expressado pela informação em plataformas digitais e, por outro lado, uma discussão epistemológica e de análise conceitual do caráter da evidência, principalmente para as ciências que tem a informação ou o documento como objeto de estudo.

O Paradigma da Complexidade, tecido por Morin (1990, 2005) tem como caraterísticas o pensamento sistêmico e construtivista, onde o entendimento das relações entre os elementos e a complexidade multifatorial (múltiplas causas sobre os efeitos gerados) são componentes significativos na compreensão do paradigma.

Castells (2005) coloca uma nova perspetiva, a partir do Paradigma Tecnológico, onde a tecnologia desloca-se dos laboratórios da ciência para a sociedade, numa forte presença em todos os meios, “como a informação é uma parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados [...] pelo novo meio tecnológico” (CASTELLS, 2005, p.108).

Outras caraterísticas deste paradigma são a lógica das redes ou conjunto de relações (disposição em forma de rede), a flexibilidade dos processos e organizações, a convergência tecnológica, a abrangência e complexidade dos sistemas (CASTELLS, 2005, p.108-113).

Para explicarmos o Paradigma Pós-Custodial, precisamos contrapô-lo ao Paradigma Custodial, que esteve presente em quase toda a história da

documentação. Para isto, vamos nos valer novamente do DeltCI. Segundo Silva (2006, p.158), o Paradigma Custodial sinaliza-se a partir da Modernidade "sob a égide do desenvolvimento e da consagração da História, das instituições memorialísticas e custodiadoras […] como os Arquivos, as Bibliotecas e os Museus".

Entre suas caraterísticas podemos apontar resumidamente (Cf. SILVA, 2006, p.158):

- Primado da História como fonte legitimadora e matriz modeladora (formadora);
- Necessidade custodial extrema, alimentando o discurso historiográfico, bem como o mercado de bens antigos e raros e objetos de arte;
- Operacionalização do acesso ao acervo por normas e procedimentos desenvolvidos de forma empírica, muitas vezes anacrônicos em relação as tecnologias e alguns com técnicas científicas (nomeadamente as referentes à conservação e ao restauro).

Em oposição, surge o Paradigma Pós-Custodial, que tem seu eixo na informação, no estudo científico e nos usos de tecnologias, que potencializam os efeitos da pós-custódia, onde a "[...]preocupação com a custódia e a 'ritualização' do documento é secundarizada pelo estudo científico e pela intervenção teórico-prática na produção, no fluxo, na difusão e no acesso (comunicação) da informação [...]" (SILVA, 2006, p.158). A transição do Paradigma Custodial para o Pós-Custodial é algo que acontece de modo mais suave do que previsto por Kuhn (1996) em suas teorias de revolução e quebra dos paradigmas, mas ocorre de uma forma bastante complexa.

Além da migração do foco na guarda e na conservação dos documentos (Paradigma Custodial) para a valorização da informação como fenômeno humano e social, outras caraterísticas distinguem o Paradigma Pós-Custodial, Informacional e Científico do paradigma anterior. Desta forma citamos: o constante dinamismo informacional, a priorização do acesso à informação, o imperativo de questionar, compreender e conhecer a informação social, o quadro teórico-funcional em maior sintonia com às Ciências Sociais e na compreensão do social e da cultura, e a lógica científico compreensiva da informação na gestão (SILVA, 2006). O Paradigma Pós-

Custodial surge em meio às mudanças explícitas da informação com os usos de aparatos tecnológicos.

E porque o termo científico na denominação deste paradigma? Para sedimentação de uma área, é necessário a delimitação de uma identidade científica, objeto e método de pesquisa. Assim a Ciência da Informação, na necessidade de um método de pesquisa, adota o Método Quadripolar.

Para operacionalizarmos o trabalho a partir de um método científico optamos pela escolha do Método Quadripolar, utilizado com êxito no desenvolvimento de pesquisas científicas, sobretudo nas Ciências Sociais, e adaptado à Ciência da Informação.

Através deste método é possível obter um *feedback* constante entre os quarto pólos que o formam. Estes pólos são o Pólo Epistemológico, onde explicitamos o(s) paradigma(s) que utilizamos como base da pesquisa, o Pólo Teórico, onde relacionamos as diversas teorias a respeito de nossa temática, o Pólo Técnico, que corresponde a todas as técnicas utilizadas na pesquisa, desde coleta de dados à análise dos mesmos e o Pólo Morfológico, que constitui-se no *output* da pesquisa científica e em toda publicação de resultados decorrentes desta.

O Método Quadripolar foi definido para atender as questões das Ciências Sociais, visto a perceção de que o método científico linear, aplicado com sucesso nas Ciências Exatas, não atendia todas necessidades da área, por tratar-se de um método mais rígido. A investigação científica “não pode ser restringida a uma visão meramente tecnológica ou instrumental, devendo ser perspetivada por forma a superar-se o debate 'tradicional' entre 'quantitativo' e qualitativo' e por forma ainda a promover-se o fecundo intercâmbio interdisciplinar” (SILVA, RIBEIRO, 2002. p. 87).

O Método Quadripolar propõe à investigação científica a promoção de intercâmbio interdisciplinar através destes quatro pólos, passíveis de interagir de forma dinâmica. A figura 1 ilustra o Método Quadripolar:

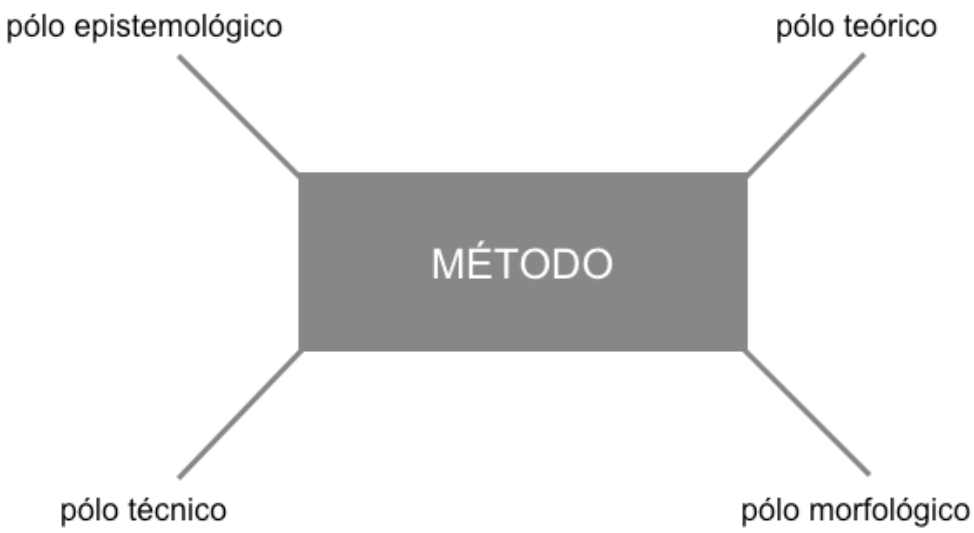


Figura 1 - Método Quadripolar (SILVA, RIBEIRO, 2002, p.86)

No Pólo Epistemológico do Método Quadripolar, procuramos mostrar o paradigma escolhido pelo pesquisador para tratar do assunto, paradigma este que de certa forma reflete nos resultados do trabalho. Também situamos nosso objeto em relação ao paradigma escolhido, decisão que irá influenciar todo o desenvolvimento do trabalho e seus resultados.

Além disto, o Pólo Epistemológico serve também como vigilância crítica, incidindo sobre todo processo de investigação, fazendo com que o pesquisador se mantenha em constante revisão conforme os estudos foram avançando. Assim, os demais pólos estão condicionados pelo Pólo Epistemológico.

Uma das caraterísticas do Pólo Epistemológico é que ao tornar-se frágil, reconhecendo suas limitações, torna-se forte, pois entra num processo de eterna vigilância crítica da pesquisa científica.

É no Pólo Teórico que definimos nosso objeto de estudo e o problema de pesquisa, traçamos nossos objetivos, formulamos nossas hipóteses e onde discorremos as teorias necessárias para o aprofundamento do tema em estudo. Em nosso caso envolveram todas componentes que demonstram a informação como evidência em plataformas digitais.

No caso da pesquisa realizada as teorias e os conceitos estudados foram da Ciência da Informação, Arquivística, Ciências da Comunicação e da Filosofia,

nomeadamente, Filosofia da Informação. A Teoria Sistêmica também foi utilizada na nossa pesquisa.

O Pólo Técnico envolve as ferramentas de pesquisa utilizadas para validar ou refutar as teorias e hipóteses propostas, onde incluímos desde a revisão do estado da arte, a metodologia de pesquisa, a aplicação dos instrumentos de pesquisa, a coleta de dados e a análise dos mesmos.

Este pólo encontra-se em permanente e interativo balanço com o Pólo Teórico, visto que a interpretação dos resultados da análise dos dados coletados, mediante a aplicação dos instrumentos de pesquisa, é realizada a partir do arsenal teórico do pesquisador.

O último dos pólos, o Pólo Morfológico, corresponde ao *output* da pesquisa, consiste na formalização dos seus resultados através de publicações e, neste caso, a própria tese. Os resultados servem de *input* ao Pólo Epistemológico, pois este é realimentado pelas publicações resultantes das pesquisas científicas.

A tese encontra-se estruturada da seguinte forma:

No capítulo 1 – A informação como fenômeno social - apresentamos a contextualização teórica, recurso importante e essencial em qualquer pesquisa científica. Utilizando o Método Quadripolar para desenvolvimento da pesquisa, situamo-nos no Pólo Teórico, enquanto discussão das teorias relacionadas com nosso assunto, e no Pólo Técnico, como forma de realizar um levantamento do que existe publicado no tema em questão.

Primeiramente abordamos a informação sob um ponto de vista fenomenológico e explicando como os profissionais da informação interagem com este objeto científico, por meio de diversas abordagens.

Outra conceção que buscamos clarificar é em relação aos conceitos de informação, desinformação e falha na informação (*misinformation*). Habitualmente, a informação é somente retratada pelo seu aspeto positivo, onde está ligada diretamente a construção de conhecimento e saber humano. Entretanto, outros aspetos são igualmente importantes, como quando a informação gera uma apreensão manipulada da realidade consensual, de forma intencional (desinformação ou *disinformation*) ou não intencional (falha na informação, ou *misinformation*). Estes aspetos são discutidos tendo como base a obra de Luciano Floridi (1996, 2010, 2011).

Além disto, um fato ou acontecimento pode adquirir várias formas, o que pode gerar diversos pontos de vista sob uma mesma realidade. Neste caso nem um, nem outro, possuem as qualidades de verdadeiro *versus* falso.

O valor da informação também é tratado neste capítulo, discutindo o que pode ser considerado um atributo de valor, consoante distintos autores e áreas, para que possamos posteriormente tratar do valor de evidência. Os valores primário e secundário agregado à informação (COUTURE, ROUSSEAU 1998), os valores intrínseco e instrumental (ALMEIDA, 2009) e a relevância da informação (CAPURRO, 2003, SARACEVIC, 1996) são tratados nesse capítulo.

Ainda situados no Pólo Teórico, adentramos no Capítulo 2 - Como Reconstruímos o passado: indício, evidência e prova. Neste capítulo abordamos teorias sobre os conceitos de indício, evidência e prova, momento crucial à construção de nosso modelo de análise de valor de evidência em plataformas digitais. Reservamos a cada um desses conceitos uma divisão do capítulo, respetivamente, a fim de aprofundarmos as teorias, dialogando com autores como Carlo Ginzburg (1989, 1991) e Fernando Gil (1988, 1996, 1998, 2005).

Em sequência, nossa perspetiva é colocada em três modelos de análise já constituído, quais sejam: a Diplomática, a Teoria Matemática da Evidência e a Biblioteconomia Baseada em Evidências. Conhecer outros modelos de análise auxilia-nos a perceber as necessidades inerentes para avaliação da informação como evidência.

A última parte do segundo capítulo é dedicada à discussão/apresentação dos elementos para uma evidência digital (SILVA, 2006), quais sejam: tipo informacional, contexto orgânico, situação, memória orgânica, interatividade e necessidade. Estes elementos são base para nossa investigação e análise, servindo como apoio na construção do modelo teórico que nos propomos.

O capítulo 3, localizado no Pólo Técnico, é dedicado ao enquadramento da pesquisa, ao abordarmos o ambiente de realização do estudo de caso. Primeiramente contextualizamos o Terceiro Setor, através de seu histórico e evolução, para em um segundo momento, abordarmos os conceitos e a estrutura que identificam as organizações não-governamentais nos países onde realizamos a pesquisa.

Para conhecermos melhor as caraterísticas das plataformas digitais em que incidirá o modelo que avaliará a informação como evidência, apresentamos neste

capítulo uma descrição de cinco organizações não-governamentais e das plataformas digitais utilizadas, representadas por cinco *sites* da *web,* dois portugueses e três brasileiros. Além dos *sites*, redes sociais e outras plataformas utilizadas pelas organizações também foram analisadas e descritas.

As plataformas digitais portuguesas são representadas aqui pelos *sites* da Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento (ONGD), de Lisboa e da Associação de Voluntariado Universitário (VOU), do Porto.

As plataformas digitais brasileiras, por sua vez, são representadas pelos *sites* da ONG - Parceiros Voluntários e da Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, ambas da cidade de Porto Alegre, e da organização RioVoluntário, do Rio de Janeiro.

As organizações apresentadas foram os locais de aplicação do pré-teste da pesquisa que executam diversos programas sociais e humanitários, atendendo milhares de pessoas por ano. Devido ao trabalho expressivo realizado e o reconhecimento que recebem por tais ações, constituem-se em um rico ambiente informacional sobre este setor.

É no capítulo 4 que abordamos a metodologia de pesquisa e a investigação realizada, através dos instrumentos de pesquisa selecionados para o estudo, da análise das informações disponíveis nas plataformas digitais do estudo de caso e das entrevistas realizadas com os responsáveis pelas plataformas. Apresentamos os resultados da pesquisa exploratória e da aplicação dos pré-testes e dos testes, os detalhes e as observações quanto a forma como se procedeu a coleta de dados.

Em sequência, apresentamos a discussão dos resultados obtidos em nossa investigação, a partir da análise dos dados coletados e à luz da revisão bibliográfica que trazemos no segundo capítulo, contextualizando teoricamente o tema em questão. Desta forma, relacionamos os resultados de investigação à corroboração ou à refutação das hipóteses e em consonância com os objetivos propostos para a Tese.

Nesta parte do capítulo estão apresentados os resultados do inquérito, provenientes de 38 organizações não-governamentais de Portugal e do Brasil que participaram da pesquisa.

É na terceira parte deste capítulo “Perfil da produção de evidência em plataformas digitais pelas Organizações Não-Governamentais” que apresentamos nossa análise dos dados advindos da investigação científica realizada.

No capítulo 5 apresentamos modelo proposto para avaliação da informação como evidência em plataformas digitais e como ele se sistematiza.

Por fim, apontamos as conclusões da pesquisa, com base nos objetivos elencados e as contribuições, teóricas e práticas, advindas do presente estudo.

Vamos, portanto, a uma análise conceitual destes termos, sua sistematização, para então progredir até as aplicações práticas em meios digitais.

1. A INFORMAÇÃO COMO FENÔMENO SOCIAL

Neste capítulo trataremos da informação em termos de definição terminológica e sua delimitação conforme o intuito da pesquisa. Trataremos também do profissional da informação e da sua relação com Arquivística, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Ciências da Comunicação e Ciência da Computação/Informática.

Em seguida, os aspetos negativos da informação discutidos por Floridi (1996, 2010), nomeadamente *disinformation* (ou desinformação)*, e misinformation (*ou falha na informação) passam a ser o ponto de nossa discussão.

A última parte deste capítulo é dedicada à abordagem do valor da informação: valor de uso, os valores primário e secundário no campo da Arquivística (COUTURE, ROUSSEAU, 1998), valores intrínseco e instrumental (ALMEIDA, 2009) e relevância da informação (CAPURRO, 2003, SARACEVIC, 1996).

1.1 Em busca da definição dicionarizada de conceitos operatórios

As discussões, bem como a revisão de literatura, que envolve a parte de contextualização teórica desta pesquisa levou em conta, principalmente, conceitos e abordagens da Ciência da Informação. Porém, como refere-se a um objeto trans e interdisciplinar, a informação em um ambiente digital, recorremos também a outras ciências e disciplinas, a fim de explicar o fenômeno a ser pesquisado.

Nossa pesquisa baseou-se na discussão teórica dos conceitos de prova, indício e evidência em Ciência da Informação, aplicados às plataformas digitais, com maior incidência sobre a evidência e seu valor enquanto informação e memória de fatos ocorridos.

A validação da pesquisa partiu da modalidade estudo de caso, tendo como fonte de pesquisa, instituições do Terceiro Setor no Brasil e em Portugal.

Mas porque é importante definir os conceitos de prova, indício e evidência em Ciência da Informação?

Qual a relação entre estes três conceitos? E quais são suas diferenças? Como isso se aplica as tecnologias de informação e comunicação?

Primeiramente, os conceitos são fruto do conhecimento consolidado, produzido através de pesquisa científica. O conceito "é todo processo que torne possível a descrição, a classificação e a previsão de objetos cognoscíveis" (MARTINS, THEÓPHILO, 2007, p.33). Novas tecnologias, processos e enquadramentos teóricos podem fortalecer, invalidar ou modificar os fundamentos de uma disciplina.

A constante reflexão sobre os conceitos utilizados em uma ciência é um fator chave para sua evolução e para uma adequada representação do objeto de estudo e seus fenômenos.

Neste caso, um bom exemplo que merece ser citado e tem relação direta com o termo que foi o ponto de partida da presente tese, é o projeto que culminou na criação do "Dicionário eletrônico de terminologia em Ciência da Informação" (DeltCI)[1] que além de aprofundar conceitos comuns em Ciência da Informação e áreas afins, possibilitou o acesso à informação produzida no projeto através dos meios eletrônicos.

A ideia de criação deste dicionário teve origem em um projeto de pesquisa intitulado "Dicionário Eletrônico de Termos Arquivísticos" (DELTA)[2] , inicialmente tendo como equipe responsável os professores Attílio Provedel e Lucia Helena Miranda Corrêa (Universidade Federal do Espírito Santo - Brasil) e o professor Armando Malheiro da Silva (Universidade do Porto – Portugal). O projeto é datado de 2004 e teve como instituição responsável o Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo.

---

[1] O site DeltCI encontra-se vinculado ao endereço institucional do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo (CCJE / UFES), local onde fica localizado o curso de Arquivologia da UFES. http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/ (Acessado em junho 21, 2012). Os verbetes inclusos no DeltCI também foram publicados no livro "A Informação: Da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico" (SILVA, 2006, p.137-167).

[2] Projeto de pesquisa – Dicionário Eletrônico de Termos Arquivísticos. http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/textos/Projecto_DeltCI.pdf (Acessado em junho 21, 2012). Pudemos observar em comunicação realizada no V Congresso de Arquivologia do Mercosul (PROVEDEL et. al 2005) que a versão anterior a atual do DeltCI (nesta época, Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação e Arquivologia) possuia outra estrutura, com a busca segmentada por área (Arquivística, Biblioteconomia, Administração, Informática, Direito, História, Sociologia, Ciências Contábeis) e com os verbetes ainda no formato mais clássico dos dicionários arquivísticos anteriormente citados, tanto aqueles mencionados na introdução da tese como os que estão referenciados na nota de rodapé número 3.

Este dicionário tinha como objetivo "o desenvolvimento de um sistema hipertexto em ambiente computacional para implementação de um dicionário eletrônico de termos arquivísticos" (PROVEDEL, CORRÊA, SILVA, 2004, p.9).

Contudo, mais do que o formato apresentado (em meio digital, hipertextual e de acesso livre), que, sem dúvida, já o tornava muito interessante para a época, chama-nos a atenção a forma de tratamento dos verbetes disponibilizados, considerado raro até os dias de hoje.

No decorrer do tempo, o dicionário trocou o nome, de DELTA passou a chamar-se DeltCI, e também mudou a forma de tratamento dos verbetes. Inicialmente previa ser estruturado de um modo clássico de dicionários conhecidos em Arquivística[3], focado nos termos e na sua definição de forma sucinta, evoluindo para uma forma mais enciclopédica[4], aproximando-se, por exemplo, aos dicionários temáticos e especializados por área ou disciplina científica.

Deste modo, os termos abordados vieram a ser tratados em maior profundidade, com referências a autores de forma trans e interdisciplinar. Os objetivos tornam-se não só uma questão ontológica (definir o que é), mas ligam-se também a questões epistemológicas (às origens, às teorias e ao conhecimento acerca do conceito).

A primeira versão beta do DeltCI foi apresentada no dia 06 de novembro de 2007, no campus da Universidade Federal do Espírito Santo. Seu *layout*, posteriormente atualizado, tornou acessível uma nova versão, a atual que, conforme noticiado, "Está, pois, acessível a edição experimental online e a equipa responsável pelo projeto fica a aguardar as críticas, sugestões e uma usabilidade intensa que permita, dentro de um ano mais ou menos, repensar a interface e a própria

[3] A exemplo dos dicionários de terminologia arquivística editados por associações (Dicionário de Terminologia Arquivística - Associação de Arquivistas do Estado de São Paulo, 1996 ou o *Glossary of Archival and Records Terminology – Society of American Archivists*. http://www2.archivists.org/glossary. Acessado em outubro 15, 2012) ou por instituições arquivísticas (Dicionário brasileiro de terminologia arquivística, Arquivo Nacional, 2005 ou do *National Archives of Australia*. http://www.naa.gov.au/records-management/publications/glossary.aspx. Acessado em outubro 15, 2012).

[4] Para além do DeltCI temos também outros exemplos, embora menos comuns, de dicionários com perfil mais enciclopédico no campo da Arquivística ou Ciência da Informação. Ver: LAMIZET, Bernard; SILEM, Ahmed.(1997). Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication. Paris: Ellipses-Édition Marketing e JORDÁN, Victor Hugo Arévalo. (2003) Diccionario de Términos Archivísticos. Córdoba, Ediciones del Sur.

estrutura"[5]. O site encontra-se ainda no ar, entretanto não foi mais atualizado desde 18 de abril de 2008, data do último verbete incluso/editado.

Torna-se importante a continuidade do projeto[6], na medida que auxilia os pesquisadores e estudantes da área a contextualizar suas investigações e contribui com *insights* para novas pesquisas.

Na Ciências da Informação, e particularmente na Arquivística, alguns dos fatores apontados como problemas na convergência de uma terminologia universal vão desde (SILVA et. al, 1998, p.236):

- a polissemia vocabular que desemboca, muitas vezes, na confusão conceptual e na desmultiplicação de referências a significantes diferentes;
- as ténues fronteiras de significado entre termos de um dado sistema, cuja abrangência ampla e plural não permite uma interpretação única e fiel de uma idéia ou de um conceito que se pretende transmitir;
- os *false-friends* que nos fazem entender significados bem diferentes daqueles a que realmente correspondem os seus significantes
- a valiosa diversidade da tradição e prática jurídica e administrativa de um país, cujos reflexos se repercutem inevitavelmente na produção documental e informativa;
- a diferenciação do mundo arquivístico entre países, que por mais afinidades que tenham entre si, é sempre desigual, não permitindo, pois, a adopção de termos cuja tradução dificilmente quase nunca dá uma compreensão escorreita de um conceito na sua verdadeira e completa acepção.

---

[5] Extraído da sessão notícias do DeltCI. Publicado em 28 abr. 2008. http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/noticias.htm. (Acessado em outubro 25, 2012).

[6] Para tanto, sugerimos algumas ações que consideramos importantes: I. Revisão e atualização dos verbetes do DeltCI; II. Adoção de ferramenta *wiki* para uma constante atualização dos verbetes. Entretanto, para manter o estilo de escrita (dicionário enciclopédico), deve-se colocar no início da página de edição um aviso com regras estipulando o formato de entrada dos verbetes. Os termos devem preferencialmente: ter relação trans ou interdisciplinar com a àrea, possuir referências quanto as origens, teorias e relações com outros conceitos, ter um mínimo e máximo de palavras (para que não seja suscinto, nem extenso demais). Os termos ainda devem ser revisados pelos próprios colaboradores do site (a exemplo do que faz a Wikipedia); III. Adoção de um domínio próprio, podendo o conteúdo manter-se hospedado em servidores da universidade, como ocorre atualmente. Desta forma, o acesso ao site seria simplificado e a memorização do endereço eletrônico seria facilitado, ampliando o número dos potenciais usuários/utilizadores; IV. Estudo e aperfeiçoamento da usabilidade do site, através de monitoramento, a fim de qualificar e potencializar a ferramenta; V. Utilização da ferramenta DeltCI de forma construtiva/colaborativa por professores, pesquisadores e alunos em disciplinas de Epistemologia da Informação (ou nas disciplinas que abordem este assunto) das Universidades mantenedoras de cursos em Ciência da Informação e ciências correlatas (Arquivística, Biblioteconomia, Museologia, Documentação, Gestão do Conhecimento, etc.).

Poderíamos acrescentar aqui as próprias escolas teóricas escolhidas como fundamento, que irão gerar sempre resultados ligeiramente ou largamente diferentes na elaboração dos verbetes, dependendo do consenso científico.

Farias (2008) também vem reforçar a nossa explanação “[...] o facto de que o emprego indevido ou distorcido de conceitos em voga e a incorreção linguística na tradução/ adaptação de termos têm contribuído para a difusão e perpetuação de erros ou equívocos conceptuais e/ou terminológicos” (FARIAS, 2008, p.2).

São fatores como estes que foram considerados na análise conceitual a que daremos sequência.

1.2 A informação e o profissional da informação

O caráter polissêmico da palavra informação nos leva a necessidade de definições acerca deste conceito, tanto para delimitar nosso escopo, como para evitar uma abrangência tal, que impossibilitaria uma análise científica, tendo em conta um conjunto de teorias e paradigmas que sustentam uma determinada visão sobre o objeto.

A clássica Teoria Matemática da Informação de Shannow e Weaver (1967), considera o processo de comunicação e informação apenas de forma quantitativa e linear. O objetivo é a transmissão da mensagem, de um emissor para um recetor, sendo que o grau de ruído na transmissão do conteúdo pode influenciar o resultado final, fazendo com que a mensagem chegue ao destinatário final de forma diferente da original emitida.

O tipo de interatividade entre os sujeitos aqui é limitada pela linearidade, um emite a informação e outro recebe, em uma única via. Os fundamentos desta teoria não consideram os quesitos qualitativos e semânticos da informação. Apesar de proporcionar diversos avanços nas telecomunicações de dados, não contempla outros quesitos inerentes ao conceito da informação que julgamos essenciais para seu entendimento.

A informação possui duas grandes abordagens, uma objetivada através de sua quantificação, como o exemplo da Teoria Matemática acima exposta, ou ainda

através de seus suportes. A outra parte da subjetivação, a relação entre o sujeito e a informação. Buckland (1991) atribui a informação três significados: informação como processo (o ato de informar), informação como conhecimento (onde, ao contrário da Teoria Matemática, afirma que a informação também pode aumentar a incerteza) e informação como coisa (como registros e documentos)[7].

Entretanto, sob um ponto de vista fenomenológico, levando em consideração os aspetos de produção informacionais e comunicacionais, trazemos à luz o conceito de informação que, segundo Silva (2006), consiste em um:

> Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interacção social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada. (SILVA, 2006, p.150)

Em outras palavras, a informação aqui é sintetizada como uma representação de ideias em códigos inteligíveis, justamente para possibilitar sua comunicação, que, conjugada com seu registro num suporte material, potencializa sua disseminação.

Por sua vez, a interação social com outros sujeitos possibilita a evolução/transformação desta informação, que possui em si a capacidade de adquirir novos significados conforme a situação e o contexto em que se encontre.

Neste conceito, vemos que a informação pode existir sem o documento, pois ela é gerada e passível de registro. Este registro contendo a informação codificada (alfabeto, dígitos binários, etc.) é o que possibilitará a transmissão da informação e, da mesma forma, também a comunicação como interação, para que o fenômeno info-comunicacional aconteça de forma plena, como veremos mais adiante (figura 6), no esquema gráfico deste fenômeno.

Já a transmissão da informação, função cumprida pelo registro/documento, pode acontecer de duas formas: assíncrona, quando o tempo de reação/interação a informação é posterior a produção da mesma e multi-direcionada, ou seja, com vários destinatários.

---

[7] Three meanings of "information" are distinguished: "Information-as-process"; "information-as-knowledge"; and "information-as-thing" (BUCKLAND, 1991). http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/thing.html (Acessado em março 21, 2012).

Todas áreas científicas e profissionais precisam de informação como base na execução de suas atividades, contudo alguns deles, os profissionais da informação, tem ela como objeto de estudo e trabalho.

Mas quem é, afinal, este profissional, que possui um papel fundamental no que Daniel Bell (1974), contrapondo a Sociedade Industrial, definiu como Sociedade da Informação?

O tratamento da informação e sua importância datam de muito antes do advento desta Sociedade da Informação, assim denominada por basear-se não só em processos informativos, mas também em toda uma cultura mediática.

Arquivos e bibliotecas têm uma existência milenar e entrelaçada, trabalhando sobre a informação produzida e custodiada, muitas vezes sob os mesmo locais e a partir de técnicas semelhantes.

Acompanhamos o deslocamento do poder da palavra, da oralidade para a escrita, onde “a partir dos séculos XIV-XV, sobretudo no continente [europeu] assiste-se ao declínio gradual do testemunho oral, em benefício do documento. (GIL, 1988, p.38). Este elemento, aliado ao positivismo, favoreceu a visão do documento como prova (distanciando dos aspetos da evidência e do indício, como veremos posteriormente).

No século XV, a invenção da imprensa por Guttenberg (1452) começa a quebrar o monopólio da Igreja sobre a geração dos registros escritos e os seus acervos, onde o acesso consistia em privilégio das elites (ARAUJO, OLIVEIRA, 2005, p.33).

As modernas técnicas de tratamento de acervos nascem da democratização do acesso as bibliotecas a partir do século XVI (BASTOS, 2011) e incorporação de documentos por instituições arquivísticas no século XVIII (SILVA et al., 1998).

Devido às políticas e necessidades das instituições de poder, entre os séculos XVIII e XIX, estes *locus* e seus acervos começam a se distanciar. Buscam suas especificidades e se colocam a serviço de outras ciências, retirando dessas sua potencialidade científica e transformando-se em técnicas.

Até a primeira metade do século XX vivíamos em outro contexto informacional, onde a troca de informações entre culturas diferentes e países distantes era muito menor, tanto pela quantidade de informação produzida, quanto pelos canais de comunicação disponíveis para tal fim. Com o fim da Segunda

Guerra Mundial e o advento de novas tecnologias o panorama começou a mudar e há um salto evolutivo na área informacional.

Enquanto a Biblioteconomia desenvolveu-se sob a égide da máxima divulgação de sua informação, a Arquivística conviveu com o sigilo e diversos graus de divulgação do seu conteúdo informacional. Por exemplo, enquanto algumas informações empresariais pretendem ser sigilosas (com o claro intuito de obtenção de vantagem econômica), informações de cunho pedagógico tem sempre a pretensão de serem divulgadas o mais amplamente possível, espalhando o conhecimento ao máximo.

Contudo, há dicotomias dentro de uma mesma modalidade de informação, como por exemplo as informações científicas, que podem ser amplamente divulgadas (com a intenção de testar sua episteme, teoria e prática) ou sigilosas quanto ao seu processo ou composição (novamente aqui vemos o fator econômico e o exercício de direitos autorais/*royalties*/patentes em jogo).

A informação de órgãos públicos também pode sofrer desta dicotomia quando as leis de acesso à informação tornam-se ineficazes, seja em sua redação, seja em sua execução, pois onde deveriam trazer a transparência, acabam produzindo a opacidade.

O profissional da informação possui várias interfaces com outras ciências, dependendo da sua relação interdisciplinar. Para além de sua dimensão política, onde se incluem os conselhos e associações profissionais na defesa dos direitos de cada área, fundamentados nos devidos cursos de graduação/licenciatura, existem as dimensões sociais, técnicas e epistêmicas de uma ciência, que não podem ser relegadas a um segundo plano.

A problematização das técnicas e a desconstrução das certezas, ponto levantado pela reaproximação e diálogo com outras ciências e os usos das tecnologias digitais, tem elevado lentamente estas áreas a outros patamares, além de sua dimensão técnica.

Para situarmos a Ciência da Informação, vejamos a abordagem realizada por Silva (2006):

> Defendemos, por isso, que a Ciência da Informação é uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno info-comunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou

> não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacionais (origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação) (SILVA, 2006, p.140)

Uma perspetiva de Ciência da Informação inter e transdisciplinar poderá levar-nos a pensar na mediação da informação de um ponto de vista diferente, escutando as várias áreas e usuários/utilizadores[8], consoante suas necessidades informacionais. A análise das causas e efeitos do acesso e/ou privação da informação sempre nos conduzirá a uma melhor intervenção prática. Aqui apontamos a sua condição enquanto ciência trans e interdisciplinar, relacionando-a também com a Arquivística e a Biblioteconomia:

> Ela é trans e interdisciplinar, o que significa estar dotada de um corpo teórico-metodológico próprio construído, dentro do paradigma emergente pós-custodial, informacional e científico, pelo contributo e simbiose da Arquivística, da Biblioteconomia/Documentação, dos Sistemas de Informação e Organização e Métodos (SILVA, 2006, p.141)

A integração entre a Ciência da Informação, a Arquivística e a Biblioteconomia proporciona uma nova visão sobre o objeto de pesquisa e distinto modelo formativo, inter e transdiciplinar, como um contraponto a clássica formação custodial e tecnicista (SILVA e RIBEIRO, 2002, p.149) incidindo sobre como o profissional da informação intervém nos acervos e conteúdos informacionais, proporcionando melhores condições na organização e no acesso, quer seja o tradicional papel, quer seja os modernos meios digitais.

O advento da internet e a popularização dos computadores e da *web*, nomeadamente a partir dos anos 1990, e com maior força a partir dos anos 2000, potencializaram a produção e usos da informação digital. A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Computação/Informática torna-se fundamental neste universo eletrónico. Abordando o objeto como informação digital, temos um novo

[8] Por definição terminológica e para um melhor entendimento do leitor, utilizaremos a expressão usuários/utilizadores, já que são nomeclaturas diferentes referindo-se aos mesmos sujeitos, usuário (Brasil) e utilizador (Portugal).

leque de opções de prática e de pesquisa, graças a virtualidade da informação proporcionada por estas tecnologias.

No momento que a Ciência da Informação interage com a Ciência da Comunicação, temos o estudo de um objeto sob o ponto de vista fenomenológico, onde a produção de informação, independente do seu suporte, e o uso da informação dos mais diversos tipos e quaisquer contextos, poderá constituir-se em uma interação/comunicação do conteúdo gerado, completando assim o acontecimento do fenômeno info-comunicacional (SILVA, 2006). Ciência da Informação e Ciência da Comunicação possuem uma ligação epistêmica, onde o conteúdo da interação estudada por esta é objeto de estudo daquela. O informar, de onde deriva a palavra informação, é um dos principais objetivos da Comunicação.

Além disto, tanto os profissionais de comunicação, tais como os jornalistas e publicitários, quanto os profissionais da informação, como os cientistas da informação, arquivistas e bibliotecários, tem uma missão em comum que é a de mediar a informação entre a fonte e o sujeito, trazendo qualidade na busca e/ou disseminação de conteúdos.

Apesar do desenvolvimento de diversos *softwares* e da própria inteligência artificial para melhoria da análise de dados e do seu acesso, a qualidade da informação disponível na internet não acompanha seu crescimento quantitativo, tendo o usuário/utilizador um grande trabalho para acessar diretamente uma informação de qualidade disponível na *web*.

Neste caso, os profissionais da informação e da comunicação atuam como grandes mediadores, trazendo informação de qualidade baseado diretamente em acontecimentos ou nos registros destes acontecimentos. Silva e Ribeiro (2002) acrescentam que este profissional configura-se em:

> […] um interventor bem preparado tecnologicamente e firmado em uma sólida base científico-social e humanística, podendo, assim, promover a optimização e a agilidade do fluxo informacional através da introdução e operacionalização integrada da tecnologia eletrônica e digital aplicada ao processamento e à comunicabilidade máxima da informação (Silva, Ribeiro, 2002, p.157)

A informação aqui constrói-se sempre sob um aspecto positivo, aproximando-se de uma representação da realidade de forma mais fiel possível. Mas o que acontece com o lado negativo da informação, quando ela se distancia deste ideal? Vejamos quais seriam estes aspetos negativos da informação.

1.3 Aspetos negativos da informação

O conceito de informação abarca tanto representações mentais quanto emocionais, independente da sua semântica (mas também compreendendo a mesma) ou sua intenção. O que queremos discorrer aqui é exatamente o problema de intencionalidade da informação (quando há ou não a intenção de informar).

Fallis (2009), identifica variedades de desinformação e exemplos:

- Advindos de atividades governamentais, militares ou de indivíduos (jornalistas, por exemplo);
- Como resultado de técnicas sofisticadas para implantar falsas informações, seja com habilidades de *hacker* ou simplesmente editando verbetes da *Wikipedia*;
- Quando é reproduzida uma desinformação pelos meios de comunicação (neste caso gerando *misinformation* ou falha na informação);
- Muitas vezes é escrita ou verbal, mas outros tipos de informações imprecisas também podem ser considerados desinformação, como fotografias ou mapas adulterados;
- A desinformação geralmente é produzida para ser distribuída em massa, mas pode ser dirigida a pessoas ou instituições específicas;
- A vítima da desinformação geralmente é um indivíduo ou grupo de indivíduos, mas também podem ser sistemas informatizados (quando tenta-se, sem autorização, modificar o modo de funcionamento de um aplicativo).

Observamos em Floridi (2010) dois tipos de informação com caraterísticas negativas. *Disinformation*, ou desinformação, quando há intenção de produzir informação falsa, e *misinformation*, ou falha na informação, quando não há intenção de produzir informação falsa. Contrapõem a considerada informação factual

semântica, que é aquela bem-formada, significativa e verídica[9] (FLORIDI, 2010, p.50).

A desinformação tem como caraterísticas, além de produzir uma informação falsa, a intenção de manipular os usuários/utilizadores, em Ciência da Informação, ou audiência, em Ciência da Comunicação, para fins diferentes, visando poder econômico, político, etc. Também constitui-se em uma falha ética dos produtores da informação.

Misinformation é uma palavra que não possui uma tradução literal para o português, diferentemente de *disinformation* (desinformação). Traduzimos aqui como "falha na informação", no sentido de que ela traz uma apreensão diversa daquela que foi convencionada como correta. O prefixo *mis* tem ligação com o verbo inglês *miss* (no sentido de perder, faltar, falhar) e, associado ao termo *information*, significa um erro, sem intencionalidade, na informação produzida e comunicada.

Podemos visualizar as relações entre estas diversas dimensões da informação na figura abaixo:

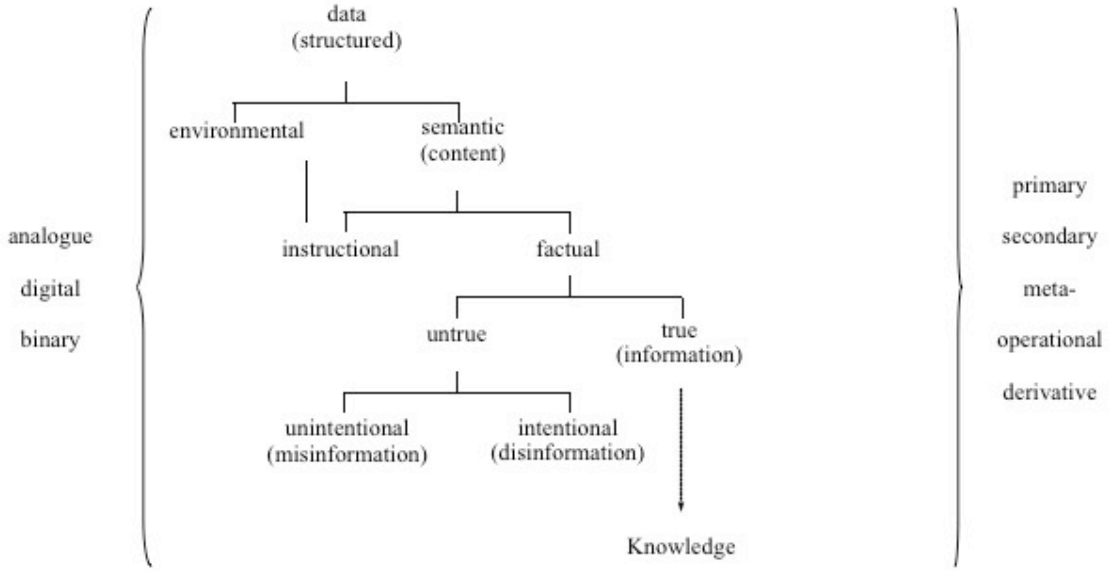


Figura 2 - Mapa de conceitos sobre informação (FLORIDI, 2010, p.20)

Floridi (1996, p.5) aponta as condições em que um sistema de gestão da informação e comunicação pode gerar desinformação:

[9] *p* qualifies as factual semantic information of and only if *p* is (constituted by) *well-formed, meaningful*, and *veridical* data [grifos do autor] (FLORIDI, 2010, p.50)

- Se ocorrer uma dicotomia entre o emissor, que possui e fornece a informação, e o receptor, que não a tem. Note-se que, dada essa lacuna, a desinformação ocorre mais facilmente quanto mais autoritária e influente for a fonte e mais ingênua for a população-alvo;

- É mais fácil, pelo lado do emissor, para censurar (o que é jogado fora e suprimido) outros fontes de de-desinformação (negações, rectificações e aditamentos), o mais silenciosamente possível, de modo que o próprio processo de censura não se torna uma questão de informação em si;

- É mais difícil, pelo lado do receptor, controlar o nível de objetividade, integridade e pluralismo da informação[10]

Acrescenta que três coisas podem ser feitas para que a desinformação não se propague: controlando a qualidade da informação (implementando instrumentos que garantam a fiabilidade, integridade e pluralidade da informação digital; acesso a internet pelo maior número de pessoas e um mapa do universo digital constantemente atualizado), conter o monopólio das grandes corporações na produção de informações (*anti-trust*) e uma educação individual, no sentido dos indivíduos filtrarem as informações distorcidas. (FLORIDI, 1996, p. 9-11).

Estas questões sobre a informação e seus derivados são importantes em um mundo onde há falta de informação de qualidade em plena Sociedade da Informação. Afinal, como dicernir as informações verdadeiras e falsas (em todas suas nuances), com canais informacionais e comunicacionais tão dinâmicos, quanto livres e anônimos, como os meios digitais? Como reconstruímos o passado baseado em fontes de informação disponíveis?

Só há saída se mantivermos uma vigilância crítica sobre como contruímos esta memória e como lhes conferimos um *status* de força e de valor de verdade.

[10] a.1) if there occurs a dichotomy between the sender, who possesses and provides the information, and the receiver, who lacks it. Note that, given this gap, disinformation is easier the more authoritative and influential its source and the more naive the population it targets; a.2) the easier it is, on the side of the sender, to censor (that is to cast out and suppress) other sources of de-disinformation (denials, corrigenda and addenda), as quietly as possible, so that the very process of censorship does not become a matter of information itself; a.3) the more difficult it is, on the side of the receiver, to control the level of objectivity, completeness and pluralism of the information (FLORIDI, 1996, p.5)

Compreender como usamos de indícios, de evidências e de provas para formar estas verdades é o que trataremos a seguir.

1.4 O valor da informação

A conotação da palavra “valor” pode adquirir diversas significâncias, quer seja econômica (valor de uso, de troca), quer seja extra-económica (filosófico, sentimental, etc.). Na informação, duas grandes abordagens definirão os seus valores, informação como objeto (coisa) *versus* informação centrada no sujeito (cognição). A primeira objetiva e quantifica a informação, enquanto que a segunda a subjetiva e a qualifica.

Entre os valores da informação, que podem ter várias definições, um dos que mais se destaca é o valor de uso, que é geralmente atrelado a qualidade da informação, embora este conceito de qualidade careça de precisão na literatura científica:

> […] ao se considerar a existência de uma qualidade/valor permanente da informação, estabelece-se certa confusão na compreensão do que seja esse tipo de valor. Às vezes é tomado pelo lado metafísico, impregnado de virtudes como verdade ou beleza, por exemplo, e outras vezes é considerado como “atributos do produto”. Ora, a negação de um valor filosófico ou metafísico à informação representa uma espécie de perigo para a abordagem da informação, porque, partindo desse pressuposto, nada teria valor, tudo seria contingente (NEHMY, PAIM, 1998, p.38).

Para tanto, fazemos referência ao valor intrínseco e ao valor instrumental citado por Almeida (2009):

> Diz-se que algo tem valor intrínseco quando tem valor em si. Por exemplo, a ética antropocêntrica defende que só o ser humano tem valor em si e, por isso, os seus interesses sobrepõem-se a quaisquer outros. Diz-se que algo tem valor instrumental quando se lhe reconhece valor por ser útil ou por ser um meio para alcançar algo que é valioso em si. Por exemplo, a ética biocêntrica, centrada na idéia de que todos os seres vivos são igualmente dignos de consideração moral, rejeita que só devamos respeitar a natureza

> porque isso é do nosso interesse ou do interesse das gerações futuras. (ALMEIDA, 2009, p.253)

Outro valor da informação diz respeito a sua forma e a seu formato de apresentação. O formato como a informação se apresenta tem validade e é por isto que nos prendemos a noção estética do documento.

Dentro das ciências especializadas com o tratamento da documentação, nomeadamente a Arquivística, Duranti [11] (1994), analisando especialistas em avaliação arquivística da Alemanha, Estados Unidos, Inglaterra e Canadá (MEINECKE, BROOKS, THE GRIGG COMMITTEE e COOK) traz conclusões acerca de como era atribuído valor aos documentos:

> Este corpo literário também contribuiu com um número de idéias que, em todos esses países, se tornaram caracteristicamente associado ao conceito de avaliação: a avaliação deve ser imparcial (não parcial a qualquer tipo de usuário), objetivo (não é influenciado pela perspectiva pessoal e realização de interesses), e profissional (a responsabilidade final deve ser do arquivista); deve basear-se em conhecimentos derivados da análise; e deve ser destinada a fornecer a imagem completa da sociedade (DURANTI, 1994, p.329 - 330).

Ainda sobre a Arquivística, temos tradicionalmente aceitos dois tipos de valores: o valor primário e o valor secundário, que são a base da avaliação documental. Sobre o valor primário, Rousseau e Couture (1998) o conceituam como a qualidade relacionada aos usos imediatos e administrativos dos produtores das informações registradas, os documentos. Este valor está relacionado com a função pelos quais esses registros foram criados. Já em relação ao valor secundário, conforme os mesmos autores, “define-se como sendo a qualidade do documento baseada nas utilizações não imediatas ou científicas. Essa qualidade radica essencialmente no testemunho privilegiado ou objetivo que o documento fornece” (ROUSSEAU, COUTURE, 1998, p.117).

[11] This body of literature has also contributed a number of ideas that, in all those countries, have become characteristically associated with the concept of appraisal: that appraisal must be impartial (not partial to any type of user), objective (not influenced by the personal outlook and interests of the individual carrying it out), and professional (the ultimate responsibility for it must be the archivist's); is must be based on knowledge derived from analysis; and it must be aimed at providing the complete picture of society (DURANTI, 1994, p. 329-330).

As avaliações dos documentos em função destes dois valores (primário e secundário), tem relação direta com a necessidade de racionalizar o armazenamento da documentação e com a aplicação de instrumentos de controle e de eliminação de documentos, como as tabelas de temporalidade, na prática arquivística. Esta racionalização passa, obrigatoriamente, com a avaliação sob o ponto de vista legal, ou seja, com ligações ao valor probatório da informação que, a partir desta visão, possui mais legitimidade quanto maior o seu controle custodial, onde "a integridade do valor probatório dos materiais é assegurada por demonstrar uma cadeia ininterrupta de custódia[12]" (Gilliland-Swetland, 2000, p.10).

Entretanto, o objetivo de avaliar a informação pode e deve ir muito além desta ótica jurídica, avaliando a relação do conteúdo informacional com as necessidades informacionais dos usuários/utilizadores.

Vemos que as origens da Arquivística remontam sua ligação com o Direito e com os regimes jurídicos, onde a ordem do documento justifica o cumprimento de deveres e o exercício de direitos.

> "Diversas passagens da história arquivística revelam efectivamente que, em última análise, tudo começou com o valor de prova ou evidência que o documento tem e que o fundamento primeiro que justificava na origem a criação e a conservação de numerosos documentos era essencialmente de natureza jurídica" (ROUSSEAU, COUTURE, 1998, p.156)

O documento serve como suporte à prova na legitimação destes direitos e deveres perante o Estado, mas não só, pode adquirir também valor de evidência pelas informações que dispõem.

Historicamente, o valor de testemunho do documento foi adquirindo esta áurea de prova, no sentido de "verdade absoluta", mas os testemunhos sensoriais não deixaram de todo a sua validade de lado.

> Convém porém não esquecer que o testemunho sensorial não perde o seu valor. Em muitos actos notariais são as 'testemunhas' que certificam as 'letras'; e, em todos, o reconhecimento notarial e a obediência a um

[12] The integrity of the evidential value of materials is ensured by demonstrating an unbroken chain of custody. (*evidential value* aqui é traduzido como valor probatório, devido as suas características). (GILLILAND-SWETLAND, 2000, p.10).

> formalismo estrito são garantias de autenticidade e de objectividade. Nestas condições, o documento incorpora uma ostensão de um novo tipo – e aquilo que se procura no escrito (a permanência, a inequivocidade) representa um redobramento da neutralidade da observação desprevenida. (GIL, 1988, p.39)

A pretensa neutralidade do documento reforça seu *status* de prova, e que seu conteúdo é correto, fundamentado em sua forma de apresentação e legitimidade.

Entretanto, o princípio de toda informação, no propósito de atribuir um valor certo ou errado, é arbitrário. É uma dicotomia que surge desde a Grécia Antiga, entre *doxa* e *episteme*, e que perdura até os dias de hoje. São das regras e das definições que estipulamos como verdadeiras que o falso aparece e este verdadeiro nada mais é do que uma relação dos sujeitos com suas necessidades e com seus objetivos.

Então, sobre qual informação podemos supor ser verdadeira ou falsa?

Representações emocionais, por exemplo, não podem ser consideradas nem verdadeiras, nem falsas, a não ser que sejam uma dissimulação de sentimentos, neste caso uma representação falsa referente a real intenção do sujeito.

Da mesma forma, a representação de opiniões e de pontos de vista não pode ser considerada nem verdadeira nem falsa, sem que para isto exista um referencial fixo e independente de comparação, ressaltado da impossibilidade da neutralidade deste referencial. Ele sempre tenderá para um lado e estará contaminado também por opiniões.

Uma das formas de atribuir valor pode ser atribuída a relevância da informação. Neste quesito são importantes, desde o significado de relevância, em Ciência da Informação e na Teoria dos Sistemas, bem como a forma como ela é medida. Capurro (2003), inspirado em Froehlich, faz uma interessante relação entre relevância, hermenêutica e sistemas informacionais, a saber:

> [...]o conceito de relevância tem que ser considerado, como o sugere Thomas Froehlich (1994), em relação a três processos hermenêuticos que condicionam a concepção e uso de qualquer sistema informacional, a saber:
> 1) uma hermenêutica dos usuários, capazes de interpretar suas necessidades em relação a si próprios, a intermediários e ao sistema,
> 2) uma hermenêutica da coleção que seja capaz de fundamentar os processos de seleção de documentos ou textos e a forma como esses são indexados e catalogados, e

> 3) uma hermenêutica do sistema intermediário, na qual tem lugar o clássico *matching* a que se refere o paradigma físico. (FROEHLICH, 1994 *apud* CAPURRO, 2003)

Estes processos interpretativos do sistema podem contribuir para que o usuário encontre uma informação que seja potencialmente relevante para sua pesquisa. Nos sistemas informacionais, independente do seu suporte, a informação pode ser ressignificada através destes processos hermenêuticos.

Para que a Informação não perca sua relevância, é preciso que ela esteja situada dentro de um contexto, pois fora do contexto as informações tornam-se menos relevantes e mudam de significado. A relevância é algo complexo e Saracevic (1996) buscou definições para chegar a uma que fosse aplicável em Ciência da Informação, sob o prisma da recuperação da informação (*information retrieval*).

Resumimos estes conceitos na tabela abaixo:

Autor/Ano	Valor	Caraterísticas
ROUSSEAU, COUTURE, 1998	Primário, corrente, administrativo, legal, fiscal	Baseado nas razões para os quais foram criados.
ROUSSEAU, COUTURE, 1998	Secundário, histórico, permanente, patrimonial, testemunhal	Qualidade do documento baseada nas utilizações não imediatas ou científicas.
ALMEIDA, 2009	Intrínseco	Valor em si.
ALMEIDA, 2009	Instrumental	Valor por ser útil ou por ser um meio para alcançar algo que é valioso em si.
FROEHLICH, 1994 *apud* CAPURRO, 2003;	Relevância	Inserido em três processos hermenêuticos (sobre os usuários,

SARACEVIC, 1996		a coleção e os sistemas intermediários).

Tabela 1 - Valor da informação/documento segundo autores

As representações são sistemas de valores através dos quais os sujeitos interpretam sua realidade. Para externalizar estes valores, os sujeitos fazem uso da linguagem, memória, contexto (localização no espaço), situação (localização no tempo), interação com outros sujeitos promovidos pela necessidade informacional, enfim, todos compostos por elementos de evidência. A relevância também coloca em evidência a informação, aproximando conteúdo do usuário/utilizador.

Assim como a evidência, usamos de indícios e provas para recompor a memória e a representar a realidade, um sistema cujos detalhes veremos a seguir.

2. COMO RECONSTRUÍMOS O PASSADO: INDÍCIO, EVIDÊNCIA E PROVA

A informação como representação de indício, de evidência e de prova de acontecimentos, é um tema que perpassa diversas áreas do conhecimento científico e que, por isto, pode nos conduzir a diversas significações que, por usa vez, podem apontar para direções diferentes entre si. Isto torna-se percetível na medida em que a própria polissemia da palavra informação e a dificuldade em diferenciar os conceitos de indício, de evidência e de prova de forma clara formam barreiras para uma maior compreensão destes aspetos.

Para compreender como as fontes de informação podem ser consideradas confiáveis, precisamos descobrir como aconteceu o processo que deu origem a esta informação, onde diversas variáveis são levadas em conta.

Por isto mesmo, em estudos de Ciência da Informação, o nosso escopo irá incidir principalmente na gênese informacional, etapa inicial do fenômeno info-comunicacional.

Não conseguiremos mensurar um conceito antes de atingi-lo, portanto é necessário uma visita aos conceitos de indício, evidência e prova para sua posterior sistematização.

Para tanto, dividimos este capítulo da seguinte maneira: num primeiro momento, trataremos a informação como indício, dialogando com autores tais como Carlo Ginzburg (1989, 1991) e Fernando Gil (1988, 1996, 1998, 2005).

Na sequência, colocamos em foco a informação como evidência, discussão imprescindível à nossa pesquisa. A obra do filósofo Fernando Gil mais uma vez nos auxilia na apresentação dos aspetos diversos que permeiam a evidência e que a diferencia do indício e da prova.

Devido a profundidade da discussão destes conceitos em sua obra, o mesmo autor também é nosso ponto referencial, na parte seguinte, ao discutirmos as questões que envolvem a informação como prova.

Imediatamente, apresentamos três modelos de análise de informação, quais sejam, a Diplomática, a Teoria Matemática da Evidência e a Biblioteconomia Baseada em Evidências.

O capítulo é finalizado com a apresentação de seis elementos para uma evidência digital, tendo como base SILVA (2006), são eles: Tipo Informacional, Contexto Orgânico, Situação, Memória orgânica, Interatividade e Necessidade.

Avaliar a informação é avaliar as fontes que a produziram. Entender como e sob que influências estas fontes geraram a informação é o que vamos ver quando tratarmos do esquema indício, evidência e prova.

2.1 Do indício

Por indício entendemos a reconstrução da memória a partir de sinais, pistas e vestígios. É algo provável, não no sentido de prova (a que vamos nos referir adiante, no item 2.3), mas no sentido de probabilidade, uma informação sobre algo ou alguém que estatisticamente é provável de ser/ter sido real a partir da análise de seus indícios.

Portanto, consideramos o indício como sendo um elemento participante da reconstituição de determinado evento. Este elemento é presente, e não passado, quando enfocamos a informação como memória de acontecimentos. Configura-se em um rastro de informação, que persiste do momento em que ocorre o evento e segue até o momento de sua análise.

Quando nos referirmos à informação como indício de fatos e de acontecimentos, remetemos ao Método Morelli ou Indiciário, descrito por Carlo Ginzburg (1989, 1991), ou, ainda, como Paradigma Indicial, uma epistemologia aplicada neste caso às Ciências Humanas, onde a reconstrução de acontecimentos é feita a partir de sinais e indícios, ressaltando a máxima de que “Deus está nos detalhes”.

Através deste método, são apreciados detalhes por vezes ignorados da informação produzida. Ginzburg (1989) o exemplifica muito bem em suas obras, pois, de uma forma análoga, assim como um médico faz diagnósticos observando sintomas, através da "[…] semiótica medica, ou sintomatologia – a disciplina que permite o diagnóstico, mesmo quando a doença não pode ser diretamente observada, a partir de sintomas ou signos superficiais, quase sempre irrelevantes

aos olhos do leigo." (GINZBURG, 1989, p.98), muitos outros saberes podem ser produzidos, lendo os sinais, indícios e pistas.

Os próprios aspetos psicológicos de uma pessoa acabam deixando sinais nos artefactos[13] que ela produz. Neste sentido, há uma aproximação do paradigma indicial à psicologia, referindo-se, neste caso, ao Método Morelli aplicado pelos arte-historiadores para distinguir as pinturas originais das cópias:

> A alguns dos críticos de Morelli parecia estranho o ditame de que a 'personalidade deve ser procurada onde o esforço pessoal é menos intenso'. Mas sobre este ponto a psicologia moderna estaria certamente do lado de Morelli: os nossos pequenos gestos inconscientes revelam o nosso caráter mais do que qualquer atitude formal, cuidadosamente preparada por nós. (Wind *apud* Ginzburg, 1989, p.146)

Portanto, o indício não é a informação explícita em si de um fato, mas somente sinais que remetem à construção de um "quebra-cabeças", que vão remeter a determinadas conclusões por meio de inferências sobre estes sinais. E uma inferência feita a partir de indícios, que possua alguma falha lógica é o que chamamos de falácia, uma conclusão equivocada a partir das premissas de uma argumentação.

Também considerado como prova circunstancial, prova indireta ou prova indiciária no Direito, o indício fornece bases para análises e inferências sobre determinada reconstrução informacional. Aqui é ponderada a suficiência dos indícios como fator de prova.

No âmbito do Direito Penal Português, por exemplo (SILVEIRA, 2003), estes tipos de indícios devem ser avaliados e considerados suficientes ou como fortes indícios para que sejam levados em consideração, garantindo ainda a presunção de inocência ao réu. Esta avaliação é feita baseada na razoabilidade e no julgamento, distinguidos entre o juízo de certeza e o juízo de probabilidade[14].

---

[13] Dicionarizado como produto da indústria, pode significar, por extensão, todo o produto tridimensional concebido e manufacturado pelo ser humano antes e depois da revolução industrial. Usa-se em Ciência da Informação como sinônimo de documento ou livro e contraponto a mentefacto (SILVA, 2006, p.138)

[14] SILVEIRA, Jorge. (2003) O conceito de indícios suficientes no processo penal português. http://www.odireito.com.mo/doutrina/9-doutrina/2-o-conceito-de-indicios-suficientes-no-processo-penal-portugues.html.(Acessado em março 15, 2012).

Aqui identificamos uma distinção, de que o indício não é prova, mas pode constituir-se em prova. Assim como no caso do Direito Português, o Direito Brasileiro, através do Código Penal[15], não especifica o força dos indícios sobre os casos processuais.

Muitas vezes a palavra "indício" é utilizada para enfraquecer uma argumentação, em contraponto com a legitimação da prova. (LENART, 2008). O agrupamento de indícios, no intento de formar uma evidência ou prova, pode ser feito através de uma série de indícios (elementos dependentes entre si) ou uma cadeia de indícios (elementos independentes entre si):

> KINDHÄUSER afirma que *"fatos indiciários"* ou *"indícios" "são fatos que permitem uma conclusão sobre um fato principal por meio de uma regra de experiência".* E cuida de distinguir a *"série de indícios" (Indizienreihe)* da *"cadeia de indícios" (Indizienkette)*, duas formas empíricas de seu aparecimento para efeitos probatórios. Na primeira, há vários indícios dependentes uns dos outros; na segunda, os indícios são independentes entre si. Em ambos as hipóteses, a prova indiciária é hábil à inferência (KINDHÄUSER *apud* LENART, 2008).

Dificilmente um evento ou objeto desaparece sem deixar rastros. Quando eles deixam de ser evidentes ou probatórios é que surgem os indícios, informações derivadas destes eventos e objetos. Gil (1996) acentua que "o indício – um acto, um vestígio material, o resultado de uma experiência, etc. – reconduz ao autor do acto ou a uma teoria, na sequência de um inquérito regular (a 'instrução') ou de um aparelho experimental que servem de prova" (GIL, 1996, p.43). É aqui que se situa o elo existente entre indício e prova, onde o primeiro serve de base para o segundo (não sem antes passar pela evidência).

Por fim, a serendipidade, um neologismo advindo de um antigo conto infantil, "Os três príncipes de Serendip", define as descobertas feitas ao acaso, sem que para isto tivéssemos a intencionalidade antes da descoberta ou consciência antes de constatar uma nova realidade (SHAFAN, 2010).

O sistema de *hiperlinks* da *web* e sua navegação, o que torna possível novos achados, foi um dos motivos para o resgate deste conceito. Isto possibilita a

---

[15] LENART, André. (2008) Indícios e sua suficiência para a condenação. http://reservadejustica.wordpress.com/2008/09/02/indicios-e-sua-suficiencia-para-a-condenacao/. (Acessado em março 16, 2012).

descoberta de nova informação, mediante a observação dos indícios e transformação em evidência. Esta serendipidade não é em si indício, mas tem implícito um processo de análise sobre os indícios que aparecem sem a intencionalidade vinda da necessidade informacional primária.

Estes indícios, como indicadores de uma realidade que não se faz presente, podem ser mais ou menos confiáveis. Quando a confiança nestes indicadores são suficientemente fortes, elevamos a informação ao nível de evidência ou de prova.

2.2 Da evidência

O astrônomo Carl Sagan cita uma frase que tornou-se célebre, “a ausência da evidência não significa evidência da ausência”[16] (SAGAN, 1996, p.213) , para explicar que o fato de não haver evidências de um determinado acontecimento não é uma certeza de que ela não exista.

A ausência de evidência, contudo, é a evidência de ausência, pois como veremos, evidência tem ligações com o sistema de sentidos humanos, a experiência com a realidade e sua representação (uma dualidade essencial entre os mundos físico e mental) e um certo grau de certeza sobre esta realidade.

Consequentemente, algo que ainda não é evidente, é ausente. Poderá ser indício e transformar-se em evidência, mas para isto dependerá da apreensão do sujeito sobre o fenômeno.

Em sua etimologia encontramos a origem no latim *evidentia*: possibilidade de ver, clareza, de *videre*, ver (MORFAUX, LEFRANC, 2005, p.214). Ainda segundo Gil (1998) “evidência, sabemo-lo, é da família de vidência, visão, vista. A palavra vem do verbo *video: ex video* é uma vidência que vem de dentro” (GIL, 1998. p.84).

É também utilizada na língua inglesa como *evidence,* neste caso, geralmente utilizado como sinônimo de prova e por vezes até indício. É aqui que residem algumas confusões semânticas que são muito importantes a ressaltar.

---

16 Absence of evidence is not evidence of absence. (SAGAN, 1996, p.213)

Anne J. Gilliland-Swetland (2000, p.10) debatendo sobre um paradigma de arquivo (*archival paradigm*) enumera cinco princípios fundamentais que apoiam uma perspetiva de estudo dos arquivos:

I. A santidade das provas (*evidence*);
II. Respeito aos fundos; proveniência e ordem original;
III. Ciclo de vida dos documentos;
IV. A natureza orgânica dos documentos; e
V. Hierarquia dos documentos e suas descrições[17]

Nosso escopo de estudo baseia-se na discussão ontológica e epistêmica deste primeiro princípio, que pode ser aplicado à informação em qualquer suporte e em qualquer local de armazenamento.

Gil (1998) pergunta-se: "não é a evidência o fim último da prova (como aliás regista o inglês *evidence*)? Porquê opor evidência e prova?" (GIL, 1998. p.91).

Este conceito é comumente traduzido e utilizado em diferentes sentidos, que podem significar indício, prova ou, até mesmo, sinônimo de informação. Na *Stanford Encyclopedia of Philosophy*[18], o termo *evidence* é analisado sob diversas áreas. Citamos como exemplo, "[…] para o historiador, a evidência pode consistir de documentos, até então esquecidos, recentemente descobertos em um arquivo ou na biblioteca pessoal de um indivíduo[19]" (KELLY, 2008).

Já na área forense "[...] pode constituir-se de impressões digitais em uma arma, uma faca ensanguentada, ou um vestido manchado de sêmen: a evidência, é, paradigmaticamente, o tipo de coisa que se pode colocar em um saco plástico e rotular como 'Evidência A' "[20] (*ibid*). Enquanto que na Arqueologia "é o tipo de coisa

---

[17] The essential principles supporting the archival perspective are as follows: the sanctity of evidence; *respect des fonds*, provenance, and original order; the life cycle of records; the organic nature of records; and hierarchy in records and their descriptions (grifo do autor). (Gilliland-Swetland, 2000, p.10).

[18] KELLY, 2008. Stanford Encyclopedia of Philosophy. http://plato.stanford.edu/entries/evidence/. (Acessado em abril 14, 2012).

[19] [...]for the historian, evidence might consist of hitherto overlooked documents recently discovered in an archive or in an individual's personal library. (KELLY, 2008). http://plato.stanford.edu/entries/evidence. (Acessado em abril 14, 2012).

[20] For the forensics expert, evidence might consist of fingerprints on a gun, a bloodied knife, or a semen-stained dress: evidence is, paradigmatically, the kind of thing which one might place in a plastic bag and label 'Exhibit A'. (KELLY, 2008). http://plato.stanford.edu/entries/evidence/. (Acessado em abril 14, 2012).

que se poderia cavar a partir do solo e cuidadosamente enviar para o laboratório para análise posterior[21]"(*ibid*).

Para o fim de esclarecermos estas diferenciações, vejamos uma definição do conceito de evidência:

> 1. Crit. Caracter do que se impõe como manifestamente verdadeiro e que arrasta necessariamente a adesão da inteligência; distingue-se geralmente a evidência intelectual ou racional, que diz respeito aos princípios da razão (ex. o princípio da não-contradição), os axiomas (ex. o todo é maior do que a parte) e a evidência sensível ou empírica, que se funda directamente sobre a experiência.
> 2. Hist. Em Descartes, é evidente aquilo que se apresenta tão claramente e tão distintamente ao espírito que não se pode colocar em dúvida (Discurso, II, 1 regra do método)"É a conceção firme que nasce num espírito são e atento unicamente das luzes da razão [...]. Assim cada um pode ver por intuição que ele existe, que ele pensa, que um triângulo é determinado por três linhas, que um globo só tem uma superfície e outras verdades semelhantes (Reg. III). A evidência, imediata e infalível, enquanto intuição racional, é o critério da verdade. (MORFAUX, LEFRANC 2005. p.214)

Na primeira parte do verbete vemos uma distinção entre os tipos de evidência: intelectual ou racional, composto principalmente pela lógica, evidência por axiomas, que parte de um princípio ou argumento convencionado para construção teórica e, por fim, a evidência sensível ou empírica que, por basear-se na experiência do sujeito, torna-se mais subjetiva em relação aos outros tipos de evidência.

Respeitar a evidência que se apresenta é uma característica da racionalidade, pois a evidência, enquanto experiência do sujeito, é infalível e sempre correta, ela transparece aos sentidos humanos. A evidência também reflete o pensamento de uma época, um ponto de vista. Mas é claro também que a racionalidade não é garantia de correção e da verdade, somente um dos pressupostos que julgamos necessários para tal.

Fernando Gil, autor de diversas obras em filosofia, e que dedicou-se a refletir mais profundamente sobre o caráter da evidência, especialmente em seus livros "Tratado da Evidência" (1996) e "Modos de Evidência" (1998), trata por vezes da

---

[21] For an archaeologist, evidence is the sort of thing which one might dig up from the ground and carefully send back to one's laboratory for further analysis. (KELLY, 2008). http://plato.stanford.edu/entries/evidence. (Acessado em abril 14, 2012)..

evidência como uma alucinação, pois é uma construção feita pela percepção dos sentidos e reconstrução através do pensamento, expressa através da comunicação.

A alucinação é uma forma de criticidade à evidência como uma chancela de verdade objetiva, em contraponto a uma conceção de verdade subjetiva associada ao sujeito. Fernando Gil (1996) apoia-se, nomeadamente, em Husserl para basear seu tratado da evidência, de onde recupera os sentidos de adequação e apodicticidade para uma doutrina de evidência. “Os ‘chamados sentimentos de evidência’ ou ‘sentimento de uma necessidade rigorosa’ não podem em caso algum ‘garantir uma verdade objetiva sem a qual não haveria [...], para nós, verdade alguma’. Este sentimento é uma ‘ilusão’ ” (GIL, 1996, p.13).

A evidência é um complexo sistema composto pelos sentidos e pela linguagem. É pelo *input* dos sentidos humanos, nomeadamente a visão e a audição, mas também o tato e o paladar, sua apreensão e seu *output,* pela linguagem, que a evidência se manifesta. A ideia principal de Fernando Gil (1996) é que “[...] o pensamento da evidência constrói-se sobre o sistema perceção-linguagem” (GIL, 1996, p.11).

Baseados nisso, podemos considerar que um dos modos de evidência pode ser classificado como evidência interna, quando percebemos, com precisão, clareza e de forma instantânea, determinada cor ou forma de um objeto. Ou ainda da nossa auto-perceção, de nossos pensamentos e emoções.

A evidência, por um lado, preocupa-se com a verdade dos fatos ou, pelo menos, com a aproximação desta, pois há uma correlação do que aconteceu e do que foi reproduzido sobre o fato ocorrido o que, por vezes, se descola do conceito de prova. Conforme Candiotto (2010):

> “É pelo critério da evidência que a manifestação do verdadeiro e a obrigação a qual o indivíduo se encontra em reconhecê-lo e de situá-lo como verdadeiro coincidem exatamente. A evidência constitui a demonstração por excelência de que não há necessidade de outro regime de verdade que se agregaria ao verdadeiro” (CANDIOTTO, 2010, p. 68,).

Neste aspeto, evidência é algo que possibilita um grau variável de certeza sobre aquilo que se esta observando ou afirmando, em uma relação entre a realidade e o sistema de crenças de um indivíduo. E este grau de certeza sobre uma

proposição pode sistematizar-se da seguinte forma: “[...] uma proposição h é certa para S se para S ela se coloca 'para além de toda à dúvida razoável' (fórmula da jurisprudência norte-americana) e se não existe uma outra proposição i 'tal que seja para S mais razoável aceitar i que aceitar h' ”(CHISHOLM *apud* GIL, 1998, p.251).

Por outro lado, a evidência, como um aspeto cognitivo do ser humano, é influenciada pela perceção dos sentidos. Na figura 3, o Triângulo de Kanizsa, é um dos muitos tipos de ilusões de ótica existentes. Mesmo não tendo sido desenhado um triângulo branco, percebemo-lo através do processo de inferência e os pelos indícios que se apresentam, completando a informação que ainda não nos é evidente. O efeito de luminosidade deste objeto sobre os demais também é inexistente, pois possui o mesmo brilho do fundo.

As ilusões de óticas são um dos tipos de alucinações a que Gil (1996) se refere e que pode interferir no nosso juízo sobre a evidência e a realidade.

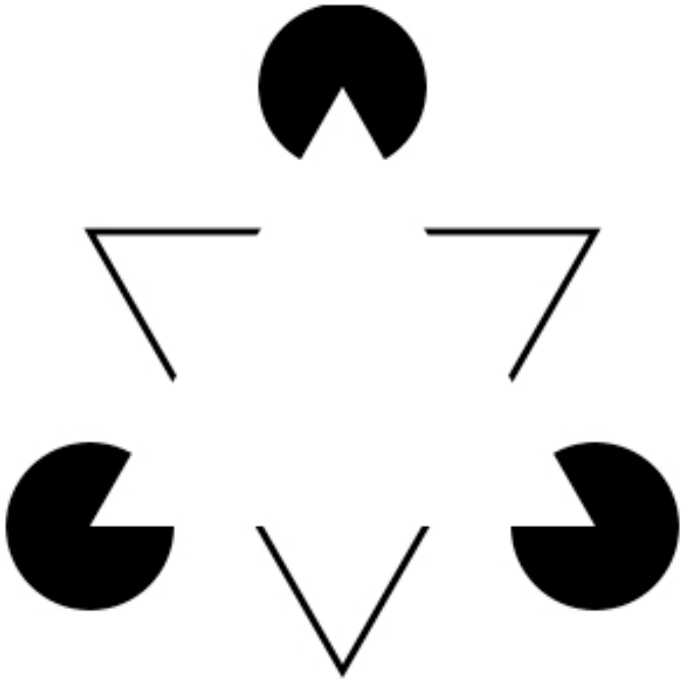


Figura 3 - Triângulo de Kanizsa (KANIZSA *apud* GIL, 1996, p.67)

A evidência depende de fatores interpretativos para sua existência. Trazendo outro exemplo, Gil (1998) diz que “se a mesma figura me aparece como um coelho

ou como um pato, a mudança de aspeto [...] é metade experiência visual, metade pensamento [...] é como se eu visse uma interpretação" (GIL, 1998. p.246).

A evidência ainda possui dois fatores subjetivos muito importantes: a crença e o julgamento. Buscamos acreditar que uma informação é verdade por meio da fixação de crenças que são bem suportadas pela evidência e procuramos evitar acreditar no que é falso, pois toda informação que contradiz nosso sistema de crenças acaba por não ser bem suportada pela evidência. Buckland cita que a " 'evidência' é um termo apropriado porque denota algo relacionado ao entendimento, algo que, se encontrado e entendido corretamente, poderia mudar o conhecimento, suas crenças, sobre algum assunto"[22]. (BUCKLAND, 1991) E o julgamento é feito a partir destas crenças e está associado ao processo de seleção da informação. Selecionamos de acordo com a congruência dos elementos que compõem a evidência, (contexto, tipo informacional, situação, memória, interatividade e necessidade) que veremos ulteriormente.

A delimitação da evidência é um fator essencial para a entendermos e a diferenciarmos de prova, pois somente pode ser evidência a informação que possui caraterísticas de auto-validação, ou seja, não carece de legitimação institucional para ser considerada válida. Abbagnano (2007), conceitua evidência na filosofia contemporânea da seguinte forma:

> [...] Portanto, em toda a filosofia contemporânea que se inspira na fenomenologia, a E. readquiriu caráter objetivo, voltando a designar a apresentação ou manifestação de um objeto como tal, qualquer que seja o objeto e quaisquer que sejam os métodos com os quais se pretende certificar ou garantir sua presença ou manifestação. Nesse sentido, Scheler falou de "E. preferencial" para indicar as inter-relações hierárquicas e objetivas dos valores que guiam e sugerem as escolhas humanas (Formalismus, p. 87). No mesmo sentido, às vezes são qualificadas de evidentes as proposições analíticas ou tautológicas cuja verdade resulta dos seus próprios termos, como, p. ex., "O triângulo tem três lados". (ABBAGNANO, 2007, p.392)

Uma evidência tautológica, assim como os axiomas, não pode ser considerada uma representação da realidade, pois será sempre verdadeira, já que

[22] "Evidence" is an appropriate term because it denotes something related to understanding, something which, if found and correctly understood, could change one's knowledge, one's beliefs, concerning some matter. (BUCKLAND, 1991). http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/thing.html (Acessado em março 21, 2012).

deriva dos seus próprios termos. “A axiomatização se acomoda com a livre escolha das proposições iniciais, às quais apenas se pede que formem um sistema consistente, completo e independente” (GIL, 1998. p.232).

Obviamente, existem algumas sentenças em que compreendemos sua verdade ou falsidade, sem subjetividades. Verdades matemáticas, como 1 + 1= 2, por exemplo, são tidas como auto-evidentes, por seu caráter axiomático. Se todas verdades fossem desta forma, talvez não precisássemos medir graus de evidência ou construir provas. Em oposição, uma das funções principais da evidência é mostrar aquilo que pode ser percebido pelos outros, mas por muitas vezes não da mesma forma.

Já a evidência como a apresentação ou manifestação de um objeto como tal, tendo em conta a experiência do sujeito, pode ser reconhecida como uma representação da realidade, mesmo que esta representação seja subjetiva. De maneira geral, a evidência desempenha uma função de mediação do nosso interesse em mostrar um quadro preciso do mundo.

Nosso enfoque principal dá-se na gênese da informação, no sujeito produtor, e não nos seus fluxos e usos, “[...] a evidência tem a sua sede no eu, é uma experiência subjetiva. Mas não tem origem no eu, e nisto reside o seu enigma” (GIL, 1996, p.241).

Gil (1996) pergunta-se “Como é que, entre outros, um certo discurso ou um certo comportamento, um ritmo, um estigma, uma profecia, uma prova judiciária, uma demonstração matemática, um exemplo, uma estrutura ‘transcedental’ como a consciência do tempo ou o cogito, se afirmam como imediatamente verdadeiros?” (GIL, 1996, p.11). É uma linha limítrofe e muito estreita que diferencia evidência de prova, mas somente assim, podemos compreender as influências de cada tipo de informação sobre às relações sociais.

O caráter apodítico da evidência torna a necessidade de comprovação substituível pela necessidade de informação evidencial, observando que “[...] a apodicticidade é como que o outro nome do conhecimento evidente. A apodicticidade – Richtigkeit máxima – designa a vertente epistemológica da evidência, a adequação antes revela o seu enraizamento ontológico” (GIL, 1996, p.15). A apoditicidade, contudo, não se aplica a toda evidência, pelo menos não em toda sua gradação, considerando diversos graus de evidência. Os princípios

matemáticos, por exemplo, são apodíticos por natureza, pois são considerados imediatamente corretos devido a sua arbitrariedade.

Mas a evidência, em geral, origina-se da experiência e da interação com a realidade através dos sentidos humanos. Não pode ser considerada como puramente objetiva, já que a experiência de cada ser humano tende a ser diferente, mesmo sob os mesmos estímulos. Portanto, acreditamos na evidência por meio de uma "objetividade entre parênteses", tomando emprestado este conceito de Humberto Maturana (1997), onde não há verdade absoluta ou relativa, mas diferentes verdades, relacionadas com as experiências e os conhecimentos de quem observa.

No Direito existe, nomeadamente, dois tipos de evidências reconhecidas. O flagrante delito pode ser considerados como sinônimo de evidência pois, conforme Gil (1996), "[...] sendo evidente, o flagrante delito dispensa a prova e implica imediatamente a punição" (GIL, 1996, p.41).

A notoriedade é o outro dos atributos da evidência. O que é notório, por exemplo, acaba por isentar a necessidade de fazer prova, o que implica também a intuição, como expressa Gil (*ibid*), "A categoria do notório, por exemplo, bastará para definir uma *evidentia* judiciária, mas o *per se notum* jurídico não é o da lógica, e além disso, segundo Ockham, o notório precisa, para ser evidente de se ver acompanhado de conhecimento intuitivo" (*Id.*, 1996, p.23). Esta notoriedade deve ter uma duração permanente ou ainda ser declarada permanente pela memória coletiva:

> Para permanecer notório, o facto deve perdurar numa presença ininterrupta (notorium facti permanentis), vivida no presente das testemunhas. Mas o facto passado será igualmente declarado notório (notorium facti transeuntis) se a memória colectiva supre a necessidade do facto. Também aqui o presente do processo se revela mais significativo do que a presença ao acontecimento (GIL, 1996, p.42).

Ainda segundo o autor, o notório desobriga a citação do réu pelo juiz, podendo decidir sem ouvi-lo e o que não se identifica como notório ou confissão é somente provável ou conjetural (*ibid*).

A credibilidade do sujeito/autor da informação também fornece evidência à informação, uma vez que dá garantias de veracidade à informação, consoante o que

este sujeito representa para seu interlocutor. O valor aqui está em quem emite, mais do que no conteúdo. Isto também ajuda a promover uma maior disseminação da informação, se este autor tiver uma credibilidade notória.

A validade da evidência pode ser problematizada pelos seus atributos mais distintos: a proposição e a aparência. Quanto à proposição, depende da subjetividade do sujeito, por mais que isto seja contaminado pela arbitrariedade. “A única alternativa consistiria em procurar no sujeito um princípio de validação: mas fica-se, então, à mercê do arbitrário [...]” (*Id.*, p.55). O obstáculo em validar a evidência pela aparência tem relação com a dicotomia criada entre o verdadeiro e falso, tornando um evidente e o outro não-evidente. Conforme Gil (1996):

> Não existe uma única representação vinda de um objecto verdadeiro que não possa ter os mesmos caracteres quando vinda do falso. Deste modo – concluirá Carnéades - , as representações provenientes de coisas existentes e de coisas inexistentes mostram-se indiscerníveis, posto que ambas parecem igualmente evidentes e impressionantes (enargeís kaí pléktikás). (GIL, 1996, p.55)

As opções a estas problemáticas são, em primeiro, manter a vigilância epistêmica na avaliação da informação como evidência, sabendo da subjetividade e arbitrariedade implícita na gênese informacional. Independente da credibilidade atribuída ao autor, esta deve ser somente um dos fatores a ser levado em consideração na avaliação da informação. E em segundo, como visto anteriormente, considerar estes extremos (verdadeiro/falso, correto/incorreto) como váriaveis inerentes ao processo avaliativo, que só terão utilidade se tiverem pelo menos um referencial claro e independente.

Com estes pressupostos em vista, vejamos agora sobre os níveis de evidência possíveis. Gil (1996) usa a expressão “indicadores epistêmicos” para apontar como o sujeito, linguisticamente, mostra os fatos e objetos como mais ou menos evidentes:

> É evidente pertence a uma família de expressões que traduzem as atitudes do locutor perante o valor da verdade de uma proposição. Designá-las-emos por indicadores epistémicos (a lógica epistémica é a lógica das modalidades de crença). [...] Eles dispõem-se ao longo de um contínuo que,

> em português, vai de evidentemente ou sem dúvida alguma a é duvidoso e a estranhamente (GIL, 1996, p.10).

Classificar alguma informação desde evidente, sem dúvida, até duvidoso e estranhamente tem ligação, não só objetiva, como subjetiva. Estes indicadores epistêmicos estão relacionados com o sistema de crenças do sujeito, onde a expectativa encontra espaço.

O grau de preenchimento de uma expectativa também tem relação com o nível de evidência, compondo um de seus eixos conceituais (*Ibid,* p.10). Quanto mais uma informação atende uma expectativa de cognição, mais evidente esta informação se torna.

Estes níveis ou graus de evidência possuem componentes externos, que o contextualizam e fornecem os indícios necessários para sua composição, e componentes internos, relacionados com o conteúdo informacional. A partir da perspetiva fenomenológica e sem esquecer a questão da experiência subjetiva, Husserl (*apud* GIL, 1996, p.14) também aponta para esta gradação da evidência, com atenção ao preenchimento da expectativa a partir da resposta satisfatória à necessidade de cognição:

> Não será claro que, na actividade de conhecer, a intenção prática tende, por intermédio do puro visar do ser, a aceder à posse do ser visado em pessoa (zur Selbsthabe des gemeinten Seins hinstrebt) e que de facto existe ou pode existir, algo como uma evidência, e uma evidência com diferentes graus e podendo ir até à idéia limite de adequação – como a condição de gradação correspondente que comporta o contentamento do esforço de conhecimento. (HUSSERL *apud* GIL, 1996, p.14)

Maiores níveis de evidência podem ser alcançados tendo em consideração uma série de questionamentos sobre:

- a vigilância epistêmica;
- a forma de apresentação da informação;
- a completude das informações;
- o cumprimento dos objetivos de informar;

- a credibilidade da autoria;
- a organização e recuperação da informação;

A força da evidência reside na junção destes questionamentos e na sua capacidade em responder as expectativas de evidência dos sujeitos ou dos usuários/utilizadores de um sistema, que querem ver sua cognição convertida em verdade, uma vez que "[...] a expressão força da evidência representa o abreviado da transformação da ostensão, da intuição e da imposição 'auditiva' de um discurso de verdade, numa transparência irrecusável. O contentamento intelectual é a sua pedra angular" (GIL, 1996, p.239).

Quanto menos sinais/indícios são verificáveis menos evidente se torna o evento ou o objeto e mais impossibilitada ficará a construção de uma prova contundente.

Evidenciar corresponde a conhecer alguma coisa (fato ou objeto), enquanto que provar liga-se ao reconhecimento desta coisa. A evidência constitui-se nas relações internas da prova, são os nós que amarram e sustentam a demonstração e legitimação da informação probatória.

2.3 Da prova

O processo de reconstrução de fatos ou de acontecimentos passados implica em alguns pontos-chave para o seu entendimento. Abbagnano (2007) diferencia o conceito de indício do de prova, citando que "O conceito foi estabelecido no sentido restrito por Aristóteles, que, ao dizer 'Dizem que Prova é o que produz saber', fez a distinção entre prova e indício, que proporciona apenas conhecimento provável" (ABBAGNANO, 2007, p.805).

Gil (1988), citando Hume, define a noção de prova como "argumentos derivados da relação causa e efeito que estão completamente subtraídos à dúvida e à incerteza" diferenciando-a do conhecimento (como demonstração) e da probabilidade (como algo que ainda possui incerteza) (HUME *apud* GIL, 1988, p.23).

Por sua vez, Morfaux, Lefranc (2005) define prova como:

> PROVA (de provar, do lat. probare).
> 1 Epist. A prova levanta uma dúvida sobre o valor da verdade de um enunciado que era somente verossímil. A prova lógica é uma dedução. A demonstração matemática é muitas vezes chamada prova (prova pelo absurdo). A prova nas ciências experimentais é a confirmação de uma hipótese. V. Experimentação, Confirmação, verificação, falsificabilidade. Nas ciências humanas, a dificuldade ou a impossibilidade da experimentação, da repetição de uma observação precisa, torna muito menos rigoroso o estabelecimento da prova, que se aproxima do inquérito policial ou judiciário. (MORFAUX, LEFRANC, 2005, p.514)

A prova em Ciências Humanas e Sociais constitui-se em um conceito ambíguo, na medida em que, ao contrário das Ciências Exatas, onde a prova parte de uma dedução lógica e tem uma métrica inflexível, e das Ciências Experimentais, onde a reprodução do fenômeno ou sua verificabilidade é a medida de prova, na dimensão social as relações entre os elementos e o sistema em geral são instáveis, dinâmicos e complexos (VASCONCELLOS, 2008).

Deste modo, pode ser considerado que o fato das Ciências Exatas apresentarem um alto grau de consenso é devido a estas serem orientadas para uma prova objetiva, que torna-se um árbitro neutro e elimina teorias rivais, algo não verificado nas Ciências Sociais, onde diversas teorias coexistem. A prova possui uma natureza normativa, que desqualifica outras provas, evidências ou indícios concorrentes.

Tendo isto em vista, podemos colocar duas caraterísticas importantes na constituição de provas: seus requerimentos lógicos e psicológicos. Para que uma informação possa ser considerada uma boa prova, deve-se levar em conta um argumento sólido (lógica) e que possa persuadir seu interlocutor (psicológico). Um argumento ruim pode persuadir o interlocutor, como, por exemplo, uma propaganda que tenta vender um produto, elencando qualidades que o mesmo não tenha. E o contrário também pode ocorrer, quando um bom argumento não consegue convencer o interlocutor. Neste caso também pode influenciar os valores pessoais deste sujeito.

No momento em que um evento ou objeto passado deixa de existir, temos indícios do que aconteceu ou existiu. Portanto, todo evento ou objeto, quer existente no presente ou não, produz indícios, pistas, sinais, vinculados a ele. Se ele existe (objeto ou evento) e mesmo assim somente temos indícios do mesmo, é decorrente

de uma incompletude da informação, uma não-certeza, que gerará probabilidades sobre esta informação.

Quando um evento ou um objeto passado continua a ocorrer/existir, temo-lo como evidente, pois “só poderá ser dito evidente um juízo acerca de algo de atual – ou de intemporal” (GIL, 1993, p.9). Também será prova, dependendo de sua necessidade de legitimação social.

Esta legitimação está relacionada com necessidade de um *status* de força perante um conjunto de hipóteses, pressupostos, teorias (*episteme*) ou opiniões (*doxa*) contrárias.

É o exercício de um domínio sobre um conjunto de especialistas em determinado campo do conhecimento, ou como se refere Gil (2005), comunidade epistêmica, “E aqui não entram culturas e nem antropologias, exceto no sentido lato de que a prova requer o que chamo de comunidade epistêmica: é preciso entendermo-nos sobre o que a prova quer dizer, sobre o que significa provar” (GIL, 2005, p.28).

Se a maneira como vemos o mundo depende da epistême, ou do paradigma, conforme Kuhn (1996), isto indica que nunca poderíamos alcançar “a verdade”. Portanto, toda verdade seria relativa, só dependendo da perspetiva do sujeito. Há, no entanto, três possibilidades para que possamos olhar para a verdade: de modo relativista, onde predomina a impossibilidade da verdade, de modo positivista, onde o que rege é uma verdade inflexível, e de modo complexo e sistêmico, onde o conjunto de indícios, evidências e provas, junto a sua análise e inferências, resultam em uma verdade possível.

Contudo, uma prova será produzida a partir de uma evidência somente se houver necessidade para tal. Gil (1988) reforça esta ideia, de que não se pode, nem se torna necessário provar tudo com exemplos. A prova é, pois, necessária como uma defesa a uma proposição, passando o ónus da prova ao atacante, ou aos ‘mistérios da fé’ que “não têm de ser compreendidos e provados mas, somente, explicados por analogia e defendidos contra objeções” (GIL, 1988, p.26).

Para que haja uma prova, sempre haverá sua evidência, mas para haver evidência, nem sempre é preciso haver uma prova, pois ela surge a partir da necessidade de comprovação e legitimação perante seus pares e a sociedade em geral. Gil (1996) explica que “a asserção do discurso da verdade é mais complexa. Tem uma dupla face. A verdade indica-se a si própria e manda obediência; a sua

força tem como contrapartida a recetividade do destinatário; ela vale para o presente e para o futuro". (GIL, 1996, p.57). É um conjunto de evidências que, através da disputa de poderes, de um jogo de discursos e de sua padronização/normatização, constituem-se em prova. Candiotto (2010), inspirado em Foucault, acrescenta:

> Ora, tem sido uma evidência significativa na filosofia moderna que o sujeito é fundamento de verdade e fonte universal de significação. Foucault quer problematizar evidências como esta, ao mostrar que tanto os discursos de verdade, quanto o que se entende por sujeito são produzidos, constituídos a partir da articulação entre jogo de regras, mecanismos e estratégias de poder pertencentes às nossas práticas sociais e culturais. (CANDIOTTO, 2010, p.17)

Por fim, mas também fundamental na problemática indício-evidência-prova, temos uma dicotomia existente entre o problema da intencionalidade do sujeito *versus* a interpretação da prova. Conforme Silva (2006), "[...] a prova não é só produzida por quem a chancela (o escrivão) e que é quem confere autenticidade formal, mas sobretudo por quem a usa ou a quem ela se refere ou pode referir (a parte interessada). Prova ou instituir prova não está imune ao efeito modelador da interpretação subjetiva" (SILVA, 2006, p.167).

A intencionalidade aqui é tida como a relação entre o sujeito e a motivação que o estimula a produzir a informação, os problemas que ocorrem na gênese informacional conforme a intenção ou não-intenção do sujeito (informação, desinformação e falha na informação) e a própria construção de opiniões acerca de um assunto, que ganham mais ou menos credibilidade conforme a autoria.

Por outro lado temos a interpretação da prova, que também não é neutra e que pode ser diversa da intencionalidade do produtor da informação.

> O uso de autos e de provas escritas são exemplos recentes de processamentos de registros escritos como representações adequadas de significado; não são empregados simplesmente como recordatórios das lembranças pessoais, ou manifestações dos desejos dos seus autores. O fato de serem formulários permitiu controlar o significado literal e o ato de fala envolvido, reduzindo-se assim a variabilidade de sua interpretação. A intenção original do demandante se perde perante a interpretação do significado do documento. O documento será o supremo. O que se torna motivo de disputa não é a intencionalidade do demante mas a interpretação do documento. (OLSON *apud* MURGUIA, p.136)

Observamos que os documentos ou registros oficiais são somente um instrumento que podem levar a construção de uma prova, sendo na verdade constituída da legitimação do conteúdo deste artefacto pelo Estado, por uma organização ou por um grupo de indivíduos. Gil (1998) afirma que “historicamente, a desconstrução da certeza subjetiva fez-se em benefício, precisamente, da exigência de prova” (GIL, 1998. p.91). A prova torna-se uma construção de uma determinada idéia para um fim específico, tanto por quem produz, quanto por quem a utiliza.

O anacronismo, devido a análise de informações desatualizadas, pode ser um dos fatores que dificultam a interpretação da prova, mas de qualquer forma, o subjetivismo e a contextualização são os fatores decisivos nesta fase.

Cabe-nos conhecer como constituem-se as condições da prova (e de se fazer prova) atuais e estabelecer como afastou-se das condições de evidência e de indício, enfraquecendo, desqualificando e relegando-os a ilusão, ao erro e enfraquecendo seu poder de dissuasão.

A legitimação social, por sua vez, constitui-se em um processo não-cognitivo e externo. É base da prova, do exercício do poder e, neste ponto, contrária da evidência. Apesar das evidências serem fundamento da prova, estes dois conceitos aqui se distanciam. A prova é um elemento normalizador da informação e um problema genuinamente da ordem do Direito.

> O Direito contribuiu para o pensamento da prova por várias maneiras. Em primeiro lugar, como inspiração de rigor e exigência de fundamento e legitimidade (da prova, dos métodos, do próprio discurso). Conceptualmente, a problemática da legitimidade é de origem directamente jurídica (GIL, 1988, p.35).

Apesar da legitimação ser o fundamento da prova, ela não deixa de ser evidência, sob o risco de tornar-se somente um instrumento de poder de forma perversa sobre os demais indivíduos. Para produzir evidência, há de se usar do processo cognitivo e conhecimento prévio, geral ou específico, a partir dos indícios. No que acrescentamos a visão de Capurro e Hjorland (2007), citando Romm (1997), sobre os riscos de legitimar a informação sem convidar os sujeitos ao debate e

questionamento acerca das verdades postas, ou em outras palavras, desvincular a prova da evidência:

> Na medida em que a informação é vista ou apresentada e legitimada em termos de seu suposto conteúdo factual, fica autorizada uma determinada visão do mundo – em vez de convidar ao debate sobre a construção e relevância desta visão. Ao contrário, na medida em que a informação é tratada como um produto de atividades específicas de construção do mundo, isto convida ao questionamento discursivo quanto ao seu significado e relevância. (ROMM, 1997 *apud* CAPURRO, HJORLAND, 2007, p.185)

Uma prova nasce da necessidade de comprovar evidências e indícios. Uma evidência é cercada de indícios (pistas, sinais, traços) que geram inferências sobre um determinado objeto ou evento. Isto quer dizer que as informações indiciosas constituem-se em um maior universo do que as informações evidenciais, e estas maior que as probatórias.

A figura abaixo descreve as dimensões de indício, evidência e prova como conjuntos e de que forma se encontram interligados.

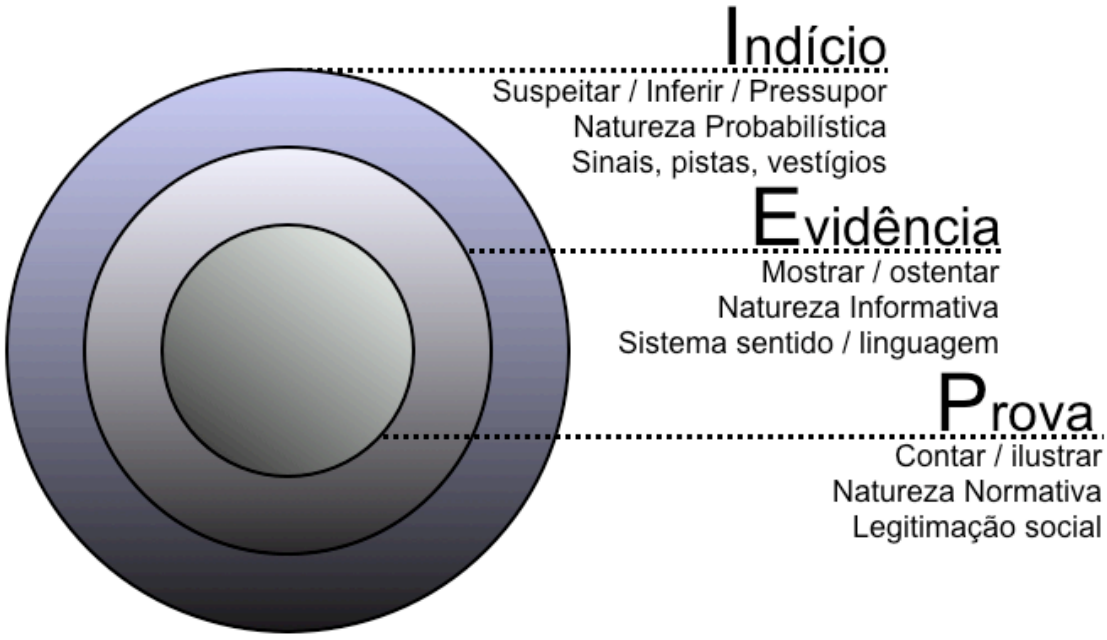


Figura 4 - Indício, evidência, prova e suas caraterísticas informacionais

Por fim, na figura seguinte, unificamos o processo de gênese informacional, incluindo os conceitos de indício, de evidência e de prova, mas também a serendipidade, a falha na informação (*misinformation*) e a desinformação.

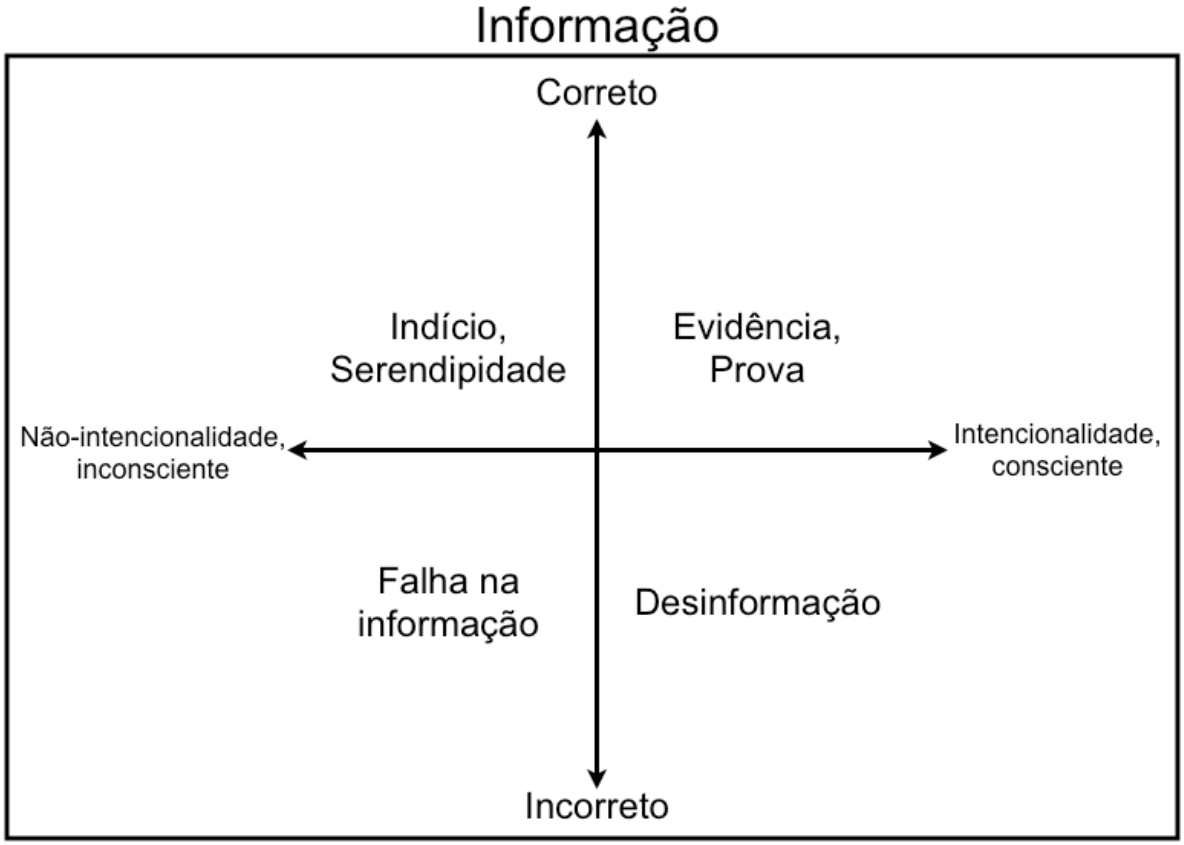


Figura 5 - Processo da gênese informacional

Floridi (2011) vem para reforçar algumas distinções entre serendipidade e a *misinformation* quando diz "que a falha na informação pode vir a ser útil de alguma forma acidental (serendipidade) também é uma falácia[23]" (FLORIDI, 2011, p.260). Como a serendipidade depende do processo inferencial e da análise dos indícios, uma falha na informação (informação incorreta e não-intencional) não pode simplesmente tornar-se correta. O que surge aqui é uma nova informação através da análise destes sinais, onde esta "falha na informação pode ser indiretamente, inferencialmente ou metateóricamente relevante[24]" (*ibid,* p.260).

[23] That misinformation may turn out to be useful in some serendipitous way is also a red herring (O termo "red herring" quer dizer, literalmente, arrenque vermelho, um tipo de peixe. Consiste em uma expressão idiomática inglesa que significa um tipo de falácia lógica). (FLORIDI, 2011, p.260).

[24] [...] misinformation may be indirectly, inferentially or metatheoretically relevant. (FLORIDI,

Todos estes elementos fazem parte do universo informacional e são produtos de sua gênese. São as intenções de sua produção e da sua qualidade, mais ou menos correto/incorreto (sempre levando em conta a subjetividade e vigilância epistêmica) que as tornam diferentes entre si.

2.4 Da informação digital como indício, evidência e prova: modelos de validação

Neste ínterim, percebemos algumas perguntas relacionadas ao nosso objeto em questão, tais como: Quais são as caraterísticas das teorias e dos modelos vigentes para estudar e determinar a informação como evidência em plataformas digitais? Quais as consequências da adoção de um determinado método, modelo ou sistema na avaliação desta informação como evidência? Porque a adoção de um novo modelo para avaliar a informação como evidência torna-se essencial em plataformas digitais?

Colocamos em perspetiva três modelos de análise, Diplomática (nomeadamente utilizada na Arquivística), Teoria Matemática da Evidência e Biblioteconomia Baseada em Evidências, para discorrermos depois sobre as possibilidades de um modelo de evidência da informação em plataformas digitais.

O desenvolvimento e uso da Diplomática como ferramenta para o estudo da estrutura e autenticidade de documentos remonta ao século XVII, a partir das técnicas criadas pelo monge beneditino Jean Mabillon, que através da análise documental, criou ferramentas para verificar a autenticidade de documentos suspeitos de falsificação. Assim, a Diplomática Geral ocupa-se da estrutura formal dos atos escritos/documentos.

Estas ferramentas foram aperfeiçoadas e adaptadas através dos anos para realizar o que chama-se Crítica Diplomática, ou Diplomática Especial, o estudo de elementos internos ou intrínsecos (subdividindo o texto conforme a estrutura formal de seu conteúdo) e externos ou extrínsecos ao documento (como o suporte, os signos utilizados, selos, entre outros elementos). Duranti (1995), acrescenta que estes ramo da Diplomática é aplicado “[...] a documentos singulares, concretos,

---

2011, p.260)

reais, existentes e facilmente exemplificáveis, mais do que a documentação geral, abstrata e atípica[25]" (DURANTI, 1995, p. 5).

O Método Diplomático de análise consiste em classificar os documentos conforme seu tipo documental, e analisá-los de acordo com sua aparência física e a forma dos conteúdos destes registros. Ele provém, sobretudo, de uma ligação com a custódia do documento, de certa forma que, se a entidade tivesse certos atributos de legitimidade sobre a informação no momento de sua produção, o documento seria considerado autêntico. Caraterísticas essas que, dentro da Ciência da Informação, é o que podemos categorizar como pertencente ao Paradigma Custodial.

Sobretudo a partir da década de 1980, resgatou-se o conceito de Diplomática para aplicá-lo aos documentos medievais. Segundo Rodrigues (2007):

> […] assistimos a uma revisão da diplomática, cuja base teórico-metodológica passou a ser utilizada para a compreensão dos documentos contemporâneos, aplicadas aos programas de gestão de documentos, especificamente no que se refere a produção de documentos em meio eletrônico. Luciana Duranti introduz no Canadá e Estados Unidos, esta nova abordagem do uso da diplomática (RODRIGUES, 2007, p.2).

Na Diplomática contemporânea, para além dos documentos administrativos modernos, tratamos principalmente dos documentos produzidos em meios eletrônicos, devido a sua grande produção e usos na sociedade atual, em detrimento, inclusive, dos meios tradicionais de registro, nomeadamente a informação em suporte papel. Esta nova roupagem assumida pela disciplina recebeu a denominação de "Diplomática Arquivística Contemporânea".

Na Diplomática existem três categorias em relação ao uso do documento em âmbito jurídico. São considerados documentos dispositivos os normativos, os de ajuste ou de correspondência (BELLOTTO, 2002). A segunda categoria refere-se aos documentos testemunhais, "[...] que são os que acontecem depois do cumprimento de um ato dispositivo ou derivam de sua não observância ou são relativos a observações sujeitas a relatórios, a termos de visita, etc." (*ibid*, p.29). E os documentos informativos, que por sua vez, "[...] são opinativos/enunciativos e esclarecem informações contidas em outros documentos, cujo conteúdo vai

[25] […] a documentos singulares, concretos, reales, existentes y facilmente ejemplificables, más que a documentación general abstracta y atípica (DURANTI, 1995, p. 5).

fundamentar uma resolução: pareceres, informações, relatórios, votos e despachos interlocutórios." (*ibid*, p.29).

Já na Diplomática Contemporânea, surgem mais duas categorias de documentos, conforme descreve Gilliland-Swetland (2009):

> Trabalho recente sobre a diplomática arquivistica contemporânea, notadamente o trabalho de Luciana Duranti, identifica mais duas categorias de documentos. Os documentos de apoio são documentos cuja forma escrita é discricionaria; eles são produzidos para das suporte e são transacionalmente ligados a uma ação legalmente relevante. Eles não constituem em si mesmos a ação e não são usados para provar a ação, mas auxiliam na tomada de decisão. Os documentos narrativos são também documentos cuja forma escrita é da mesma maneira discricionária, contudo, eles não participam transacionalmente de nenhuma ação legalmente relevante mas são produzidos como parte de processos de trabalho rotineiros. (GILLILAND-SWETLAND, 2009, p.62)

Mesmo tratando-se de documentos digitais, o paradigma custodial da informação continua presente, representado, por exemplo, pelo "*Trusted Custodian*"[26] uma das necessidades levantadas pelo projeto InterPARES[27] quanto a criação e manutenção de registros digitais.

Quando falamos de documentos e de seu valor probatório, sentimos a necessidade de remeter a seguinte questão: porque o valor probatório do documento é e continua a ser o fundamento principal nas ciências documentais, nomeadamente Arquivística, vistos os mais diversos valores que uma informação pode ter?

Isto remonta a função que o registro da informação em suporte papel desempenha em relação ao Direito e à legislação como um todo. As questões envolvendo prova e autenticidade decorrem justamente desta relação com a esfera jurídica. Quanto mais difícil a adulteração do suporte, mais confiável torna-se a prova. Guimarães (2005) cita que:

---

[26] A trusted custodian is a Professional – or a collection of professionals, as in an archives or a community historical society – who is educated in recordkeeping and preservation and who ideally has no stake in the content of the records and no interest in allowing others to manipulate or destroy the records. InterPARES 2 Project – Creator Guideline. www.interpares.org. (Acessado em setembro 13, 2011).

[27] Projeto liderado pela University of British Columbia (UBC), Canada, que tem por objetivo a pesquisa de registros autênticos e permanentes em sistemas eletrônicos (International Research on Permanent Authentic Records in Eletronic Systems)

> Aos olhos do Direito, quando essa segurança razoável não é suficiente para coibir a adulteração do documento eletrônico, questiona-se sua eficácia probatória, ou seja, a função precípua na fixação de um acontecimento (ato ou fato) em um suporte material, visando a se constituir em prova futura, permanente e idônea, para ser posteriormente reproduzida em juízo. (GUIMARÃES, 2005, p.32)

A conceção de uma informação considerada idônea, contudo, provém de um paradigma positivista, onde a prova escrita sob um suporte torna-se cabal, sendo inclusive mais importante que o fato em si, pois a maneira em que é reconstituído o acontecimento acaba por julgar e decidir os destinos dos atuantes em um processo jurídico.

Os novos formatos informacionais advindos das tecnologias (fotografia, audio, cinema e, recentemente, a confluência dos conteúdos para os meios digitais) e sua maleabilidade transformaram as relações entre os sujeitos e algumas caraterísticas das informações, como a autenticidade e a fidedignidade. Conforme Moreira Gonzáles (2005), o texto foi o tipo preferido de documento durante quase toda a História, contudo "a unicidade do conceito diplomático de documento começou a romper-se no século XIX, a partir de quando a Revolução Industrial gerou múltiplas formas informativas[28]" (MOREIRA GONZÁLES, 2005, p.46).

Ao partirmos da complexidade do sistema humano, o conceito de prova como uma construção de significados pelo ser humano, tanto pode servir para defender como acusar determinado indivíduo ou coletivo, o que dependerá das intenções de quem utiliza a prova. A idoneidade, neste caso, torna-se impossível, pois existe a intencionalidade antes, na gênese informacional, e depois, durante os usos da informação. Le Goff (1992) reforça este ponto tão importante na construção de nossa perspectiva teórica:

> Não existe um documento objectivo, inócuo, primário. A ilusão positivista (que, bem entendido, era produzida por uma sociedade cujos dominantes tinham interesse em que assim fosse), a qual via no documento uma prova

[28] La unicidad del concepto diplomático empezó a romperse en el siglo XIX. Entonces, la tecnologia de la Revolución Industrial generó multiples formas informativas. (MOREIRA GONZÁLES, 2005, p.46).

> de boa fé, desde que fosse autêntico, pode muito bem detectar-se ao nível dos dados mediante os quais a actual revolução documental tende a substituir os documentos. (LE GOFF, 1992, p.545)

Aplicando os conceitos diplomáticos em plataformas digitais, verificamos que inconsistências vão sendo produzidas no momento que tentamos igualar dois suportes que são diferentes em seus aspetos físicos, lógicos e de disseminação da informação.

O documento original e a cópia são dois conceitos que caem por terra quando falamos sobre plataformas digitais. Em ambientes analógicos, o documento em seu suporte tradicional se define dentro da Diplomática como tradição documental. Esta divide os documentos em relação a sua forma em três fases: pré-original, original e pós-original (BELLOTTO, 2002, p.105), referindo-se ao rascunho e minuta em sua primeira fase, ao documento final em sua fase original e às cópias provenientes do original em sua terceira fase.

Já em ambientes digitais esta fronteira vai desaparecendo e, inclusive, a própria condição de autoria começa a ser questionada quando nos referimos à ambientes colaborativos digitais ou ao conceito de *Web* 2.0. Segundo Araya e Vidotti (2010) “essa Web 2.0 constitui um ambiente informacional em que uma parcela importante da humanidade deixa de ser mero consumidor de bens simbólicos e, por práticas de colaboração e remix, passa a ser produtora de informação” (ARAYA e VIDOTTI, 2010, p.40).

Esta dificuldade ligada à dinamicidade e à multiplicidade de caraterísticas envolvidas na informação digital é percebida pelos pesquisadores que se utilizam do paradigma físico e custodial:

> Como previámos, uma questão-chave que encontramos foi a dificuldade de identificar documentos eletrônicos originais e seus parâmetros. Essa questão advêm da natureza dos sistemas de informação digitais, que frequentemente tem propósitos múltiplos, são sistemas de banco de dados altamente interligados, contendo uma diversidade de elementos de informação que podem ser compilados e apresentados de várias maneiras. (GILLILAND-SWETLAND, 2009, p.57).

Existem meios que garantem a imutabilidade do conteúdo produzido, como as assinaturas e certificações digitais. Estas ferramentas registram qualquer tentativa de edição não autorizada da informação. Por outro lado, estes sistemas podem restringir muito as caraterísticas de dinamicidade e de interatividade da informação em plataformas digitais.

No momento que o documento digital é produzido e recebe a assinatura digital, ele automaticamente não irá continuar no fluxo de acréscimo de informação, pois o mesmo não poderá ser modificado, sob o risco de perder a autenticidade, a partir do ponto de vista diplomático.

Entretanto, as informações digitais nasceram sob outras circunstâncias, em um sistema em que recebem um *feedback* contínuo e, portanto, os modelos teóricos que irão trabalhar os aspetos de valor probatório devem perceber esta realidade, ao invés de partir para um universo reducionista de informação eletrônica.

Não pretendemos nos situar em um enfoque relativista, onde haja impossibilidade da representação da realidade, ou no enfoque positivista, de uma verdade inflexível, optamos antes por uma perspetiva construtivista e sistêmica. Assim, ao mesmo tempo em que enxergamos as fraquezas de uma determinada teoria e de seus modelos, tentamos propor um novo modelo, baseado na teoria sistêmica e situado epistemologicamente no Paradigma Complexo, capazes de explicar, de uma maneira mais abrangente, o fenômeno da info-comunicação aplicado ao valor de evidência da informação em plataformas digitais.

Algumas das questões que invariavelmente surgem neste ponto são:

Será necessário sacrificar a dinamicidade e interatividade da informação em suporte eletrônico em nome da preservação da autenticidade diplomática?

As plataformas digitais das instituições, quer públicas, privadas, ou do terceiro setor, devem formatar seus sistemas baseados em um modelo análogo aos sistemas de informação em suporte papel, que foram constituídos há muitos séculos, ignorando o desenvolvimento surgido principalmente através da *web*, como por exemplo, as redes sociais e os ambientes colaborativos?

Porque a corrente de pensamento positivista continua dominante dentre os profissionais da informação que pesquisam sobre documentos digitais?

O uso do mesmo arcabouço teórico aplicado a documentos medievais, a Diplomática, nos meios digitais, reduz as potencialidades das plataformas digitais

em promover o acesso, a disponibilidade da informação e sua reconstrução constante.

Ao invés de reduzir a informação ao mesmo universo em que esteve mantida até meados do século XX, onde a valorização da custódia e o culto ao suporte da informação eram o foco das atenções, o que esta em jogo hoje é exatamente a liberdade da informação, ou o seu livre fluxo, desde a gênese aos seus usos.

Outro modelo de validação é a "Teoria Matemática da Evidência", também conhecida como "Teoria Dempster-Shafer"[29] , parte do pressuposto de análise de diversas fontes de informação para verificar a sua credibilidade em relação a fatos e a acontecimentos passados. Assim como diversas teorias matemáticas[30] têm um enfoque probabilístico das possibilidades e de tentar diminuir a incerteza sobre as variáveis do modelo ou equação proposta, que neste caso consiste na avaliação de um grau de verdade de uma dada proposição.

Nesta teoria, uma evidência, E, será tão forte enquanto não houver alguma outra evidência contrária, E¹, que a desabone. Ao mesmo tempo, caso existam várias evidências contrárias a E, esta vai tornando-se mais fraca.

O Teorema de Bayes também pode servir ao mesmo propósito, porém diferencia-se da Teoria de Dempster-Shafer na medida em que necessita de um conhecimento prévio da distribuição das probabilidades. Conforme Campos (2005):

> A Regra de Dempster lida simetricamente com as evidências, não importando a ordem na qual elas são combinadas, ou seja, qual das evidências conhecíamos primeiro. Já a Regra de condicionamento de Bayes, representa a nova evidência como uma proposição e condiciona nossa prévia crença com esta proposição, resultando numa ausência de simetria no tratamento das evidências novas e antigas, e mais; assume-se que o efeito exato da nova evidência é estabelecer uma proposição com certeza. (CAMPOS, 2005, p.38)

---

[29] Dedicado aos seus fundadores, Arthur Dempster (Harvard University) e Glenn Shafer (Rutgers Business School e University of London). Ver SHAFER, Glenn; A Mathematical Theory of Evidence, Princeton University Press, 1976.

[30] Por exemplo, a teoria matemática da informação e comunicação de Shannow e Weaver, assim como trouxe diversos benefícios em sua aplicação as tecnologias, também demonstrou limitações sobre os processos da informação e comunicação humana, sobretudo aqueles relacionados com a semântica. É muito bem aplicável às telecomunicações, e bem se entende este viés observando o campo de atuação destes pesquisadores. Contudo, devido ao seu caráter redutor, próprio da matemática, deixou lacunas que foram e estão sendo preenchidas pelos pesquisadores em Ciência da Informação e Ciência da Comunicação, sintetizando a complexidade inerente a estes fenômenos.

Apesar de haverem várias aplicações úteis ao modelo matemático de evidência, existem limitações, principalmente referentes à interatividade e a interpretação do sujeito que produz e utiliza a informação. Para tanto, faz-se necessário a construção de outros modelos que possam dar margem ao estudo da informação como evidência em plataformas digitais.

O modelo matemático de evidência da informação, por sua vez, é redutor em sua essência e não nos possibilita enxergar a complexidade do fenômeno da informação, segundo nosso paradigma. A informação aqui não é entendida como uma forma de reduzir a incerteza, como afirma a Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver (1967), mas pode até aumentar a incerteza, pois não consiste no mero enfoque probabilístico, mas principalmente em significado e interpretação.

Por fim, vamos a abordagem da Biblioteconomia Baseada em Evidências, partindo das suas origens enquanto modelo de evidência.

Hjørland (2011, p.1301) explica que a Prática Baseada em Evidências (*Evidence-Based Practice*) é uma interdisciplina influente, que iniciou-se com a Medicina Baseada em Evidências (*Evidence-Based Medicine – EBM)* e depois extendeu-se a outras disciplinas, onde a Biblioteconomia e Ciência da Informação tem especial interesse, por trabalhar sobre uma documentação fundamentada em pesquisa científica e que serve de base para tomada de decisões, nomeadamente, no âmbito da Medicina. Por isso, selecionar e avaliar a informação que melhor serve aos procedimentos médicos é tarefa, não só dos profissionais da saúde, mas também do profissional da informação, que realiza a mediação entre os documentos e literatura científica e os usuários/utilizadores que necessitam desta informação. Ao que Eldredge (2000) ilustra, “cardiologistas devem ter as evidências em mãos para apoiar suas decisões de empregar procedimentos, como uma cateterização. Bibliotecários, da mesma forma, são chamados com frequência cada vez maior para fornecer a evidência solicitada[...]”[31] (ELDREDGE, 2000).

A Medicina Baseada em Evidências também se estendeu por diversas especialidades dentro do campo médico e é definida como “o uso consciente,

[31] Cardiologists must have the evidence at hand to support their decisions to employ procedures, such as a catherization. Librarians similarly are called upon with increasing frequency to provide the requested evidence to continue provision of their collections, operations, or services. (ELDREDGE, 2000). http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC35250/. (Acessado em agosto 20, 2012).

explícito e judicioso da melhor evidência atual na tomada de decisões sobre o cuidado de pacientes individuais[32]" (SACKETT, 1996 *apud* ELDREDGE, 2000).

Conforme Ciol e Beraquet (2009), para executar a Medicina Baseada em Evidências são necessárias cinco etapas:

> I. formulação de uma pergunta (necessidade de informação) sobre prevenção, diagnóstico, tratamento ou prognóstico;
> II. busca na literatura da melhor evidência científica para responder a essa questão;
> III. avaliação crítica dessa evidência com relação à sua validade, impacto e aplicabilidade;
> IV. integração da avaliação crítica com a experiência clínica e a individualidade e os valores do paciente;
> V. avaliação da eficiência na execução das etapas 1 a 4, buscando meios de se aprimorar na vez seguinte. (CIOL, BERAQUET, 2009)

Este modelo inspirou o modo como diversos outros campos profissionais se apropriaram dele. A Biblioteconomia Baseada em Evidências (*Evidence based librarianship - EBL* ou ainda em formato mais amplo, mas alusivo a EBL, *Evidence Based Library and Information Practices - EBLIP*) têm inspiração na Medicina Baseada em Evidências que procura avaliar e selecionar as informações científcas médicas e estudos de caso mais importantes para cada tipo de procedimento médico.

Eldredge (2000) propôs que a Biblioteconomia Baseada em Evidências fosse fundamentada em 7 partes[33]:

---

[32] Evidence-based medicine is the conscientious, explicit, and judicious use of current best evidence in making decisions about the care of individual patients. (SACKETT, 1996 *apud* ELDREDGE, 2000). http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC35250/. (Acessado em agosto 20, 2012).

[33] I. EBL seeks to improve library practice by utilizing the best-available evidence combined with a pragmatic perspective developed from working experiences in librarianship;
II. EBL applies the best-available evidence, whether based upon either quantitative or qualitative research methods;
III. EBL encourages the pursuit of increasingly rigorous research strategies to support decisions affecting library practice;
IV. EBL values research in all its diverse forms and encourages its communication, preferably through peer-reviewed or other forms of authoritative dissemination;
V. EBL represents a global approach to information seeking and knowledge development, involving research but not restricted to research alone;
VI. EBL supports the adoption of practice guidelines and standards developed by expert committees based upon the best-available evidence, but *not* as an endorsement of adhering to rigid protocols; and
VII. In the absence of compelling reasons to pursue another course, EBL adheres to the hierarchy (or levels) […] for using the best-available evidence, lending priority to higher levels of evidence from the research. (ELDREDGE, 2000). http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC35250/. (Acessado em agosto 20, 2012).

I. Melhorar as técnicas em Biblioteconomia, utilizando a melhor evidência disponível combinada com uma perspectiva pragmática desenvolvida a partir de experiências de trabalho;
II. Aplicar a melhor evidência possível, baseada em ambos os métodos, quantitativo e qualitativo;
III. Incentivar estratégias de pesquisa rigorosas para apoiar decisões que afetam a prática biblioteconômica;
IV. Incentivar a comunicação, de preferência através de revisão por pares ou outras formas de divulgação oficial;
V. Representar uma abordagem global para a busca de informações e desenvolvimento de conhecimento, envolvendo pesquisa, mas não se restringindo a investigação;
VI. Apoiar a adoção de orientações, práticas e padrões desenvolvidos por comitês de especialistas, baseados na melhor evidência disponível, mas não como um endosso para aderir a protocolos rígidos; e
VII. Na ausência de razões para perseguir um outro curso, aderir a tabela de hierarquias de Evidência Baseada em Biblioteconomia para a utilização da melhor evidência disponível, dando prioridade aos níveis mais elevados de evidência advindos das pesquisas.

A tabela[34] citada no item VII, que corresponde as hierarquias de Evidência Baseadas em Biblioteconomia, pode ser vista abaixo:

Níveis de evidência – Biblioteconomia Baseada em Evidências	
1.	Revisão sistemática de múltiplos e rigorosos estudos de investigação
2.	Revisão sistemática de múltiplas pesquisas, mas menos rigorosas
3.	Ensaios clínicos randomizados
4.	Estudos de comparação controlada

[34] 1. Systematic reviews of multiple rigorous research studies 2. Systematic reviews of multiple but less rigorous research 3. Randomized controlled trials (RCTs) 4. Controlled-comparison studies 5. Cohort studies 6. Descriptive surveys 7. Case studies 8. Decision analysis 9. Qualitative research (focus groups, ethnographic observation, historic, etc.). (ELDREDGE, 2000). http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC35250/. (Acessado em agosto 20, 2012).

5.	Estudos de coorte
6.	Pesquisas descritivas
7.	Estudos de caso
8.	Análises de decisões
9.	Pesquisa qualitativa (discussões de grupo, observações etnográficas, histórico, etc.)

Tabela 2 - Níveis de evidência – Biblioteconomia Baseada em Evidências (ELDREDGE, 2000)

O modelo de Biblioteconomia Baseada em Evidências tem seus méritos, pois sistematiza o conhecimento científico segundo um grau ou nível hierárquico de profundidade de investigação e revisão por pares. Entretanto, em um segundo momento, percebemos algumas questões que consideramos importantes ressaltar.

Nossa crítica a este modelo reside no seu caráter eminentemente prático (empirismo) e positivista, sem reflexão epistêmica no momento de avaliar o que se configura na "melhor evidência". Hjørland diz que "a questão da 'melhor evidência' é um problema da Teoria da Ciência[35]" (Hjørland, 2011, p.1303), portanto não podemos chegar em uma melhor opção de evidência sem uma crítica a este empirismo.

Diversos fatores podem influenciar os níveis destas evidências baseadas nos resultados de estudos de investigação, onde podemos citar, por exemplo, o poder exercido pelas indústrias farmacêuticas e como influenciam as pesquisas ou a autoridade do autor ou do periódico científico dentro da área.

Quando estes atores do jogo de legitimação da informação (o fazer prova) atuam em detrimento próprio, seja por fatores econômicos, prestígio, ou qualquer fator que não seja o objetivo explícito da pesquisa científica, e esta evidência é avaliada como "boa" ou "a melhor", temos uma dicotomia entre esta evidência validada pelo modelo e a evidência de que realmente é necessária para o usuário/utilizador.

Também observamos que nos níveis de evidência apresentados, as pesquisas qualitativas constituem-se no último nível (as menos evidentes), o que pode produzir um efeito de ocultação ou opacidade a bons resultados. Ainda apontamos outro dilema: como ficam as opções menos consensuais, as que fogem

[35] The question of "The Best Evidence" is a problem of the Theory of Science. (Hjørland, 2011, p.1303)

do padrão considerado como de sucesso? E os últimos níveis de evidência (os mais baixos) são realmente analisados?

Cohen, Starvi, e Hersh (2004, p.37, *apud* Hjørland, 2011, p.1303) baseados em diversos autores, levantam outras problemáticas neste modelo: que a Biblioteconomia Baseada em Evidência é fundamentada no empirismo, com uma fraca base filosófica em Medicina, que a definição de evidência adotada é estreita e exclui informações importantes para a área clínica, que não é baseada em evidências, pois não cumpre seu próprios testes empíricos em eficácia, que a utilidade de aplicação para pacientes individuais é limitado e, por fim, que ameaça a autonomia da relação médico/paciente.

Podemos relacionar aqui os pontos-chave para um aprimoramento de um modelo para a evidência da informação, que consiste em:

- Vigilância epistêmica contínua, tanto pelos mediadores (profissionais da informação) quanto dos usuários/utilizadores,
- Análise das fontes informacionais,
- Interatividade que favoreça acrescentar e melhorar a qualidade da informação,
- Verificar como a informação é apresentada, seu contexto e sua historicidade,
- Verificar como as informações são organizadas e recuperadas.

Estes pontos-chave serão abordados ao discutirmos os elementos da evidência em plataformas digitais.

2.5 Elementos para uma evidência digital

Para desenvolvermos um novo modelo que abranja a complexidade deste paradigma o qual escolhemos, e também para enquadrá-lo dentro de um estudo em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, partimos do princípio norteador proposto por Silva (2006):

> No entanto, para a Ciência da Informação trans e interdisciplinar que defendemos, o contributo evidencialista ou probatório da Arquivística é útil desde que equacionado por uma soma complexa e fundamental, a saber: tipo informacional + situação + contexto orgânico + memória orgânica + necessidade + interatividade = níveis variáveis de evidência (entendida como um importante componente de idéias acerca da natureza do processo pelo qual o ser humano contrói e usa argumentos). (SILVA, 2006, p.167).

A citação acima refere-se a uma reflexão acerca do valor probatório, traçando um limiar entre o significado dado, principalmente pela Arquivística, com ênfase probatória e jurídica, para uma Ciência da Informação, com foco no seu objeto de estudo.

É importante percebemos primeiramente a noção de valor implícita aqui, como "[…] a capacidade que um objeto tem de satisfazer um desejo, uma necessidade ou uma aspiração humana […]" (SILVA, 2006, p.166).

Em segundo lugar, observamos os seis elementos que compõem esta evidência:

- Tipo informacional;
- Contexto orgânico
- Situação
- Memória orgânica
- Interatividade
- Necessidade

Como estes elementos sistematizados podem cumprir com o objetivo de evidenciar a informação é o que pretendemos descobrir. São relações complexas destes elementos, desenvolvidas em um meio ambiente que, por sua vez, também é complexo.

Enquanto trabalharmos sob o princípio da simplificação, que é redutor e analítico em sua essência, e com o desenvolvimento de teorias dentro de uma causalidade linear, pressupondo somente a existência de sistemas simples, ou seja, sistemas em que todas as situações são estáveis e permanentes e que por isto mantém-se em equilíbrio, não conseguiremos enxergar as nuances e instabilidades

de um sistema complexo, que a partir das plataformas digitais tendem a crescer exponencialmente.

Morin (2005) diferencia o princípio da simplificação para o da complexidade afirmando que "[…] se baseia na necessidade de distinguir e de analisar, como o precedente, mas, além disso, procura estabelecer a comunicação entre aquilo que é distinguido: o objeto e o ambiente, a coisa observada e o seu observador" (MORIN, 2005, p.30).

Com as plataformas digitais, novas formas de registros de informação foram criadas e pertencem ao nosso dia a dia, como os produzidos em redes sociais, blogs, banco de dados, entre outros, e que necessitam de novos modelos de análise da informação como evidência.

Para melhor visualizar este processo, vejamos o esquema simplificado do campo de estudo info-comunicacional:

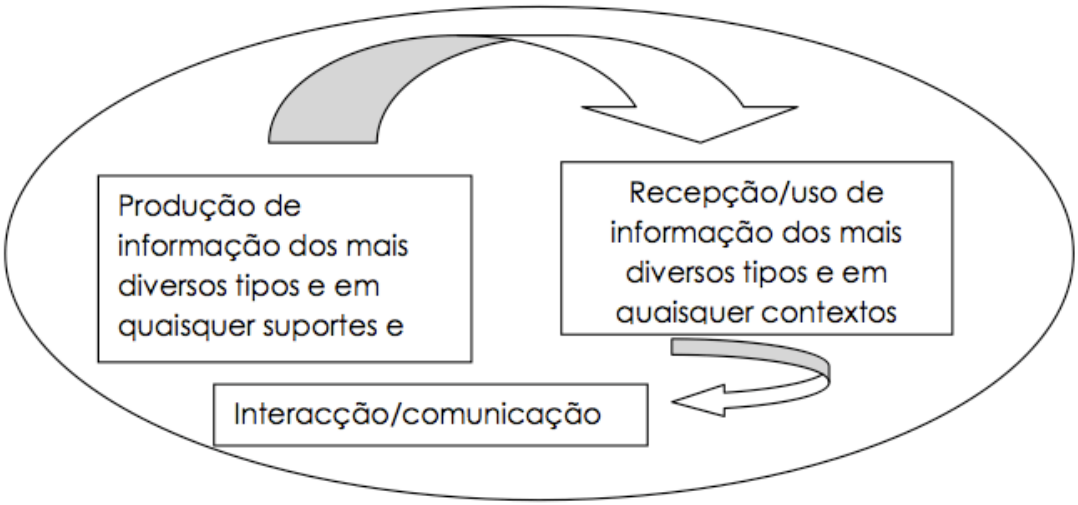


Figura 6 - Esquema simplificado do campo de estudo info-comunicacional (SILVA, 2006, p.105)

Esta visão contrasta com o modelo cristalizado das teorias clássicas, onde a custódia do registro e a imutabilidade do mesmo garantem seu valor como prova.

Em plataformas digitais, as novas possibilidades de atuar sobre a informação/comunicação e, também, as novas dinâmicas sociais entre os sujeitos, nos direcionam a elaboração de novos modelos teóricos que correspondam a atual

realidade tecnológica. Vejamos um por um os conceitos que envolvem o modelo de evidência da informação.

O primeiro elemento constituinte é o tipo informacional, descrito por Silva (2006):

> Um tipo informacional, diferentemente do tipo documental, é apenas a unidade de sentido (representações mentais e emocionais) formatada ou tecida por um código (palavras, imagens, números, notação musical, etc.) e por um nexo lógico ou estético (a estruturação especifica deste código). (SILVA, 2006, p.165)

Duas questões são abordadas neste conceito que podem ser consideradas fundamentais na representação de um tipo informacional, o código utilizado neste processo comunicacional, entendido como os signos que representam a informação, e a estrutura que este código utiliza para fazer a relação de ideias e, acima de tudo, a construção sintática para que haja uma plena comunicação. Aqui a análise da semântica também torna-se importante (o nexo lógico citado), por isso, a vigilância epistêmica, no sentido de apreender a construção da informação e suas possíveis intencionalidades (tanto do produtor, quanto daquele que retransmite ou faz uso), é fundamental para elevar o tipo informacional a um nível de boa evidência.

Cabe aqui outro conceito relacionado que precisamos ter presente ao elencar os tipos informacionais. Os conjuntos de tipos informacionais são compostos de séries e possuem um enfoque um pouco distinto daquele a que estamos acostumados em Arquivística e Documentação:

> Série é uma sequência informacional seja qual for o suporte (papel, cassetes áudio, vídeo, cd's, ficheiros eletrônicos...) que tanto pode ser modelada pelos ditames da produção (seja burocrática ou administrativa, científica, técnica, literária, etc.), como pelos do uso/recuperação, sendo ambos válidos. (SILVA, 2006, p.160)

Silva (2006) também faz questão de observar que o uso deste conceito deve ser aplicado aos problemas comuns à Ciência da Informação, isto é, a produção da informação, seus fluxo e seus usos.

Contexto é o segundo elemento da evidência que estudaremos. Contextualizar é um ato intrínseco no tratamento da informação e na manutenção do seu sentido, desde a gênese até seu uso efetivo. Só podemos obter um valor de evidência da informação se soubermos o contexto em que esta informação foi produzida. O verbete diz que:

> […] define-se como uma unidade agregadora de elementos materiais (um edifício, um ou mais aposentos quaisquer que constitui cenário para a acção info-comunicacional), tecnológicos (mobiliário, material de escritório, computadores com ou sem ligação a Internet, etc.) e simbólicos (o estatuto e os papéis desempenhados pelas pessoas ou actores sociais) que envolvem o(s) sujeitos de acção info-comunicacional através de momentos circunstanciais delimitados cronologicamente (situação). (SILVA, 2006, p.144)

Ainda sobre o contexto, Silva (2006) distingue-o em dois tipos, o orgânico e o efêmero, sendo o orgânico dividido entre institucional e informal, de acordo com sua estrutura. O contexto efêmero que "[...] possui uma variedade de graus que vão do mais acidental e volátil [...] até o mais perene e regulado [...]" (SILVA, 2006, p.145).

A diferença aqui está na consideração de outros contextos que fogem à esfera institucional, e que, nem por isto, deixam de ter importância para os estudos informacionais, como é o caso do contexto efêmero.

De acordo com este conceito, temos que observar de forma sistêmica, o meio ambiente em que a informação e sua comunicação são produzidas, pois isto interfere na avaliação que podemos fazer do fenômeno e, consequentemente, do valor de evidência da informação que ele produz. "Contextualizar é reintegrar o objeto no contexto, ou seja, é vê-lo existindo no sistema. E […] colocando o foco nas interligações, veremos este sistema interagindo com outros sistemas" (VASCONCELLOS, 2008, p.112)

O contexto consiste na evidência local, o ambiente que cerca a informação e guarda os detalhes sobre ela, todos componentes externos que suportam-na como evidência. Tem também relação com os indícios, na medida que sugere sinais para várias inferências, e também com a prova, pois fundamenta a legitimação da informação.

Em plataformas digitais a preservação do contexto das interfaces, das estruturas hipertextuais e dos bancos de dados é fundamental para a recuperação da informação.

Sem a preservação deste contexto nos níveis citados, há uma menor possibilidade de recuperação da informação como evidência. No nível de interface do usuário/utilizador, que coincide com os estudos de usabilidade, temos também a experiência do usuário na busca da informação, que por sua vez coincide com os estudos de comportamento informacional.

No nível estrutural vemos as redes de informação conectadas através de *hiperlinks*, a ausência destas ligações (*hiperlinks* quebrados) gera a perda do contexto onde inicialmente a informação foi produzida.

Em nível de banco de dados é possível uma rápida busca, acessando imensas quantidades de dados e é a essência da informação codificada digitalmente. Alem disto, ocorre o afloramento de uma característica muito importante em plataformas digitais, a ubiquidade da informação.

A ubiquidade da informação é estar em todos os lugares ao mesmo tempo, ter disponibilidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana). É uma característica que a informação em plataformas digitais assume ao estar disponível na internet. Nasceu com o conceito de internet e é essencial na informação em redes eletrônicas, influenciando na extensão que o impacto da informação pode exercer pelo mundo. Os limites geográficos são derrubados, mercados econômicos são acessíveis às empresas fisicamente pequenas, mas competentes na forma como usam as tecnologias. Pequenos grupos sociais podem adquirir maior visibilidade, ultrapassando seus espaços regionais.

Por outro lado, a exclusão digital, o fato de nem todas as pessoas terem acesso ao *hardware, software* e a rede, seja por fatores econômicos (de custos de compra ou de uso) ou fatores políticos (como é o caso de governos que restringem o acesso à informação) são empecilhos para que a ubiquidade aconteça de forma plena.

A situação configura-se no terceiro elemento da evidência e é vinculado ao elemento contexto, conforme Silva (2006):

> Em comportamento informacional identifica o estado circunstancial, temporário, de duração mais ou menos reduzida e contínua, que dá historicidade à acção informacional propriamente dita. Definida, assim, leva vantagem sobre o sentido ambíguo e demasiado abrangente usado na “teoria das situações" adoptada e divulgada por Keith Devlin (DEVLIN, 2000:60). Quando um contexto é demasiado efémero confunde-se com situação, mas, em geral, cada contexto orgânico compreende um número ilimitado de situações e é dentro destas que se desenrolam as atitudes e as necessidades comportamentais dos sujeitos face à informação. (SILVA, 2006, p.163)

As situações auxiliam na formação do contexto e, ao contrário desta, possuem um determinado período de tempo. Quando falamos da situação atual, de qualquer área humana e social que seja, estamos determinando um período, que vai desde um acontecimento que inicia esta situação, e configura-se em um fator marcante para que assim seja descrito, até o momento atual, ou até que um novo acontecimento marcante determine uma mudança de situação.

Quando discutimos o valor de evidência da informação em plataformas digitais, a situação deve ser constantemente avaliada, visto que, acontecimentos em todos os âmbitos da capacidade humana, mas, principalmente, aqueles ligados à inovação tecnológica, podem desencadear uma transformação social que gere uma nova situação ou um encadeado de situações correlativas.

Da intersecção destes três elementos (informação, contexto e situação) que nasce o quarto elemento da evidência, a memória.

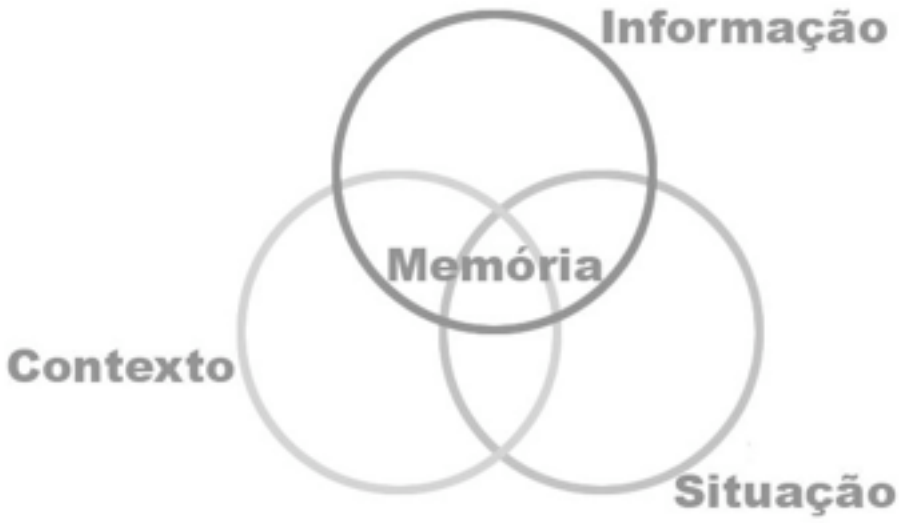


Figura 7 - Subsistema Memória: informação, contexto e situação

O conceito de memória é discutido por diversas ciências e pode ter várias definições conforme o seu campo de estudos. "De forma genérica, pode se definir memória como a capacidade humana de reter fatos e experiências do passado e retransmiti-los as novas gerações através de diferentes registros (sonoros, imagéticos, textuais, etc.) graças a um conjunto de funções psíquicas" (OLIVEIRA, RODRIGUES, 2009, p.4). Silva (2006) traz um verbete sobre o tema contendo, ainda, duas categorias (pessoal e institucional):

> Engloba a pessoal e a institucional e consiste na capacidade de acumular informação em condições de uso imediato. No caso da memória institucional ou externa ao ser humano as condições de uso fácil e rápido pressupõem as técnicas de descrição (inventariar e catalogar) e de criar classes lógicas (classificação) e descritores (indexação e elaboração de thesaurus) que possibilitam uma recuperação fina e exaustiva do conteúdo (informação). Não há memória sem preservação, mas esta só se justifica por critérios internos, ou seja, que decorrem da actividade e das necessidades orgânico-funcionais do produtor/receptor. (SILVA, 2006, p.154)

Este elemento, a memória, é, geralmente, um dos mais presentes no âmbito da documentação, nomeadamente na Arquivística e na Biblioteconomia, pois envolve uma função em comum a estes campos, que é a da custódia da informação registrada sob os mais diversos suportes.

A construção da memória constitui-se em um sistema de recordações, selecionadas a partir da relevância que esta informação tem para o indivíduo e é a partir deste processo que emerge o conhecimento humano.

Entretanto, em nossos estudos sobre a informação, podemos distinguir dois tipos de memória, a produzida e armazenada pela mente humana, a informação latente no cérebro; e a memória registrada e armazenada em suportes físicos, o registro ou documento. A primeira possui todas as caraterísticas inerentes à memória humana, isto é, produz tanto recordações, quanto esquecimentos e alterações. Já os registros e os documentos não possuem esta característica de esquecimento, pois estão registrados em suporte físico, porém podem sofrer a obliteração decorrente da falta de organização ou aumento de entropia de um sistema de informação. Quando o grau de entropia é mínimo e dispomos de bons

instrumentos de recuperação da informação, sempre temos a opção de recordar o passado, através dos registros produzidos.

Os registros e documentos também adquirem caraterísticas de patrimônio, já que muitos registros são legitimados pelo Estado e pela sociedade como sendo a prova de acontecimentos, passando a ser a história oficial sobre determinado fato. Neste caso, o registro passa a ter um valor de patrimônio, que dita a imagem da sociedade como é ou como deveria ser.

Cada espaço diferente revelará um contexto distinto e por consequência, um tipo de recordação/memória diverso. Lugares sagrados, de Estado e familiares, por exemplo, evocam tipos de recordações diferentes, pois são locais de perpetuação da memória coletiva. A estabilidade do mundo material leva a esta perpetuação da memória, contida no patrimônio.

A preservação tem uma fundamental importância também dentro dos estudos da informação, mas esta importância, às vezes, é superdimensionada, como se o papel de um profissional da informação fosse apenas o de “guardião dos registros”.

Esta função provém de um paradigma custodial (SILVA, 2006, p.158), em que as atividades geradas pelas ciências documentais envolvem muito mais um caráter historicista, legitimando um discurso histórico, técnico, concentrando-se em normas, regras e formas de controlo dos registros, e patrimonialista, considerando a cultura e a perpetuação dos registros como monumentos. Reforçando a ideia de Le Goff na Enciclopédia Einaudi (2004):

> O documento é uma coisa que fica, que dura, e o testemunho, o ensinamento (para evocar a etimologia) que ele traz devem ser em primeiro lugar analisados, desmistificando-lhe o seu significado aparente. O documento é monumento. Resulta do esforço das sociedades históricas para impor ao futuro - voluntária ou involuntariamente - determinada imagem de si próprias. (LE GOFF, 2004. Vol.1, p.103)

Pretendemos, pois, partir para outro conceito, de trabalhar a memória dentro de um paradigma complexo, mais, ainda, dentro de um paradigma da Ciência da Informação, que seja pós-custodial, informacional e científico (SILVA, 2006, p.158). Vejamos também o que diz Morfaux, Lefranc (2005) sobre memória:

> MEMÓRIA (lat. memória de meminisse, ter no espírito, lembrar-se) Relação do homem com o seu passado e consciência que ele toma disso. A memória pode ser individual (lembranças, história pessoal) ou coletiva (história mas também lenda e mito). Nos dois casos intervém os “quadros sociais da memória” (expressão de M. Halbwachs) como os calendários, os rituais religiosos ou cívicos, etc. Na psicologia tradicional das faculdades, a memória é descrita ou antes reconstituída segundo quatro graus: fixação, conservação, chamamento ou evocação, reconhecimento, o que poderia descrever a prática de um arquivista. O termo memória utiliza-se também sempre que há ausência de consciência do passado ou consciência muito incerta (v. Reminiscência) (MORFAUX, LEFRANC, 2005, p.390)

Portanto, a memória provém primeiro deste aspeto psicológico, o que permite supormos que somente há memória quando há consciência da informação passada ou, pelo menos, uma evocação de algo que tenha sido considerado importante e por isto foi armazenado. Tanto as lembranças da mente, quanto os registros em suporte físico só se comportam como memória no momento de seu resgate, sua recuperação.

A memória também possui ligação forte com as atividades de gestão, pois tem um caráter organizativo, e muito se discute em relação à preservação de documentos digitais, sob forma de emulações, utilização de sistemas *open source*, repositórios digitais, migrações de suporte, entre outras técnicas.

Contudo, a memória sempre parte de um princípio de reconstrução de fatos e, portanto, sujeito às subjetividades daquele que as produz e daquele que dela faz uso.

Observamos também, conforme aponta Bell (*apud* CANAVILHAS, 2004), que quatro caraterísticas podem constituir-se como obstáculo à utilização da internet como memória: longevidade do suporte (ligado principalmente a mudança constante das tecnologias e formatos utilizados), acesso (sobretudo relativo ao controle sobre informações pessoais e a utilização de produção intelectual), ferramentas de pesquisa para informação não textual (o que envolve técnicas de indexação que consigam descrever fotos e vídeos além da descrição realizada pelo profissional da informação) e usabilidade (se o sistema consegue conduzir o usuário até a informação que procura).

A interatividade, nosso quinto elemento, não é um conceito que nasceu com as plataformas digitais, como poderíamos associar, devido ao seu exponencial crescimento com a chegada das TIC. Lemos (1997) diz que "o que vemos hoje, com

as tecnologias do digital, não é a criação da interatividade propriamente dita, mas de processos baseados em manipulações de informações binárias" (LEMOS, 1997, p.1). Silva (2006) traz seu verbete abaixo:

> Em sentido literal a interacção é uma acção recíproca de dois ou vários agentes. Mas se optarmos por acepções mais elaboradas perceberemos melhor o âmago e a abrangência do processo interactivo: Para certas correntes de filosofia dialéctica, os vários fenómenos da natureza e da sociedade ligam-se entre si, condicionando-se reciprocamente, interactuando uns sobre os outros. A interacção define a lei de transformação destes fenómenos, que não podem ser isolados do conjunto de que fazem parte, simultaneamente como causa e efeito; assim, por exemplo, as relações existentes entre os factos económicos e os factos sociais (BIROU, 1982: 214). E seguindo o mesmo autor constatamos existirem dois grandes tipos de interacções: as positivas (cooperação, participação, adaptação, acomodações e integração) e as negativas (conflito, luta, rivalidade, segregação, discriminação e ostracismo. (SILVA, 2006, p.151)

A interação aqui representa um fenômeno próprio e intrínseco da teoria dos sistemas, pois é a partir desta ação que os elementos influenciam-se mutuamente e transformam-se dinamicamente. E continua:

> Nesta dimensão humana e social ressalta a evidência da comunicação ser ou consumar-se plenamente como interacção. E por esta via encontramos o conceito interactividade em Informática: Neologismo utilizado para designar o grau de interacção entre o utilizador e o sistema informático durante um processamento em modo conversacional (MORVAN, 1988: 189). Alargando o âmbito de modo a integrar conceitos como o de usabilidade, participação, partilha e intencionalidade mais ou menos orgânica, a interactividade é apropriável, como conceito operatório pela Ciência da Informação, nomeadamente em modelos teórico-práticos como o SIAP (Sistema de Informação Activa e Permanente).(*Ibid*, p.151)

O processo de interação é o que possibilita a comunicação da informação, portanto, é parte do fenômeno info-comunicacional, quando propicia a ocorrência ou não de condições efetivas de interação ou de plena dinâmica comunicacional.

Em uma Teoria Sistêmica, interação é uma das três faces de um sistema (sistema, interação e organização) "[…] que exprime o conjunto das relações, ações e retroações que se efetuam e se tecem num sistema." (MORIN, 2005, p.265).

Sobre o conceito de Interação, Primo (2005) destaca que "[…] o foco se volta para a relação estabelecida entre os inter-agentes e não nas partes que compõe o sistema global." (PRIMO, 2005, p.2).

Portanto, interativo, para nossos fins, enquanto Ciência da Informação, é a relação dinâmica entre os sujeitos e entre as informações que manipula, que em plataformas digitais pode acontecer entre o pessoa-computador[36] (LE COADIC, 2004, p.47) ou pessoa-computador-pessoa (LE COADIC, 2004, p.48). A interatividade, talvez seja, o aspeto mais importante em plataformas digitais pela dimensão que alcançou e pelas várias possibilidades proporcionadas com o advento da internet.

Contudo, a falta de interação não tem relação direta com a falta de conhecimento. A interação cria as possibilidades para que o sujeito participe ativamente do processo info-comunicacional, colaborando com os conteúdos que, a partir de sua ação comunicativa, adquirem coautoria.

Estas interações podem ocorrer a partir de ferramentas digitais assíncronas, como o e-mail, comentários postados em blogs ou colaborações em plataformas *wikis* em momentos diferentes, por exemplo, ou síncronas, como os chats, redes sociais e aplicativos de videoconferência.

Thompson (THOMPSON 1998, p.80 *apud* PRIMO, 2003, p.22) divide as formas de interação como interação face a face (onde expressões não-verbais estão presentes no processo comunicacional), interação mediada (podendo acontecer de forma assíncrona e a distância) e interação quase-mediada (multi-direcionada e monológica, interação em que se encontram os meios de comunicação em massa e aqueles que não permitem um diálogo, por possuírem uma única via de comunicação). Almeida (2003), sobre a interação mediada por meios informáticos, acrescenta que “o recetor (no caso este termo pode cair em desuso) tem o papel de co-criador, co-autor e co-construtor da mensagem; não interfere apenas no fluxo de informação, ele o redireciona e o elabora em um processo de montagem” (ALMEIDA, 2003).

As interfaces que o sujeito tem ao seu dispor, também influenciam nas possibilidades de interação que ele poderá ter e estas interfaces possuem uma sofisticação crescente com as plataformas digitais. Lemos (1997) explica que "A

[36] Computador aqui também é equivalente a quaisquer dispositivos digitais (fixos ou móveis) que possuem interface com o usuário e que possibilitam a interação.

evolução dos media digitais e das respetivas interfaces, que vai proporcionar a febre de interatividade informativa, pode nos ajudar a melhor compreender a influência das novas tecnologias e a importância da noção de interatividade para a cibercultura contemporânea" (LEMOS, 1997, p.4).

A interatividade tem uma ligação direta com a comunicação e constitui-se em um eixo central dentro de uma teoria sistêmica, que investiga as relações entre os elementos, em detrimento de seu isolamento para uma melhor compreensão.

Interação e interatividade são conceitos que possuem ligações, mas o que nos interessa, como elemento de evidência, é ressaltar a interatividade que os sujeitos tem sobre a informação como forma colaborativa na produção de conteúdos, nomeadamente em plataformas digitais. Primo (2008, p.28) destaca que as visões tecnicistas e mercadológicas do conceito de interatividade tem tornado muito popular esta expressão, associada a programas informáticos, publicidade, até o meio académico, sob distintas terminologias. Já Almeida considera que as interações mediadas, interação face a face, interação mediada e interação quase mediada, (cf. THOMPSON 1998, p.80 *apud* ALMEIDA, 2003), são o fundamento da interatividade, pois “objetiva fundir em apenas uma forma de interação as características existentes nos três tipos de interação” (ALMEIDA, 2003).

Para nosso escopo, importa saber como a interatividade favorece a produção da informação, acrescentando verdades, inverdades e diversos pontos de vista sobre fatos e acontecimentos. Isto torna a informação em meio digital dinâmica, permitindo mudanças, mas sem perder o contexto e a situação em que foi produzida.

Como sexto e último elemento, temos a necessidade (informacional). A partir das facilidades cada vez maiores de acesso, produção e reprodução da informação, inclusive por dispositivos móveis, as necessidades também tendem a ser mais potencializadas e supridas, sempre em um ciclo exponencial, em que novas tecnologias também produzem mais necessidades informacionais.

Para o individuo contemporâneo e digital não basta saber as principais notícias do dia, mas planejar todo seu dia a dia com base em informações providas pelas plataformas digitais. Ao mencionar o conceito necessidade, Silva (2006) diz que:

> Em Psicologia este conceito tem a ver com motivação e engloba as “forças" que impelem os indivíduos para algo, podendo ser de vários tipos, desde as biológicas/fisiológicas até às de auto-realização. Em Ciência da Informação e mais especificamente em comportamento informacional o conceito não perde essa base psicológica, embora corresponda a um vector (constituído por um ou vários impulsos de ordem diversa) que predispõe ou orienta directamente um individuo a buscar e a (re)produzir Informação em determinada situação dentro de um determinado contexto tendo como pano de fundo um meio ambiente. (SILVA, 2006, p.156)

Neste sentido, os fatores psicológicos não são excluídos, pois o princípio de necessidade surge, notadamente, dentro da Psicologia, de onde a sistematização hierárquica das necessidades de Maslow (1968) se destaca como uma das maiores expoentes da teoria. Mas as necessidades informacionais aparecem de situações cada vez mais complexas. Assim, Silva conclui, dizendo:

> Há necessidades espontâneas, mas é mais fácil e comum detectar as necessidades induzidas, aspecto que nos leva ao impacto produzido pela propaganda, pela publicidade e pelo marketing. Técnicas e práticas de promoção da leitura correspondem ao processo de indução do vector N (necessidade) no âmbito do comportamento informacional de uma pessoa ou de grupos de pessoas, comunidades, etc., sendo que necessidades inicialmente induzidas acabam tornando-se espontâneas ou, melhor dizendo, “automáticas", mas características de personalidade como a curiosidade intelectual, a atracção pelas narrativas faladas e depois escritas, o jeito para a música ou para o desenho configuram um vetor N espontâneo no que respeita à busca e (re)produção informacional. (SILVA, 2006, p.156)

Dentro deste conceito operatório de necessidade, sobretudo aplicado à Ciência da Informação, é possível o desenvolvimento de vários estudos, nomeadamente os direcionados ao comportamento informacional do usuário de plataformas digitais, investigando qual a informação que busca, porque ele busca esta informação e porque ele produz e reproduz ou comunica determinada informação.

A necessidade em Ciência da Informação tem relação direta com os estudos de comportamento informacional, pois tem a ver com "[…] o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas" (SILVA, 2006, p.143).

Isto pode levar a mapeamentos de interesses, pois as necessidades estão diretamente conectadas aos interesses pessoais e coletivos dos indivíduos. Este mapeamento pode e deve iniciar-se em um campo quantitativo, mas não pode furtar-se de uma pesquisa qualitativa, sob o grave risco de limitar-se enquanto pesquisa científica do campo das Ciências Sociais Aplicadas.

Partindo destes teóricos, apresentamos uma tabela com as variáveis e indicadores que compõem o modelo de níveis de evidência:

Variável	Indicadores
Tipo informacional	**Avaliar tanto as informações conforme sua função, quanto a validade do seu conteúdo (vigilância epistêmica)**
Contexto	**Avaliar como são apresentadas as informações e seus componentes externos (que o contextualizam)**
Situação	**Avaliar se a informação possui historicidade (data de criação/atualizações)**
Memória	**Avaliar como são organizadas e preservadas as informações para os usos da evidência (recuperação da informação)**
Interatividade	**Avaliar nível de interatividade proporcionado na produção e fluxos da informação + dispositivos e aplicativos utilizados (mobilidade e comunicação)**
Necessidade	**Avaliar se a busca da informação é satisfatória (se as fontes são evidentes)**

Tabela 3 - Variáveis da evidência e seus indicadores

Entendemos que os seis elementos de evidência apresentados dão-nos condições na proposição de um modelo teórico sobre informação em plataformas digitais. Aliados à discussão teórica em torno do conceito da informação como evidência, frente às tênues linhas que a difere da informação como indício e como prova, compreendemos a necessidade da iniciativa desta pesquisa.

3. ENQUADRAMENTO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

3.1 Nota prévia

O presente capítulo destina-se ao enquadramento do universo em que foi realizada a pesquisa, primeiramente em seus aspetos mais amplos e, no momento seguinte, o foco recai nas organizações efetivamente pesquisadas.

As amostras da pesquisa foram organizações do denominado Terceiro Setor, sediadas e desenvolvendo ações em Portugal e no Brasil. Mesmo sem um consenso em relação a sua definição, podemos dizer que o Terceiro Setor é constituído por organizações privadas sem fins lucrativos que geram bens, serviços públicos e privados [37] . Esse tipo de organização têm como objetivo trabalhar pelo desenvolvimento político, econômico, social e cultural no meio onde atuam. Ou seja são entes "privados, não vinculados à organização centralizada ou descentralizada da Administração Pública, que não almejam entre seus objetivos sociais o lucro e que prestam serviços em áreas de relevante interesse social e público" (INSTITUTO PRO BONO, 20--, p. 13).

A denominação "Terceiro Setor" indica que seus entes estão localizados em posição distinta do Primeiro Setor (Governo) e Segundo Setor (empresas de ordem privada). Entretanto, o Terceiro Setor interage com os outros dois setores, recebendo apoio (financeiro, ampliação de rede de voluntários, etc.) e no desenvolvimento de ações.

Os tipos de organizações do Terceiro Setor são: Organizações Não-Governamentais – ONG, entidades filantrópicas, Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, as organizações sem fins lucrativos e outras formas de associações civis, fundações e associações sem fins lucrativos.

A escolha do Terceiro Setor como área para o desenvolvimento da pesquisa deve-se a abrangência que este setor tem na sociedade, quando, em muitas situações, acaba por suprir as funções do próprio Estado implementando atividades complementares às públicas, contribuindo com a sociedade na solução de problemas sociais e em prol do bem comum. Esta característica, também nos levou

---

[37] Cf. PARCEIROS VOLUNTARIOS, 20--. http://www.parceirosvoluntarios.org.br/Componentes/textos/TextosGlossario.asp. (Acessado em agosto 18, 2012).

a entender que o acesso às informações seria facilitado, visto a própria natureza das entidades em apoiar instituições e indivíduos em crescimento e formação.

Desta forma, buscou-se situar o leitor nesse universo de pesquisa, assim temos na primeira parte do capítulo a descrição das instituições do terceiro setor, abordando seu histórico e sua evolução. Em seguida, as definições dos entes do terceiro setor, tais como associação, fundação e organização, bem como, a discussão das questões estruturais desse tipo de entidade, nosso objeto de estudo.

A terceira e a quartas partes do capítulo foram dedicadas à exploração das organizações não-governamentais em Portugal e no Brasil, respetivamente. Na terceira parte situamos as organizações não-governamentais no contexto português e, em sequência, estão descritas as duas entidades onde o pré-teste foi realizado em Portugal, a Plataforma Portuguesa das ONGD, com sede em Lisboa, e a Associação do Voluntariado Universitário – VO.U, com sede no Porto.

A última parte do capítulo está estruturada de maneira semelhante, momento em que as organizações não-governamentais no Brasil são contextualizadas e aquelas onde o pré-teste foi realizado são descritas, quais sejam: Parceiros Voluntários e Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, ambas com sede em Porto Alegre, e Riovoluntário, com sede na cidade do Rio de Janeiro.

3.2 Terceiro Setor – histórico e evolução

A matriz que em embasa a filosofia de atuação das organizações não-governamentais[38] tem seu arranque em entidades que surgiram em meados do século XIX, num contexto de proteção e de assistência às vítimas de conflitos bélicos do período, bem como em combate à fome e miséria.

Assim, temos em 1863 o surgimento do Comitê Internacional da Cruz Vermelha – CICV, em Genebra, Suíça. O comitê reunido pela primeira vez em fevereiro daquele ano, inicialmente constituído por cinco pessoas, reuniu, ao final do mesmo ano, representantes de diferentes governos que aceitaram a proposta para a criação de sociedade de ajuda que assistiriam os serviços médicos militares. Já no ano seguinte, o comitê convenceu vários governos a adotarem a primeira

[38] Cf. Camões – Instituto da Cooperação e da Lingua. 2012. http://www.instituto-camoes.pt/cooperacao/2012-09-15-17-58-49/ongd. (Acessado em agosto 16, 2012).

Convenção de Genebra, que obrigava os exércitos cuidarem dos soldados feridos em combate, independente do lado que pertencessem. Também no mesmo ano, o emblema da cruz vermelha sobre um fundo branco foi apresentado e adotado, padronizando os serviços médicos. Inicialmente, o CICV tinha o caráter de coordenação de ações porém, à medida que fazia-se necessário, passou a participar cada vez mais em operações de campo.

A fundação da organização Cruz Vermelha em Portugal ocorreu no dia 11 de fevereiro de 1865 por José António Marques, com a denominação de “Comissão Provisória para Socorros e Feridos e Doentes em Tempo de Guerra”. Já no Brasil, os primeiros movimentos para a fundação da Cruz Vermelha Brasileira iniciaram em 1907 por iniciativa do Dr. Joaquim de Oliveira Botelho, mas somente em reunião realizada em 05 de dezembro de 1908 que ocorreu sua fundação oficial.

Outra entidade pioneira é O Exército da Salvação, criado julho de 1865 pelo Rev. Willian Booth, sob o nome “*Christian Mission*” (Missão Cristã), em Londres, Inglaterra, vinculada à comunidade evangélica. O objetivo inicial era de declarar guerra à pobreza, à miséria e ao pecado em um dos bairros mais infames do leste de Londres, convencendo o maior número possíveis de pessoas das ruas a frequentarem a Igreja. A denominação “*The Salvation Army”* (Exército da Salvação) surge em 1878, quando a entidade passou a ter um perfil militar, essa designação foi registrada formalmente em 1891.

Com a expansão do “movimento salvacionista”, o Exército da Salvação chega no Brasil em 1922, atuando no Estado de São Paulo e, posteriormente, na capital federal da época, Rio de Janeiro (1931). Atualmente, a entidade atua nas regiões Sul, Sudeste, Centro-oeste e parte do Nordeste do país. No caso de Portugal, a entidade iniciou oficialmente seu trabalho em 28 de janeiro de 1972, havendo nos dias de hoje cinco sedes no país.

A terceira entidade que citamos é a Cáritas, criada em 1897, na cidade de Friburgo, Alemanha, uma instância oficial da Igreja Católica para a promoção de ação social, que tem como missão o trabalho nas emergências comunitárias e o desenvolvimento internacional. Após ter sua ação interrompida no período da Segunda Guerra Mundial, retoma as atividades em 1947 e em 1951 passa a chamar-se *Caritas Internationalis* (Cáritas Internacional) de maneira a refletir sua presença em todos os continentes.

No processo de fundação da Cáritas Internacional participaram 13 países,

incluindo Portugal, que teve como primeira atividade acolher crianças refugiadas, porém os primeiros estatutos apontam o ano de 1956 como ano de criação. No mesmo ano, no Brasil, foi fundada a Cáritas Brasileira, em 12 de novembro, um organismo da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB) e vinculada à "*Rede Caritas Internationalis*".

O período da Segunda Guerra Mundial é caracterizado pela criação de organizações que prestavam ajuda aos refugiados em decorrência do conflito. Assim temos a Oxfam (*Oxford Committee for Famine Relief)*, criada em Londres em 1942, a *Catholic Relief Service*, fundada no ano seguinte, e *American Co-operative Agency for Relief Everywhere* (CARE), com fundação em 1945, sendo que as últimas foram criadas nos Estados Unidos.

Criadas com objetivos comuns de auxiliar as pessoas em situação de vulnerabilidade em decorrência da guerra, essas entidades tiveram seu perfil de atuação alterado no decorrer das suas trajetórias, ampliando seu escopo de ações.

A Oxfam atua com instituições parceiras para auxiliar pessoas em situação de miséria que lutam na busca de seus direitos humanos e no exercício da cidadania. Hoje compreende uma confederação de 17 organizações ligadas em rede e presente em mais de noventa países "[...] como parte de um movimento global para a mudança, para construir um futuro livre da injustiça e da pobreza[39]".

A *Catholic Relief Service* desenvolve trabalho em favorecimento daqueles em situação de pobreza, em emergências graves e doenças, objetivando fomentar sociedades pacíficas, conforme o espírito da doutrina social católica. Mantendo a sede de trabalho nos Estados Unidos, é uma agência humanitária internacional oficial da comunidade católica e está atuando em mais de 100 países.

A outra entidade mencionada, CARE, além do desenvolvimento do trabalho humanitário na luta contra a pobreza, prioriza o trabalho ao lado das mulheres pobres de forma a equipá-las com recursos que permitam a mudança da sua condição social, da sua família e que reflita na sua comunidade. A organização está atuando em 84 países e apoiando mais de mil projetos sociais.

Na conjuntura da Segunda Guerra Mundial surgem, também, as Nações Unidas – ONU, cuja primeira reunião ocorreu em Washington D.C., em 1º de janeiro de 1942, com a participação de 26 representantes de nações que aprovaram a

---

[39] Cf. OXFAM INTERNATIONAL. 2012. http://www.oxfam.org/. (Acessado em agosto 14, 2012). "[...] as part of a global movement for change, to build a future free from the injustice of poverty."

“Declaração das Nações Unidas”. Porém, apenas em 24 de abril de 1945 é que 50 delegados reuniram-se em São Francisco, Estados Unidos, para participar da Conferência das Nações Unidas sobre Organização Internacional. Estes representantes redigiram uma carta, a Carta das Nações Unidas, aprovada dois meses depois pelo grupo. A criação oficial da ONU ocorre em 24 de outubro de 1945 mediante a ratificação da carta por parte de cinco membros do Conselho de Segurança e pela maioria dos demais membros.

Vinculado às Nações Unidas, há o Programa Voluntários das Nações Unidas – VNU, organização que contribui para a paz e ao desenvolvimento do mundo através do voluntariado, sediado em Bonn, na Alemanha, realiza suas atividades em torno de 140 países. O programa percebe o voluntariado como um valor universal e de inclusão, reconhecendo-o em toda sua diversidade e, da mesma forma, os valores que o sustentam, quais sejam: livre arbítrio, de entrega, de compromisso e de solidariedade.

O programa VNU segue as normas, os procedimentos e as condições que são estabelecidos pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. Este programa concentra-se em ajudar os países a elaborar e compartilhar soluções para os desafios nas questões vinculadas a gestão democrática, a redução da pobreza, a prevenção e a recuperação de crises, a energia e ao meio ambiente e de saúde (HIV), defendendo a proteção dos direitos humanos e, em especial, o empoderamento da mulher. O PNUD está presente em 177 países e territórios, trabalhando em nível dos governos e das pessoas.

É, ainda, no período da Segunda Guerra Mundial que os países aliados reúnem-se na Inglaterra, em 1942, na Conferência de Ministros Aliados na Educação para discutirem formas de restabelecimento da educação quando estabelecida a paz na Europa. Esse movimento é ampliado rapidamente e dá origem à criação da UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, em 16 de novembro de 1945. Nesta data reuniram-se em Londres representantes de 37 países que firmaram a constituição da Organização, que entrou em vigência em 06 de novembro de 1946.

Reconhecendo que as organizações não-governamentais desempenham uma importante função na cooperação internacional, há mais de 50 anos, a UNESCO estabeleceu relações de cooperação com essas organizações entendendo como um meio significativo de envolver a sociedade civil nos ideais éticos e democráticos e de

difundir o trabalho desenvolvido. Desta forma, a UNESCO mantém, oficialmente, relação com cerca de 368 ONGs, além de fundações e instituições similares. Dentre as organizações parceiras, destacamos no Brasil a Parceiros Voluntários, organização onde foi aplicado pré-teste da pesquisa, apresentada neste capítulo.

Podemos perceber que as organizações não-governamentais foram criadas para atender necessidades específicas destes contextos, dos quais destacamos questões de ajuda humanitária nas guerras e de combate à miséria, ou seja, tinham um caráter mais assistencialista.

Na trajetória e evolução dessas entidades, destacamos a ampliação do escopo de seu trabalho, passando a atuar com mais veemência na educação e formação do indivíduo, na defesa dos direitos humanos e no direito a cidadania, principalmente em apoio à mulher e proteção à criança e na luta pela preservação do meio ambiente.

Mediante a delimitação apresentada do Terceiro Setor e da identificação do tipo de entidades que o constitui, propomos a definição de termos que irão nos auxiliar no desdobramento da pesquisa bem como identificar modelos estruturais para estas organizações.

O primeiro conceito que propomos é o de Organização que, sob um olhar técnico, é “o conjunto de regras adotadas para a composição e funcionamento de certas instituições, sejam de interesse público sejam de interesse privado” (INSTITUTO PRO BONO, 20--, p. 15). Assim, esse termo pode significar o ato de regularização, ou seja, a coordenação de um organismo fundado, e ainda o resultado oriundo de tal ato, que é o próprio corpo constituído.

Em relação ao conceito de organizações não-governamentais, faremos uma distinção em Portugal e no Brasil, em função de fatores jurídicos que perpassam este conceito. No primeiro dos países, as Organizações Não-Governamentais de Cooperação para o Desenvolvimento tem seu estatuto definido pela Lei nº 66, de 14 de agosto de 1998, que define ONGD nos artigos 3º e 4º, sua natureza jurídica e composição, respetivamente, como “pessoas coletivas de direito privado, sem fins lucrativos” e “constituídas por pessoas singulares ou coletivas de direito privado, com sede em Portugal”. E o artigo 6º da mesma lei define os objetivos destas organizações, quais sejam “a conceção, a execução e o apoio a programas e projetos de cariz social, cultural, ambiental, cívico e económico, designadamente através de ações nos países em vias de desenvolvimento” (ASSEMBLÉIA DA

REPÚBLICA, 1998).

Desta forma temos que as ONGD são organizações constituídas por pessoas singulares ou coletivas de direito privado, sem fins lucrativos, e que desenvolvem ações em países em desenvolvimento nos domínios da ajuda humanitária e de emergência, de proteção e de promoção dos direitos humanos e da cooperação entre os povos para o desenvolvimento.

No Brasil, o termo comumente utilizado na denominação deste tipo de organização é ONG – Organização Não-Governamental e, de forma genérica, define uma organização sem fins lucrativos e não estatal, estruturada sob a forma de uma instituição da sociedade civil, tendo como objetivo lutar, defender e apoiar causas coletivas e de desenvolvimento.

Ressaltamos que esta denominação refere-se, no contexto jurídico do país, à entidades de natureza privada sem fins lucrativos, que juridicamente são associações ou fundações (pessoas jurídicas de direito privado que desenvolvem atividades de caráter predominantemente público) e que possuem diferenças jurídicas entre si. Desta forma, o termo indica uma denominação utilizadas no dia-a-dia e que, às vezes, está indicada na própria razão social do ente. Os termos associação e fundação serão definidos na discussão específica das ONG no Brasil, na última parte deste capítulo.

Frente às funções desempenhadas e aos objetivos dessas organizações, esses são mecanismos que auxiliam de maneira expressiva na construção da cidadania, atuando como agentes de fiscalização da sociedade civil no gerenciamento dos assuntos públicos e de ordem política.

Em função do escopo da pesquisa, trazemos ainda, o conceito do termo “voluntário”, que segundo as Nações Unidas “é o jovem ou o adulto que, devido a seu interesse pessoal e seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração alguma a diversas formas de atividade, organizadas ou não, de bem-estar social, ou outros campos”. O voluntário é um dos principais agentes na rede de trabalho das organizações do Terceiro Setor, interagindo com as comunidades e com as pessoas beneficiadas pelas ONG.

A estrutura interna das ONG tem vínculo direto com a função que esta propõe-se a exercer, com sua missão, área de atuação social, da perceção e experiência acumulada pelo grupo. E ainda, aspetos da sociedade costumam influenciar estas organizações, o que ocasiona a revisão periódica de sua estrutura.

Assim os contextos políticos, econômico, legal, socio-cultural, demográfico, tecnológico e ecológico passam a ser variantes que influenciam na estruturação e no funcionamento das organizações não-governamentais.

A gestão de uma ONG geralmente ocorre através de uma Diretoria e por Conselhos, sendo que estes entes são eleitos pela Assembleia Geral[40], definido em estatuto.

A Assembleia Geral é considerada o órgão constitutivo das organizações. É caracterizado por ser um órgão de decisão e trata de assuntos de gestão, tais como a eleição dos membros da diretoria e de outros órgãos da estrutura, a verificação e discussão das contas e das demonstrações financeiras, e definição do plano de ação.

A Diretoria Executiva (ou Comissão Executiva) é composta por sócios fundadores ou eleitos pela Assembleia Geral e constitui-se, por exemplo, de uma presidência e uma vice-presidência, e ainda o tesoureiro. Estes cargos não recebem remuneração e o mandato varia conforme organização, podendo ou não ser renovável.

Os conselhos das ONGs desempenham dupla função, por um lado auxiliam o desenvolvimento dos projetos e atividades, e por outro, fiscalizam o trabalho realizado pela Diretoria. A existência de conselhos e a determinação de quais serem criados variam conforme o tamanho e missão da organização. Conforme Tenório (2005) temos: Conselho Curador (constituído por sócios fundadores), Conselho Fiscal (que controla e aprova as contas da ONG), Conselho Consultivo (assessora à Diretoria sobre as definições tomadas pela Assembleia) e Junta Executiva (órgão colegiado, composto pelo Diretor Executivo e chefes de departamentos).

A idealização de um organograma, representação gráfica da estrutura interna da organização, transpõe o formato de gestão estabelecido, hierarquia, definição de cargos, responsabilidades, fluxo e divisão de trabalhos. Em síntese, pode-se dizer que “por meio do organograma visualizamos as relações de autoridade e de comunicação entre unidades e entre grupos de trabalho” (TENÓRIO, 2005, p. 58).

Assim, as organizações tem plena liberdade de constituir seus órgãos, conforme as suas necessidade e seus contextos. Porém, é válido lembrar que, conforme o ente jurídico, a criação de alguns órgãos tornam-se legalmente

[40] Cf. Gestão de ONGs: principais funções gerenciais. Fernando Guilherme Tenório, (Org.), 2005.

necessários. Como é o caso no Brasil da existência da Assembleia Geral e de um órgão gestor.

3.3 Casos de estudo: organizações não-governamentais em Portugal

Em Portugal, a presença das Organizações Não-Governamentais de Cooperação para o Desenvolvimento – ONGD pode ser percebida em domínios diversos de formação, de apoio social, de educação e, externamente em programas e projetos de cooperação para o desenvolvimento, de assistência humanitária e de proteção e promoção dos direitos humanos.

Considera-se que a primeira ONGD de Portugal foi criada em maio de 1974, quando um pequeno grupo de militantes políticos criou o "Centro de Informação e Documentação Anti-Colonial – CIDA-C", cujo projeto tinha como base a luta pela independência das colônias e a solidariedade aos movimentos de libertação[41]. A primeira ONGD portuguesa foi criada com base associativa e sem fins lucrativos e desde sua criação desenvolveu atividades de cooperação e educação para o desenvolvimento. Seu nome foi alterado, em janeiro de 1977, para Centro de informação e documentação Amílcar Cabral - CIDAC, permanecendo aos dias de hoje.

Nos primeiros dez anos após a criação do CIDAC, outras organizações que inscreviam seus objetivos na solidariedade e cooperação foram criadas, e em março de 1985 nasce a Plataforma Portuguesa das ONGD, mediante a reunião de 13 organizações. A Plataforma está explicitada no item 4.3.1 deste capítulo.

A Assembleia da República portuguesa passou a reconhecer o estatuto das ONGD com a aprovação da Lei nº 19, de 24 de maio de 1994, que definia os seus princípios gerais e as suas formas de criação e de organização.

Como mencionado anteriormente, a partir de 1998, as ONGD passam a ser regidas pela Lei nº 66, de 14 de outubro de 1998. Esta lei define como ONGD pessoas coletivas de direito privado, sem fins lucrativos e que são constituídas por

---

41 RIBEIRO e MARQUES (2001). Uma leitura das ONGD portuguesas no início do século XXI: trajectória e dinâmicas. http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=14492804. (Acessado em outubro 21, 2012).

pessoas singulares ou coletivas, de direito privado e com sede em Portugal. Conforme esta lei, as organizações desenvolvem suas atividades na conceção de respeito pela Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Além da definição da natureza jurídica, composição e constituição da ONGD, esta lei define seus objetivos, a realização de registro (formalização junto ao Ministério dos Negócios Estrangeiros) e o reconhecimento de seu estatuto. Ainda define os direitos dos dirigentes dessas organizações e as formas de ligação com o Estado e de fiscalização. Destacamos que, segundo o artigo 12 da lei, as ONGD devem fazer seus registros conforme estatuto legal expresso na lei em questão, onde "adquirem automaticamente a natureza de pessoas coletivas de utilidade pública" (ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA, 1998).

Quanto às áreas de intervenção de uma ONGD, a lei expressa que estas compreendem[42]: ensino, educação e cultura; assistência científica e técnica; saúde, incluindo assistência médica, medicamentosa e alimentar; emprego e formação profissional; proteção e defesa do meio ambiente; integração social e comunitária; desenvolvimento rural; reforço da sociedade civil, através do apoio a associações congéneres e associações de base nos países em vias de desenvolvimento; educação para o desenvolvimento, designadamente através da divulgação das realidades dos países em vias de desenvolvimento junto da opinião pública.

Em Portugal o pré-teste foi aplicado na Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento (ONGD) e na Associação do Voluntariado Universitário – VO.U.

A escolha dessas organizações para aplicação do pré-teste considerou, em linhas gerais, os fatores de importância do trabalho realizado; a posição/localização geográfica, Lisboa e Porto, respetivamente; e a facilidade de acesso. Pontualmente, a Plataforma Portuguesa das ONGD desenvolve um trabalho de representação e apoio dessas organizações a nível nacional e internacional e tem, portanto, uma abrangência bastante significativa, representando um grupo de 67 organizações devidamente registradas no país. Em relação à VO.U, as ações desenvolvidas tem sua especificidade no envolvimento da comunidade universitária no trabalho voluntário, sendo que o contato do pesquisador ocorreu no evento "Dia do Voluntariado da Universidade do Porto".

---

[42] Cf. PORTUGAL. ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA. *Lei nº 66, de 14 de outubro de 1998.* Art. 9º. 1998.

Passaremos a apresentar as duas organizações: Plataforma Portuguesa das ONGD e Associação do Voluntariado Universitário – VO.U, respetivamente.

3.3.1 Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento (ONGD)

A Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento – ONGD é uma associação privada sem fins lucrativos e que representa um grupo de 67 ONGD registradas no Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal. A plataforma representa institucionalmente as organizações que dela fazem parte, e está organizada por Assembleia Geral, Direção e Conselho Fiscal, sendo os titulares dos cargos eleitos por um período de três anos pelos titulares dos órgãos sociais vinculados.

A associação foi constituída em 23 de Março de 1985 por 13 organizações, resultando da combinação das idiossincrasias das associadas e da necessidade de um posicionamento enquanto interlocutores privilegiados, no que se refere à construção de políticas de desenvolvimento e cooperação. Assim, sua missão é "contribuir para melhorar e potenciar o trabalho, a nível político, legislativo e social, promovendo as boas práticas, das ONGD Portuguesas, que trabalham para um mundo mais justo e equitativo junto dos Países em Desenvolvimento"[43].

Os objetivos da plataforma são: promover uma sociedade cada vez mais inclusiva; construir plataformas de cooperação que permitam o desenvolvimento das sociedades no respeito pela diversidade e pelos direitos humanos fundamentais; fomentar políticas de não discriminação e de promoção da dignidade; acompanhar e influenciar a conceção, a execução e a avaliação das políticas de Desenvolvimento e de Cooperação nacional e internacional; e constituir-se enquanto interlocutora privilegiada, de organizações governamentais e supra-governamentais, para questões de Desenvolvimento e Cooperação.

A Plataforma tem desenvolvido importantes projetos desde sua criação, auxiliando mais organizações a cada ano. No ano seguinte a sua criação, a

[43] Cf. PLATAFORMA PORTUGUESA DAS ONGD. http://www.plataformaongd.pt/site.aspx?info=plataforma/oquefazemos. (Acessado em setembro 08, 2012).

Plataforma criou a “Semana da Solidariedade para o Desenvolvimento” seu primeiro grande projeto, que tinha por objetivo divulgar o âmbito de trabalho das ONGD junto à opinião pública portuguesa, objetivo que persiste atual.

A década de 1990 foi bastante propícia ao trabalho da associação, pois foi o momento que assumiu o papel de interlocutora entre as ONGD e as autoridades governamentais. Como resultado das negociações com o governo português do período, em 24 de maio de 1994 foi assinada a Lei nº 19 que passou a reconhecer o estatuto das ONGD, com a definição dos princípios gerais dessas organizações[44].

O ano de 1999 é definidor para a Plataforma Portuguesa das ONGD pois foi quando, no dia 11 de novembro, esta foi constituída por meio de escritura pública, como associação de âmbito nacional, com personalidade jurídica e sem fins lucrativos. Este *status* foi fundamental para consolidação da Plataforma enquanto organização e com um papel de referência na temática de Cooperação para o Desenvolvimento em Portugal.

Mediante o acolhimento de Portugal à Presidência da União Europeia no ano 2000, a Plataforma organizou *workshops* e dois seminários, em Lisboa e Sintra, destacando-se a presença de número considerável de entidades portuguesas e européias nos eventos. No ano seguinte foi assinado um Protocolo de Cooperação entre o Ministério dos Negócios Estrangeiros e a Plataforma Portuguesa das ONGD e foi iniciado um trabalho em parceria com o ICP – Instituto da Cooperação Portuguesa, com o objetivo de elaborar um conjunto de regras para o co-financiamento de projetos de cooperação para o desenvolvimento de iniciativas das ONGD no país.

Em 2007 a Plataforma começou a participar dos processos de articulação entre as organizações da sociedade civil europeias e as da Américas Central e do Sul. No mesmo ano, a associação elaborou o “Projeto Presidência” com o tema: “Novas Dinâmicas da Solidariedade Norte-Sul – Promover a participação Ativa da sociedade civil no diálogo Europa-África”. Este projeto culminou com o Fórum da Sociedade Civil Euro-Africana, realizado entre 15 e 17 de novembro, contando com a participação de mais de 200 representantes de redes e de organizações europeias e africanas na busca da construção de uma visão sobre um modelo sustentável para os países do continente Africano.

---

44 Esta lei foi revista em 1998 e substituída pela Lei nº 66/98, apresentada anteriormente.

No ano de 2009, foi assinado um “Contrato Programa” entre o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento – IPAD (ex-ICP) e a Plataforma, com foco na capacitação técnica e operacional das ONGD ao período de 2009-2013. Este programa objetiva melhoria da capacidade de execução dos projetos e maior visibilidade das ações realizadas pelos diversos atores envolvidos na área de cooperação para o desenvolvimento.

Dentre os parceiros da Plataforma Portuguesa das ONGD citamos a Fundação Gulbenkian, a *Concord Europe*, o Instituto Camões e o Centro Norte - Sul (*European Centre for Global Interdependence and Solidarity – Council of Europe*).

A Plataforma Portuguesa das ONGD desenvolve ações através da constituição de Grupos de Trabalho - GT. Estes grupos atuam procurando manter a dinâmica da diversificação de relações com vários atores que trabalham nas áreas de cooperação internacional e na educação para o desenvolvimento. Os grupos atuantes são *AidWatch*, Ajuda Humanitária, Educação para o Desenvolvimento, Ética e Recursos Humanos para a Cooperação, estes grupos são constituídos mediante a adesão/participação de ONGD associadas à Plataforma.

O Grupo de Trabalho *AidWatch* foi criado em janeiro de 2007 e tem como objetivo analisar a evolução da Ajuda Pública ao Desenvolvimento – APD de Portugal a partir dos compromissos assumidos em âmbito internacional pelo Estado, em termos quantitativos e qualitativos.

No nível do trabalho do grupo, a plataforma desenvolve ações de intervenção em relação à influência política e monitorização das políticas públicas relevantes ao trabalho da Sociedade Civil. Internacionalmente, representantes do GT participam de iniciativas da CONCORD (Confederação Europeia das ONGD de Desenvolvimento e Ação Humanitária) em uma série de temáticas relacionadas ao futuro do trabalho das ONGD. Este grupo conta com 10 organizações participantes.

Outro GT da associação é o Grupo de Trabalho Ajuda Humanitária, criado em 20 de Fevereiro de 2006. Seu escopo de trabalho é de articular esforços com intuito de “evitar desaproveitamento de recursos (humanos e materiais) ao nível da implementação de projetos na área da ajuda humanitária de emergência, bem como a necessidade de promover a formação e preparação interna e externa” (PLATAFORMA PORTUGUESA DAS ONGD, 2012. p. 34).

O objetivo da ajuda humanitária é prestar assistência às populações vítimas de catástrofes procurando evitar ou aliviar o sofrimento e concentra-se no

fornecimento de bens e de serviços. Também pode ter um caráter preventivo ou prorrogar-se para além do momento das catástrofes, tendo em vista infraestruturas básicas e a promoção de competências dos locais/países para promoção de apoio as populações.

O Grupo de Trabalho Educação para o Desenvolvimento – GTED é composto atualmente por 17 ONGD. Os representantes do GT reúnem-se mensalmente para "partilhar experiências e planear atividades a fim de reforçar o papel da Educação para o Desenvolvimento na sociedade" (*ibid*, p. 35).

No período de 2009/2010, o GT colaborou de forma importante na Estratégia Nacional de Educação para o Desenvolvimento – ENED. Esta estratégia criou um quadro referencial para atuação das organizações públicas e privadas em relação à área da Educação para o Desenvolvimento. Em 2011, as ações do GT tiveram como objetivos acompanhar e influenciar as políticas/grupos nacionais de Educação para o Desenvolvimento e consolidar e alargar seus conhecimentos, reforçando a importância do tema junto de vários segmentos da sociedade civil.

O quarto GT da Plataforma é o Grupo de Trabalho em Ética, criado em 2011, sua constituição tem o intuito de refletir acerca das questões éticas relacionadas com as ONGD, principalmente em relação às ações de comunicação.

Os objetivos do grupo passam, ainda, pela dinâmica do debate em relação às questões ligadas à Ética e Responsabilidade Social no trabalho das ONGD, baseado nas práticas e documentos existentes. Com este debate, pretende-se a contribuição ao planeamento e a implementação de estratégias públicas de comunicação que contemplem valores e boas práticas definidas sobre o tema, na direção da criação de um Código de Ética das ONGD.

O Grupo de Trabalho de Recursos Humanos para a Cooperação – GTRHC foi criado em 2005 e, conforme sua denominação indica, tem como objetivo "unir esforços em torno dos Recursos Humanos para a Cooperação, com destaque para o voluntariado na área da Cooperação para o Desenvolvimento"(PLATAFORMA PORTUGUESA, 2012, p.37), tendo em vista o esclarecimento daqueles interessados na área e que tenham vontade e disponibilidade de voluntariado.

A Plataforma é representada por um membro deste GT no Conselho Nacional de Promoção de Voluntariado – CNPV e realiza ações de sensibilização, formação e promoção do voluntariado para a Cooperação. Como resultado do trabalho, em 2009 foi lançado o "Guia dos Recursos Humanos para a Cooperação" e o GT ainda atua

de forma a promover políticas mais favoráveis em relação ao voluntariado para Cooperação e ao estatuto dos cooperantes nacionais.

Além do trabalho realizado pelas associadas através dos Grupos de Trabalho, a Plataforma ainda desenvolve o projeto “Por Um Objectivo”.

Este projeto reúne oito bandas portuguesas em prol de oito objetivos comuns e para o desenvolvimento da humanidade, unindo uma equipe de várias pessoas em torno de um conceito simples e, ao mesmo tempo, profundo de que através da música é possível promover a mudança. Assim, cada uma das bandas dá a voz por um dos objetivos do milênio, ao qual cada um dedica uma música e todas juntas desenvolveram um tema dedicado aos “Objetivos de Desenvolvimento do Milénio” – ODM, propostos pelas Nações Unidas na Declaração do Milênio, no ano 2000, e que são fundamentais para o desenvolvimento. Com base nos ODM, os oito objetivos do projeto são[45]: Erradicar a pobreza extrema e a fome; Alcançar o ensino primário universal; Promover a igualdade de género e empoderar as mulheres; Reduzir em dois terços a mortalidade infantil; Melhorar a saúde materna; Combater o VIH/SIDA, a malária e outras doenças; Assegurar a sustentabilidade ambiental; Desenvolver uma parceria global para o desenvolvimento. A ideia é de que o público identifique a qual objetivo cada uma das músicas está associada.

Encontramos a associação na internet no *website* institucional <http://www.plataformaongd.pt/ >, e nas redes sociais Facebook e Twitter. A figura 8 representa o *website* da plataforma que será descrito na sequência:

[45] Cf. Por um Objectivo. http://por1objectivo.org/index.php?mod=objectives. (Acessado em setembro 10, 2012).



Figura 8 – Plataforma Portuguesa das ONGD (*Website*)

Podemos perceber que a página possui dois menus fixos, um superior e outro na lateral esquerda. Iniciaremos descrevendo as informações do menu superior, este constituído pelos seguintes links: "A Plataforma", "As ONGD", "Comunicação Social", "Centro de Documentação", "*News Letter*", "Por um Objetivo" e "Contactos".

O link "A Plataforma" foca-se na associação e subdivide-se em quatro subitens, quais sejam: A Plataforma (define a instituição e sua atuação); Missão e Objetivos; História (resume a trajetória da plataforma) e Equipa (apresenta a estrutura da associação, formas de constituição da diretoria e a relação das pessoas atuantes nos órgãos).

O item "As ONGD" tem como foco as organizações que são vinculadas à Plataforma e é dividido em seis links que mantém os conteúdos desta área do site: "As ONGD" (define o que são ONGD, objetivos e o escopo de atuação), "Áreas de Atuação" (lista as áreas de atuação das ONGD: cooperação e desenvolvimento, educação para o desenvolvimento e ajuda humanitária de emergência); "ONGD em Destaque" (contém a descrição de uma das organizações associadas à Plataforma Portuguesa); "Lista das Associadas" (relação das organizações associadas à

Plataforma Portuguesa e às informações básicas dessas); “Candidaturas à Plataforma” (informa às organizações interessadas quais os requisitos, o processo e a documentação para associarem-se à Plataforma); e “Ficha de Inscrição” (informa como requerer o estatuto de ONGD e como cadastrar-se).

O link seguinte do menu é o “Comunicação Social” que mantém informações que podem auxiliar os órgãos de imprensa/jornalistas na divulgação das ações da Plataforma. Estas informações estão indicadas na página com os termos de Comunicados, Documentos de Apoio, Programas e Entrevistas, além de Prémio: Jornalistas pela Igualdade, Saúde, Cidadania e Desenvolvimento.

O item de menu “Centro de Documentação” remete o usuário para a área onde estão centralizadas informações sobre a gestão da Plataforma Portuguesa das ONGD, tais como relatórios internos e regulamentos, publicações referentes às suas áreas de atuação, materiais didáticos, estudos temáticos, de saúde, gênero e direitos humanos, documentos de apoio à gestão, linhas de financiamento e de governança para as ONGD, além de publicações como artigos e estudos da área.

Em seguida, temos o link “*News Letter*”, que remete o visitante aos links das edições publicadas da *newsletter* da associação. Estão disponíveis exemplares desde edição número 01, de setembro de 2010, para leitura no próprio site.

O link “Por um Objetivo” remete o visitante da página ao *website* específico do projeto <http://por1objectivo.org/>, onde as ações estão todas descritas e detalhadas.

O último dos links desse menu, “Contactos”, como o nome define, informa ao visitante as formas de acessar a associação, seja os endereços de e-mail como os telefones da equipe.

O menu da lateral esquerda é composto por mais 10 itens, alguns que vem complementar as informações daqueles já descritos. O primeiro deles, “*Home”* encaminha o visitante para a página inicial do site.

O item seguinte, “Notícias” compõe as notícias veiculadas em sites de notícias e da imprensa em geral. As reportagens/artigos estão divididos em: Media Nacionais e Internacionais, Plataforma, ONGD associadas, Outras organizações. Elas estão dispostas no site a partir da data de sua publicação. O link seguinte, “Agenda/Actividades”, traz o planeamento das ações/eventos da plataforma e das suas associadas. Na página inicial do site há um destaque para esta área, com os títulos das últimas notícias publicadas disponíveis ao acesso.

Em seguida temos o acesso “Grupos de Trabalho”, que mantém links para as informações referentes às ações em desenvolvimento pela associação e as ONGD vinculadas. Dessa forma temos os subitens *Aid Watch*; Ajuda Humanitária; Educação para o Desenvolvimento; Ética e Recursos Humanos para a Cooperação; onde há informações sobre criação, objetivos e ações de cada um dos grupos de trabalho constituído.

Posteriormente temos o link “Voluntariado” que remete o visitante à área de informações sobre como participar do serviço de voluntariado e as oportunidades disponíveis (instituições e projetos). Esta área está subdivida em 4 áreas distintas que são: Como fazer voluntariado; Organizações que recebem voluntários; Oportunidades de Voluntariado; e Publicações.

Temos depois o link que dá acesso às informações referentes às capacitações oferecidas: “Formação”. Há informações sobre temática (programa), instrutor, horários e local e ainda de custos aos participantes, havendo facilidades aos participantes vinculados a uma ONGD associada à Plataforma Portuguesa.

Os links seguintes, “Recrutamento” e “Oportunidades de Financiamento de Projetos” referem-se às informação/anúncios de recrutamento para trabalhar em Organizações que tenham atividades na área da cooperação para o Desenvolvimento, sejam estas associadas à plataforma ou não e sobre mecanismos disponíveis de apoio à elaboração de projetos para receber financiamento, respetivamente.

O item seguinte “Links” compreende uma série de indicação de sites de interesse à área do Terceiro Setor, estando esses links classificados como Entidades que tutelam o Sector; Informações de Financiamento; Instituições Internacionais e Voluntariado. O último item do menu, “FAQ's”, ainda não está disponível ao acesso, notificando que a área será brevemente disponível.

Como mencionado, a associação também possui perfil nas redes sociais Facebook e Twitter. No Facebook o perfil da associação repete o nome da Plataforma Portuguesa das ONGD e o conteúdo que descreve este perfil reproduz o do *website* (link “A Plataforma/Histórico” e “As ONGD/Lista de Associados”). As informações publicadas pela plataforma é, na sua maioria, de divulgação de ações e eventos da mesma e de suas associadas. Também há postagens de textos/assuntos sobre voluntariado. Na rede Twitter, a plataforma é reconhecida pelo perfil @PlataformaONGD e repete na descrição de seu perfil de dados do Facebook. Da

mesma forma que os *posts* referem-se aos eventos promovidos pela associação e com vínculo à temática do voluntariado.

Não foi localizado canal no site Youtube ou ainda em plataformas para imagens tais como o Flickr.

3.3.2 Associação de Voluntariado Universitário – VO.U

A Associação de Voluntariado Universitário – VO.U é uma instituição sem fins lucrativos, criada por estudantes do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar e inscrita na Rede Nacional de Associativismo Jovem (RNAJ). Tem por objetivo promover ações de caráter social, científico, educativo, desportivo, cultural, ambiental e de defesa dos direitos humanos e dos animais.

As ações desenvolvidas baseiam-se no conceito do Ensino Superior Solidário, buscando desenvolver a sensibilização, a formação e a integração de voluntários aos projetos da Associação ou de outras instituições. Buscando um conceito inovador e consciente do voluntariado, a ONG tem firmado, nas oportunidades possíveis, parceria com entidades de maior trajetória e mais experientes em cada área do voluntariado, a fim de potencializar os projetos que já existem e permitir sua expansão, bem como a criação de outras atividades.

Reconhecendo o múltiplo potencial da população universitária, a ONG é composta por estudantes universitários e conta, neste momento, com mais de 600 voluntários inscritos. Desta forma, a VO.U trabalha com duas principais componentes de ação que são, por um lado, a formação de equipas de trabalho e, por outro lado, a criação do Banco de Voluntários, que apoia o desenvolvimento da primeira componente de ação.

Assim temos que as equipas de trabalho são constituídas por voluntários com diferentes experiências e aptidões e que, devido a esta característica, sejam capazes de complementarem-se e criar projetos com condições de suprir as necessidades da população. Mediante este olhar, esta componente tem seus projetos organizados em três planos: o Plano Vida, o Plano Ponte e o Plano Mundo.

O primeiro plano de ação é o Plano Vida – Educação para a Saúde, que abrange duas ações da associação: VO.U Socorrer, que trabalha com a divulgação

de informações sobre sistema de emergência média, além de conceitos e técnicas de socorrismo; e a VO.U Pelos Animais, que trabalha com o levantamento das necessidades de associações de animais, a formação sobre temas relacionados com animais de estimação nas escolas e promove o contato dos beneficiários com os animais. Além desses dois projetos, a associação realiza atividades em mais cinco projetos desenvolvidos por entidades parceiras.

O outro plano da VO.U é o Plano Ponte – Acompanhamento Social que conta com seis projetos em execução, que são:

- VO.U Acompanhar: possui duas vertentes, a vertente social e a vertente saúde. A primeira delas trabalha com acompanhamento de idosos e pessoas que estão em condições de solidão, buscando reintegração social destas pessoas com a comunidade. A segunda vertente foca no acompanhamento de doentes nos aspetos de apoio social e de situação de saúde do público beneficiado com a ação;

- Projeto Karatê Kids: prática do karatê para crianças que estejam em situação de vulnerabilidade social, buscando resgatar valores que deviam ser sanados pelo ambiente familiar, tais como respeito, educação, disciplina, cuidado e higiene;

- Projeto Pirueta: prática orientada de ballet e dança contemporânea para crianças institucionalizadas, focando na aquisição de competências artísticas e físicas e, ainda, melhorar a capacidade de comunicação e de relação, espírito de grupo e de mútua cooperação;

- VO.U ser Melhor que um Prozac: acompanhamento de conjunto de doentes psiquiátricos em regime de internamento e ambulatório, nomeadamente no Fórum da Rua de Costa Cabral;

- VO.U Crescer: dinamização dos espaços da biblioteca, ludoteca e sala de informática como forma de perceção das necessidades das crianças e promovendo o gosto pela leitura, uso de jogos pedagógicos pela criança e a utilização parcimoniosa dos computadores;

– Albergues ON: realização de atividades coletivas para potencializar as relações interpessoais e melhorar a auto-estima dos utentes, promoção da “Saúde Oral”, angariação de alimentos essenciais às entidades e promoção de atelier de culinária.

Esses projetos foram criados pela associação e são desenvolvidos com apoio de outras organizações não-governamentais. Ainda no Plano Ponte, os voluntários da VO.U são mobilizados para participação em outros quatro projetos.

O terceiro plano fundamental da associação é o Plano Mundo – Auxílio Internacional. O plano desenvolve atividades pontuais para angariar fundos, mobilizar voluntários e apoiar as associações parceiras em seu trabalho. A VO.U apoia a ATACA – Associação de Tutores e Amigos da Criança Africana, que está trabalhando com voluntários em várias regiões de Moçambique.

O Banco de Voluntariado Universitário, foi criado de maneira a apoiar o desenvolvimento dos projetos da associação e tem como objetivo a constituição de uma base de voluntários no contexto universitário que seja tão abrangente quanto possível. Esse banco de voluntários atende não somente aos projetos da VO.U, mas também às demandas de instituições e entidades parceiras.

O processo ocorre da seguinte maneira, os estudantes inscrevem-se no banco de dados conforme sua área de interesse e indicam sua disponibilidade de tempo e experiência no trabalho, de maneira que os projetos que participem estejam de acordo com seu perfil e contexto.

Com essa ação, além de maior integração dos estudantes com áreas diversas do voluntariado, a associação tem condições de maior articulação com outros bancos de voluntariado, pois torna possível o intercâmbio de informações, torna a capacidade de resposta da ONG mais rápida e eficaz à solicitação de voluntários, tanto aos projetos internos como de outras instituições. Esse contexto aumenta o número de atividades disponíveis aos inscritos e permite o apoio de projetos externos que necessitem de voluntários.

Para além desses dois principais focos de ação, a VO.U criou a “Gazeta Social”, projeto que tem por objetivo maior divulgação ao público geral sobre as instituições e organizações de solidariedade sediadas na cidade do Porto, Portugal, através da edição de informações existentes em sites diversos, tornando-a mais acessível e atrativa ao público. A intenção da associação com esse projeto é de aumentar a visibilidade das entidades que não possuem site ou que tenham

dificuldade de atualização dos seus canais, criando novos intercâmbios de recursos humanos e materiais entre essas e as comunidades.

A entidade também desenvolve Curso de Formação Geral em Voluntariado, momento em que os projetos da associação são apresentados bem como as possibilidades de voluntariado. Essa formação tem caráter generalista e é completada conforme as necessidades específicas de cada projeto.

A organização pode ser encontrada na internet em seu *website*, no blog e na rede social Facebook, ao qual serão abordados em seguida. Iniciaremos apresentando a página da associação, no endereço <http://www.vou.pt>, representada pela Figura 9, onde podemos perceber um menu superior com links para as áreas do site, além de um menu na lateral esquerda.



Figura 9 – Associação Voluntariado Universitário (*Website*)

O primeiro link do menu “VO.U” mantém informações sobre a criação, objetivos e atividades desenvolvidas pela associação, de forma sintetizada, e as opções de contato (e-mail e telefone). O item seguinte “Projectos” amplia o quadro de informações sobre a ONG, detalhando os planos e os projetos existentes. Assim,

há links para o Plano Vida, Plano Ponte, Plano Mundo e Gazeta Social. Em cada um dos links temos acesso aos projetos em desenvolvimento, tanto aqueles criados pela VO.U, como aos projetos de entidades parceiras onde estão inseridos voluntários da associação, identificados como “Projectos de Mobilização Voluntária”, sendo este o padrão identificado nos links dos três planos. No link para Gazeta Social temos um texto que explica o projeto e seus objetivos.

Em seguida há o link “Banco de Voluntariado Universitário” área dedicada a detalhar o conceito do projeto no contexto da associação e indica aos interessados quais os três passos para realizar o cadastro no banco de dados e efetivamente fazer parte do movimento do voluntariado. Ainda há o acesso para área de inscrição ao banco de dados, onde um formulário é aberto numa aba ou janela separada do site para o interessado realizar sua inscrição. Os campos de preenchimento do cadastro envolvem informações pessoais (nome, idade, formação), meios de contato (endereço de moradia, endereço eletrônico, telefones), experiência no trabalho voluntário, áreas de interesse e disponibilidade de horários.

O próximo link é “Colaborar”, área que tem informações sobre as formas possíveis de auxiliar a VO.U no implementação de seus projetos, que são: doar tempo, doar recursos, doar dinheiro, passar a palavra (divulgar a associação) e sugerir um projeto (identificação de áreas negligenciadas e carentes de projetos).

Em sequência, temos o link “Apoio e Parcerias”, o qual indica as entidades que são parceiras da VO.U no desenvolvimento dos projetos. A página mantém as logos dessas entidades e links para suas páginas respetivas. O link “Galeria” é o próximo item do menu e remete o visitante do site às imagens de ações e eventos realizadas pela associação, tais como cursos de formação.

Os últimos dois itens do menu são “Sugestões” e “Pedidos”, ambos com característica de serem espaços de interação com os visitantes da página. O primeiro deles é um espaço onde os usuários manifestam-se quanto aos projetos em prática ou idéias para a configuração de novas frentes de ação. O item seguinte, é o espaço onde a entidade manifesta-se quanto suas necessidades em relação a materiais e recursos que possibilitem as sequência das ações e projetos, sendo um importante canal de auxílio ao suprimento de tais carências.

Em relação ao menu da lateral direita da página, este é denominado “Categorias” e possui nove itens, quais sejam: Atividades; Divulgação; Plano Ponte; Plano Vida; Assembleias Gerais; Divulgações; Formações; Notícias e

Uncategorized. Cada um desses links abre páginas correspondente de material de publicidade e de divulgação das ações da associação e, ainda, de reportagens sobre o voluntariado.

A associação mantém um blog <http://associacaovou.wordpress.com/> que tem o mesmo design e reproduz a estrutura do *website*. Explorando as áreas do blog, pode-se perceber que também os conteúdos são idênticos, caracterizando o formato de apresentação do *website* mais como um blog do que o contrário.

Encontramos ainda publicada a versão anterior da página da VO.U, no endereço <http://associacaovou.no.sapo.pt/home/home.html>. Explorando a página e seus os conteúdos, percebe-se que esta não recebe mais atualizações, e mantém informações gerais referentes à associação, tais como objetivos, criação e formas de atuação, seus projetos e as formas possíveis de colaboração, além de uma área que fornece os contatos com a ONG e formas de receção de donativos financeiros. Há no site um link que ainda permanece ativo para o blog da associação.

Na parte superior direita do *website* visualizamos o link para o perfil da entidade no Facebook “VO.U. - Associação de Voluntariado Universitário”. As informações que compõem seu perfil correspondem a conteúdos já disponibilizados no *website*, nomeadamente nas áreas VO.U e “Projetos”. Percebe-se, ainda, que as atualizações na *timeline* da rede social são encontradas nos links “Categorias” e “Galeria” do site, correspondendo ao material de divulgação de eventos e ações dos projetos, e as imagens disponibilizadas na galeria, respetivamente. Um fator que chama a atenção são as manifestações de estudantes, muitos desses voluntários no perfil da associação.

Não foram identificados conta da associação na rede Twitter e nem canal de vídeos no Youtube.

3.4 Casos de estudo: organizações não-governamentais no Brasil

No cenário brasileiro o serviço voluntário é regido por legislação específica, enquanto que as organizações não-governamentais e demais entidades que compõem o Terceiro Setor, são regidos pelo Código Civil (Lei nº 10.825/2003).

Assim, temos a Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998 que dispõe sobre o trabalho voluntário, definindo-o como “a atividade não remunerada, prestada por

pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos" e que este serviço "tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade" (BRASIL, LEI Nº 9.608/98, artigo 1º). Esta lei tem seu artigo 3º regulamentado pelo Decreto nº 5.313, de 16 de dezembro de 2004, no que diz respeito a autorizar a União a conceder auxílio financeiro ao prestador de serviço voluntário, na faixa etária de 16 até 24 anos, membro de família com baixa renda.

Além da definição do serviço voluntariado, a lei estabelece a não firmação de vínculo empregatício ou de natureza trabalhista. Estabelece que o trabalho voluntário é exercido pela assinatura de um termo de adesão entre a entidade e o prestador de serviço, que esclarece o objeto e as condições do trabalho. Conforme definido no escopo da lei, esta apenas regra a relação estabelecida entre o voluntário e a organização onde este presta serviço, não havendo abrangência ao estatuto dessas.

Regidas pelo Código Civil Brasileiro, as ONG são constituídas juridicamente como Associação ou como Fundação, que apresentam diferenças jurídicas entre si.

Conforme OAB-SP (2007. p. 09) tanto associação como fundação são pessoas jurídicas de direito privado, sem fins econômicos ou lucrativos, havendo diferenças na forma de sua constituição. Associação "se forma pela reunião de pessoas em prol de um objetivo comum, sem interesse de dividir resultado financeiro entre elas", a renda proveniente das atividades é revertida para os seus objetivos estatutários. No caso da fundação, esta "se forma a partir da existência de um patrimônio destacado pelo seu instituidor, através de escritura pública ou testamento, para servir a um objetivo específico, voltado a causas de interesse público". Desta forma, no contexto brasileiro, as ONG, juridicamente serão associações ou fundações.

As organizações onde o pré-teste foi realizado seguiram o mesmo critério de escolha das ONGD de Portugal, prezando pela relevância do trabalho realizado; questões de posição/localização geográfica, estados do Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro; e as facilidades de acesso às mesmas. Assim, as organizações pesquisadas foram ONG Parceiros Voluntários e Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, ambas sediadas em Porto Alegre, Rio Grande do Sul; e a organização Riovoluntário, com sede na cidade do Rio de Janeiro.

Com caráter de agregação e formação de redes, as organizações Parceiros

Voluntários e Riovoluntário são estratégicas em termos de abrangência e disseminação do trabalho voluntário em seus estados respectivos. Já a Fundação Thiago de Moraes Gonzaga desenvolve um trabalho com foco específico na problemática dos acidentes de trânsito, esta especificidade de ação nos chamou a atenção para aplicação do pré-teste.

Em sequência, apresentamos as três organizações citadas, descrevendo seus programas em desenvolvimento, da ONG Parceiros Voluntários, Fundação Thiago de Moraes Gonzaga e Riovoluntário, respetivamente.

3.4.1 Parceiros Voluntários

A organização não-governamental Parceiros Voluntários foi criada em janeiro de 1997 por iniciativa do empresariado do Estado do Rio Grande do Sul, com caráter apartidário e sem fins lucrativos.

A ONG iniciou suas atividades quando um grupo de empresários de Porto Alegre, em viagem para fora do Brasil, passou a questionar-se sobre quais os motivos do trabalho voluntário ser tão forte nos locais visitados, uma realidade diferente da existente no país. Mediante tal inquietação, foi desenvolvido um projeto piloto no Estado do Rio Grande do Sul (“Laboratório de Verão”) e os resultados obtidos surpreenderam positivamente o grupo envolvido. Mediante análise dos resultados e reavaliação do projeto, uma pesquisa de campo foi realizada e o Programa de Estímulo ao Trabalho Voluntário no RS foi criado, com lançamento em maio de 1997.

As empresas fundadoras da Organização abrangem os âmbitos Público e Privado, das quais citamos as empresas Gerdau, Braskem, Ipiranga, Hospital Moinhos de Vento, Wal-Mart Brasil; os bancos Bradesco e Banrisul – Banco do Estado do Rio Grande do Sul; as entidades Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul – Federasul e a Federação das Indústrias do Rio Grande do Sul – FIERGS.

O trabalho da organização parte da premissa de que toda pessoa é solidária e que, portanto, é um voluntário em potencial. Assim, a Parceiros Voluntários tem como Visão “Ser um movimento disseminador da cultura do voluntariado organizado no Brasil, visando pessoas, comunidades e uma Sociedade mais solidária” e tem

como Missão “potencializar o desenvolvimento humano, por intermédio do voluntariado organizado, para a solução das demandas sociais da comunidade” (Parceiros Voluntários, 2010, p.3).

O Programa Voluntariado RS tem como base a articulação entre esferas pública e privada, mercados e sociedade civil, fator indispensável ao fortalecimento do capital social das comunidades. Os programas da ONG são dedicados as escolas, as empresas e as organizações da sociedade civil, de maneira a construir uma “teia social” por meio da atitude solidária.

Desenvolvendo ações inicialmente no município de Porto Alegre, dois anos após a criação da organização, tem inicio, em caráter oficial, o processo de expansão dos Programas da Parceiros Voluntários para diversas cidades do Estado do Rio Grande do Sul. Atualmente, o número de municípios que fazem parte da rede é de 82 .

Ainda no ano de sua fundação, a organização recebe a chancela da Unesco do Brasil ao “Programa de Voluntariado no RS”. Desde então, a organização tem recebido certificações e premiações em reconhecimento ao seu trabalho, destes destacamos os certificados de utilidade pública Estadual em 2000 e Federal em 2001, a Certificação de Filantropia, do CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social em 2003, no mesmo ano a Parceiros Voluntários ainda foi credenciada no Departamento de Informações Públicas/ONGs - ONU (DPI/NGO) em Nova York/USA e em 2004 a *Schwab Foundation*, da Suíça, credenciou a organização como um caso modelo de empreendedorismo social no mundo e a incluiu em sua Rede Internacional.

A organização atua através de quatro programas, que possuem processos e metodologias próprios e que foram estruturados para potencializar os resultados do voluntariado nas Comunidades onde estão presentes. Assim temos o Voluntário Pessoa Física – VPF, Voluntário Pessoa Jurídica – VPJ, Parceiros Jovens Voluntários – PJV e Organizações da Sociedade Civil – OSC, que passaremos a discorrer em seguida.

O programa Voluntário Pessoa Física – VPF objetiva a captação, a promoção do estímulo e da sensibilização das pessoas à prática do trabalho voluntário. As pessoas que procuram a ONG para participação no trabalho voluntário organizado, passam inicialmente por uma etapa de formação que compreende a Reunião de Conscientização e a Entrevista de Encaminhamento. A primeira etapa trata-se de

uma reunião informativa na qual o trabalho da Parceiros Voluntários e o conceitual do trabalho voluntário são apresentados aos participantes.

Após a reunião, o participante preenche um cadastro e tem sua entrevista agendada, momento em que são definidos qual será a atividade da pessoa e quem será beneficiado a partir das suas habilidades e desejos e, também, das necessidades das entidades e projetos socias. Com essas etapas cumpridas e as definições tomadas, o voluntário é encaminhado e passa a disponibilizar três horas semanais para o trabalho.

No caso do programa Voluntário Pessoa Jurídica – VPJ, o objetivo é de sensibilizar as empresas para que estas percebam-se com agentes de estímulo aos seus colaboradores no exercício do voluntariado, ou da Responsabilidade Social Individual – RSI. Também é objetivo do programa romper com o modelo de participação social de empresas apenas através do patrocínio financeiro, já que o modelo proposto tem por base a transferência de capital dos recursos humanos, do conhecimento e da marca da empresa a uma causa social, incentivando o envolvimento das empresas na transformação da realidade social.

No Brasil são três os níveis de participação das empresas em projetos sociais, quais sejam: doadoras, que doam valores sem se envolver no projeto, patrocinadoras, aquelas que disponibilizam recursos após terem análise da ideia e as empreendedoras Sociais, que em conjunto com a organização social definem o planeamento, a implantar e medição dos resultados. A empresa interessada no trabalho que define a melhor forma de participar do movimento.

As ações do programa VPJ podem acontecer dentro ou fora da empresa, ser durante ou fora o expediente de trabalho e com frequências variadas. A organização oferece todo auxílio para a empresa que deseja realizar um projeto social e propõe a criação de um Comitê Interno, que será o responsável pela gestão das ações de voluntariado.

Para participação nos programas descritos acima, VPF e VPJ, os voluntários devem preencher um Termo de Adesão, elaborado tendo como base a Lei nº 9.608, de 18/02/1998, a fim de formalizar sua participação nas ações.

O Programa Jovens Voluntários – PJV é um articulador dos públicos e instituições que se envolvem com os jovens: escola, diretor, educadores e pais. Busca estimular a criança e o jovem na atuação voluntária em seu contexto social e contribuir para a transformação da comunidade através da formação de sua

cidadania. O programa é desenvolvido em parceria com escolas públicas e privadas, englobando várias formas de envolvimento da comunidade escolar, quando os alunos são sensibilizados e planejam suas ações, a serem realizadas individualmente ou em grupos, semanal ou pontualmente.

O PJV teve início em 1999 com o projeto piloto do Programa de Voluntariado na Escola e no ano seguinte ocorre o I Encontro de Voluntariado Jovem, em Porto Alegre, com a participação de 140 alunos do ensino médio. O projeto piloto foi revisto em 2002 e a ação "Tribos nas Trilhas da Cidadania" lançada em 2003, mobilizando 18 mil jovens em 32 municípios do Rio Grande do Sul. No contexto do projeto jovens e escolas formam uma Tribo, esta tribo define uma trilha a ser seguida (Meio Ambiente, Cultura e Educação para a Paz) e realiza o mínimo de quatro ações voluntárias na sua comunidade.

O quarto programa da Parceiros Voluntários é a Organizações da Sociedade Civil (OSC), que é desenvolvido através de parcerias firmadas para a implantação de uma cultura do trabalho voluntariado. Com este programa, entidades e projetos sociais que tenham interesse em receber voluntários são coveniados e recebem o apoio da ONG no atendimento às demandas que beneficia, de forma direta ou indireta, seu público. Com a firmação do convênio, um Coordenador Voluntário indicado pela OSC é capacitado e após essa formação, os voluntários passam a ser encaminhados ao trabalho. Conforme informações do *website* da Parceiros Voluntários, as organizações coveniadas compreendem: creches, pré-escolas e cursos profissionalizantes (50% da demanda), área de direitos humanos e desenvolvimento social (19%), área de saúde (14%), instituições especializadas (14%) e asilos (3%)[46].

É importante destacar que a organização Parceiros Voluntários oferece formação e capacitação a todos os interessados em exercer o voluntariado, sendo esta fator incondicional à participação na rede de voluntários. A formação ocorre através da produção, sistematização e disseminação dos principais conceitos da ONG: responsabilidade social individual, voluntariado organizado, gestão, responsabilidade social empresarial e redes de cooperação.

---

[46] Cf. PARCEIROSVOLUNTARIOS. 20--. http://www.parceirosvoluntarios.org.br/Componentes/Programas/OrganizacoesSociedadeCivil.asp. (Acessado em setembro 12, 2012).

Confirmando esse posicionamento, para aplicação do pré-teste na organização, foi necessário que o pesquisador participasse de uma Reunião de Conscientização na sede da Parceiros Voluntários, juntamente com pessoas interessadas no desenvolvimento do trabalho voluntário.

A tabela 4 demonstra os números contabilizados pela organização no ano de 2011 em relação ao número de pessoas envolvidas no trabalho voluntário e daqueles beneficiados com as ações praticadas:

Números da Parceiros Voluntários no Rio Grande do Sul	
Voluntários Mobilizados	388.865
Escolas Mobilizadas	2.004
Empresas Mobilizadas	2.522
Organizações da Sociedade Civil Conveniadas	2.835
Municípios Mobilizados	83
Beneficiados (em torno de)	1.556.000

Tabela 4 – Números da Parceiros Voluntários no Rio Grande do Sul em 2011
Fonte: http://www.parceirosvoluntarios.org.br/Componentes/Parceiros/Gestao.asp

Além dos programas mencionados, a organização está presente em outros estados do Brasil, mediante parceria firmada com SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), nomeadamente nos estados do Amazonas, Bahia, Mato Grosso e Rio de Janeiro, trabalhando no assessoramento em capacitação e gestão para OSC.

Damos destaque à ação “Prêmio Parceiros Voluntários”, voltado à valorização e o reconhecimento do trabalho voluntário. Este prêmio foi instituído no ano 2000 e teve sua primeira edição realizada no ano seguinte, ocorrendo com periodicidade bienal, nos anos ímpares. Os objetivos do prêmio são “divulgar exemplos de iniciativas sociais bem-sucedidas, multiplicáveis e que possam, no futuro, influir em políticas públicas” e “demonstrar a força do trabalho em REDE e o seu resultado

quando os vários segmentos da Comunidade se unem voluntários, empresas, escolas, organizações sociais, poder público e cidadãos beneficiários"[47].

Nos anos pares, a organização promove o evento "Seminário Internacional Pare Pense", realizado em parceria com o Consulado Geral dos Estados Unidos em São Paulo, e tem por objetivo refletir junto à comunidade sobre os rumos do desenvolvimento humano no século atual. A primeira edição do evento ocorreu em 2002 e já contou com a participação de palestrantes internacionais no diálogo sobre a relação do ser humano com aspetos relevantes ao desenvolvimento através de abordagens multidisciplinares e multiculturais.

Além do *website*, a organização está presente nas redes Facebook, Orkut, no *microblog* Twitter, um *blog* e um canal no Youtube. Primeiramente, apresentaremos o *website* da organização e em seguida os demais canais web utilizados.

O *website* da organização <http://www.parceirosvoluntarios.org.br> está representado pela Figura 10. Além da área central/principal do site, podemos identificar na figura três áreas de menus fixos, uma superior e as demais nas laterais esquerda e direita da página.

Os conteúdos publicados nesses links estão descritos a seguir. A área central da página tem informações sobre o atendimento da ONG, *link* para o *blog* da organização e as últimas notícias publicadas no site, além de publicações disponíveis para *download* (livros, relatórios, etc).

---

[47] Cf. Parceiros Voluntários, 20--. http://www.parceirosvoluntarios.org.br/premio_parceiros_voluntarios_2011/?acesso=capa. (Acessado em setembro 12, 2012).



Figura 10 –Parceiros Voluntários (*Website*)

O blog da organização, Movimento do Voluntariado (http://blog.parceirosvoluntarios.org.br/) foi lançado em 2010 como um importante canal utilizado pelos voluntários engajados na rede pois é nesse espaço que os depoimentos e relatos de experiência são compartilhados. O blog oferece uma breve explanação sobre a ONG e formas de contato direto com a equipe dessa, e disponibiliza os links da Parceiros Voluntários em outros canais da *web* e redes sociais. Os conteúdos publicados podem ser encontrados no *website* da ONG, a ser descrito a seguir.

O menu superior possui links "*Home"*, que encaminha o usuário que navega no site à página inicial do mesmo, os link para as áreas de contato "Fale Connosco" e "Trabalhe Connosco", sendo que o primeiro deles abre um formulário para encaminhamento de sugestões, comentários, críticas e elogios à organização, e o segundo é direcionado ao cadastro de interessados em fazer parte da equipe de

trabalho da organização. O último dos links desta área de menu é o Mapa do Site, que auxilia o usuário/utilizador a navegar na página.

No menu da lateral esquerda estão centralizadas grande número de informações sobre o funcionamento da organização, através dos links: A Parceiros Voluntários; Programas; Rede Parceiros Voluntários; Banco de *Cases*; Formação; Textos Referenciais e Imprensa.

O primeiro dos links “A Parceiro Voluntários” revela informações referentes à criação e Conselho da organização (Quem somos); a Visão, a Missão e os Valores; o histórico da organização, apresentado num formato de linha do tempo do período de 1997 ao ano em curso; informações sobre o formato de gestão da organização e dados estatísticos do voluntariado no estado do Rio Grande do Sul; a nominata da equipe de trabalho, englobando a Diretoria Voluntária e a Equipe Técnica, além da menção aos estagiários e voluntários; a Auditoria Voluntária refere-se ao trabalho de análise das demonstrações financeiras da organização (Auditoria Voluntária); e por fim, apresenta a relação de certificações recebidas pelas organizações.

O segundo item do menu, denominado “Programas”, refere-se aos programas que são desenvolvidos, disponibilizando ao público informações sobre cada um dos quatro programas, explicados anteriormente, quais sejam: Voluntário Pessoa Física – VPF; Voluntário Pessoa Jurídica – VPJ; Programa Jovens Voluntários – PJV e Organizações da Sociedade Civil – OSC.

Em seguida temos o link “Rede Parceiros Voluntários”. Ao clicar nesse link, temos acesso ao mapa da rede da organização, sendo que no frame principal tem-se a imagem do mapa do Estado do Rio Grande do Sul e uma relação dos 82 municípios que a compõe. Ao escolher um município, o usuário acessa os contatos da unidade (coordenação, endereço, telefone e e-mail) e ainda tem acesso à agenda de atividades do local.

O quarto item é o “Banco de *Cases*” que, conforme sua denominação, é a área do site onde encontram-se os relatos das atividades dos programas em desenvolvimento. Os *cases* referentes ao Voluntário Pessoa Física estão identificados de forma nominal, trazendo o perfil e um resumo das atividades de cada voluntário. Já os *cases* referentes ao Voluntário Pessoa Jurídica e às Organizações da Sociedade Civil trazem resumos das ações desenvolvidas pelas empresas que fazem parte da rede. Em relação aos *cases* das chamadas “Redes dentro das Redes PV” há os resumos de ações desenvolvidas por grupos de

voluntários, já parte da rede da organização, que tenham por objetivo a multiplicação destas em outras localidades.

O último dos links, “Vídeos”, tem informações referentes à parceria da organização com a Band TV RS – Programa Cidadão Legal, que conta histórias de pessoas que engajaram-se no voluntariado. Nesta área do site é possível assistir os programas que foram veiculados pela rede de televisão.

Em seguida, temos no menu o link “Formação”, área que corresponde à atividade da organização relacionada à ampliação do movimento voluntariado. Há informações sobre as capacitações que são realizadas para os coveniados com a Rede Parceiros Voluntários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, e que objetiva potencializar o Programa de Estimulo ao Trabalho Voluntário – PETV.

As capacitações são focadas nos programas existentes (VPF, VPJ, PJV e OSC), além da capacitação “Rede Parceiros Voluntários”, que tem como público Coordenadores de Unidade Parceiros Voluntários que compõe a rede no Rio Grande do Sul, estas acontecem no formato de *Workshops* Regionais e no Encontro Estadual anual. O link “Projetos em Parceria” tem informações sobre os projetos realizados em parceria com instituições terceiras, sejam os que estão em andamento, sejam os projetos já concluídos.

O próximo link do menu, “Textos Referenciais”, mantém artigos, pesquisas científicas, palestras/conferências, entre outros, com assuntos referentes ao voluntariado, esses subdivididos conforme os quatro programas da organização. Também há textos referentes aos temas Rede e Gestão, nomeadamente, além daqueles identificados apenas como selecionados. Existe nessa área do site o link Glossário, composto por verbetes relacionados ao tema do voluntariado.

O último link encontrado é denominado “Imprensa” e disponibiliza meios de contato (Contato Assessoria), informações para veiculação em canais de comunicação referente da ONG (links: Notícias Parceiros Voluntários, Perfil Parceiros Voluntários, *Newsletter*, Releases, Casa Aberta) e das suas ações/eventos (Números da Parceiros Voluntários, Prêmio Parceiros Voluntários, Seminário Internacional Pare Pense, Tribos nas Trilhas da Cidadania), além de uma área com links para outras organizações/fundações. Ainda está disponível o formulário de “Cadastro de Jornalistas” que trata-se de um convite aos profissionais da comunicação à divulgação das causas sociais e do movimento voluntariado.

Abaixo do menu descrito, há links diretos para a *Newsletter*; Relatório Anual (também disponível na página inicial do site); Prêmio Parceiros Voluntários e Seminário Internacional Pare Pense. E, em seguida, estão dispostas as chancelas recebidas pela Parceiros Voluntários das seguintes organizações: *Schwab Foundation for Social Entrepreneurship* (Suíça), Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas (*United Nations Development Programme*), Voluntariado das Nações Unidas (*United Nations Volunteers*) e Unesco do Brasil.

O menu da lateral direita tem seis itens e os links para os canais *web* utilizados pela ONG que são externos ao site. Assim, temos os links: "Como ser voluntário?" que contém informações aos interessados em exercer o trabalho voluntário; "Links do Terceiro Setor", que remete à página Imprensa/Links (menu lateral esquerda); "Perguntas Mais Frequentes", onde estão dispostos os questionamentos e esclarecimentos sobre o trabalho voluntário; "Glossário", que remete ao conteúdo do link Textos Referenciais/Glossário (menu lateral esquerda); "Projetos em Parceria", link vinculado ao conteúdo da página Formação/Projetos em Parceria (menu lateral esquerda); "Casa Aberta" que remete o leitor à página Imprensa/Casa Aberta (menu lateral esquerda); "Transparência" que disponibiliza a Prestação de Contas e documentos normativos da ONG; e o último dos itens é "Agenda", link que dá acesso aos eventos da organização, disponíveis no formato de calendário mensal.

Após a relação dos itens descritos, há os links para canais *web* da Parceiros Voluntários externos ao site e às redes que a organização está vinculada. Desta forma temos os links ao canal "Tribos – na trilha da cidadania", às redes sociais Facebook e Orkut, ao microblog Twitter, ao Youtube e links às redes Rede Brasil Voluntário (http://www.redebrasilvoluntario.org.br/) e CLAYSS – Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (http://www.clayss.org.ar). Passaremos agora a discorrer sobre a presença da ONG nos canais *web* e redes sociais.

Abaixo do menu, há o link para o canal "Tribos – nas trilhas da cidadania" (http://programajovensvoluntarios.parceirosvoluntarios.org.br/tribos/default.aspx) que remete à página do Programa Jovens Voluntários e para a ação que dá nome ao canal. O *website* do Programa Jovens Voluntários <http://programajovensvoluntarios.parceirosvoluntarios.org.br> centraliza as informações sobre o programa, sendo um veículo importante para a rede constituída

com as escolas. A página possui um menu fixo que disponibiliza seis links distintos: O programa, Formação, Agenda, Biblioteca, Multimídia, Cases e Tribos, sendo o endereço do último o mesmo disponível na página principal da ONG.

O link para "Tribos – na trilha da cidadania" remete o usuário à área específica do *website* do programa PJV e tem informações específicas sobre essa ação, tais como as formas de participação e regulamento, cursos e dicas para os participantes, agenda e notícias das atividades, acervos de imagens e de vídeos. O site mantém links para o Blog Tribos na *web* (http://tribosnaweb.wordpress.com/) e dá acesso aos blogs mantidos pelas Tribos (grupos de participantes), também mantém os links para a conta do Twitter (@Tribosnaweb) e para as redes sociais Facebook (perfil "Tribos nas Trilhas da Cidadania" - https://www.facebook.com/acaotribos) e Orkut (Comunidade TribosNasTrilhasDaCidadania - http://www.orkut.com.br/Main#Community?cmm=98457406). A página oferece possibilidades de interação aos usuários, sendo possível a publicação de depoimentos dos participantes das ações, os chamados "Tribeiros".

Em seguida há os links para a organização "Na Internet". O primeiro deles é para a conta da organização no microblog Twitter, @PVoluntarios. Em análise aos *tweets,* percebe-se que a ONG utiliza desse canal para divulgar as ações e participações de seus voluntários em eventos e, ainda, a divulgação de ações que mobilizem a sociedade para a causa.

A organização está presente nas redes sociais Facebook (perfil ONG Parceiros Voluntários - https://www.facebook.com/parceirosvoluntarios) e Orkut (perfil Parceiros Voluntários – http://www.orkut.com.br/Main#Profile?rl=mp&uid=12006494901698801497).

O conteúdo fixo, que define o perfil de usuário nas redes sociais, corresponde aquele publicado no *website* da ONG, nomeadamente na área "Fundação" da página. Na rede Facebook também são publicadas imagens das ações dos voluntários e da organização, da participação em eventos e, ainda, divulga as notícias dos demais canais *web* utilizados. Em acesso mantido no Orkut, constatamos que as datas das últimas postagens realizadas, de *scraps* (recados) e imagens remetem ao ano de 2011.

Além desses canais e das redes sociais, há ainda a utilização do site Youtube para compartilhamento de vídeos, como mais uma forma de divulgação das ações, de entrevistas, dos eventos realizados e do Programa Cidadão Legal.

3.4.2 Fundação Thiago de Moraes Gonzaga

Com sede na cidade de Porto Alegre – Brasil, a organização foi criada a partir de uma tragédia familiar ocorrida no ano de 1995, com o falecimento de Thiago de Moraes Gonzaga causado por um acidente de trânsito na noite de 20 de maio, na cidade de Porto Alegre. Quase um ano após a tragédia, os pais de Thiago criaram a fundação que recebeu seu nome, no dia 13 de maio de 1996, quando esse completaria 19 anos de idade.

A Fundação Thiago de Moraes Gonzaga tem como missão promover a valorização e a preservação da vida, através da promoção de ações que “mobiliza a sociedade para uma mudança de comportamento através de ações educativas e culturais” (Fundação Thiago de Moraes Gonzaga. 2010. <http://www.vidaurgente.org.br/site/int_fundacao-secao.php?secao=historico>).

Para o desenvolvimento dos programas e dos projetos, a Fundação tem parcerias estabelecidas e recebe o apoio de empresas públicas e privadas, dos quais destacamos: Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Governo do Estado do Rio Grande do Sul, Sindicato das Empresas de Transporte de Cargas e Logística no Estado do Rio Grande do Sul, Pontificia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e General Motors. Além das instituições parceiras, também a venda de produtos da organização gera fontes pra manutenção dos projetos e promoção de novas ações e, ainda, podem ser feitas doações diretas à fundação, mesmo que por pessoas físicas.

Junto com a organização nasceu seu principal programa, chamado “Vida Urgente”, lançado uma semana após a criação da fundação. Na mesma ocasião, o livro “Thiago Gonzaga - Histórias de Uma Vida Urgente” também foi lançado, sendo a obra constituída por depoimentos dos pais e dos amigos do menino, retratando sua biografia. Os valores arrecadados com a venda do livro permitem a implementação de projetos e campanhas, estando já em sua 15ª edição.

O Programa Vida Urgente tem como foco a humanização do trânsito no Brasil, e propõe uma mudança de comportamento e de educação no trânsito. A prática desse programa é feita através de um conjunto de atividades que buscam a conscientização da população, entendendo que o trânsito não é apenas um problema de Secretarias de Transporte e Segurança. O programa tem como logotipo uma borboleta representando, mais uma vez, Thiago Gonzaga, que era chamado por sua mãe de “pesquisador-borboleta”.

Este programa desenvolve ações nos Estados do Espírito Santo, Mato Grosso, São Paulo e Rio Grande do Sul, sendo neste último que localiza-se a sede da Fundação. Por esse motivo é no Rio Grande do Sul que o maior número de ações é desenvolvido, atingindo um número significativo de municípios. Além da sede da fundação, existem núcleos em outros locais da cidade de Porto Alegre e núcleos em outros municípios do estado, que facilitam o desenvolvimento das ações do programa.

O programa é constituído por uma quantidade expressiva de ações que vão além das campanhas publicitárias públicas, mas também de mobilização e de capacitação da sociedade ao voluntariado e à problemática do trânsito. Assim, citamos alguns dos projetos e campanhas desenvolvidos: Borboletas pela Vida, Torcida pela Vida, Madrugada Viva, Blitz Vida Urgente, Torcida pela Vida, Transportadora da Vida, Criança Segura e Salva Vida Urgente. E ainda ações de formação e capacitação, como Intervalo Vida Urgente nas escolas de Porto Alegre, Oficina Vida Urgente de Expressão Corporal, Grupo de Apoio, Coral Vida Urgente e Vida Urgente *in Concert*.

Também existe em desenvolvimento o programa Transportadora da Vida desde 2006, realizado em parceria com o Sindicato das Empresas de Transporte de Cargas e Logística no Estado do Rio Grande do Sul, cujo objetivo é desenvolver nas empresas participantes políticas de prevenção e segurança no trânsito.

A relevância do trabalho social que a organização desenvolve pode ser percebida pelos prêmios a ela concedidos. Somente dos prêmios recebidos no ano de 2011 são destacados: Medalha do Mérito Farroupilha, Distinção Máxima da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, Prêmio Educação Rio Grande do Sul e Menção Honrosa no concurso Cidades Ativas, Cidades Saudáveis (CACS), com âmbito na América Latina e Caribe. Estas informações estão disponíveis no site da fundação, assim como aquelas referentes a outros prêmios conquistados.

Para a divulgação dos projetos da fundação e a mobilização da população há a utilização, de forma intensa, da internet. Podemos relacionar a utilização das seguintes tecnologias: *website*, Twitter, Facebook, Blog, Flickr, Youtube e e-mail. O *website* da organização, endereço http://www.vidaurgente.org.br, está representado pela Figura 11. Identifica-se um menu na parte superior na página com links para 5 áreas diferentes, assim, divididas: Fundação, Projetos, Galeria, Comunicação e Contato. Estas áreas no *website* serão discorridas a seguir.



Figura 11 – Fundação Thiago Gonzaga (*Website*)

A área Fundação dedica-se ao relato do surgimento e do histórico da organização; ao Programa Vida Urgente, com especificações da criação, do nome e da marca desse, e os espaços físicos demarcados pelo programa; aos produtos disponíveis à venda para reversão em verbas; aos prêmios conquistados e, ainda, depoimentos dos chamados “Amigos da Vida”. Esses depoimentos consistem em manifestações de artistas, músicos em sua maioria, em relação à temática foco da fundação, o respeito e a valorização à vida, tendo na juventude o público-alvo.

Na área Projetos, estão em destaques aquelas ações que compõem o Programa Vida Urgente, alguns já citados anteriormente. Também estão em destaque atividades que promovem a divulgação dessas ações e que buscam ampliar a rede de voluntários vinculados aos projetos da Fundação. Das ações

formadoras destacamos a realização das capacitações de voluntários e de palestras, a participação em eventos e a manutenção de grupos de apoio a pais que perderam filhos em decorrência da violência no trânsito.

A área denominada “Galeria” centraliza fotos das ações que a Fundação participa. Cada evento origina um álbum de fotografias, nomeado conforme o programa ou projeto que está vinculado, e contém, além das imagens, informações sobre a ação realizada.

A área do site “Comunicação” mantém artigos, notícias e materiais de campanhas públicas e de sensibilização, além de informações relativas à identidade visual e uso das peças publicitárias. Os artigos e as notícias englobam aquelas produzidas internamente pela equipe da fundação e publicadas no site ou nos veículos próprios da organização (Comunicado Vida Urgente) e ainda aqueles materiais que são produzidos e veiculadas por canais externos a esta.

Dessa forma, há artigos, textos e imagens publicados em jornais impressos, e vídeos de reportagens e de entrevistas veiculadas em emissoras de televisão. Essas informações estão distribuídas em subáreas distintas que são: notícias, artigos e Vida Urgente na Mídia.

Por fim, existe a área “Contato no site”, destinada à manifestação da população através da página. Nesse espaço há também os links para o acesso dos demais canais do Programa Vida Urgente utilizados na *web*, aos quais falaremos adiante.

Vale destacar que o Projeto Borboletas pela Vida tem um site externo específico. No contexto do projeto, borboletas brancas são pintadas nas vias públicas da cidade de Porto Alegre, chamando a atenção dos motoristas para uma vida perdida devido a um acidente de trânsito e são chamadas de “cicatrizes brancas no asfalto”.

O site <http://www.apiweb.com.br/borboletaspelavida/> é uma plataforma auxiliar onde é possível visualizar o mapa do município de Porto Alegre e as borboletas pintadas em suas vias. O site foi elaborado com a *Tecnologia MapIt,* que utiliza mapas e recursos de geolocalização, integrados aos aplicativos do Google para navegação (Google Street View, Google Earth, Google Maps), possibilitando que o utilizador navegue no mapa com a mesma qualidade.

Passamos a citar outros canais utilizados pela fundação, o primeiro deles é o microblog Twitter. A comunicação é realizada através de duas contas: uma do

Programa Vida Urgente (@vidaurgente) e a outra da Presidente da Fundação, Diza Gonzaga (@dizagonzaga). As duas contas são utilizadas para veiculação de notícias e de imagens que divulgam dos projetos e ações da organização.

Outra rede social utilizada pela Fundação é o Facebook, onde dois perfis podem ser encontrados: um no nome da organização, Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, e outra do Programa Vida Urgente. Nos dois perfis encontram-se informações sobre a fundação e dos trabalhos e ações em desenvolvimento. Pode-se perceber que o conteúdo que define os dois perfis da fundação é o mesmo publicado no *website* na área denominada “Fundação”.

Além dessas redes sociais, a fundação mantém um Blog chamado Diário da Vida. Este blog, publicado em janeiro de 2009, está vinculado à página Kzuka, do Grupo RBS, uma empresa de telecomunicação e multimídia da região sul do Brasil. O conteúdo desta página é dedicado aos jovens e adolescentes, configurando um caderno impresso de um jornal de ampla circulação no estado do Rio Grande do Sul, e mantendo outros blogs, com assuntos variados vinculados ao site.

O blog Diário da Vida contém *posts,* textos e fotos produzidos pela organização sobre os eventos e as ações do Programa Vida Urgente que tenham os jovens, na sua maioria, como público-alvo. Algumas dessas ações são realizadas dentro de escolas e de universidades ou em eventos destinados ao público estudantil.

A fundação utiliza ainda a rede Flickr, um aplicativo voltado ao gerenciamento e ao compartilhamento de fotos, que é vinculada ao Yahoo. Através de um link no *website* da fundação, é possível acessar o perfil “Galeria de vida urgente” no aplicativo, onde estão publicadas fotos das ações e dos eventos da organização. Também é possível assistir aos vídeos da fundação no site de compartilhamento Youtube, acessando o canal “Vida Urgente Fundação Thiago Gonzaga”. Os vídeos publicados referem-se tanto às campanhas publicitárias e de conscientização do programa como aos eventos promovidos pela organização.

Além do *website* anteriormente descrito, das redes sociais e dos canais on-line de comunicação que a fundação utiliza, mantem-se ainda publicado uma versão anterior do *website*[48]. Esse link remete o leitor à área dos núcleos da fundação existentes, sendo que estes estão localizados em municípios do Estado do Rio

[48] http://http://www.vidaurgente.com.br/nucleos.asp?area=7. (Acessado em abril 22, 2012).

Grande do Sul e em outros Estados do Brasil. Essa informação não foi localizada na versão atual do *website*.

O conteúdo mantido na página assemelha-se a versão atual do site, havendo informações sobre a criação da fundação e de seus projetos; notícias, artigos, imagens e vídeos das campanhas com produção interna e reportagens externas à organização; informações sobre grupos de apoio à famílias e capacitação de voluntariado; áreas de agenda, de eventos e de contato. As páginas da Fundação estão vinculadas através do link “Quem somos” da versão antiga, ao clicar nesse campo no menu o usuário/utilizador é remetido ao *website* atualizado e tem acesso às informações atuais.

Navegando no site antigo, pode-se perceber que alguns links estão desativados, gerando erros e, em outros casos, o conteúdo não chegou a ser publicado, indicado pela mensagem de que a área do site está em produção. Também pode-se perceber a inexistência de vínculo com redes sociais (Twitter, Facebook) e utilização de canais digitais (Flickr, Youtube) para difusão e acesso ao trabalho da organização.

3.4.3 Riovoluntário

A terceira organização brasileira que apresentamos é a Riovoluntário, uma organização não-governamental, sem fins lucrativos e apartidária, sediada na cidade do Rio de Janeiro. Fundada em Assembleia Geral no dia 17 de junho de 1997, a instituição foi concebida para ser uma Central de Voluntariado e uma Central de Doações, tendo seu perfil alterado por sua trajetória de trabalho.

Hoje, a missão da ONG é “Inspirar, captar, qualificar e encaminhar recursos voluntários que contribuam para a efetividade dos serviços prestados por organizações parceiras[49]”. O objetivo da Riovoluntário é de ser um centro de excelência na produção, na aplicação e na disseminação de tecnologias sociais de voluntários, atuando a partir dos princípios de promover a solidariedade, atuar com

[49] Cf. RIOVOLUNTARIO. 20--. http://www.riovoluntario.org.br/?page_id=57. (Acessado em agosto 28, 2012).

ética e qualidade em suas ações e de estabelecer a integração, o respeito e a cooperação interna e em relação aos públicos de atuação.

A ONG Riovoluntário tem reconhecimento nacional e internacional como centro de referência do voluntariado no Brasil, visto sua participação voltada para a superação da pobreza e da exclusão social. Em 2000, a organização recebeu o título de Utilidade Pública Municipal (Lei nº 2.979/2000) e no ano seguinte o título de Utilidade Pública Federal (Portaria nº 315).

A organização é filiada à Liga Iberoamericana para a Superação da Pobreza e a Inclusão Social – LA LIGA e a americana *Hands on Network*, também é representante nacional na International *Association for Volunteer Efforts* – IAVE. Também é entidade parceiras da Voluntários das Nações Unidas (*United Nations Volunteers* – UNV), da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e do Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida (COEP-RJ), Instituto Brasileiro de Petróleo (IBP).

Criado no ano de sua fundação, o Troféu Beija-flor, promovido pela organização, premia anualmente ações de maior destaque na promoção do voluntariado de forma a valorizar e reconhecer estas ações. O troféu premia dez voluntários que tenham atuado de forma relevante durante o ano em diversas instituições sem fins lucrativos e, ainda, representantes de outras categorias, como Evento, Instituição, Mídias, Rede e Homenagem Especial, que também tenham contribuído de forma significativa à causa do voluntariado e ao desenvolvimento da população brasileira.

Em 2007 a organização lançou a pesquisa Perfil do Voluntariado Empresarial no Brasil, realizado em parceria com outras instituições, e com o objetivo de conhecer este perfil e reconhecer as ações em desenvolvimento no Brasil. Já ocorreram três edições da pesquisa, a segunda em 2010 e a terceira em 2012, com o fim de mobilizar os atuais e novos atores do setor, conhecer, publicar para compartilhar, avaliar para propor mudanças no cenário do voluntariado brasileiro.

Os programas desenvolvidos pela Riovoluntário são Brasileirinho, Mãos a Obra, Parceria Social e Voluntariado Empresarial.

O primeiro deles, o “Brasileirinho”, atua na reforma de creches, na capacitação de gestores, de educadores e no apoio às famílias das crianças que têm entre 0 e 4 anos de idade, beneficiadas com o programa. Os objetivos do programa são de acompanhar o desenvolvimento das crianças nas áreas cognitiva,

sócio-afetiva, psicomotora, linguística; instrumentalizar os gestores na sustentabilidade das creches e sensibilizá-los para a importância de uma formação de qualidade; promover e/ou incentivar a articulação de uma rede de proteção social às crianças por meio de ações conjuntas; e criar espaços de reflexão, debates e encontros de integração com os familiares e a comunidade que impactem positivamente nos cuidados e educação das crianças, e de facilitar o resgate da auto-estima e a geração de renda e oportunidades locais.

O Programa Mãos à Obra tem como palavra-chave o engajamento, pois é este o programa da ONG que faz a o relacionamento com os voluntários, pessoa física, fazendo a ligação daqueles desejosos em trabalhar como voluntário às instituições que necessitam. Os interessados em fazer parte da rede podem se cadastrar no site da organização <http://www.riovoluntario.org.br/?page_id=19>. Após o cadastro, o interessado participa de uma capacitação, é quando seu cadastro é efetivado e o voluntário seleciona a área que deseja atuar, além de local para tal e horários de disponibilidade.

O Programa Parceria Social é voltado para instituições sociais no sentido de estabelecer parcerias objetivando fortalecer as instituições cadastradas. Oferece capacitações, oficinas, cursos, e outras atividades que fazem com que o trabalho em redes seja enfatizado. As instituições que tenham interesse em participar da rede devem se cadastrar e participar de uma Reunião de Cadastro para, posteriormente, receber capacitação e desenvolver seu trabalho social como parte da rede. A Riovoluntário busca aproximar-se das instituições e oferecer-lhes apoio técnico de forma sistemática.

O quarto programa em desenvolvimento, o Voluntariado Empresarial, tem por objetivo promover a cultura do voluntariado no meio empresarial. O programa oferece serviços de consultoria, de assessoria, de sensibilização e de mobilização aos colaboradores de empresas interessadas na implementação de Programas de Voluntariado e também a organização de Campanhas de Doações e Dias de Serviço Voluntário. Através do programa, foi criado o Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE), composto de empresas de médio e grande porte, este com o objetivo principal de "incentivar, qualificar, fortalecer e disseminar o trabalho voluntário nas Empresas, Instituições e Fundações Empresariais associadas"[50].

[50] Cf. RIOVOLUNTARIO (20--). http://www.riovoluntario.org.br/?page_id=118. (Acessado em agosto 28, 2012).

O site da organização passou por uma reformulação em 2012. A Figura 12 representa a nova página que será descrita a seguir:



Figura 12 – Riovoluntário (*Website*)

O site possui, na área superior um campo para busca e abaixo deste, um menu com 6 itens, que são: O Riovoluntário; Programas; Voluntários; Instituição; Seja um Voluntário e Fale Connosco.

O primeiro deles, “O Riovoluntário”, desdobra-se nos itens 'Como funciona' (resume as ações da organização), 'Equipe' (identifica a estrutura e os responsáveis por cada área), 'História' (apresenta uma síntese da trajetória da ONG) e 'Quem Somos' (apresenta Missão, Visão e Princípios da ONG, destaca os títulos e os prêmios recebidos, e órgãos que mantém vínculo, nacionais e internacionais).

O link “Programas”, como o próprio nome indica, apresenta as informações sobre os programas da instituição e seus subitens indicam os nomes destes: Brasileirinho, Mãos a Obra, Parceria Social e Voluntariado Empresarial. Nas áreas do site acessadas através desses links, há informações, estas em formas resumidas, relativas aos programas desenvolvidos. Em relação ao Programa Brasileirinho, há um desdobramento em mais três links que remetem o visitante da

página às áreas específicas, indicadas pela denominação desses links, que são: Brasileirinho – Creches; Brasileirinho – Imagens; Brasileirinho – vídeos.

O terceiro link indicado no menu “Voluntários” desdobra-se em quatro subitens. Cada um desses mantém informações sobre o assunto que o denomina, no sentido de orientar o voluntário cadastrado pela ONG em cada um desses temas. Assim temos 'Dicas de Trabalho' (segmentos e respetivas opções de atividades ao voluntário), 'Legislação' (análise legislação sobre terceiro setor e voluntariado), 'O Trabalho Voluntário (o voluntariado no cenário brasileiro) e 'Terceiro Setor' (disponibilização da lei sobre OSCIP).

Em seguida temos o link “Instituição” que traz informações gerais sobre o funcionamento e as ações da ONG. O link “Seja Voluntário” remete à área de cadastro (Quero ser voluntário), possibilitando ao interessado a participação nas capacitações que darão condições da participação no trabalho da organização. O último link indicado nesse menu é o “Fale Connosco” que dá acesso a um formulário para contato com a Riovoluntário.

Na página inicial do site, em seu frame principal ainda há links para CAV (Calendário de Ações Voluntárias) onde há divulgação de eventos; para o Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial – CBVE; para área de Capacitação On-line (acesso às informações sobre o procedimento e área de cadastro) e ainda link para Cursos e Eventos.

Encontramos, ainda na parte central da página inicial, uma área denominada “Novidades”, dividida em 'Notícias' (informações gerais sobre ONG e suas parceiras); 'Publicações' (divulgação de publicações cujo tema seja o voluntariado/Terceiro Setor internos e externos à ONG); '*Releases*' (divulgação de ações/eventos do setor); 'Informativos' (notificação de campanhas da ONG e campanhas das instituições parceiras, divulgação de imprensa) e 'Clippings' (reportagens publicadas na imprensa, da ONG e de instituições parceiras).

Nesta área de novidades, destacamos as publicações resultantes das três edições da pesquisa Perfil do Voluntariado Empresarial no Brasil disponíveis, para *downloads*, os manuais elaborados pela instituição (Manual do Voluntariado e Manual da Instituição) e ainda o periódico “O Beija-flor”. Este último é um Boletim Informativo da Riovoluntário, com produção trimestral e sob a responsabilidade da Coordenação de Comunicação, tem o objetivo propagar a cultura do voluntariado,

por meio da divulgação das atividades, eventos e artigos referentes ao Terceiro Setor. Este boletim é distribuído gratuitamente nos eventos que a ONG participa.

Além do *website*, a organização está presente na *web* através das redes sociais Facebook e Twitter, de um canal no Youtube e blog.

O perfil da organização no Facebook é "RIOVOLUNTARIO" e as informações de descrição desse perfil repetem conteúdo publicado no *website* institucional, nomeadamente no link "O Riovoluntário / Quem Somos". As postagens no Facebook trazem, na sua maioria a divulgação de eventos, oportunidades de voluntariado, as necessidades da ONG ou de instituições da rede de parceiros. Também há utilização da rede para publicação de releases/clippings de imprensa, muitos que já estão presentes no *website* (Novidades).

Na rede Twitter, perfil @riovoluntario, encontramos divulgação de eventos e de ações da ONG e instituições parcerias, além dos *#twitts* cujos assuntos percebidos relacionam-se com a temática do terceiro setor.

O canal da organização no Youtube mantém vídeos com temas relacionados ao voluntariado e ao Terceiro Setor. Dos vídeos publicados no canal, temos aqueles que foram produzidos pela instituição, vídeos em que a ONG é o foco porém produzidos por instituição externa, outros que divulgam projetos/programas de terceiros, e vídeos veiculados por canais de imprensa na mídia.

Além desses canais, a Riovoluntário possui um blog **<**www.rioblog.org>. Este blog é definido como o "ponto de encontro virtual" dos voluntários da ONG, a ser administado pelo "Grupo de Voluntários – On Line", sob a coordenação do Setor de Comunicação da Riovoluntário. O blog ainda disponibiliza legislação sobre o voluntariado e tem uma área de contato com a equipe do RioBlog. A página está vinculada à conta de Twitter da organização, publicando os *#twitts* mais recentes em sua lateral direita. O conteúdo publicado segue a linha dos conteúdos da área de novidades do *website* e também do Facebook.

No blog há link para o aplicativo de compartilhamento de fotos Flickr, sob a denominação "Galeria Riovoluntário". As informações que descrevem o perfil da ONG reproduzem conteúdo do *website* (O Riovoluntário/História) e as imagens estão relacionadas com eventos promovidos pela organização. Percebe-se o uso pontual e restrito do aplicativo a dois eventos da organização.

4. METODOLOGIA E ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS

4.1 Metodologia de pesquisa

A construção metodológica parte do princípio da abordagem fenomenológica e sistêmica do objeto de estudo, previsto por Martins e Theóphilo (2007, p.42 e 44) como as abordagens mais adequadas a presente pesquisa. Observando como o fenômeno da evidência se relaciona com os sujeitos, mas também os fenômenos do indício e da prova, e analisando sistematicamente como se relacionam seus elementos constitutivos, levantamos algumas caraterísticas que exemplificam os perfis das organizações estudadas, no contexto das plataformas digitais.

As técnicas metodológicas aplicadas ao desenvolvimento da pesquisa foram a revisão de literatura e o estudo comparativo. Nosso estudo comparativo constituiu-se em duas etapas: uma pesquisa exploratória e uma aplicação de inquérito/questionário eletrônico, mediante a delimitação de nosso objeto e universo de pesquisa.

A pesquisa exploratória consistiu na aplicação de pré-teste em cinco organizações não-governamentais, sendo duas de Portugal e três do Brasil. Este pré-teste foi aplicado sob forma de entrevista semi-estruturada (com um roteiro de perguntas, mas com liberdade de interação entre entrevistado e entrevistador), presencialmente pelo pesquisador, tendo como objetivos conhecer mais pormenorizadamente o campo de pesquisa, o funcionamento das organizações e formular o teste.

O pré-teste foi realizado em cinco instituições do Terceiro Setor, no Brasil: Parceiros Voluntários (RS), Fundação Thiago Gonzaga (RS) e Rio Voluntário (RJ), e em Portugal: Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento (Lisboa) e Associação de Voluntariado Universitário (Porto).

As organizações onde o pré-teste foi aplicado estão descritas pormenorizadamente no capítulo 3. O questionário aplicado como pré-teste corresponde ao Apêndice I desta tese.

Nos locais onde foram aplicados o pré-teste foi assinado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice II) entre o pesquisador e o respondente, informando título da pesquisa, nome do pesquisador, programa doutoral a que se vincula, e-mail de contato do pesquisador e do orientador, objetivo da pesquisa, além de esclarecer sobre a colaboração anônima do entrevistado e possibilidade de se retirar do estudo sem sanções ou constrangimentos.

Com a análise dos resultados do pré-teste, elaboramos nosso teste, em formato de inquérito por questionário eletrônico. O inquérito por questionário foi elaborado com uso do aplicativo GoogleDocs e encaminhado para as organizações por e-mail. O questionário elaborado para o teste corresponde ao Apêndice III desta Tese.

Foram elaborados dois questionários, um para Portugal (identificado como PT) e outro para o Brasil (identificado como BR). Além de servir para não misturarmos os dados e podermos realizar uma análise comparativa posterior, também possuem pequenas diferenças linguísticas existentes entre o português praticado nos dois países.

Na questão 4 são usados Distrito (Portugal) e Estado (Brasil), além de dispor de respostas diferentes, consoante a divisão política de cada país. Na questão 5 são usados os termos telemóvel (Portugal) e celular (Brasil).

Quanto as caraterísticas de cada pergunta, são divididas entre fechada (com número limitado de respostas), semi-aberta (elencando respostas, com uma opção de resposta aberta) ou aberta (com termos escolhidos pelo respondente), obrigatória (sem a qual não consegue enviar as respostas) e ainda opcional (que depende das caraterísticas da instituição ou das respostas anteriores), com uma única ou múltiplas respostas.

Quanto ao nível de mensuração das variáveis de investigação, são classificadas como nominal, ordinal, intervalar e razão, conforme a categoria das opções de resposta (MARTINS, THEÓPHILO, 2007, p.106).

Foi comunicado às instituições que participaram do pré-teste que respondessem, pois o teste possuía mais questões e de forma melhor elaborada, e que encaminhassem à outras organizações do Terceiro Setor que tivessem contato.

Tivemos um bom retorno inicial das instituições brasileiras, onde 23 responderam ao teste, entretanto todas do mesmo Estado (Rio Grande do Sul). De Portugal tivemos um índice de resposta inicial abaixo do esperado, onde somente 5

instituições responderam ao teste. Para aumentar o número de respostas de Portugal e tentar diversificar a amostra do Brasil, enviamos mais e-mails solicitando o preenchimento do instrumento de pesquisa. Realizamos uma pesquisa na internet para levantar contatos de e-mail destas organizações.

Além das instituições do pré-teste, o formulário eletrônico foi encaminhado para mais 50 instituições no Brasil (de diversos Estados) e 120 instituições em Portugal (de diversos Distritos), através de contatos de e-mail encontrados em sites na internet.

Do total das 175 instituições contatadas pelo pesquisador (entre pré-teste e teste) e daquelas que receberam comunicado via instituições participantes do pré-teste, 38 responderam ao formulário, sendo 23 provenientes do Brasil e 15 de Portugal.

Como já mencionado, as 23 instituições Brasileiras respondentes são provenientes do Estado do Rio Grande do Sul. Já as 15 instituições Portuguesas são originárias em sua maioria de Lisboa, mas também do Porto, Coimbra e Braga. Isto pode ser creditado em parte ao apoio prestado pelas instituições Parceiros Voluntários no Rio Grande do Sul - Brasil e Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento em Lisboa – Portugal, que mantém um contato e suporte fundamental às instituições associadas.

O e-mail enviado às organizações solicitando a participação na pesquisa, disponibilizava o link para o questionário e o respondente fazia-o *on line*. Os gráficos com os dados de pesquisa também foram gerados com uso da mesma plataforma.

Os instrumentos de pesquisa aplicados, pré-teste e teste, bem como os resultados obtidos em nossa pesquisa fazem parte deste capítulo. Na sequência apresentamos o perfil da produção de evidência em plataformas digitais pelas organizações não governamentais.

4.2 Análise Descritiva

A partir do embasamento teórico realizado nos capítulos 1 e 2, principalmente o estudo da evidência da informação em plataformas digitais, bem como da metodologia selecionada à pesquisa, procedemos a análise descritiva do pré-teste.

Para apresentarmos os resultados obtidos dividimos a análise descritiva global dos mesmos em pontos ou aspetos, de modo a facilitarmos a descrição destes elementos e sua apropriação.

Com a aplicação do pré-teste, foi percebido que seria necessário o acréscimo de novas perguntas a fim de contemplar as questões de pesquisa, ampliando o universo da coleta de dados realizado. Desta forma, apresentamos os resultados de nossa investigação.

Cada uma das questões tem seu enunciado transcrito ao texto e suas caraterísticas descritas na sequência. Em seguida o gráfico gerado para cada questão é apresentado, sempre obedecendo a ordem Portugal e Brasil. Algumas questões geraram mais de um gráfico, visto seu formato, a multiplicidade foi mantida para não correrrmos o risco de perda na análise dos dados.

É na parte do capítulo “Perfil da produção de evidência em plataformas digitais pelas Organizações Não-Governamentais” que realizamos à análise dos dados obtidos na pesquisa, traçando um comparativo entre as respostas das organizações dos dois países, destacando aspetos julgados relevantes ao nosso tema de pesquisa.

É no capítulo seguinte que apresentamos o “Modelo de evidência da informação em plataformas digitais”. O modelo foi elaborado a partir do aporte teórico discorrido e da pesquisa de campo realizada. Acreditamos que o resultado obtido vem colaborar de forma significativa com os estudos do valor de evidência da informação em plataformas digitais no âmbito da Ciência da Informação.

4.2.1 Pesquisa exploratória e aplicação dos pré-testes

Neste ponto iremos apresentar o pré-teste aplicado nas organizações descritas no capítulo 3. Serão apresentadas as questões que compuseram o inquérito e as respctivas respostas obtidas.

As questões 1, 2, 3 e 4 serviram para identificar o perfil do entrevistado, perguntando respetivamente a faixa etária, sexo, formação acadêmica e atividade/função que executa na instituição.

Em resposta às questões de identificação do entrevistado, no cenário português temos: faixa etária dos entrevistados foi de 50% com idade até 24 anos e 50% na faixa de 25 a 34 anos; sexos dos entrevistados 50% eram masculinos e 50% femininos; os dados referentes à formação acadêmica resultaram em 50% graduação completa e 50% mestrado; e quanto à atividade/função executada temos Presidente e Responsável de Comunicação.

No cenário dos entrevistados no Brasil, as respostas às questões foram: 67% na faixa etária até 24 anos e 33% de 25 a 34 anos; em relação ao sexo, 100% feminino; sobre a formação academia os percentuais foram de 67% graduação completa e 33% especialização; sobre à atividade/função executada temos Analista de Relacionamento – Marketing, Coordenação de Projetos e Analista de Comunicação.

Faixa etária	Portugal	Brasil	Percentagem
Até 24 anos.....	1	2	60%
De 25 a 34 anos.....	1	1	40%
De 35 a 44 anos.....	-	-	-
De 45 a 54 anos.....	-	-	-
Mais de 55 anos.....	-	-	-
Total.....	2	3	100%

Tabela 5 – Faixa etária do entrevistado - Pré-teste

Sexo	Portugal	Brasil	Percentagem
Masculino.....	1	-	20%
Feminino.....	1	3	80%
Total.....	2	3	100%

Tabela 6 – Sexo - Pré-teste

Formação do entrevistado	Portugal	Brasil	Percentagem
Fundamental completo.....	-	-	-
Ensino médio completo.....	-	-	-
Grad./Licenciatura completa	1	2	60%
Especialização.....	-	1	20%
Mestrado.....	1	-	20%
Doutorado.....	-	-	-
Total.....	2	3	100%

Tabela 7 – Formação do entrevistado - Pré-teste

As questões 5 e 6 são relativas aos dados gerais da instituição: nome e cidade/país; área de atuação dentro do contexto do Terceiro Setor.

Em Portugal as organizações visitadas, questão 5, foram a Plataforma Portuguesa das ONGD, com sede em Lisboa e Associação do Voluntariado Universitário – VO.U, sediada em Porto. Quanto a questão 6, área de atuação no contexto do Terceiro Setor, as respostas obtidas, respetivamente, foram "instituições sem fins lucrativos – ONGD" e "voluntariado e solidariedade social" (respostas transcritas dos formulários).

No Brasil, as organizações que responderam ao pré-teste, questão 5, foram a ONG Parceiros Voluntários e Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, ambas sediadas na cidade de Porto Alegre, e Riovoluntário na cidade do Rio de Janeiro. As respostas da questão 6 estão transcritas a seguir: "Gestão do Terceiro Setor, metodologias para potencializar o trabalho social das organizações"; "Educação e conscientização no trânsito" e "Voluntariado" (respostas transcritas dos formulários).

Em sequência, as questões 7 à 18 referem-se aos dados do objeto de pesquisa. A questão 7 foi "Quais tipo de dispositivo(s) digital (is) utilizas para execução de tarefas profissionais?".

Em Portugal, 50% dos entrevistados utilizam computador de mesa (*desktop*), 100% utilizam computador portátil (*laptop*), 100% utilizam o telemóvel, enquanto nenhum dos entrevistados marcou as opções *smartphone/iphone, palm/PDA/ipad* e outros dispositivos. O gráfico 1 ilustra os resultados descritos:

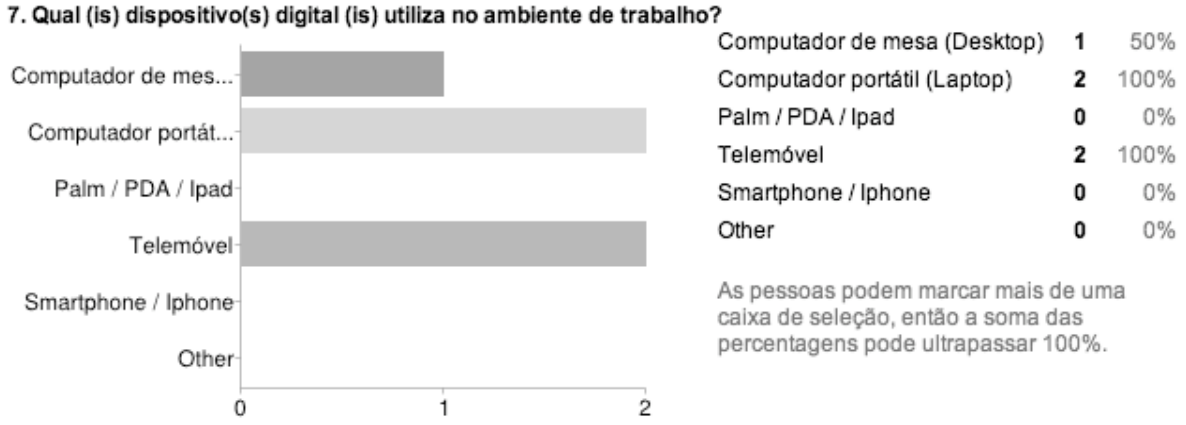


Gráfico 1 - Questão 7 do pré-teste PT: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utilizas no ambiente de trabalho?

Nas instituições brasileiras, 100% utilizam computador de mesa (*desktop*), 67% utilizam computador portátil (*laptop*), 67% utilizam *smartphone/iphone*, 33% utilizam celular, enquanto nenhuma das entrevistadas marcou as opções *palm/PDA/ipad* e outros dispositivos. As respostas obtidas podem ser visualizadas no gráfico 2:

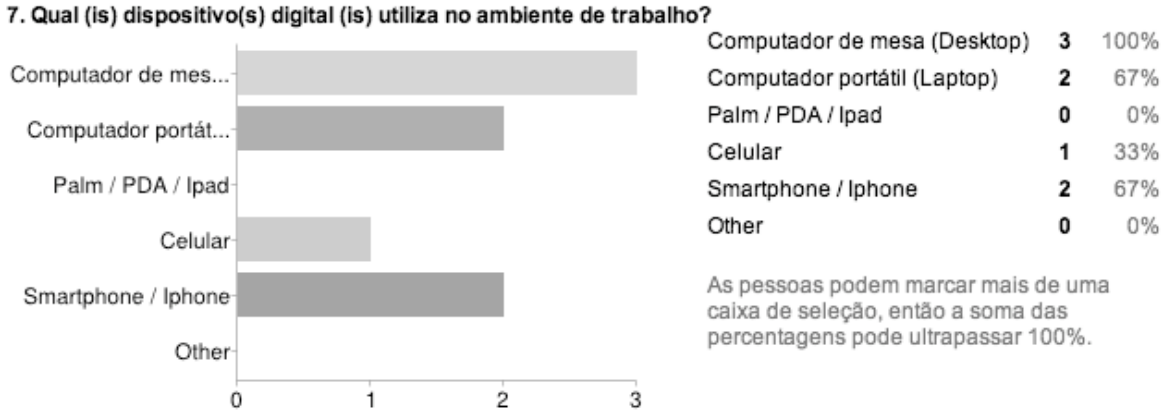


Gráfico 2 - Questão 7 do pré-teste BR: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utilizas no ambiente de trabalho?

A questão de número 8 foi a seguinte: “Com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços?”

As respostas em Portugal foram: 100% utilizam 1 vez por semana as Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*); 50% utilizam e-mail várias vezes na semana e 50% o utilizam várias vezes ao dia; 50% não utilizam *Microblog (Twitter)* e 50% utilizam 1 vez ao dia; 50% usam o *Blog* institucional várias vezes na semana e 50% o usam várias vezes ao dia; 50% utilizam as Redes Sociais (Facebook, Hi 5) 1 vez ao dia e e 50% o utilizam várias vezes ao dia; 50% não usa Videoconferência (Skype) e 50% usa 1 vez por semana.

Quanto ao Brasil, as respostas foram: 33% utilizam 1 vez por semana as Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*) e 67% várias vezes ao dia; 100% utilizam e-mail várias vezes ao dia; 100% utilizam *Microblog (Twitter)* várias vezes ao dia; 33% usam o *Blog* institucional várias vezes na semana e 67% usam várias vezes ao dia; 100% utilizam as Redes Sociais (Facebook, Hi 5, Orkut) várias vezes ao dia; 67% não usa Videoconferência (Skype) e 33% usa 1 vez por semana.

Frequência de uso (Chat/Messenger)	Portugal	Brasil	Percentagem
Não uso.....	-	-	-
Uma vez por semana.....	2	1	60%
Várias vezes semana, mas não todos os dias....	-	-	-
Uma vez ao dia.....	-	-	-
Várias vezes ao dia.....	-	2	40%
Total.....	2	3	100%

Tabela 8 - Frequência de uso (*Chat/Messenger*) - Pré-teste

Frequência de uso (E-mail)	Portugal	Brasil	Percentagem
Não uso.....	-	-	-
Uma vez por semana.....	-	-	-
Várias vezes semana, mas não todos os dias....	1	-	20%
Uma vez ao dia.....	-	-	-
Várias vezes ao dia.....	1	3	80%
Total.....	2	3	100%

Tabela 9 – Frequência de uso (*E-mail*) – Pré-teste

Frequência de uso (Twitter)	Portugal	Brasil	Percentagem
Não uso.....	1	-	20%
Uma vez por semana.....	-	-	-
Várias vezes semana, mas não todos os dias....	-	-	-
Uma vez ao dia.....	1	-	20%
Várias vezes ao dia.....	-	3	60%
Total.....	2	3	100%

Tabela 10 - Frequência de uso (*Twitter*) – Pré-teste

Frequência de uso (Blog Institucional)	Portugal	Brasil	Percentagem
Não uso.....	-	-	-
Uma vez por semana.....	-	-	-
Várias vezes semana, mas não todos os dias....	1	1	40%
Uma vez ao dia.....	-	-	-
Várias vezes ao dia.....	1	2	60%
Total.....	2	3	100%

Tabela 11 - Frequência de uso (*Blog* Institucional) – Pré-teste

Frequência de uso (Redes Sociais)	Portugal	Brasil	Percentagem
Não uso.....	-	-	-
Uma vez por semana.....	-	-	-
Várias vezes semana, mas não todos os dias....	-	-	-
Uma vez ao dia.....	1	-	20%
Várias vezes ao dia.....	1	3	80%
Total.....	2	3	100%

Tabela 12 - Frequência de uso (Redes Sociais) – Pré-teste

Frequência de uso (Skype)	Portugal	Brasil	Percentagem
Não uso.....	1	2	60%
Uma vez por semana.....	1	1	40%
Várias vezes semana, mas não todos os dias....	-	-	-
Uma vez ao dia.....	-	-	-
Várias vezes ao dia.....	-	-	-
Total.....	2	3	100%

Tabela 13 - Frequência de uso (Skype) – Pré-teste

A questão número 9 foi a seguinte: “Quando necessita buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura, em ordem decrescente?”.

As respostas obtidas estão transpostas na tabela 5, onde as siglas PT 1 e PT 2 correspondem às instituições portuguesas e as siglas BR 1, BR 2 e BR 3 às instituições brasileiras. Os resultados estão expressos em números ordinais, sendo que a primeira é a mais prioritária e a nona a menos prioritária:

Fonte	PT 1	PT 2	BR 1	BR 2	BR 3
Biblioteca digital da instituição	3ª	4ª	3ª	-	3ª
Arquivo digital / Repositório digital da instituição	2ª	8ª	4ª	1ª	1ª
Enciclopédia digital (Wikipedia)	4ª	2ª	10ª	8ª	8ª
Sites institucionais	1ª	3ª	2ª	2ª	4ª
Blog institucional	7ª	5ª	6ª	5ª	2ª
Fóruns temáticos na internet	8ª	7ª	9ª	7ª	9ª
Redes sociais	5ª	6ª	5ª	4ª	6ª
Microblogs (Twitter)	6ª	9ª	7ª	6ª	7ª
Páginas de busca (Google, Bing, etc.) – desde que não direcione a um dos itens acima listados.	-	1ª	8ª	3ª	5ª

Tabela 14 – Fontes de Informação – Pré-teste

Ainda em relação à questão 9, ressaltamos que a instituição BR 1 mencionou como primeira fonte de busca “Clipagem – ferramentas de monitoramento”, item não constante nas opções de fontes apresentadas. Portanto, esta instituição numerou as opções de fontes de informação de 2ª a 10ª.

A questão de número 10 foi “Para fins profissionais, a informação encontrada necessita ter autoria reconhecida, de forma individual ou institucional?”

As respostas obtidas em Portugal foram 100% “Quase sempre (mais de 70% das vezes)” enquanto que no Brasil 100% das respostas obtidas foi “Sempre”.

Necessidade de autoria reconhecida	Portugal	Brasil	Percentagem
Nunca.....	-	-	-
De vez em quando (menos 30% vezes).....	-	-	-
Sem opinião/Não sabe.....	-	-	-
Quase sempre (mais 70% vezes)	2	-	40%
Sempre.....	-	3	60%
Total.....	2	3	100%

Tabela 15 - Necessidade de autoria reconhecida - Pré-teste

A questão 11 foi uma questão aberta “Tipos informacionais (Quanto aos destinatários da informação)”, onde os entrevistados relacionaram os tipos internos e externos à instituição. As respostas foram transcritas na íntegra dos questionários aplicados.

Assim, em Portugal tivemos na instituição 1: interno à instituição “temáticas mais técnicas, informação, agenda e novidades do setor”; e externo à instituição: “temática mais emocional, chamar a atenção e tentar conscientizar para essas temáticas”. Na instituição 2 as respostas foram: interno à instituição “pontos de situação (acompanhamento) dos projetos e dos contatos recentes; discussão de atitudes, reflexão”; e externo à instituição “divulgação de atividades e projetos; notícias”.

As respostas do Brasil foram, na instituição 1: interno à instituição “panorama do que acontece na ONG, institucional, ações das unidades, informações administrativas, notícias do Terceiro Setor”; e externo à instituição “articulação de parcerias, mobilização da sociedade civil, cursos formadores, monitoramento de resultados para prestação de contas, formação de redes colaborativas”. Na instituição 2 as respostas foram: interno à instituição “organização/produção das ações, cronogramas / calendários, desenvolvimento de projetos (e-mail / grupo no Facebook)”; e externo à instituição “atendimento público / comunicação com outras instituições (governo, escola, Ongs)”. E na organização 3 tivemos resposta apenas ao interno à instituição “Boletim O Beija-flor, RioBlog, calendário de ação voluntária, eventos”.

A questão 12 também foi de caráter aberto e dividida em 3 subitens:

- 12.Tipos de informação mais usualmente produzidas?

- 12.1- Produção de informação circunstancial ou efêmera (produzida com um período de publicação fixo, relacionado com evento ou acontecimento. Condiciona uma desatualização mais rápida e pré-definida da informação)
- 12.2 - Produção de informação orgânica institucional (descreve e identifica a instituição e se relaciona com sua estrutura, caraterísticas, organização e funcionamento)
- 12.3 - Produção de informação orgânica informal (aquela produzida sobre a instituição, mas sem chancela da organização. Entidades individuais e coletivas produzindo informação de gênese e extinção rápidas) ”

Da mesma forma que na questão anterior, as respostas serão transcritas na íntegra dos inquéritos, identificadas pelo subitem do enunciado da questão.

Em Portugal, as respostas da instituição 1 foram: 12.1 “informação de agenda ou tomadas de posição sobre algo muito específico”; 12.2 “site, folhetos e alguns backgrounds informativos kit”; e 12.3 Não informado. Da instituição 2 temos as seguintes respostas: 12.1 “informações campanhas de divulgação e projetos (concursos)”; 12.2 “protocolo de parcerias, prémios/certificações, alteração de estatuto”; e 12.3 “informações gerais da instituição e do Banco de Voluntariado, informações de projetos/iniciativas específicas”.

As respostas dos entrevistados no Brasil foram: instituição 1, 12.1 “releases (divulgação da informação para meios de comunicação), campanha publicitária, eventos, notícias”; 12.2 “infográficos, perfil da organização, relatórios anuais, prestação de contas da organização, planeamento estratégico”; e 12.3 “vídeos e fotos na internet produzidos por participantes de eventos, informações de Twitter (citações); blogs feitos e alimentados por voluntários”. Da instituição 2, as respostas foram: 12.1 “convocação para ações, convites para eventos, Twit's temáticos/circunstanciais, agenda”; 12.2 “descrição do projeto principal da instituição, detalhes e resultados dos projetos e ações institucionais permanentes”; e 12.3 “Blog, Orkut, Facebook, sites das empresas que apoiam um dos projetos da instituição”. As respostas da instituição 3 foram: 12.1 “produção dos eventos, calendário de ação voluntária”; 12.2 “relatório de atividades anual, pesquisa Perfil do

Voluntariado, livro comemorativo da instituição, Boletim informativo"; e 12.3 "Imprensa".

A questão 13 foi a seguinte "Assinale que tipo de medidas a organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas e processadas em meio digital".

As respostas de Portugal foram: 100% das organizações possui *backup* dos dados; 100% dos entrevistados possui repositório digital e 50% usam padrões abertos nos formatos digitais (XML, ODT, PDF/A). Nenhuma das instituições possui: *software* de busca com informação indexada; política de gestão de informações e documentos digitais; ou um plano de preservação de informações e documentos digitais.

Estas respostas descritas acima estão ilustradas no gráfico 3:

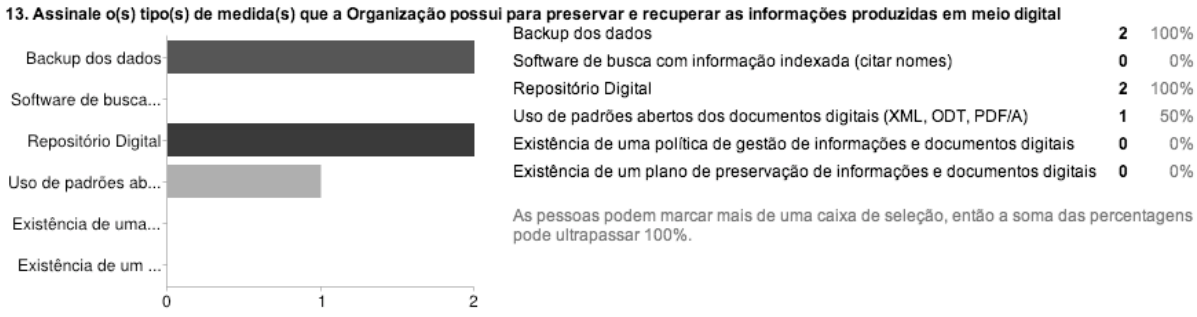


Gráfico 3 - Questão 13 do pré-teste PT: assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital

As respostas obtidas nas organizações no Brasil foram de que 100% das ONG possui *backup* dos dados; 33% possui *software* de busca com informação indexada; 33% possui repositório digital; 67% usam padrões abertos nos formatos digitais (XML, ODT, PDF/A); 67% política de gestão de informações e documentos digitais e nenhuma das instituições possui um plano de preservação de informações e documentos digitais. O gráfico 4 ilustra as respostas acima apresentadas:

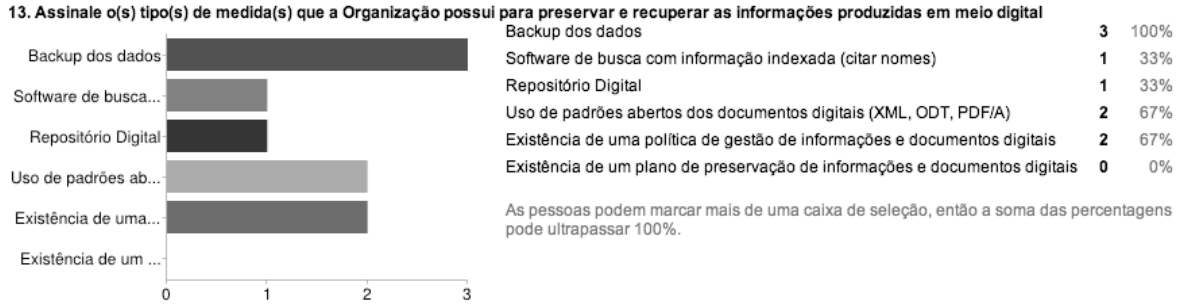


Gráfico 4 - Questão 13 do pré-teste BR: assinale o(s) tipos de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital

A questão número 14 foi “Utilizam algum tipo de *cookie* para personalizar sistema/rastrear conteúdo visitado/memorizar conteúdo ou *login* preenchido pelo usuário?”. As respostas de Portugal foram de que 100% não utilizam. No Brasil repetimos a situação já que 100% das organizações não fazem utilização desse tipo de ferramenta.

Utilização de cookies	Portugal	Brasil	Percentagem
Sim.....	-	-	-
Não.....	2	3	100%
Total.....	2	3	100%

Tabela 16 - Utilização de *cookies* - Pré-teste

A questão 15 complementou a pergunta 14, “Se sim, qual *cookie*(s) utilizado(s)?”. Como nenhuma instituição do pré-teste utiliza *cookie,* não obtivemos nenhuma resposta.

As questões 16 e 17 referem-se ao uso de certificação/assinatura digital nos documentos produzidos ou nos documentos externos à instituição.

Assim, na questão 16 temos “A organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados?”. As respostas de Portugal e do Brasil foram de que 100% das ONG não produzem documentos com certificação/assinatura digital.

Produção de certificação ou assinatura digital	Portugal	Brasil	Percentagem
Sim.....	-	-	-
Não.....	2	3	100%
Total.....	2	3	100%

Tabela 17 – Produção de certificação ou assinatura digital – Pré-teste

A questão número 17 foi: “A organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital (citar quais documentos, produzida por qual instituição)?”. A exemplo da questão anterior, as respostas das organizações de Portugal e do Brasil foram de que 100% não utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital.

Utilização de certificação ou assinatura digital externa	Portugal	Brasil	Percentagem
Sim.....	-	-	-
Não.....	2	3	100%
Total.....	2	3	100%

Tabela 18 – Utilização de certificação ou assinatura digital externa – Pré-teste

A última das questões do pré-teste, de número 18, foi “Nas execução de suas atividades, qual é a importância de assinar digitalmente as informações que produz e divulga?”.

Para esta questão, os percentuais das respostas das organizações de Portugal foram 50% pouco necessário e 50% desnecessário a assinatura digital. No Brasil, os percentuais das respostas são 67% pouco necessário e 33% desnecessário o uso da assinatura digital.

Importância de assinar digitalmente	Portugal	Brasil	Percentagem
Desnecessário.....	1	1	40%
Pouco necessário.....	1	2	60%
Sem opinião/Não sabe.....	-	-	-
Necessário.....	-	-	-
Extremamente necessário.....	-	-	-
Total.....	2	3	100%

Tabela 19 – Importância de assinar digitalmente – Pré-teste

Com a aplicação do pré-teste, percebeu-se a necessidade de inclusão de novas questões no teste, de forma a ampliar o escopo das informações coletadas e atender as questões da pesquisa.

A questão número 9 do pré-teste, referente às fontes de informação em suporte digital utilizadas fora categorizada em 5 classes. No teste esta questão corresponde à questão número 7.

Foi incluída uma questão sobre as necessidades informacionais da organização, questão com o número 8.

Também foram elaborados questões com elementos que fortalecem a evidência, quais sejam: conferências fonte informação, citação de dados científicos/referências, informação de contato, utilização de design profissional no site, organização da informação digital, revisão ortográfica dos textos, recursos interativos, inclusão de *links* externos, incluir autoria de textos, incluir data de criação de textos e indexação de palavras-chaves.

A questão 11, incluída no teste, é sobre o grau de certeza de veracidade das informações produzidas e utilizadas pelas organizações, esta dividida em 4 tipos informacionais, que são: administrativas/burocráticas, técnica/atividades fins da organização, técnica/atividades fins produzidas por outras organizações e notícias produzidas por terceiros.

Quanto às caraterísticas evidenciais internas da informação, alguns questionamentos foram elaborados: a informação publicada é clara? A publicação cumpre os objetivos de informar? São claras as fontes de evidências utilizadas? São claras as datas das fontes de evidências utilizadas? A informação é equilibrada e imparcial?

Foi elaborada, ainda, uma questão sobre a evidência relativa a opinião de informação sem referência de fontes ou se estas representam fatos acontecidos com referências externas, avaliadas no intervalo de “discordo plenamente” a “concordo plenamente”.

Também foi inclusa no teste pergunta sobre a importância de implementar certas ferramentas nas plataformas digitais das organizações, quais sejam: certificação e assinatura digital (relacionado com questões de prova), implementação de *cookies* e análise estatística de acesso aos sites ou às redes sociais (referente ao indício), utilização de outras ferramentas referentes a evidência,

sistemas interativos e sistemas colaborativos e realização de *backup* dos dados (preservação da memória).

As questões 22 e 23 foram incluídas para medir, respetivamente, como o respondente interpreta as informações produzidas e publicadas em redes sociais e a credibilidade dessas informações.

Por fim, incluímos uma questão referente às informações publicadas pelas organizações com a finalidade de medir o grau de falha na informação (*misinformation*) e de desinformação produzida.

4.2.2 Resultados de investigação

Vamos apresentar todas as perguntas realizadas, suas caraterísticas, o motivo pelo qual foi incluída no instrumento de pesquisa e os respetivos resultados, representados através de gráficos, onde as respostas provenientes de Portugal e Brasil aparecem um após ao outro para sua devida comparação.

As questões 1 e 2 foram inclusas para conhecer o perfil do entrevistado (faixa etária e formação) e para termos um panorama geral das caraterísticas dos responsáveis pela produção e disseminação das informações das organizações pesquisadas.

Questão 1: Faixa etária do entrevistado

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e de única resposta.

PORTUGAL

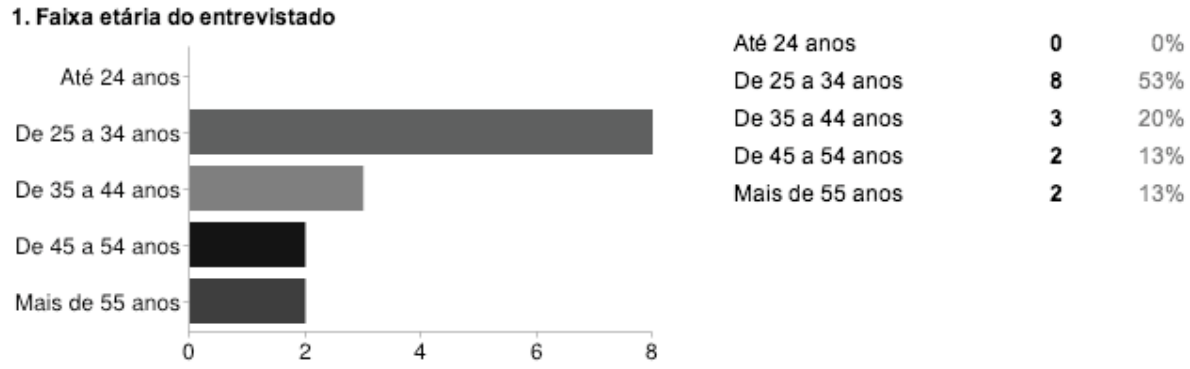


Gráfico 5 - Questão 1 do teste PT: faixa etária do entrevistado

BRASIL

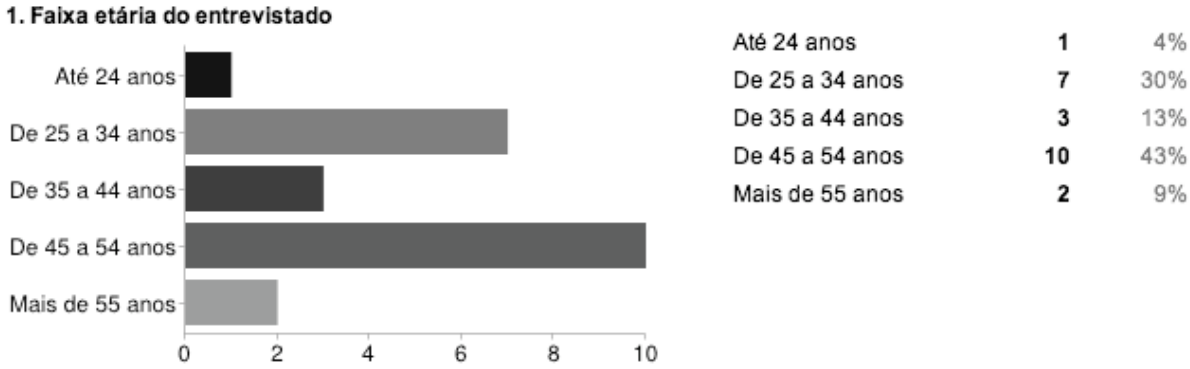


Gráfico 6 - Questão 1 do teste BR: faixa etária do entrevistado

Questão 2: Formação do entrevistado

Possui como caraterísticas: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

PORTUGAL

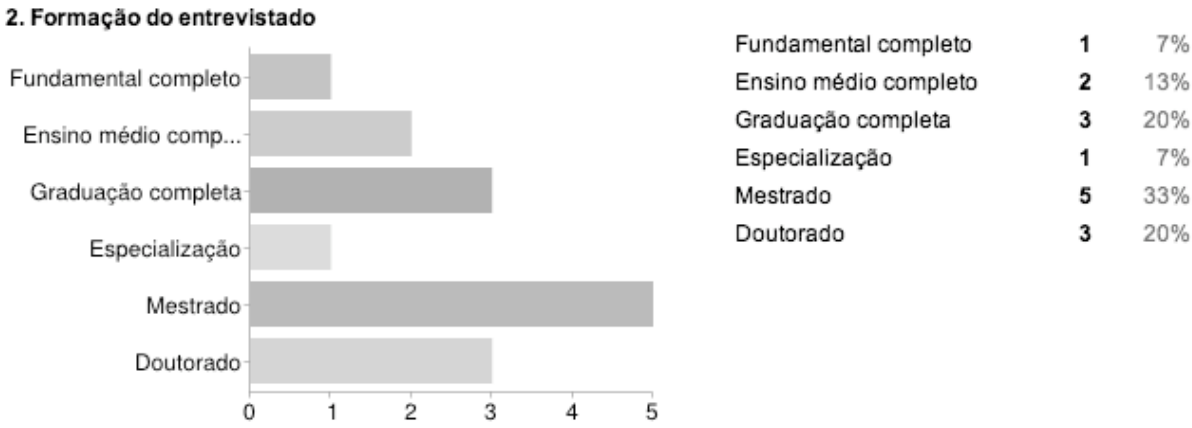


Gráfico 7 - Questão 2 do teste PT: formação do entrevistado

BRASIL

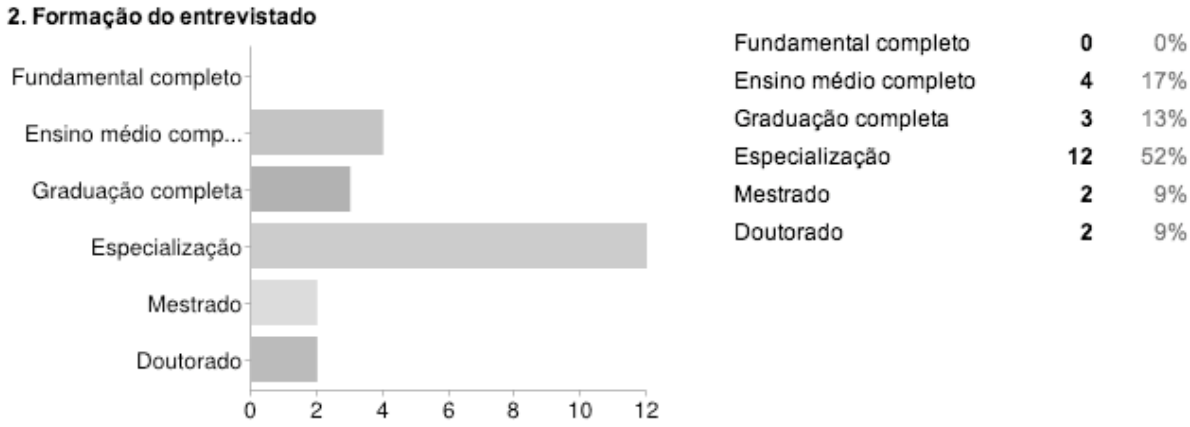


Gráfico 8 - Questão 2 do teste BR: formação do entrevistado

Questão 3: Nome da Organização e endereço do *website* (se houver)

Possui como caraterísticas: pergunta aberta e obrigatória.

Esta pergunta serviu para observarmos os tipos de instituições respondentes mas, principalmente, para nos certificarmos de que cada instituição respondeu somente uma vez ao instrumento de pesquisa.

Como expressado no cabeçalho do instrumento de pesquisa, os dados estatísticos não possuem vínculo com os nomes das organizações, garantindo seu anonimato e confidencialidade dos entrevistados. Devido a isto, não divulgaremos a lista com os nomes destas instituições.

Questão 4: Localidade sede da Organização (Estado ou Distrito)

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

PORTUGAL

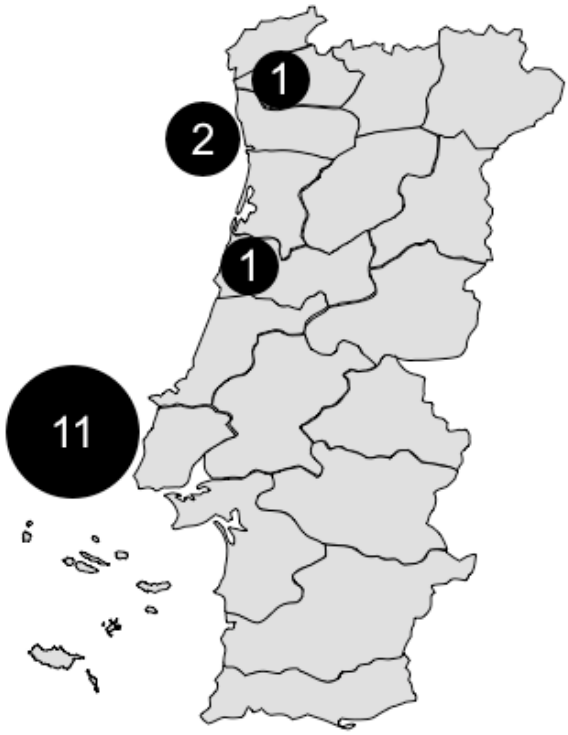


Gráfico 9 - Distribuição geográfica das sedes das organizações portuguesas respondentes

A grande maioria das organizações portuguesas é proveniente de Lisboa (73% ou 11 das 15 respostas), seguido do Porto (13% ou 2 das 15 respostas) e Coimbra e Braga (ambas com 7%, ou 1 das 15 respostas).

Contudo, a atuação destas organizações, nomeadamente as que se situam na capital Lisboa, são muitas vezes de caráter nacional, o que valida a pesquisa sob o ponto de vista da abrangência.

BRASIL

Como exposto anteriormente, todas as 23 organizações respondentes do Brasil são provenientes do Estado do Rio Grande do Sul. Apesar de enviarmos para diversas organizações de vários estados e solicitado apoio para ampla divulgação, somente estas atenderam a solicitação.

Aqui a situação é um pouco diferente, há muitas realidades sócio-culturais distintas, consoante os estados brasileiros. No pré-teste temos juntamente a análise de duas organizações do Rio Grande do Sul, uma organização do Rio de Janeiro

(Rio Voluntário), o que torna o pré-teste mais heterogêneo do que o teste, onde todas as 23 organizações são do Rio Grande do Sul

Entretanto, observamos que sob o ponto de vista populacional, tanto o estado brasileiro quanto Portugal se assemelham. O Rio Grande do Sul conta com 10.693.929 habitantes, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE de 2011[51]. Já Portugal possui 10.639.979, segundo levantamento do Instituto Nacional de Estatística – INE de 2010[52].

Além disto, assim como algumas organizações portuguesas possuem abrangência nacional, organizações do Rio Grande do Sul também possuem alcance e desdobramento em diversos outros estados brasileiros, como é o caso da organização Parceiros Voluntários.

Concluímos que apesar de, infelizmente, não obtermos uma amostra dos diversos estados brasileiros, a amostra obtida é valida para a análise desejada, tendo em conta o número de respostas obtidas, as caraterísticas populacionais e a abrangência das organizações inquiridas na sociedade.

Questão 5: Qual (is) dispositivos digital (is) utilizas no ambiente de trabalho?

Possui como caraterísticas: pergunta semi-aberta, obrigatória e múltiplas respostas.

Esta questão tinha por objetivo identificar não só os tipos de dispositivos utilizados, mas também o grau de mobilidade digital das organizações, representado pelos dispositivos portáteis.

As opções foram: computador de mesa (*desktop*); computador portátil (*laptop*); *palm/PDA/Ipad*; telemóvel/celular; *Smartphone/Iphone*; além de uma opção para preenchimento de outros dispositivos.

Além das opções acima, duas instituições brasileiras (9%) identificaram como outros dispositivos utilizados: câmera digital e filmadora digital.

Como foi uma questão com possibilidade de múltiplas respostas, o total de percentagens poderia ultrapassar os cem por cento.

---

[51] Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE: http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=rs (Acessado em outubro 15, 2012).

[52] Instituto Nacional de Estatística – INE. Portugal em números 2010 – Edição 2012. http://www.ine.pt (Acessado em outubro 15, 2012).

PORTUGAL

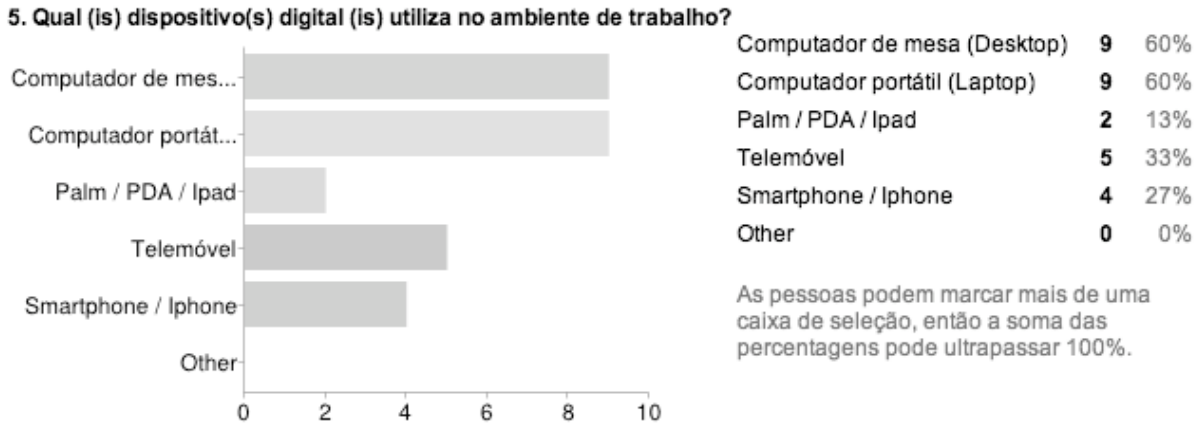


Gráfico 10 - Questão 5 do teste PT: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utiliza no ambiente de trabalho?

BRASIL

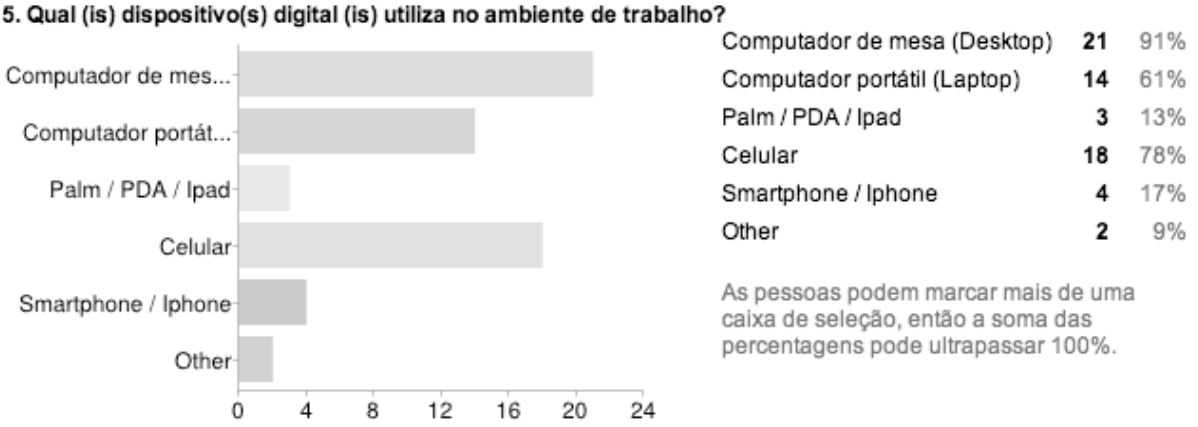


Gráfico 11 - Questão 5 do teste BR: qual(is) dispositivo(s) digital(is) utiliza no ambiente de trabalho?

Questão 6: Com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por aplicativo).

A intenção desta pergunta foi identificar os aplicativos mais utilizados nas interações comunicacionais, de uma lista de seis opções: mensagens instantâneas (*Chat/Messenger), e-mail, microblogs (Twitter), blog* institucional, redes sociais (Facebook, Google+, etc.) e videoconferência (Skype).

Dentre as opções disponíveis o respondente poderia marcar entre: não uso; 1 vez por semana; várias vezes na semana, mas não todos os dias úteis; 1 vez ao dia e várias vezes ao dia.

PORTUGAL - Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*)

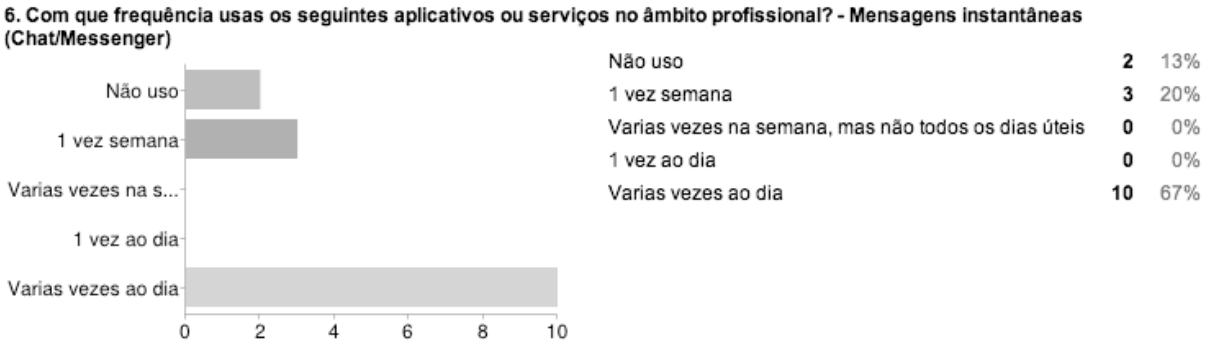


Gráfico 12 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*)

BRASIL - Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*)

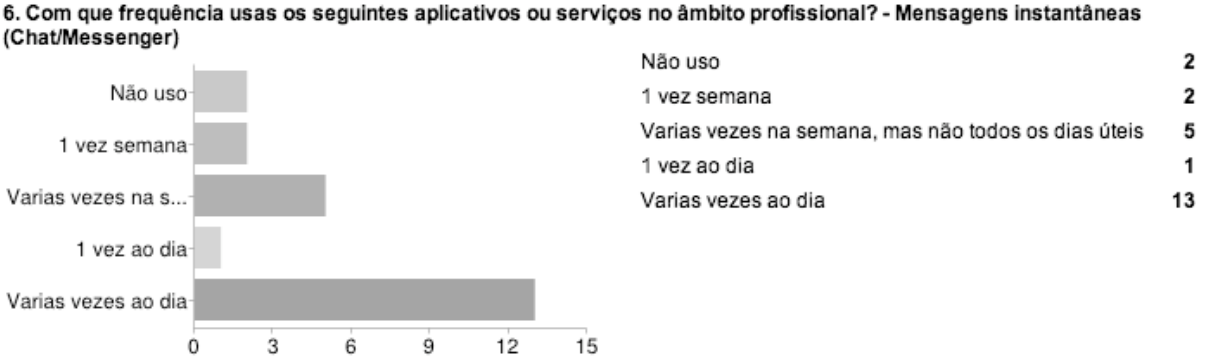


Gráfico 13 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - Mensagens instantâneas (*Chat/Messenger*)

PORTUGAL – *E-mail*

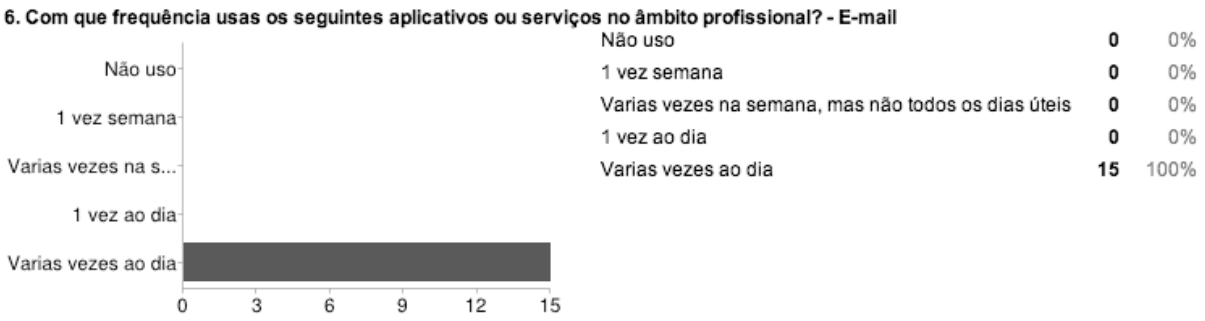


Gráfico 14 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – *E-mail*

BRASIL – *E-mail*

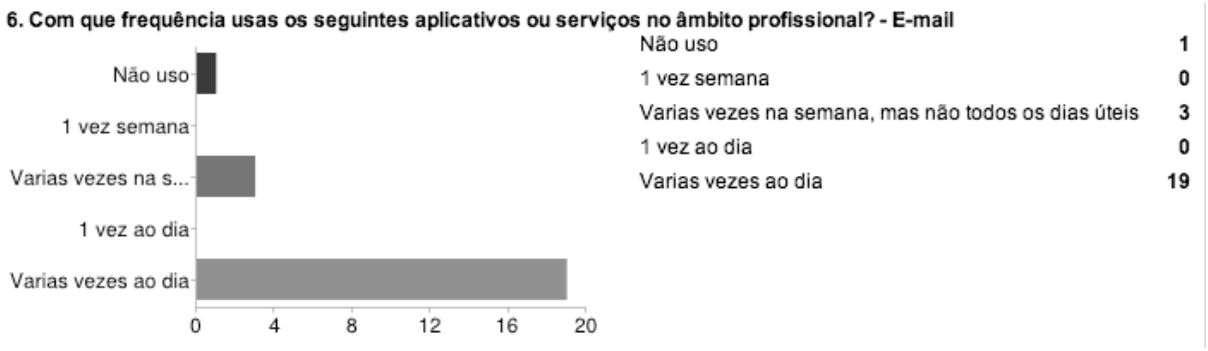


Gráfico 15 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - *E-mail*

PORTUGAL – *Microblogs (Twitter)*

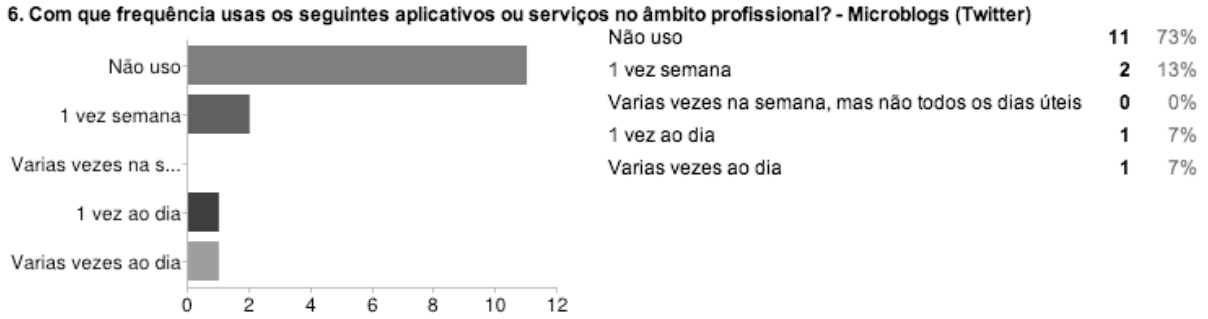


Gráfico 16 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – *Microblogs (Twitter)*

BRASIL – *Microblogs (Twitter)*



Gráfico 17 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - *Microblogs (Twitter)*

PORTUGAL – *Blog* Institucional

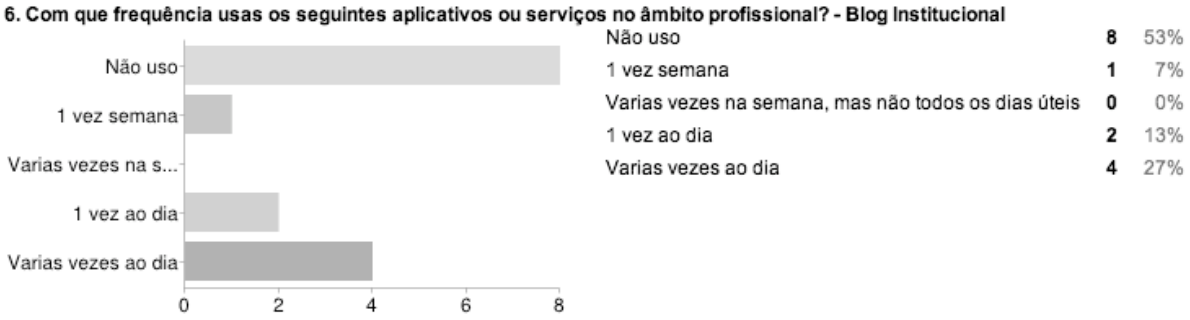


Gráfico 18 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – *Blog* Institucional

BRASIL – *Blog* Institucional



Gráfico 19 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? *Blog* institucional

PORTUGAL – Redes Sociais (Facebook, Google+, etc.)

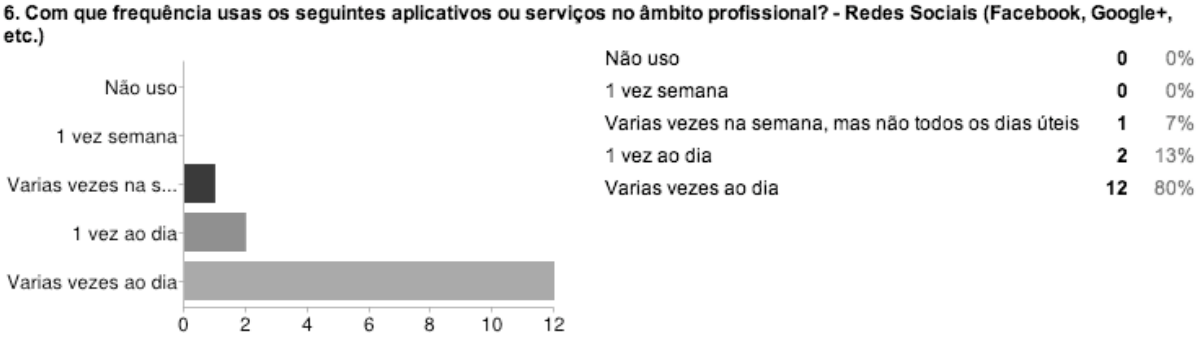


Gráfico 20 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – Redes Sociais (Facebook, Google+, etc.)

BRASIL – Redes Sociais (Facebook, Google +, etc.)

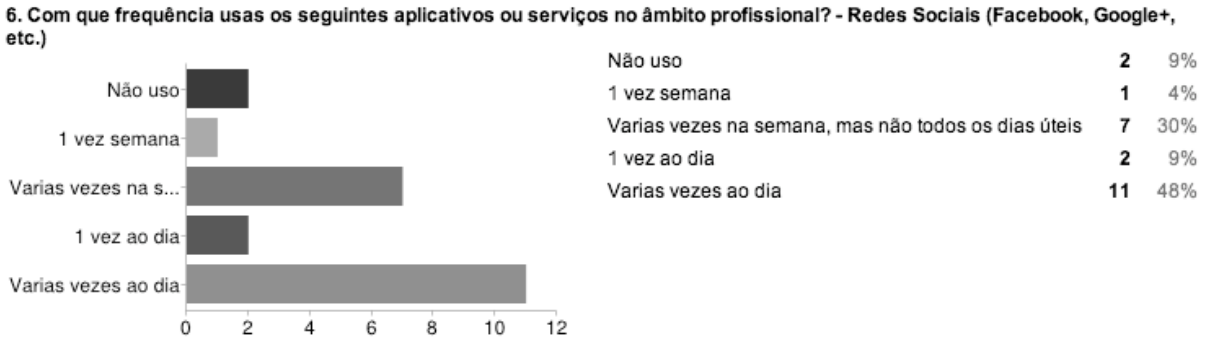


Gráfico 21 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - Redes Sociais (Facebook, Google+, etc.)

PORTUGAL – Videoconferência (Skype)

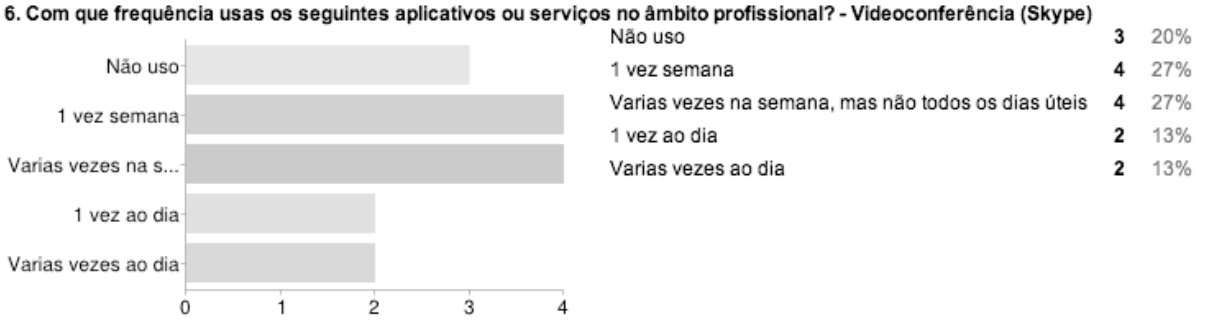


Gráfico 22 - Questão 6 do teste PT: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? – Videoconferência (Skype)

BRASIL – Videoconferência (Skype)

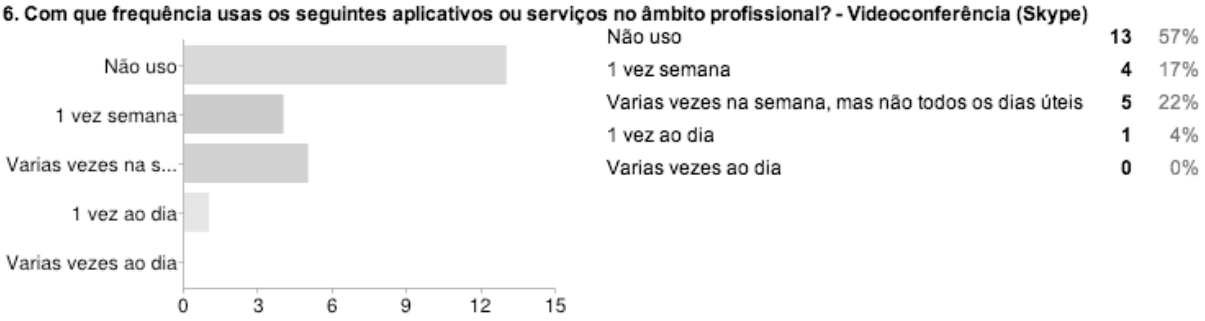


Gráfico 23 - Questão 6 do teste BR: com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional? - Videoconferência (Skype)

Questão 7 - Quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por fonte de informação).

Como texto de apoio foi disposto o seguinte: numerar em ordem crescente, começando pela primeira fonte a que recorre.

Apesar disto, o *software* utilizado na pesquisa permitia marcar mais de uma resposta como primeira, segunda, terceira, quarta ou quinta fonte de informação, o que ocorreu em alguns casos, por erro de compreensão ou não leitura do texto de apoio disponível.

Entretanto, interpretaremos a primeira fonte de informação como as primeiras e mais acessadas e a quinta fonte de informação como as últimas e menos acessadas, não prejudicando assim o uso das respostas para análise dos dados.

As organizações têm diversas fontes de informação digitais a sua disposição, seja externamente pela internet, em diversos formatos, seja internamente através de arquivos, bibliotecas ou repositórios digitais próprios. Tendo em vista as distintas fontes elencadas no pré-teste, as opções existentes foram reduzidas e categorizadas em cinco modalidades. O respondente poderia escolher entre: arquivo, biblioteca ou repositório digital da organização; enciclopédia digital (Wikipedia) e fóruns temáticos na internet; redes sociais (Facebook, Google+, Twitter); site ou blog institucional e páginas de busca (Google, Bing, etc.). As caraterísticas e credibilidade de cada uma são elencadas conforme tabela abaixo:

Fonte	Caraterísticas	Credibilidade
Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização	Fonte de informação em formato clássico, porém em suporte digital (documentos, livros, periódicos) ou como objeto digital em repositório próprio.	Tende a alta credibilidade, produz legitimidade social (prova)
Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos	Formas colaborativas de construção de conhecimento, por especialistas e/ou não-	Autorias anônimas ou fictícias, podendo levar a menor credibilidade da informação.

na internet	especialistas, bem como fans de determinado assunto.	
Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)	Informação desenvolvida de forma colaborativa e social (em rede), alto grau de disseminação da informação.	Credibilidade dependendo da autoria (principalmente quando são informações produzidas/divulgadas por contatos da própria rede ou instituições de renome)
Site ou blog institucional	Informação oficial de determinada instituição.	Tende a alta credibilidade, dependendo do formato e elementos utilizados (revisão de texto, atualizações, design profissional, organização das informações, etc.)
Páginas de busca (Google, Bing, etc.)	Motores de busca que utilizam algoritmos para calcular relevância dos termos pesquisados.	Credibilidade depende mais da avaliação feita pelo usuário/utilizador e se consegue diferenciar os resultados orgânicos da publicidade.

Tabela 20 - Fontes de informação digital, caraterísticas e credibilidade

PORTUGAL – Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização

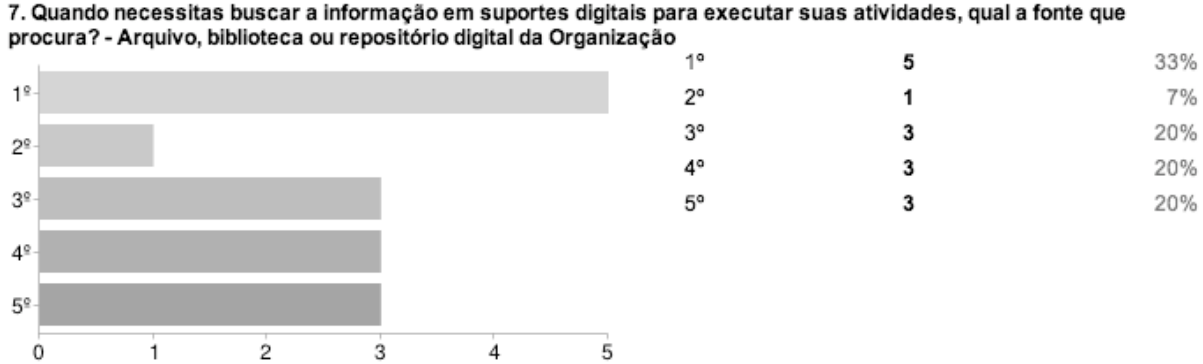


Gráfico 24 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização

BRASIL - Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização

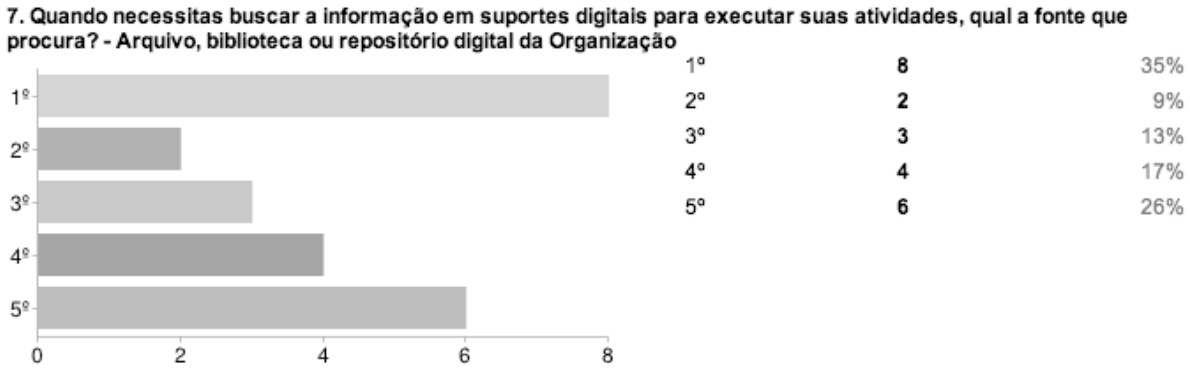


Gráfico 25 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização

PORTUGAL – Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet

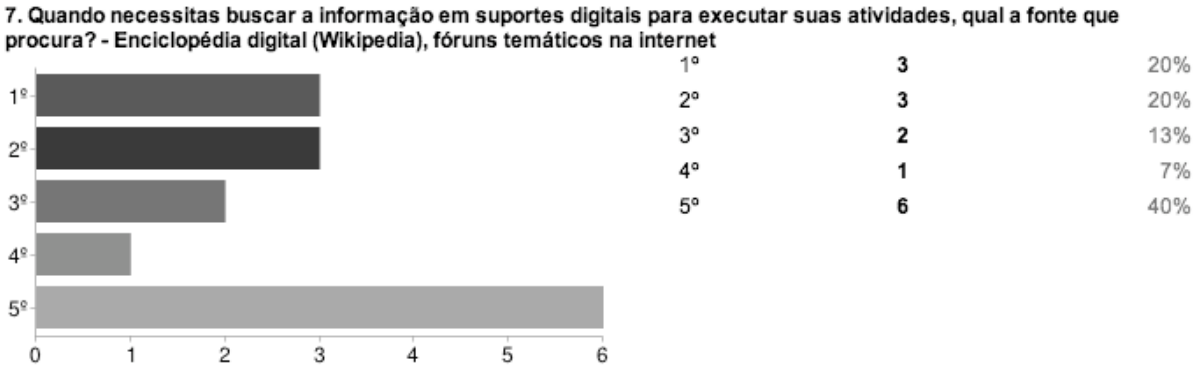


Gráfico 26 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet

BRASIL – Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet

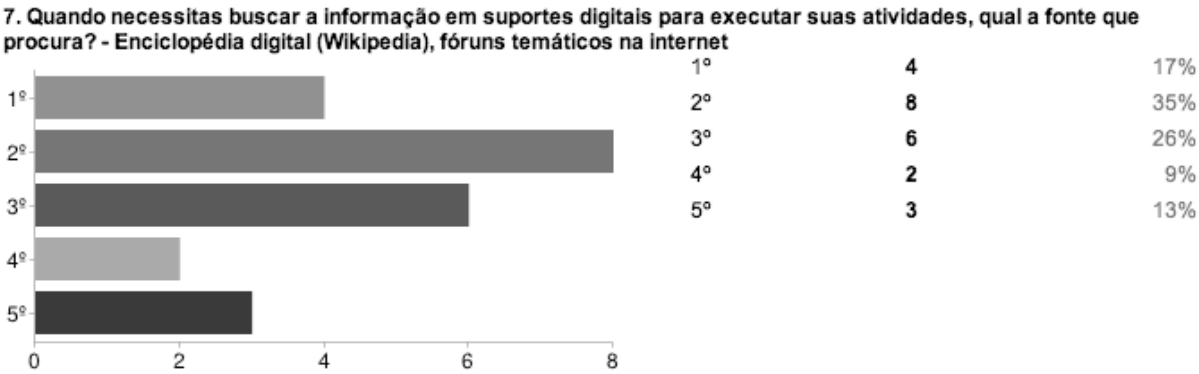


Gráfico 27 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? - Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet

PORTUGAL – Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)

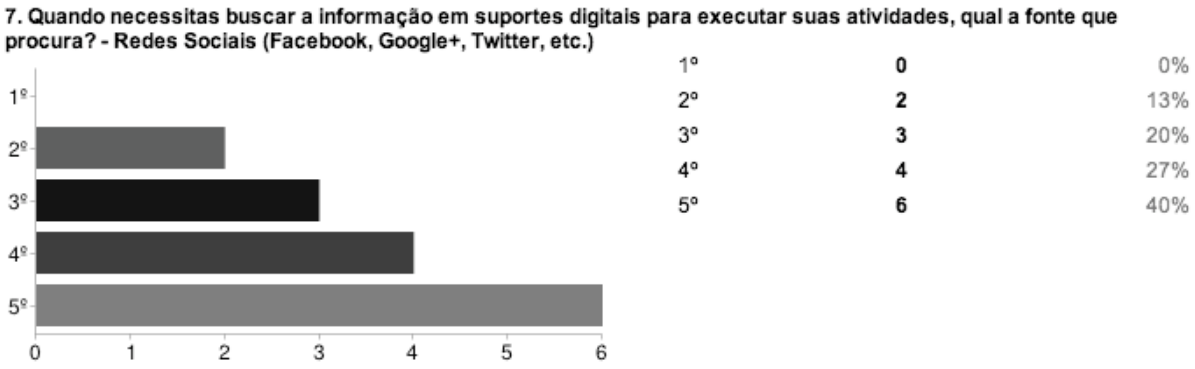


Gráfico 28 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)

BRASIL – Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)

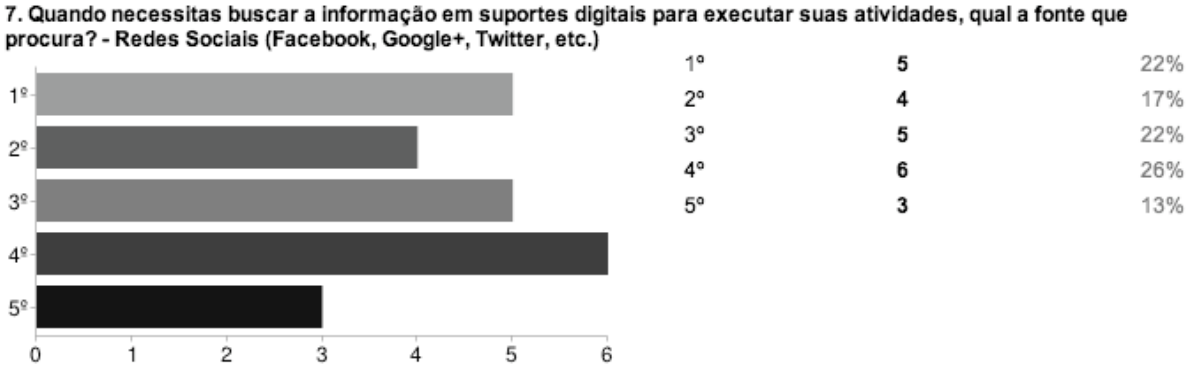


Gráfico 29 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)

PORTUGAL – Site ou blog institucional

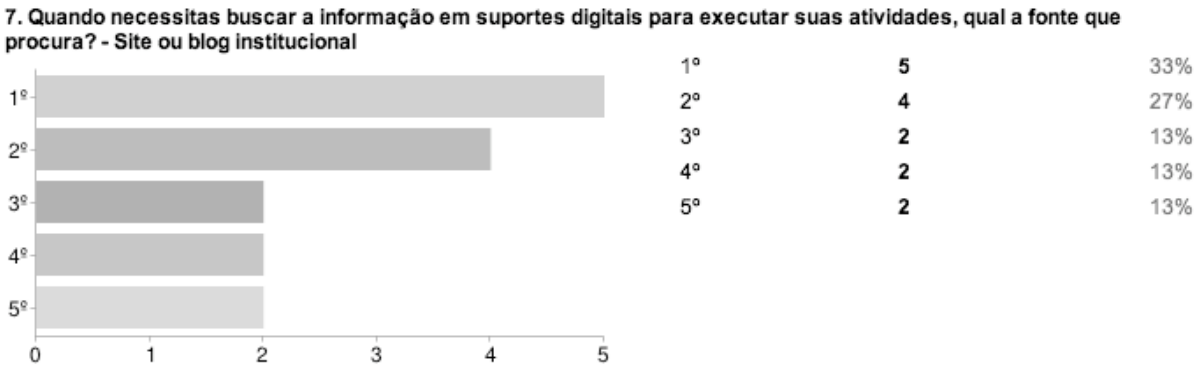


Gráfico 30 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Site ou blog institucional

BRASIL – Site ou blog institucional

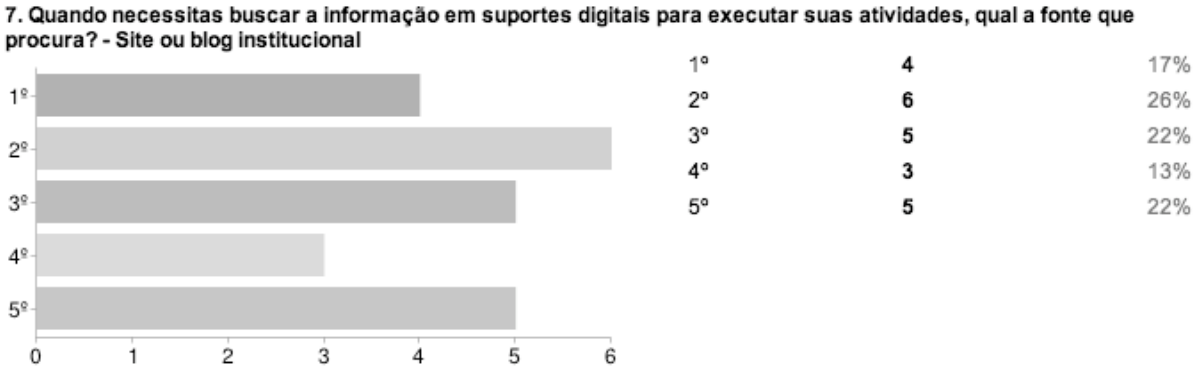


Gráfico 31 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Site ou blog institucional

PORTUGAL – Páginas de busca (Google, Bing, etc.)

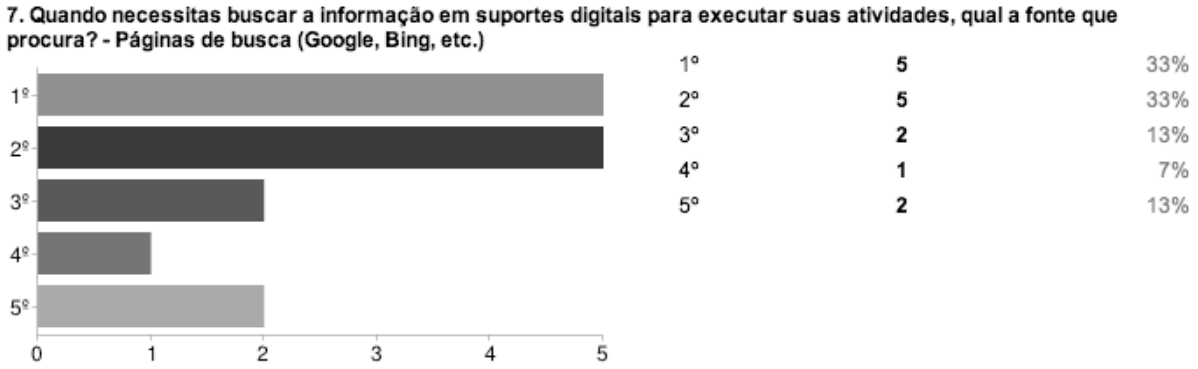


Gráfico 32 - Questão 7 do teste PT: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Páginas de busca (Google, Bing, etc.)

BRASIL – Páginas de busca (Google, Bing, etc.)

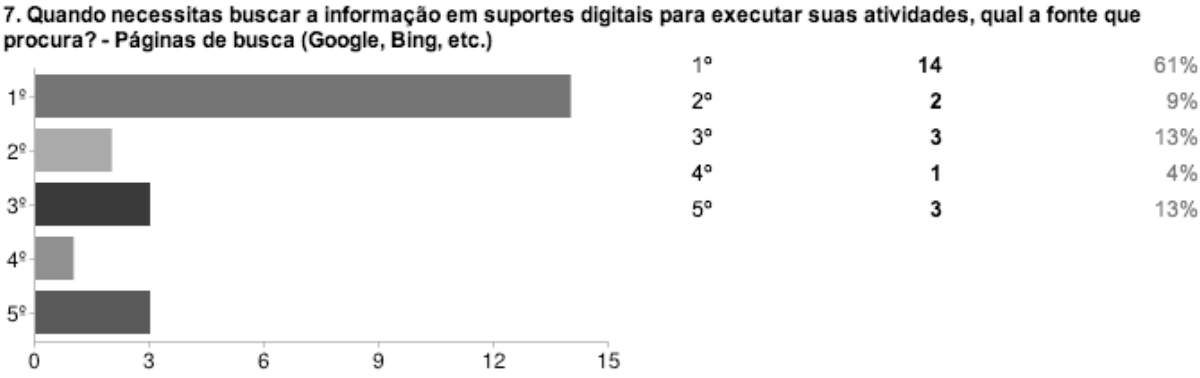


Gráfico 33 - Questão 7 do teste BR: quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura? – Páginas de busca (Google, Bing, etc.)

Questão 8 – A informação encontrada nestas fontes preenche as necessidades informacionais?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Aqui, a pergunta tem relação direta com a questão anterior, onde procura medir o nível de preenchimento das necessidades informacionais por parte das fontes de informação relacionadas na questão 7.

As opções dadas foram: sempre; maioria das vezes (mais de 70%); de vez em quando (menos de 30%); nunca (é preciso buscar outras fontes de informação, em outro suporte digital ou em papel) ou não sabe/sem opinião.

Os indicativos percentuais serviram para o respondente situar sua satisfação informacional para mais ou menos da metade das vezes das suas buscas.

PORTUGAL

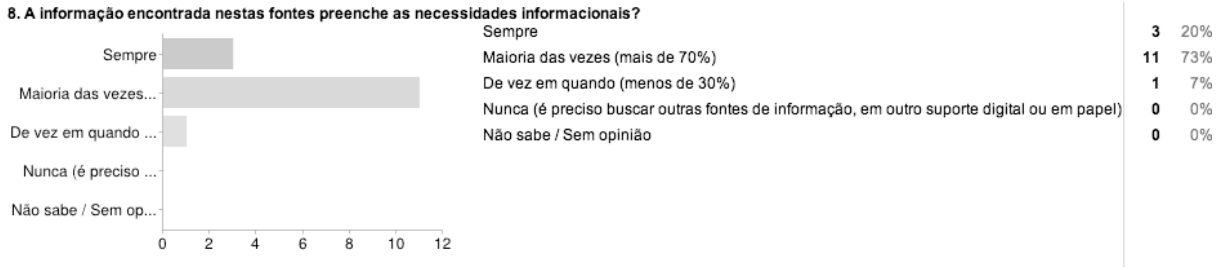


Gráfico 34 - Questão 8 do teste PT: a informação encontrada nestas fontes preenche as necessidades informacionais?

BRASIL

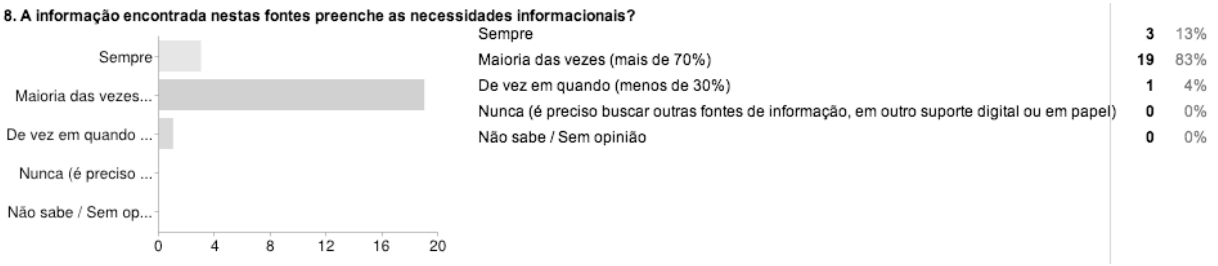


Gráfico 35 - Questão 8 do teste BR: a informação encontrada nestas fontes preenche as necessidades informacionais?

Questão 9 - Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por elemento).

Queremos medir nesta questão os elementos utilizados para aumentar o grau de evidência da informação, ou caso não utilizados, que diminui seu peso de evidência.

Foram doze elementos disponíveis para serem avaliados: I. conferência com outras fontes de informação; II. citação de dados científicos ou referências; III. informações de contato; IV. utilização de design profissional do *site*, V. quanto a aparência; VI. organização da informação digital e boa navegação (mapa do *site* e conferência de *links* quebrados, por exemplo); VII. revisão ortográfica dos textos disponibilizados; VIII. recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo); IX. *links* externos para instituições de renome com vínculo a organização; X. outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações; incluir autoria do texto; XI. data de criação e/ou atualização da informação; XII. indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo.

PORTUGAL – Conferência com outras fontes de informação

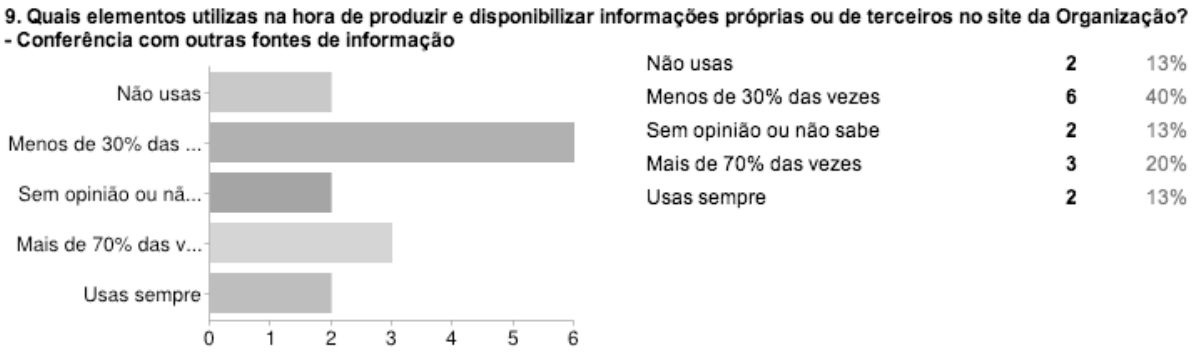


Gráfico 36 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? - Conferência com outras fontes de informação

BRASIL – Conferência com outras fontes de informação

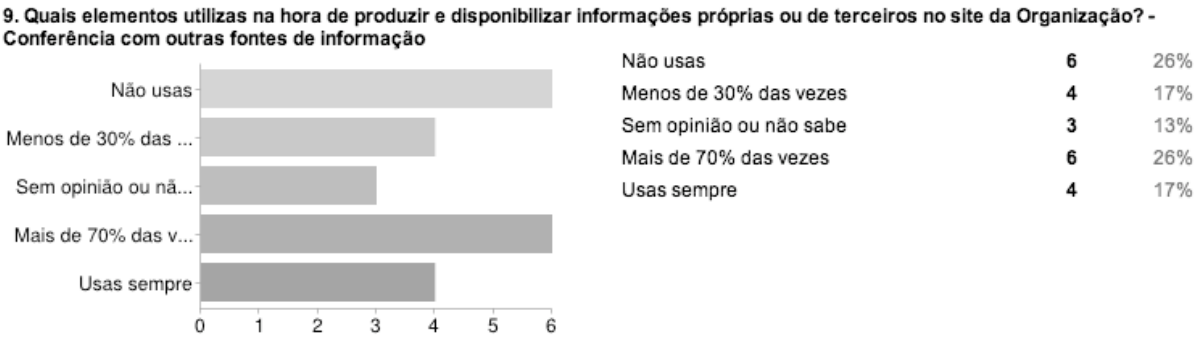


Gráfico 37 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? - Conferência com outras fontes de informação

PORTUGAL – Citações de dados científicos ou referências

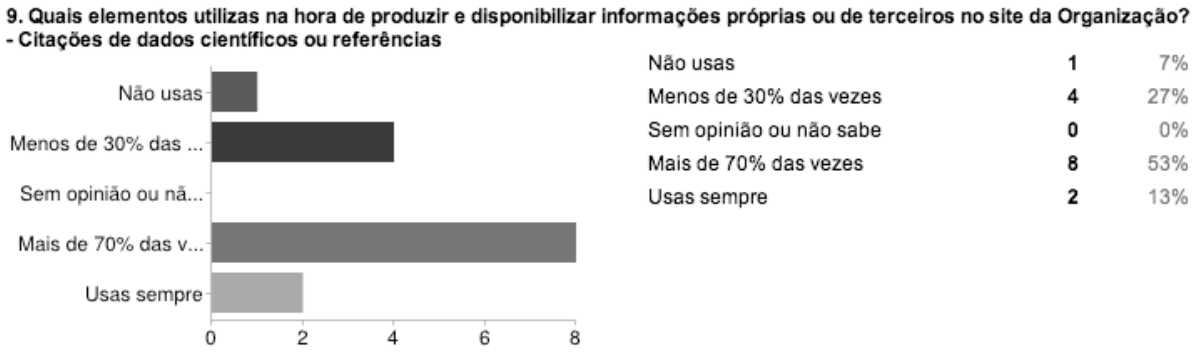


Gráfico 38 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Citações de dados científicos ou referências

BRASIL – Citações de dados científicos ou referências

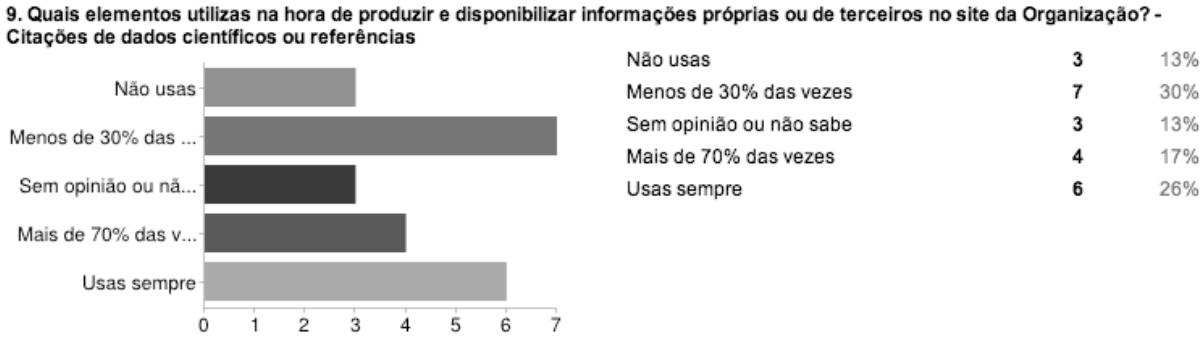


Gráfico 39 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Citações de dados científicos ou referências

PORTUGAL – Informações de contato

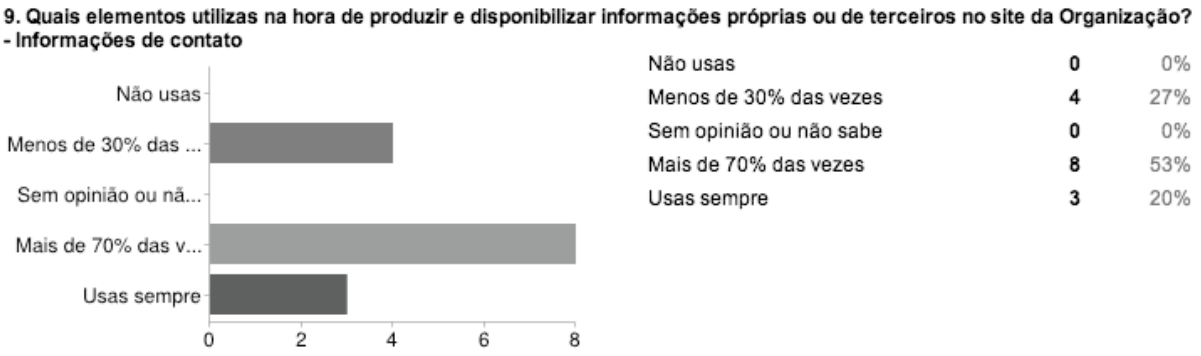


Gráfico 40 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Informações de contato

BRASIL – Informações de contato

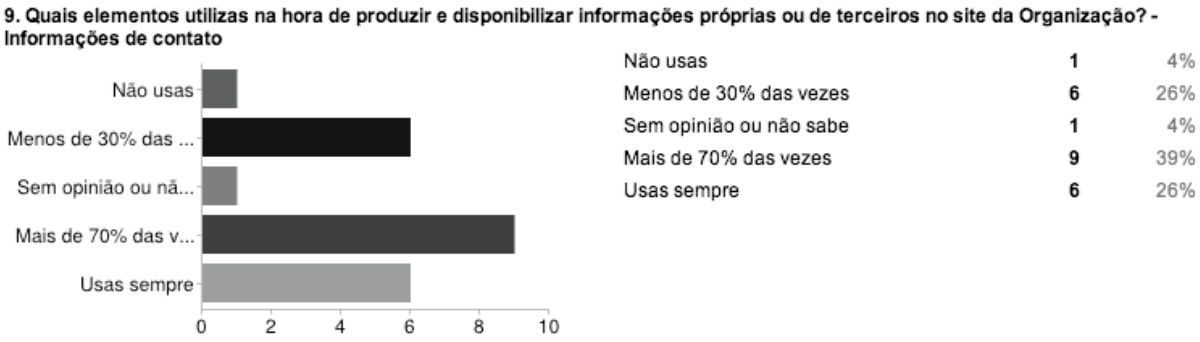


Gráfico 41 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Informações de contato

PORTUGAL – Utilização de design profissional do site, quanto a aparência

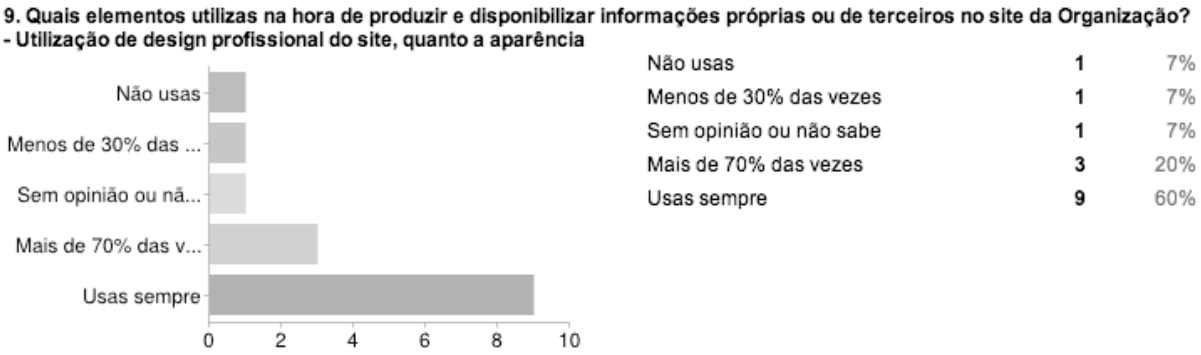


Gráfico 42 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Utilização de design profissional do site, quanto a aparência

BRASIL – Utilização de design profissional do site, quanto a aparência

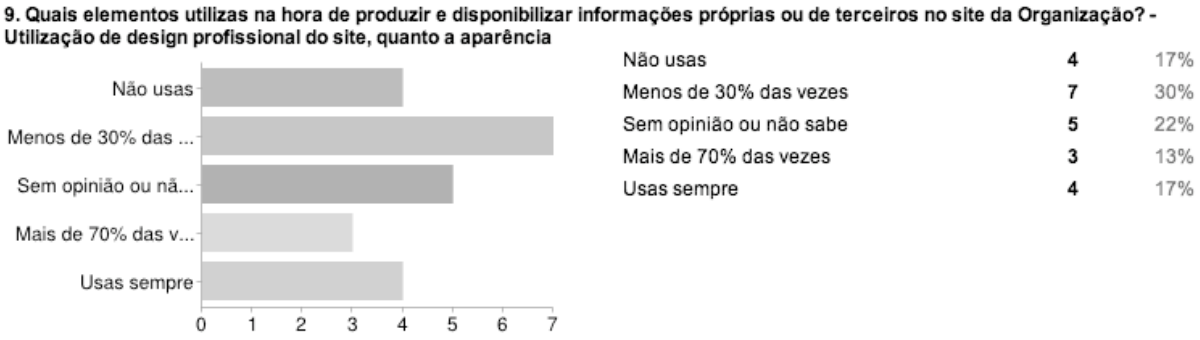


Gráfico 43 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Utilização de design profissional do site, quanto a aparência

PORTUGAL - Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferência de links quebrados, por exemplo)

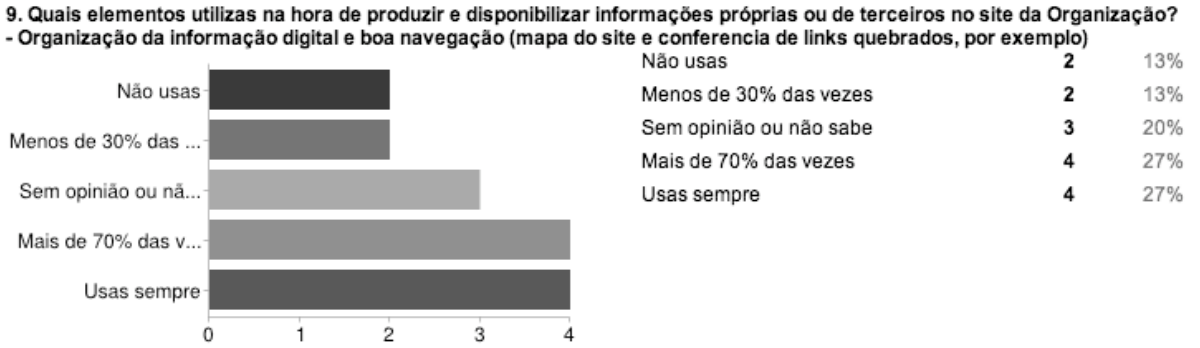


Gráfico 44 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferência de links quebrados, por exemplo)

BRASIL - Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferência de links quebrados, por exemplo)

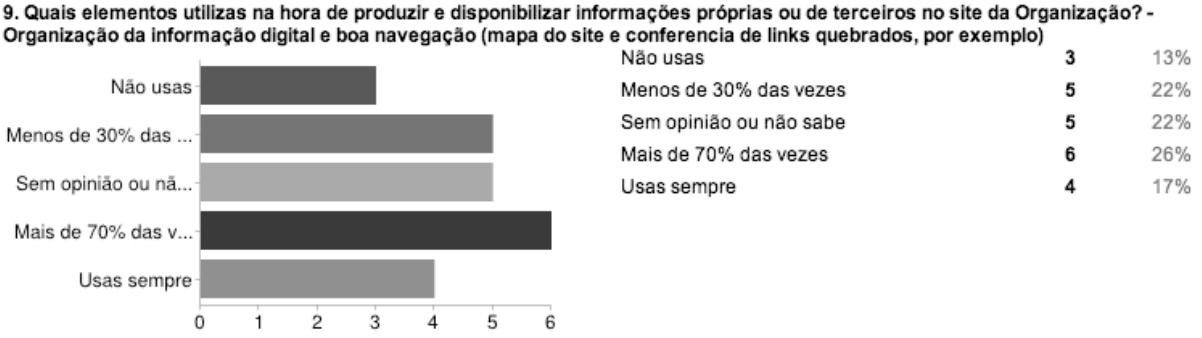


Gráfico 45 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferência de links quebrados, por exemplo)

PORTUGAL - Revisão ortográfica dos textos disponibilizados

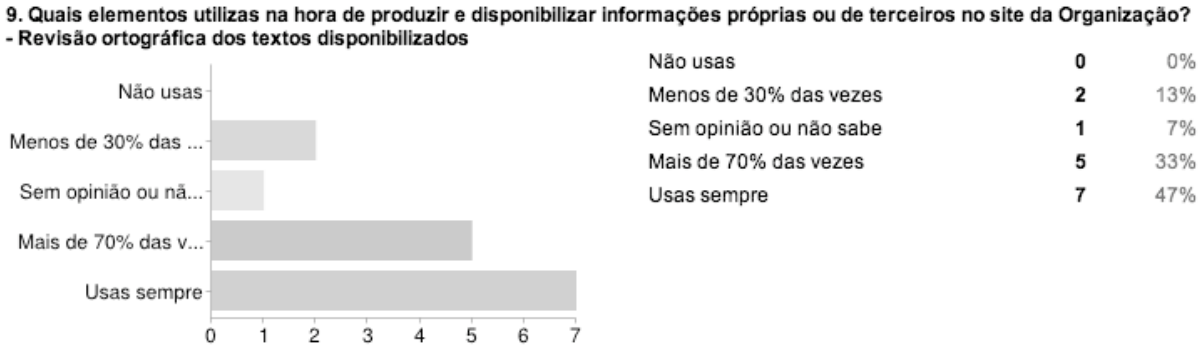


Gráfico 46 - Questão 9 do teste PT: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Revisão ortográfica dos textos disponibilizados

BRASIL - Revisão ortográfica dos textos disponibilizados

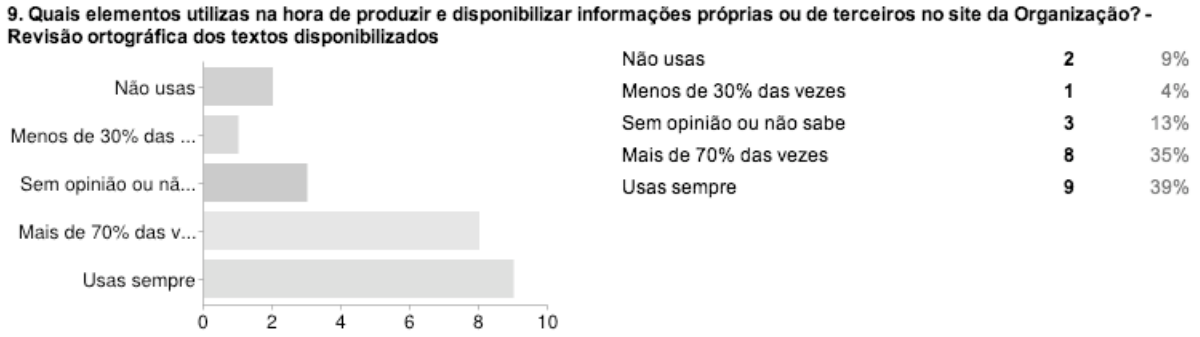


Gráfico 47 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Revisão ortográfica dos textos disponibilizados

PORTUGAL - Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)

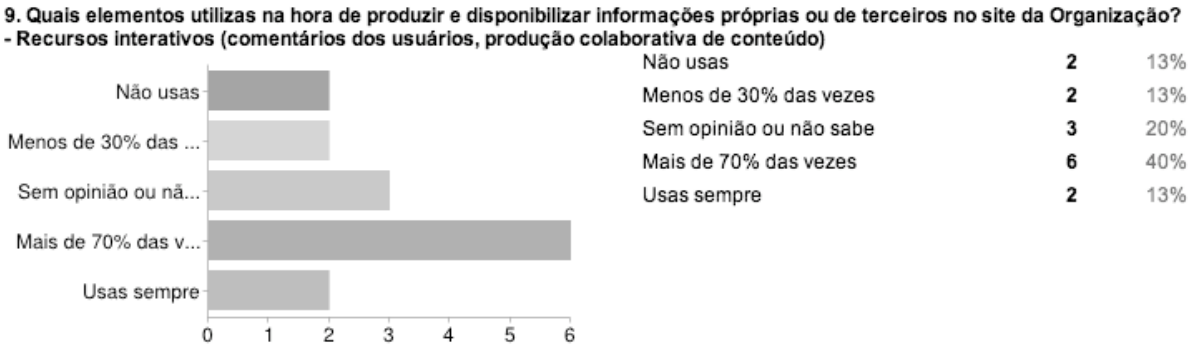


Gráfico 48 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)

BRASIL - Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)

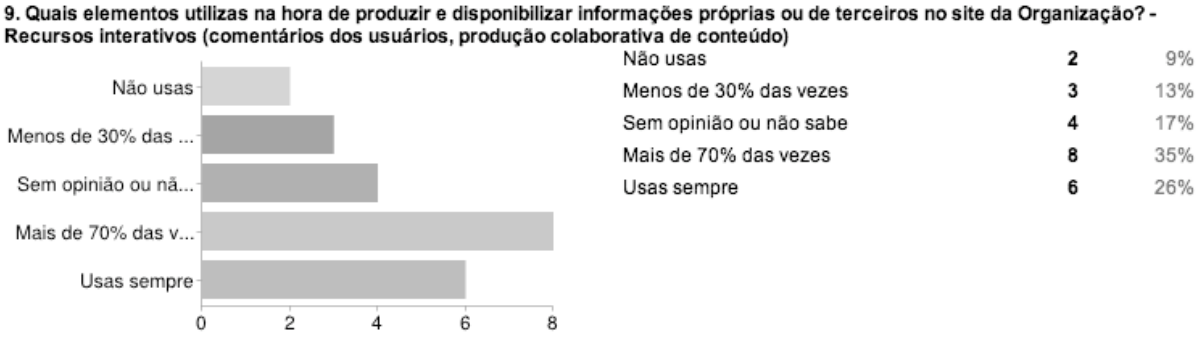


Gráfico 49 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)

PORTUGAL - Links externos para instituições de renome com vínculo a Organização

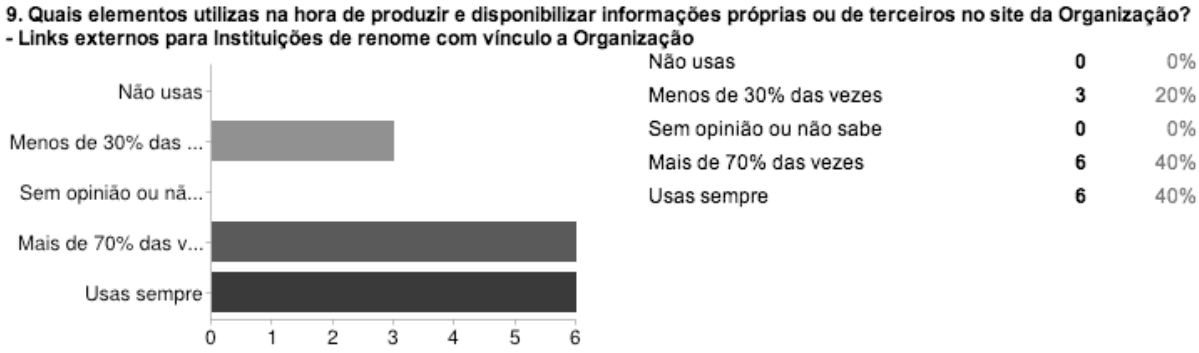


Gráfico 50 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Links externos para instituições de renome com vínculo a Organização

BRASIL - Links externos para instituições de renome com vínculo a Organização

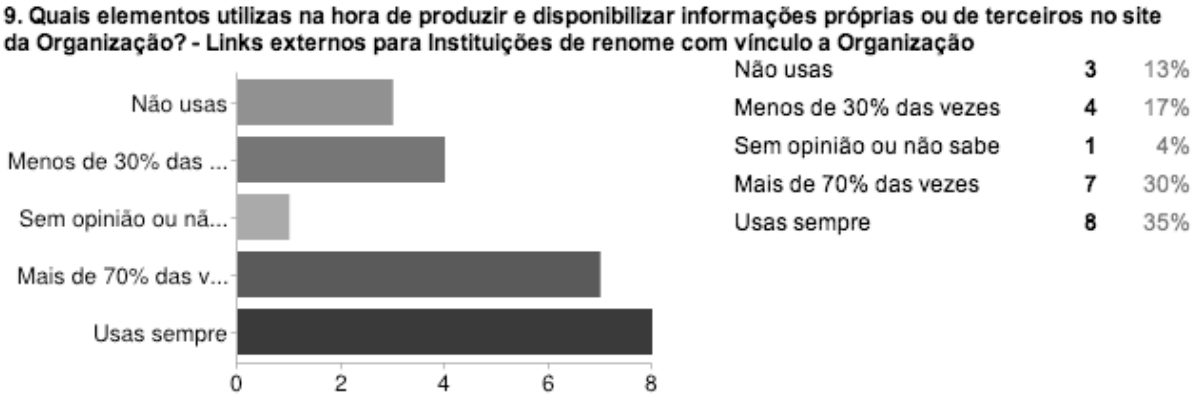


Gráfico 51 - Questão 9 do teste BR: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Links externos para instituições de renome com vínculo a Organização

PORTUGAL - Outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações

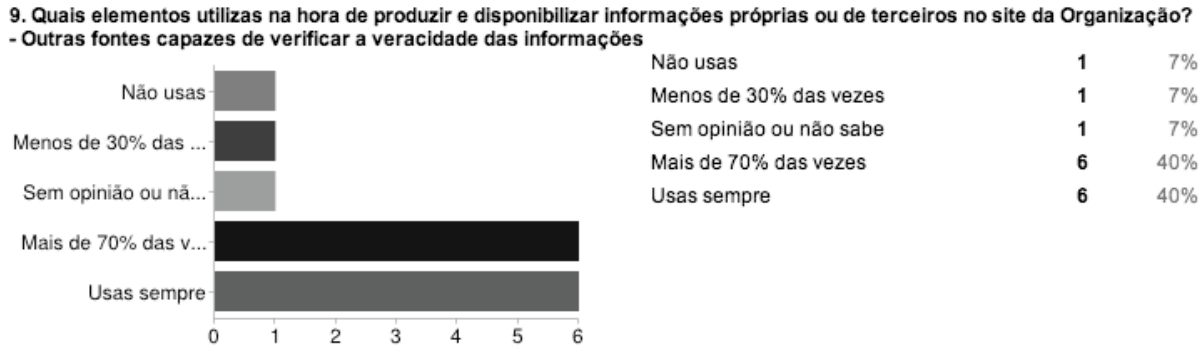


Gráfico 52 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações

BRASIL – Outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações

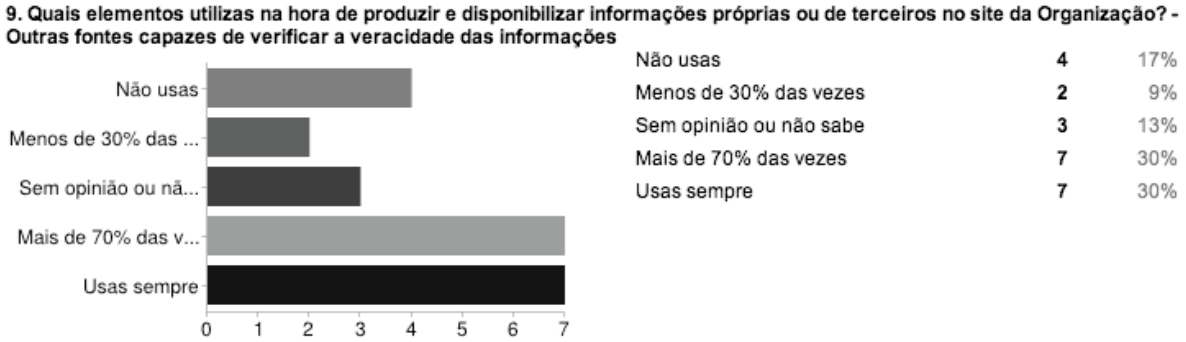


Gráfico 53 – Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Outras fontes capazes de verificar a veracidade das informações

PORTUGAL - Incluir autoria do texto

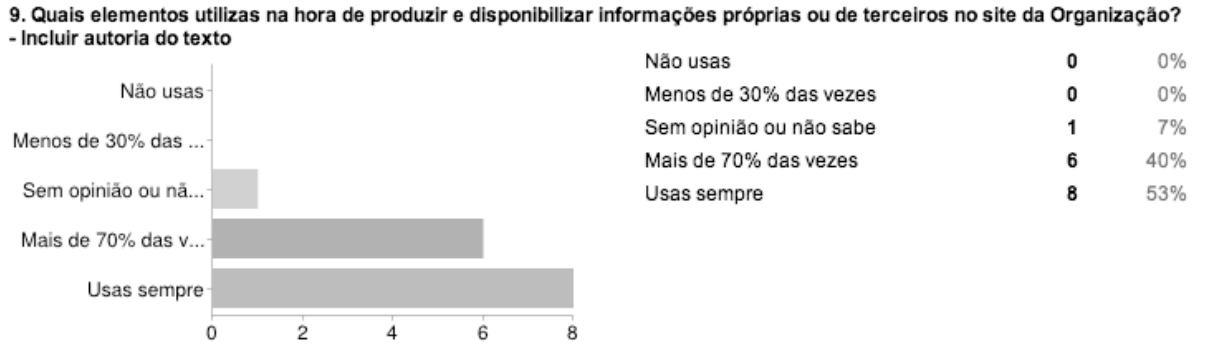


Gráfico 54 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Incluir autoria do texto

BRASIL - Incluir autoria do texto

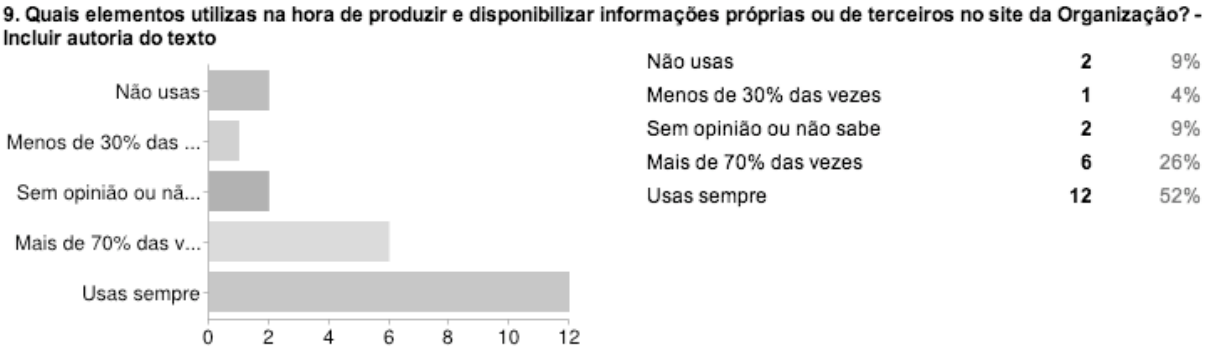


Gráfico 55 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Incluir autoria do texto

PORTUGAL - Data de criação e/ou atualização da informação

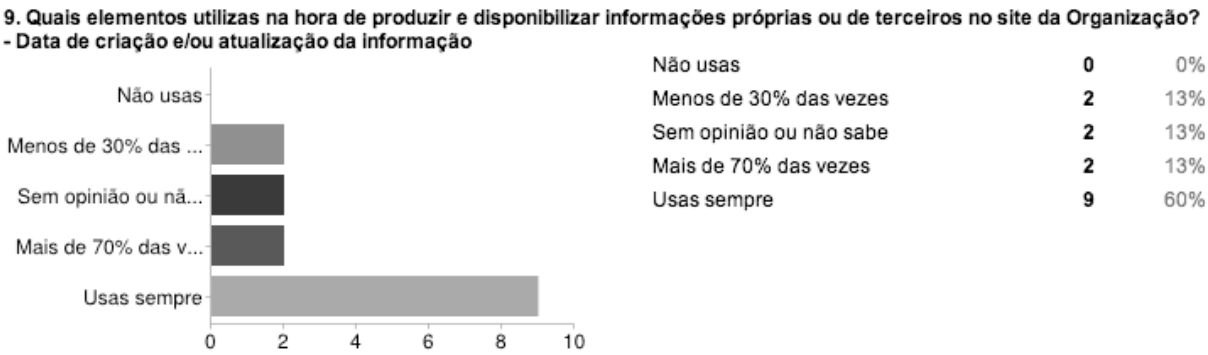


Gráfico 56 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Data de criação e/ou atualização da informação

BRASIL - Data de criação e/ou atualização da informação

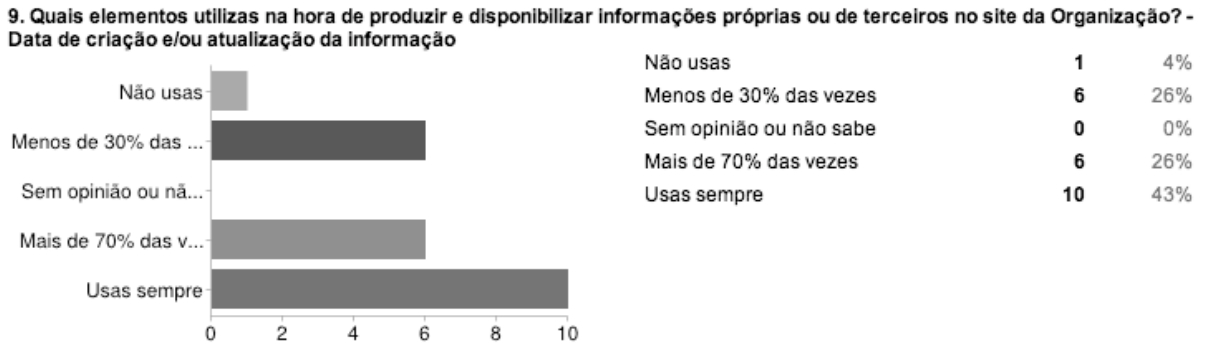


Gráfico 57 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Data de criação e/ou atualização da informação

PORTUGAL - Indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo

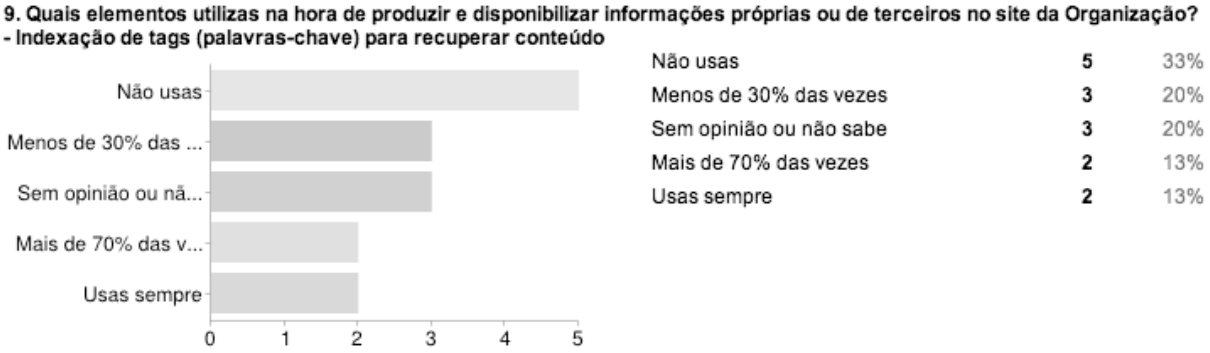


Gráfico 58 - Questão 9 do teste PT: Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo

BRASIL - Indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo

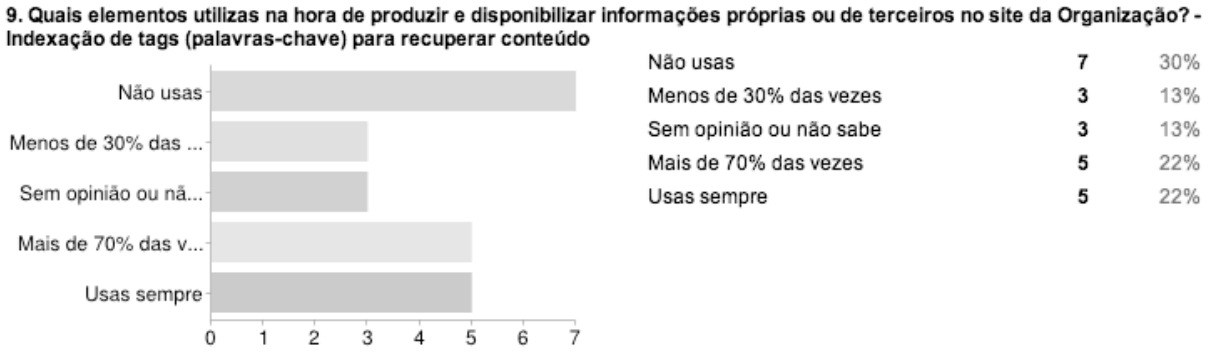


Gráfico 59 - Questão 9 do teste BR: quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização? – Indexação de *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo

Questão 10 - Quando busca informação em um site, procura saber quem é o autor deste *site*? (Somente *sites*, não inclui redes sociais)

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Esta questão tem por objetivo descobrir como o sujeito se comporta no momento da busca da informação, sob o aspeto de autoria, e deduzir se isto é importante em sua avaliação da informação.

Não inclui redes sociais, somente *sites*, pois as plataformas digitais das redes sociais já vinculam a informação produzida ao autor, mesmo que este autor seja fictício e aqui surgem as problemáticas relativas a veracidade da autoria.

PORTUGAL



Gráfico 60 - Questão 10 do teste PT: quando busca informação em um *site*, procura saber que é o autor deste *site*?

BRASIL



Gráfico 61 - Questão 10 do teste BR: quando busca informação em um *site*, procura saber quem é o autos deste *site*?

Questão 11 - Geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais?

Possui como caraterísticas: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por cada tipo de informação).

Subdividimos as categorias de tipo informacional em quatro grandes áreas: administrativa/burocrática; técnica (atividades-fim da ONG); técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs) e notícias produzidas por terceiros.

Aqui visamos medir a confiança sobre a veracidade (relacionado com a evidência) das informações produzidas pela própria organização e por outras organizações. Também pode indicar até que ponto o respondente interpreta o grau de subjetividade na produção e usos da informação e na vigilância epistêmica na conferência das fontes, não só realizada por si, mas por aqueles que divulgam as informações.

As opções se subdividem em graus que vão da informação mais absurda e duvidosa à maior certeza: apesar de tudo/contra o senso comum; talvez; possivelmente/provavelmente; é claro/lógico; sem dúvida/evidentemente.

PORTUGAL – Administrativa/burocrática

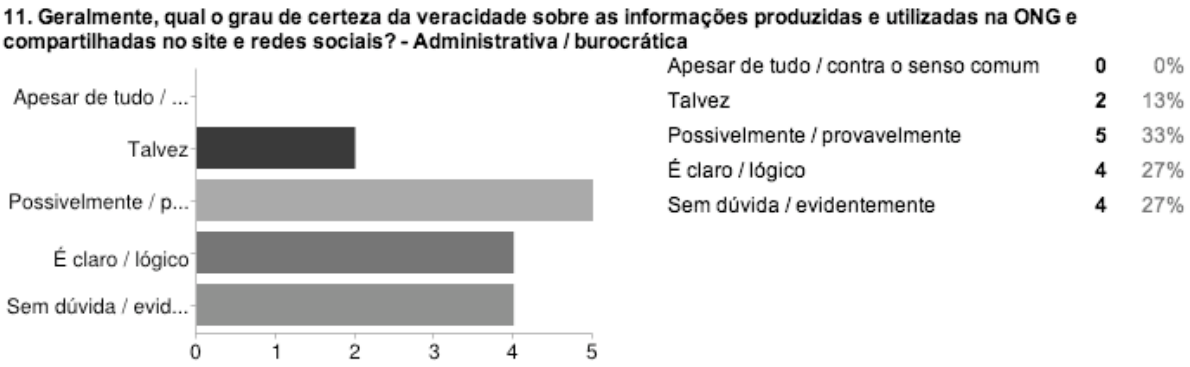


Gráfico 62 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Administrativa / burocrática

BRASIL – Administrativa/burocrática

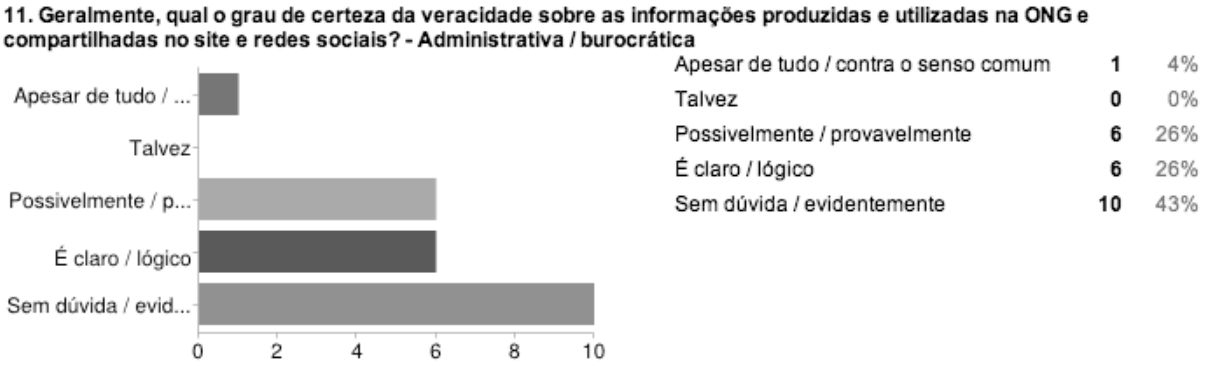


Gráfico 63 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Administrativa / burocrática

PORTUGAL – Técnica (atividades-fim da ONG)

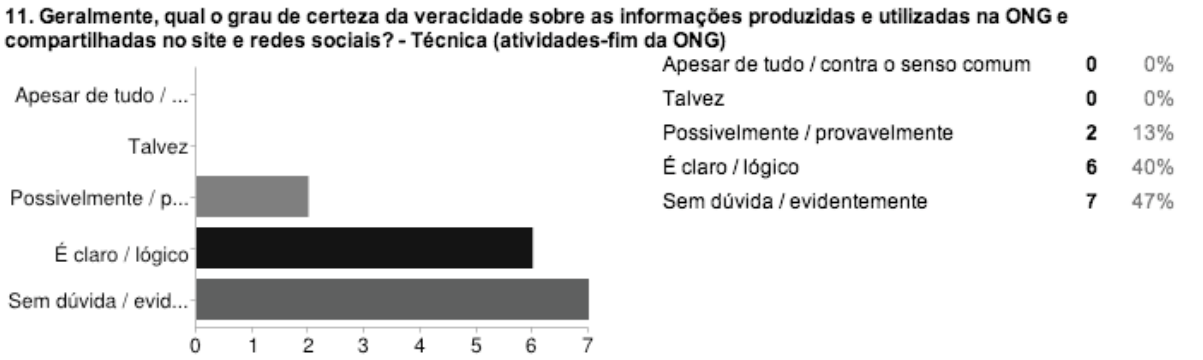


Gráfico 64 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim da ONG)

BRASIL – Técnica (atividades-fim da ONG)

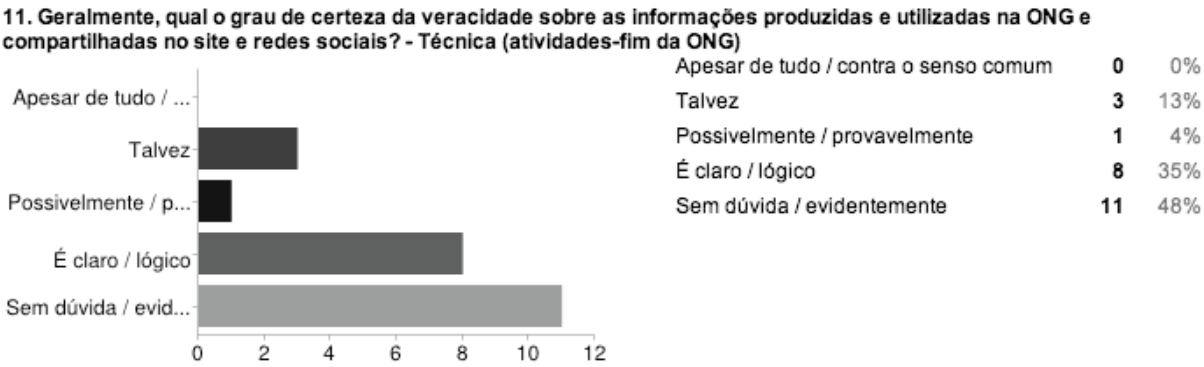


Gráfico 65 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim da ONG)

PORTUGAL - Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs)

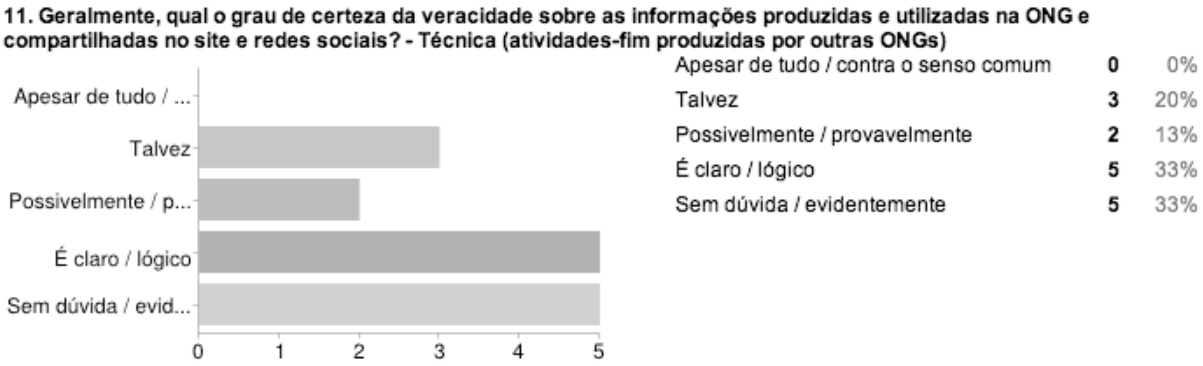


Gráfico 66 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs)

BRASIL - - Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs)

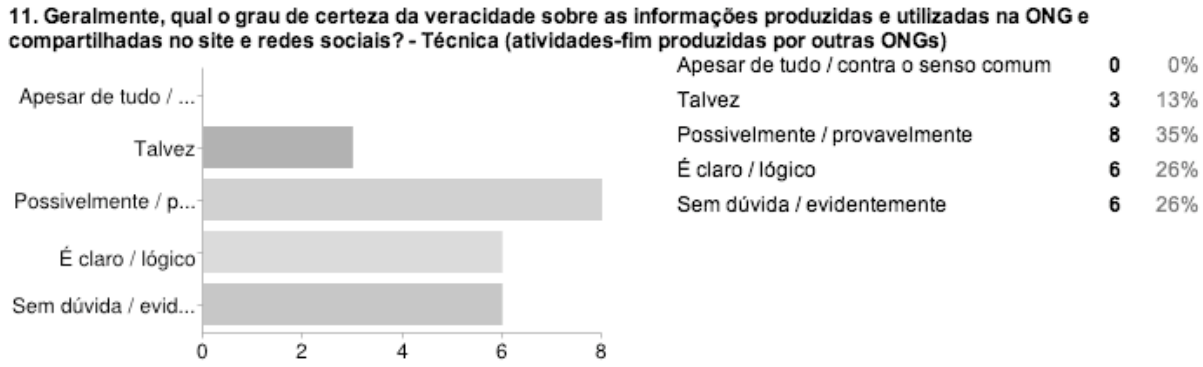


Gráfico 67 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs)

PORTUGAL - Notícias produzidas por terceiros

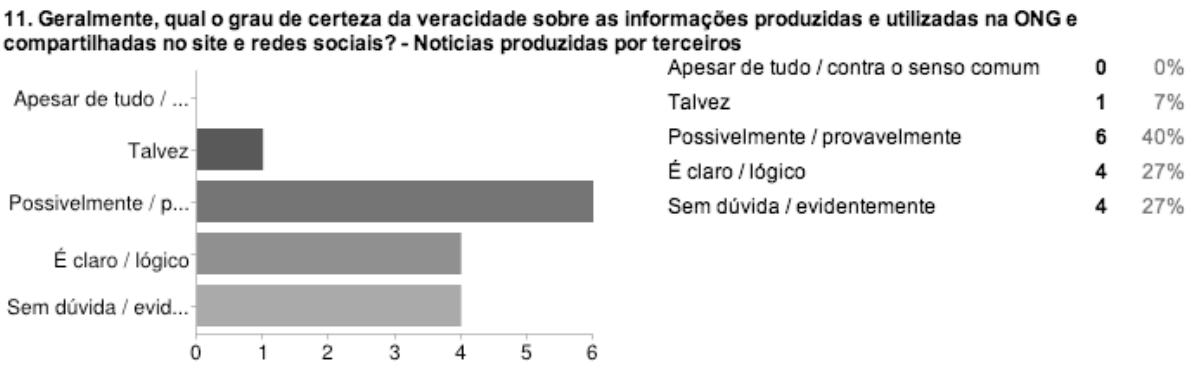


Gráfico 68 - Questão 11 do teste PT: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Notícias produzidas por terceiros

BRASIL - Notícias produzidas por terceiros

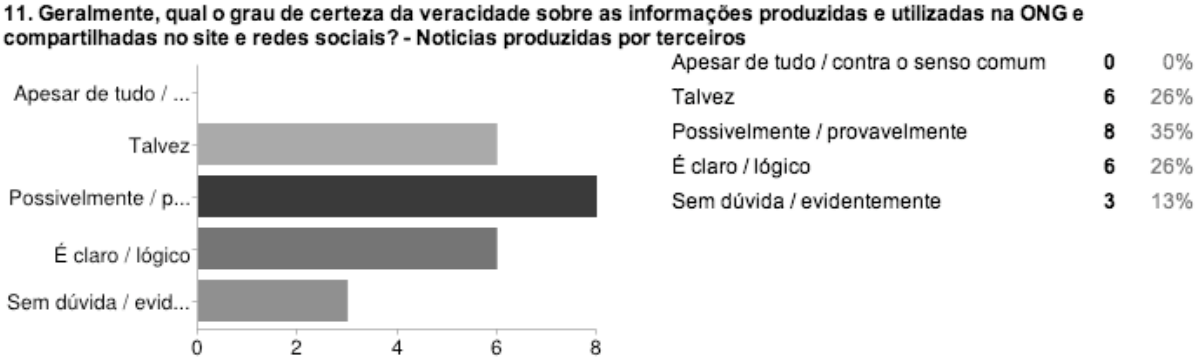


Gráfico 69 - Questão 11 do teste BR: geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no *site* e redes sociais? – Notícias produzidas por terceiros

Questão 12 - Quanto as caraterísticas das informações publicadas pela Organização nos meios digitais

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por cada tipo de afirmação).

Esta questão complementa a questão 9, sobre os elementos utilizados na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização. Define os níveis de evidência sobre as caraterísticas próprias da informação, implicando em como o sujeito a avalia.

Foram colocadas sete caraterísticas a serem avaliadas: I. Os objetivos da informação publicada são claros (informados no início do texto)? II. A publicação cumpre os objetivos de informar? III. São claras as fontes de evidências utilizadas (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências)? IV. São claras as datas das fontes de evidência utilizadas (informação atualizada)? V. É equilibrado e imparcial (não utiliza publicidade ou outros meios de argumentação tendenciosos)? VI. Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes? VII. Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas.

As opções dadas foram: nunca; raramente; parcialmente; maioria das vezes; sempre.

PORTUGAL – Os objetivos da informação publicada são claros (informados no início do texto)?

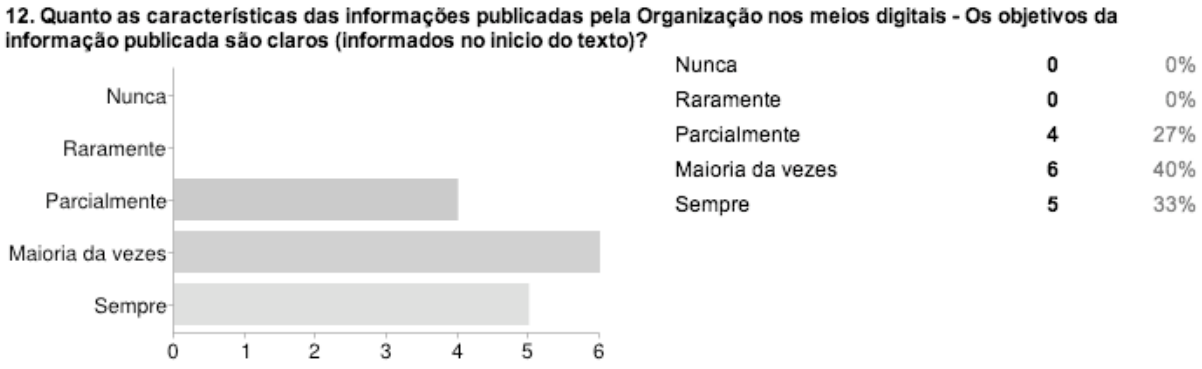


Gráfico 70 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Os objetivos da publicação publicada são claros (informados no início do texto)?

BRASIL – Os objetivos da informação publicada são claros (informados no início do texto)?

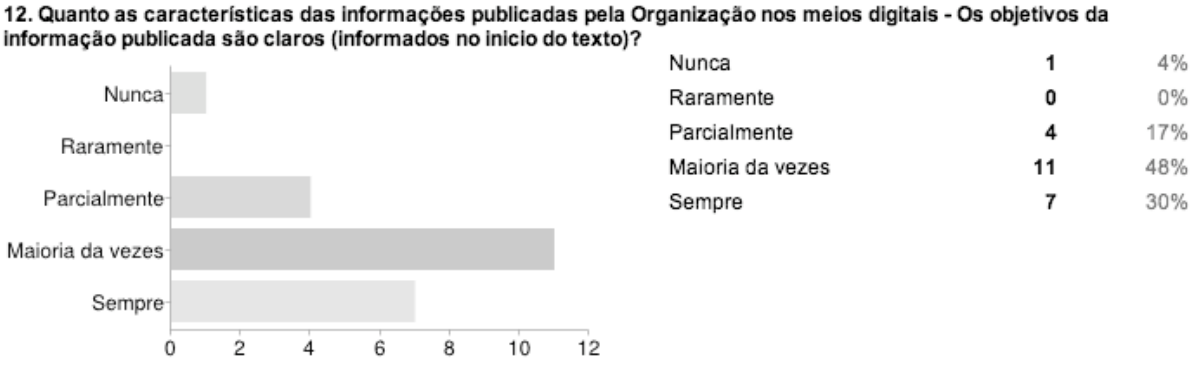


Gráfico 71 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Os objetivos da publicação publicada são claros (informados no início do texto)?

PORTUGAL – A publicação cumpre os objetivos de informar?

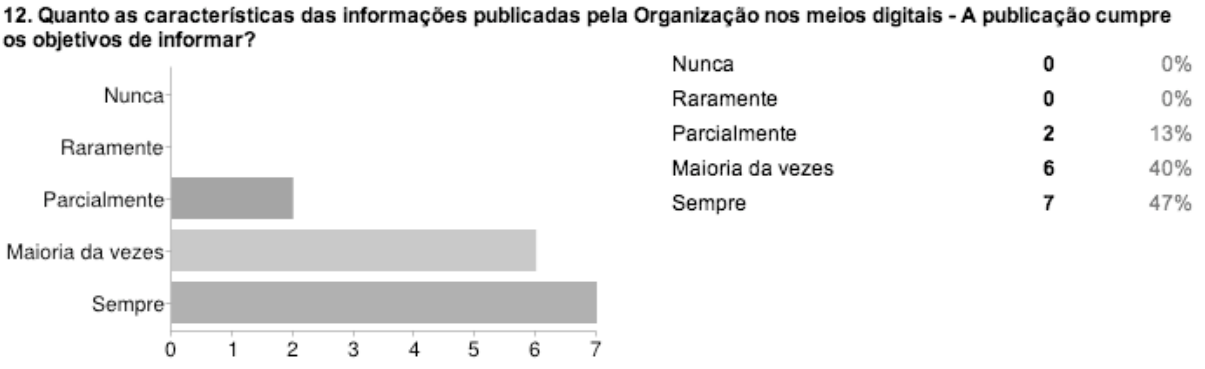


Gráfico 72 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – A publicação cumpre os objetivos de informar?

BRASIL – A publicação cumpre os objetivos de informar?

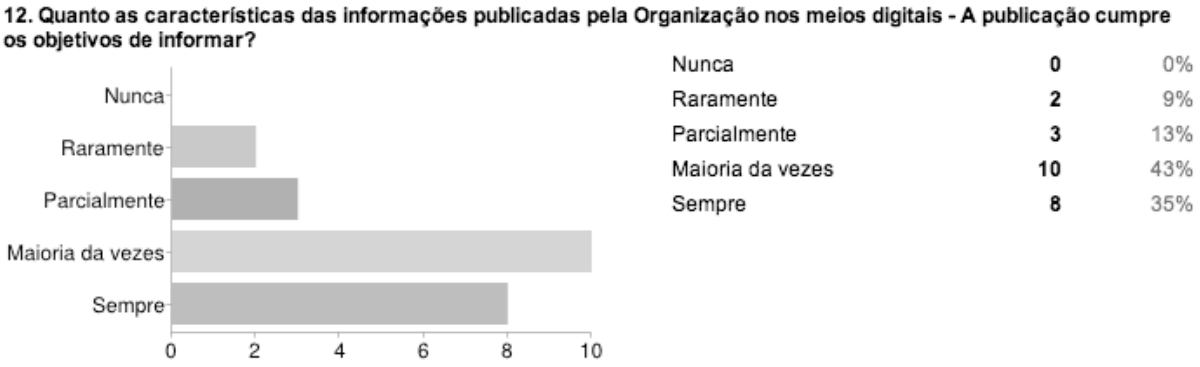


Gráfico 73 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – A publicação cumpre os objetivos de informar?

PORTUGAL - São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências)

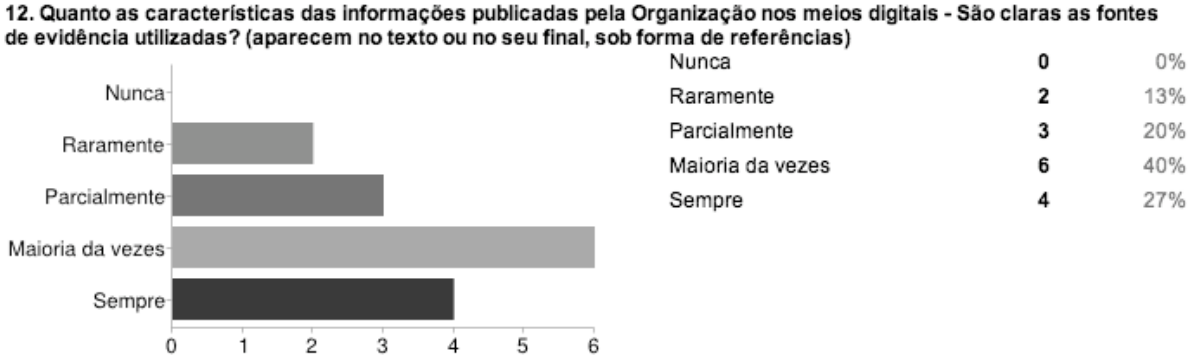


Gráfico 74 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências)

BRASIL - São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências)

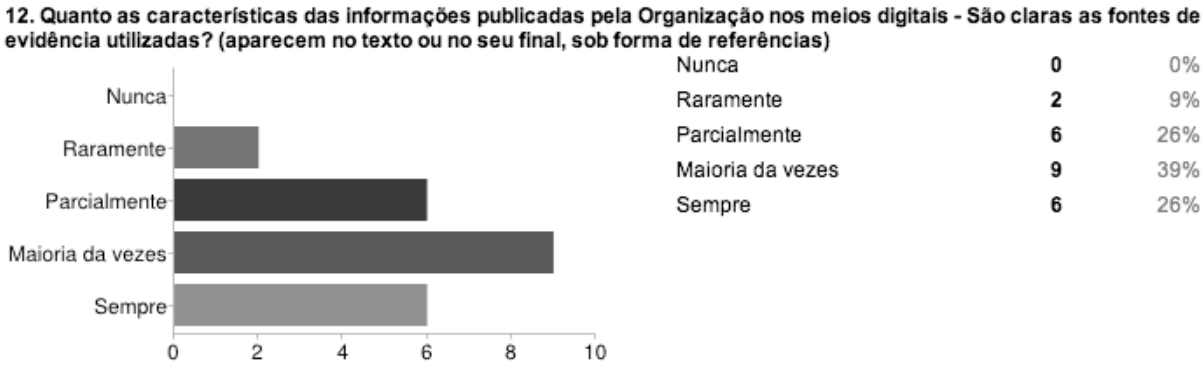


Gráfico 75 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências)

PORTUGAL - São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada)

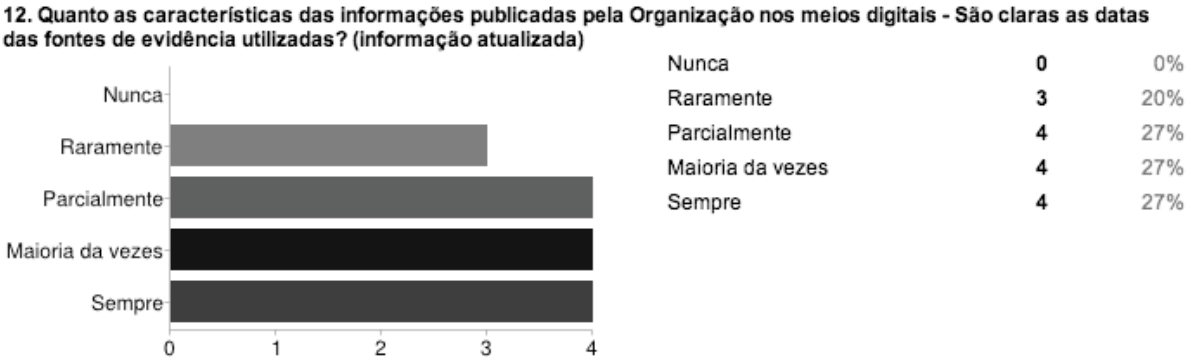


Gráfico 76 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada)

BRASIL - São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada)

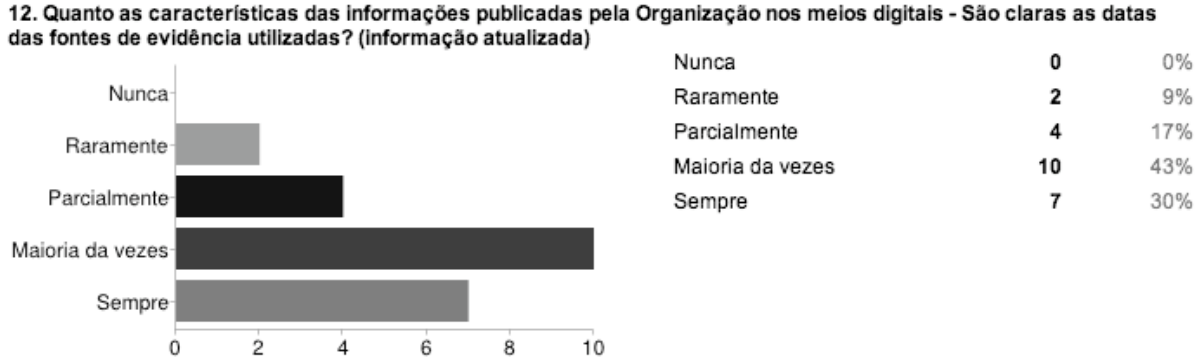


Gráfico 77 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada)

PORTUGAL - É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos)

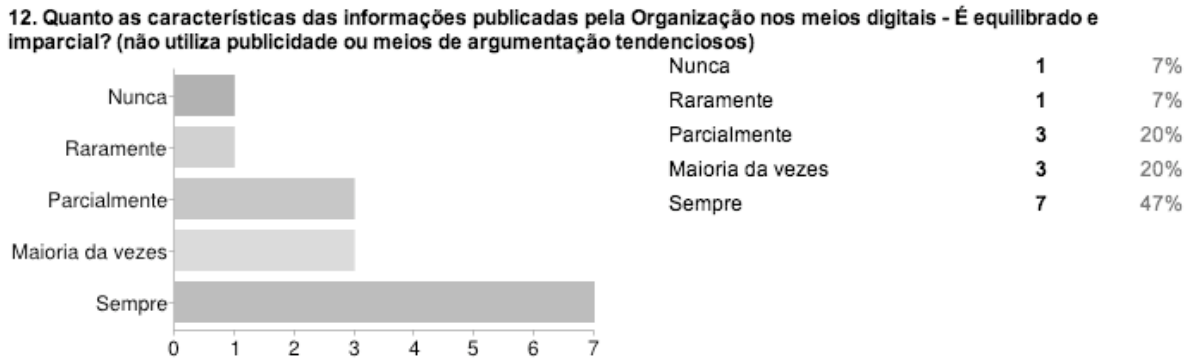


Gráfico 78 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos)

BRASIL - É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos)

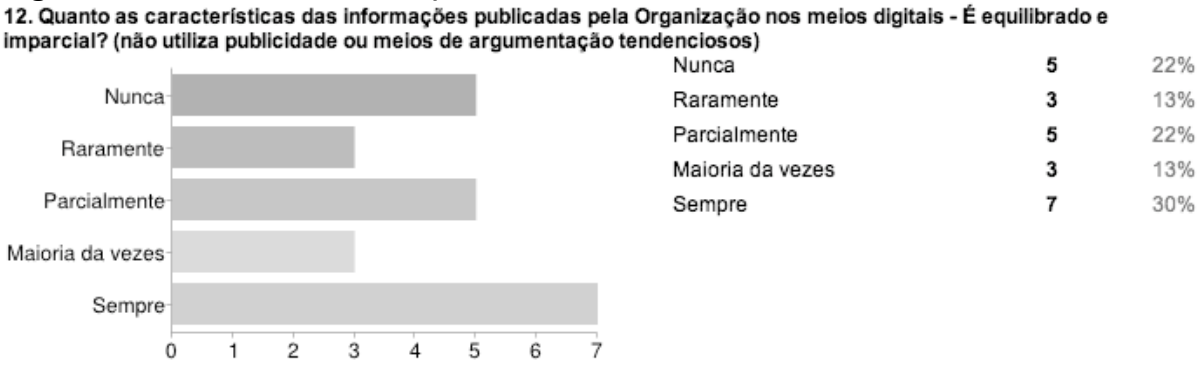


Gráfico 79 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos)

PORTUGAL - Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes

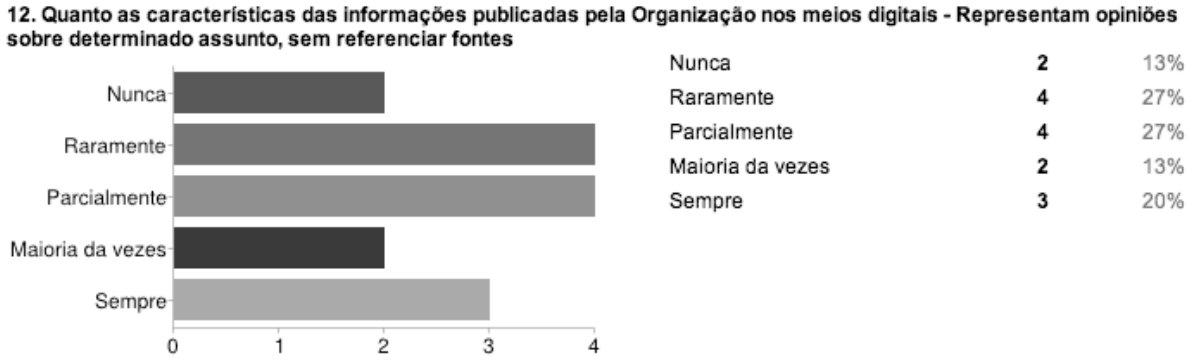


Gráfico 80 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes

BRASIL - Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes

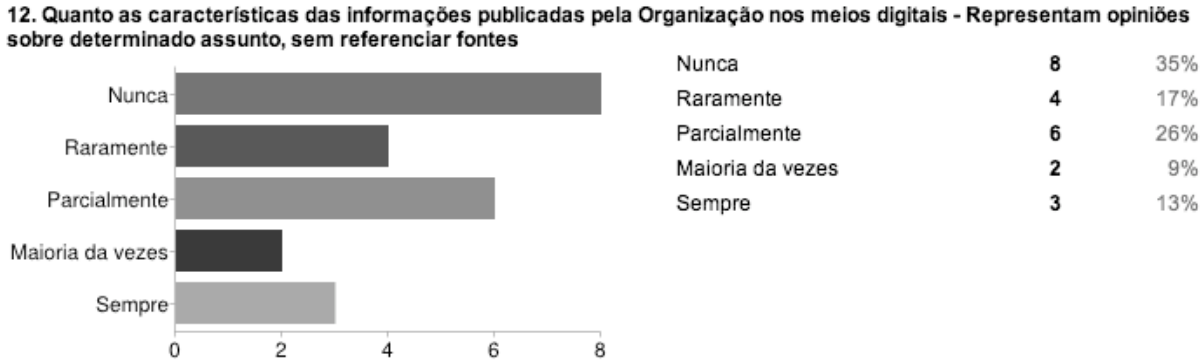


Gráfico 81 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes

PORTUGAL - Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas

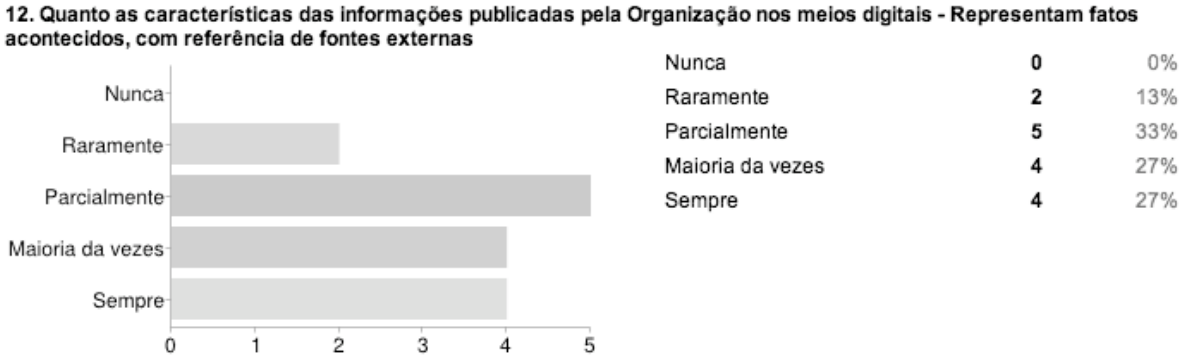


Gráfico 82 - Questão 12 do teste PT: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas

BRASIL - Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas

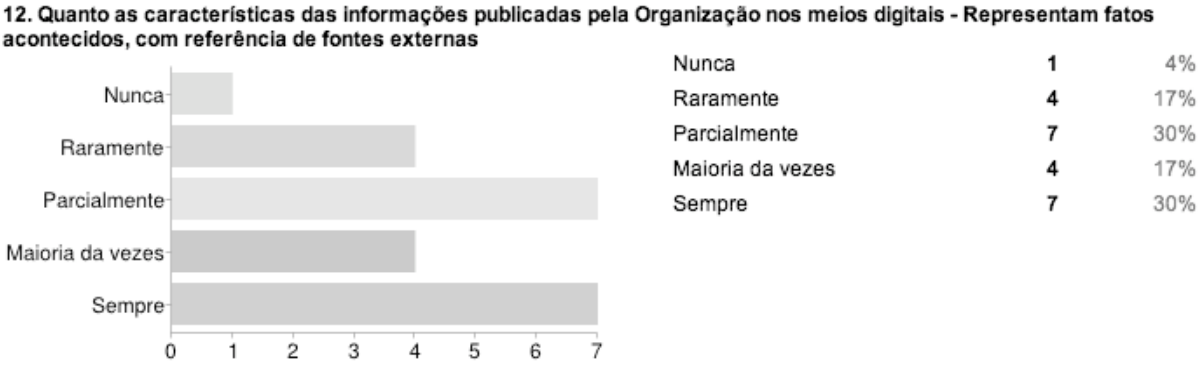


Gráfico 83 - Questão 12 do teste BR: quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais – Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas

Questão 13 – Utilizam algum tipo de *cookie* nas plataformas digitais da Organização (site, redes sociais, etc.)?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Como texto de apoio aparece uma definição para o elemento citado: *Cookie* - coletar informações dos utilizadores/visitantes das plataformas digitais, como forma de personalizar o sistema, rastrear conteúdo visitado ou memorizar conteúdo/login.

PORTUGAL

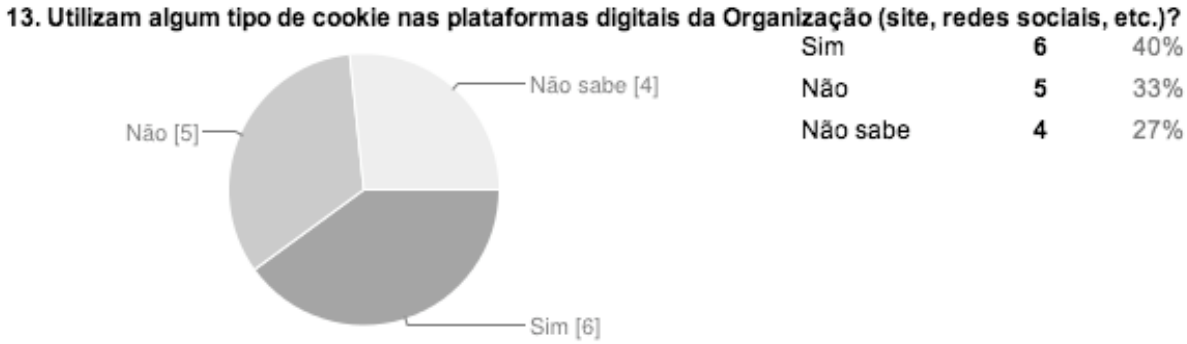


Gráfico 84 - Questão 13 do teste PT: utilizam algum tipo de *cookie* nas plataformas digitais da Organização (site, redes sociais, etc.)?

BRASIL

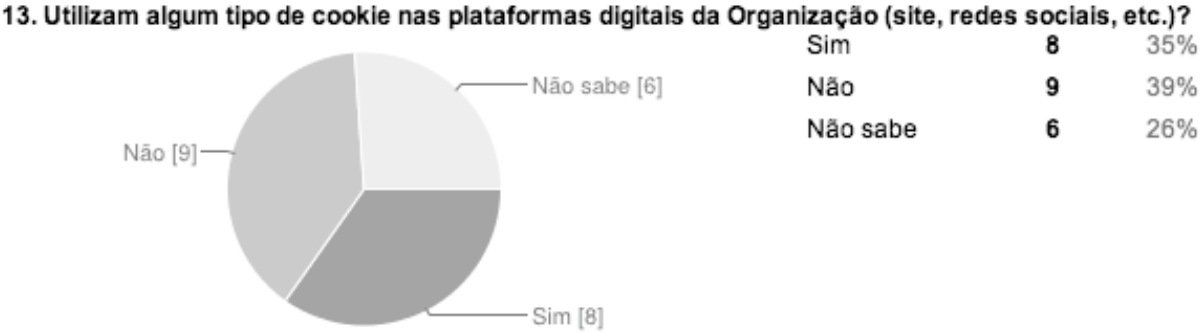


Gráfico 85 - Questão 13 do teste BR: utilizam algum tipo de *cookie* nas plataformas digitais da Organização (site, redes sociais, etc.)?

Questão 14 - Se sim, qual *cookie* utilizado?

Possui como caraterísticas: pergunta semi-aberta, opcional (atrelada a resposta anterior) e múltiplas respostas.

Procura identificar se utilizam esta ferramenta como produção de indícios do comportamento informacional dos usuários/utilizadores das plataformas digitais da organização.

As opções são: personalizar o site/sistema para o usuário/utilizador; rastrear conteúdo visitado; memorizar *login* ou conteúdo digitado; além da opção outros, a ser preenchido pelo respondente.

PORTUGAL

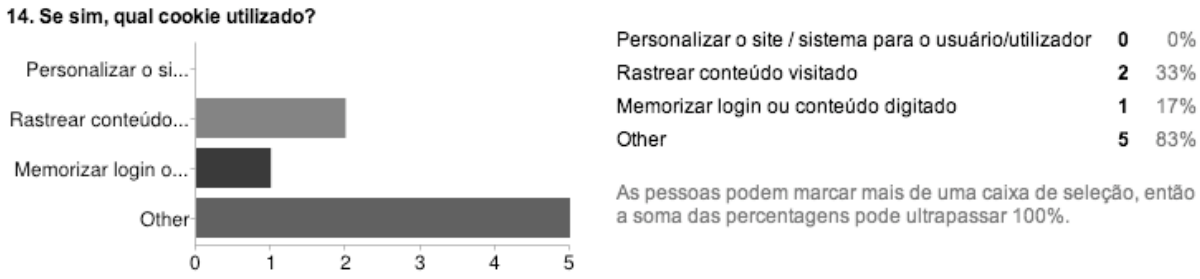


Gráfico 86 - Questão 14 do teste PT: se sim, qual *cookie* utilizado?

BRASIL

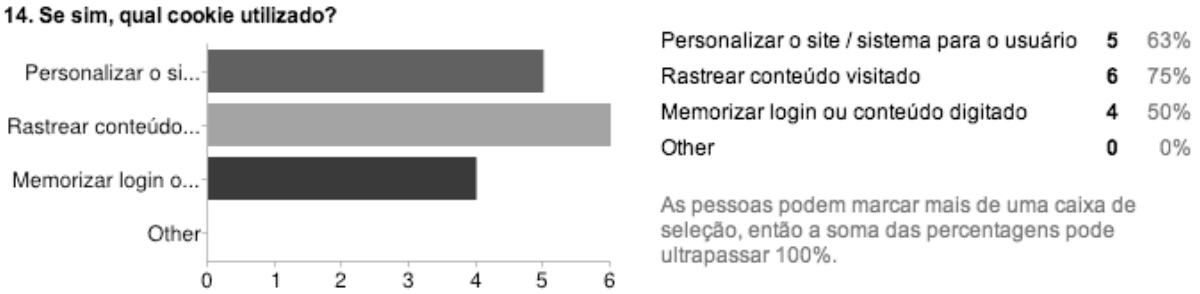


Gráfico 87 – Questão 14 do teste BR: se sim, qual *cookie* utilizado?

Questão 15 - A organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Como texto de apoio aparece: para isto, a organização precisa ter adquirido a certificação junto a uma autoridade certificadora oficial.

Aqui queremos saber da produção da informação como prova e sua legitimação a partir das ferramentas digitais citadas na pergunta.

PORTUGAL

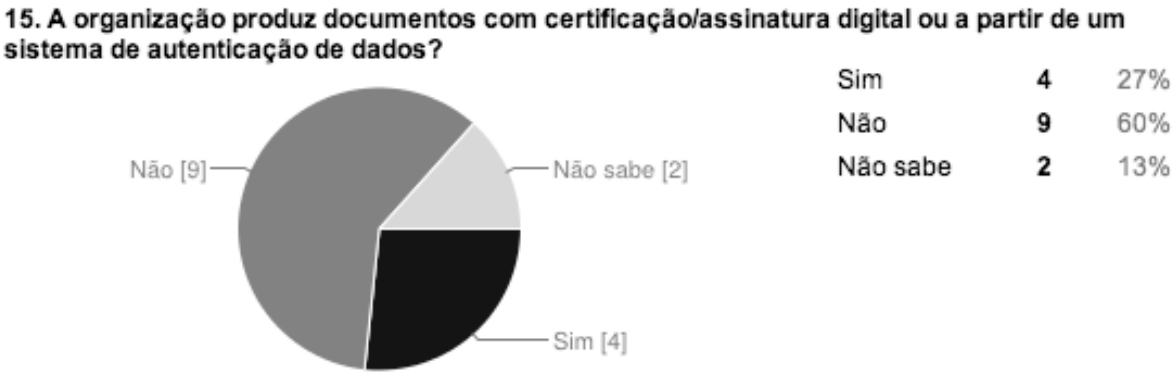


Gráfico 88 - Questão 15 do teste PT: a organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados?

BRASIL



Gráfico 89 - Questão 15 do teste BR: a organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados?

Questão 16 – Se sim, qual (is) documentos?

Possui como caraterísticas: pergunta aberta e opcional (atrelada a resposta anterior).

Foram identificados documentos em suas definições gerais como: CNPJ, certificações e atestados (Brasil) e documentos institucionais e diversos (Portugal).

Questão 17 - A organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Procura identificar se a organização possui o hábito de utilizar documentos com assinatura e certificação digital, característica da informação como prova, provindos de outras instituições e órgãos.

PORTUGAL



Gráfico 90 - Questão 17 do teste PT: a organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital?

BRASIL



Gráfico 91 - Questão 17 do teste BR: a organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital?

Questão 18 – Se sim, qual (is) documentos?

Possui como caraterísticas: pergunta aberta e opcional (atrelada a resposta anterior).

Entre as respostas das organizações foram identificados documentos em sua denominação geral, como: certificados, ofícios e relatórios no Brasil e documentos institucionais em Portugal.

Questão 19 - Assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e múltiplas respostas.

Procuramos descobrir os elementos de memória ligados a recuperação e preservação da informação utilizados pelas ONGs.

Aqui o respondente pode assinalar as opções que sua organização possui ou se não adota nenhuma delas: I. *backup* dos dados; II. *software* de busca com informação indexada (banco de dados, repositório digital); III. uso de padrões abertos dos documentos digitais (XML, ODT, PDF/A, etc.); IV. existência de um plano de preservação de informações e documentos digitais; V. não adota nenhuma das medidas mencionadas.

PORTUGAL

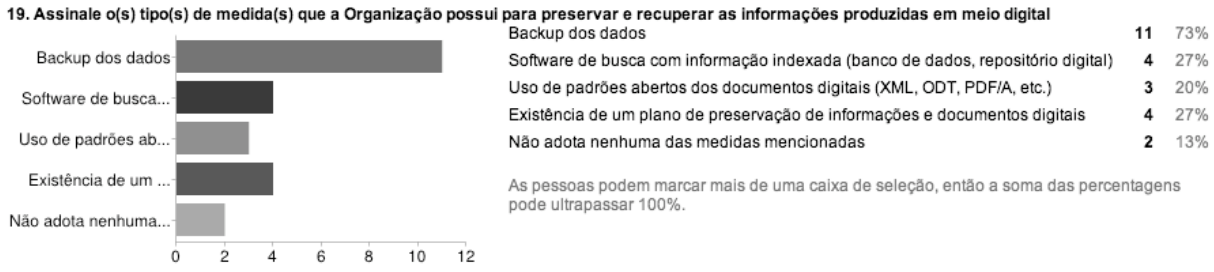


Gráfico 92 - Questão 19 do teste PT: assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital

BRASIL

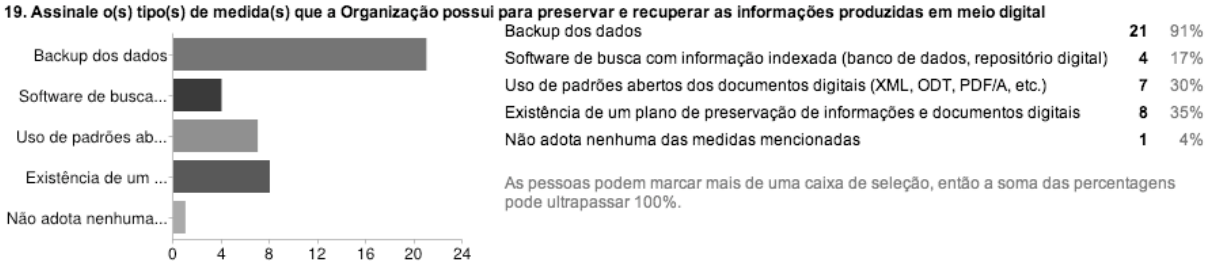


Gráfico 93 - Questão 19 do teste BR: assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital

Questão 20 - Na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por ferramenta).

Nesta questão o objetivo é detetar como o respondente atribui valor às ferramentas, mais as vantagens decorrentes delas em relação às necessidades informacionais do seu trabalho nas organizações.

As ferramentas analisadas são: certificação/assinatura digital; *cookies* (coletar informações dos usuários/utilizadores); sistemas interativos (comentários dos usuários/utilizadores, compartilhamento); sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo); *backup* dos dados.

PORTUGAL – Certificação/Assinatura digital



Gráfico 94 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Certificação / Assinatura digital

BRASIL – Certificação/Assinatura digital

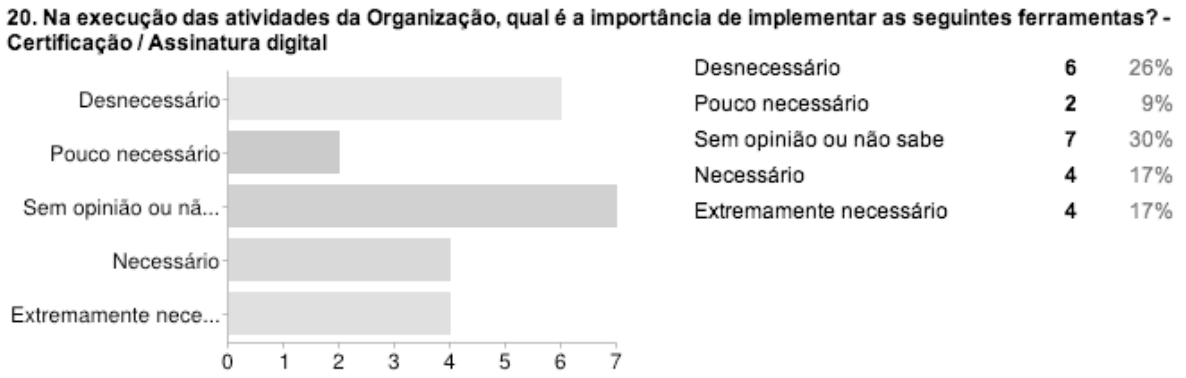


Gráfico 95 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Certificação / Assinatura digital

PORTUGAL - *Cookies* (coletar informações dos usuários)

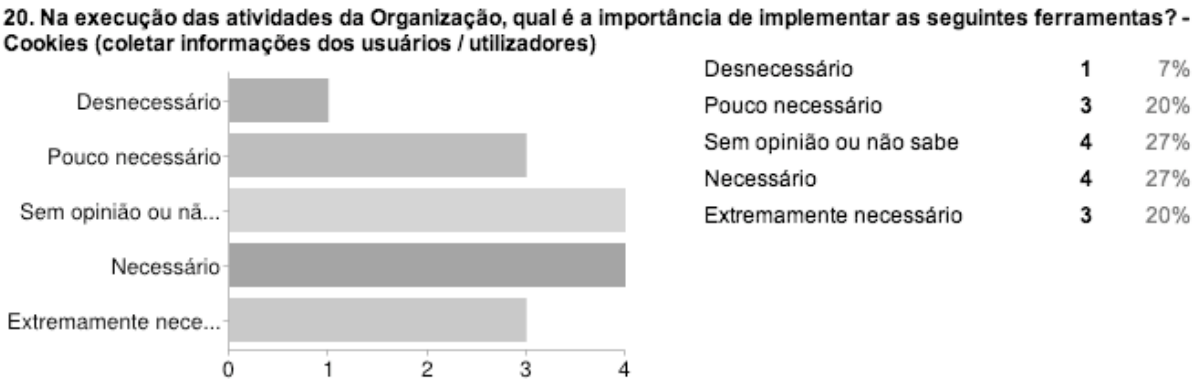


Gráfico 96 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Cookies* (coletar informações dos usuários)

BRASIL - *Cookies* (coletar informações dos usuários)

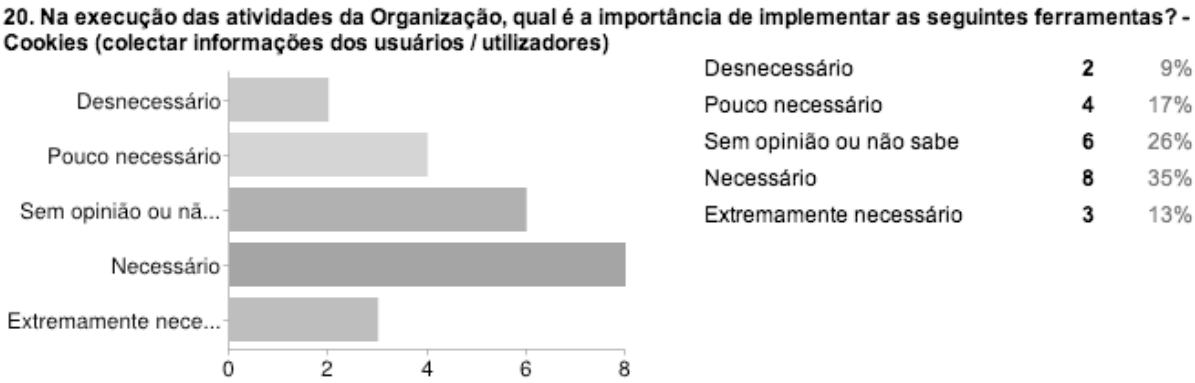


Gráfico 97 – Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Cookies* (coletar informações dos usuários)

PORTUGAL - Sistemas interativos (comentários dos usuários, compartilhamento)

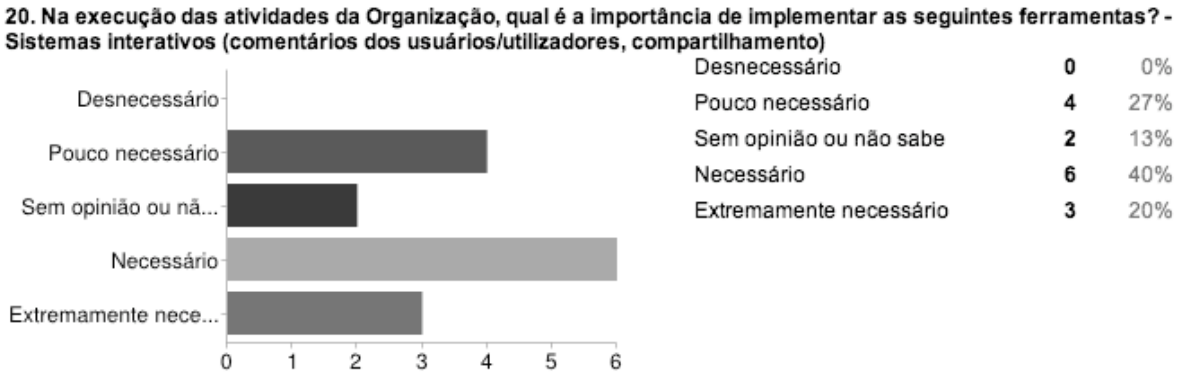


Gráfico 98 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – Sistemas interativos (comentários dos usuários, compartilhamento)

BRASIL - Sistemas interativos (comentários dos usuários, compartilhamento)

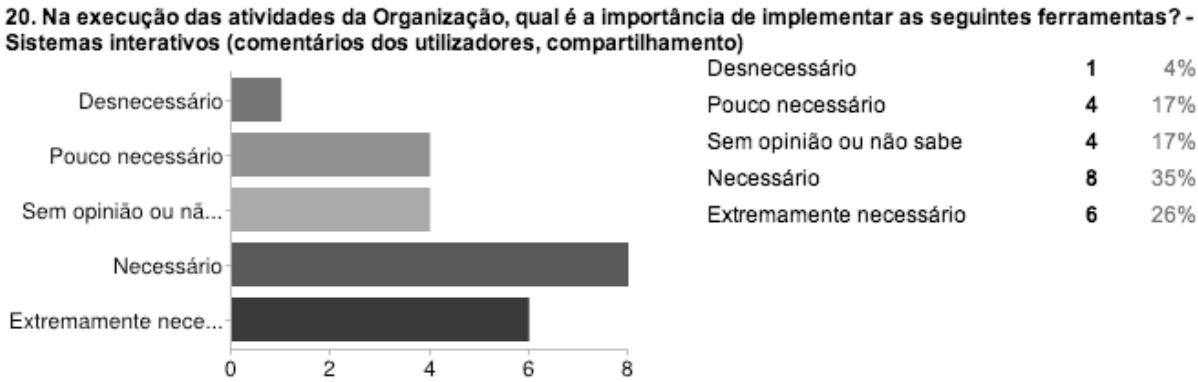


Gráfico 99 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – Sistemas interativos (comentários dos usuários, compartilhamento)

PORTUGAL - Sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo)

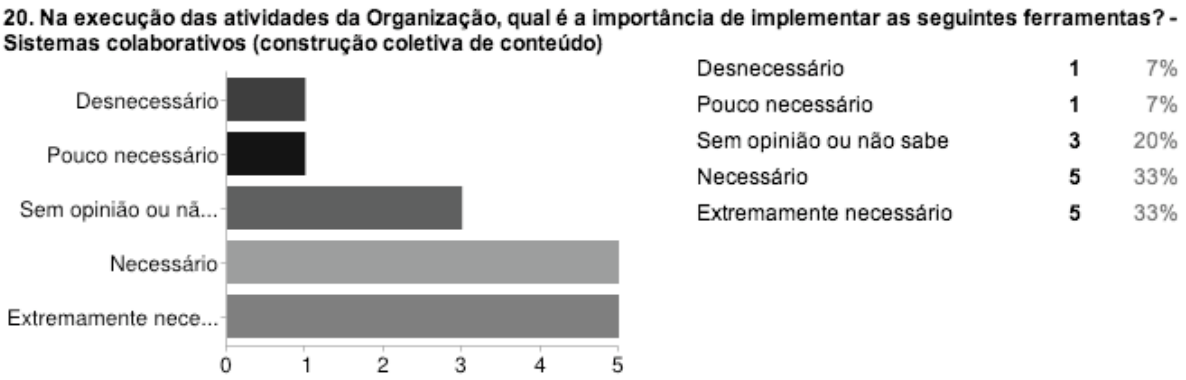


Gráfico 100 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo)

BRASIL - Sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo)

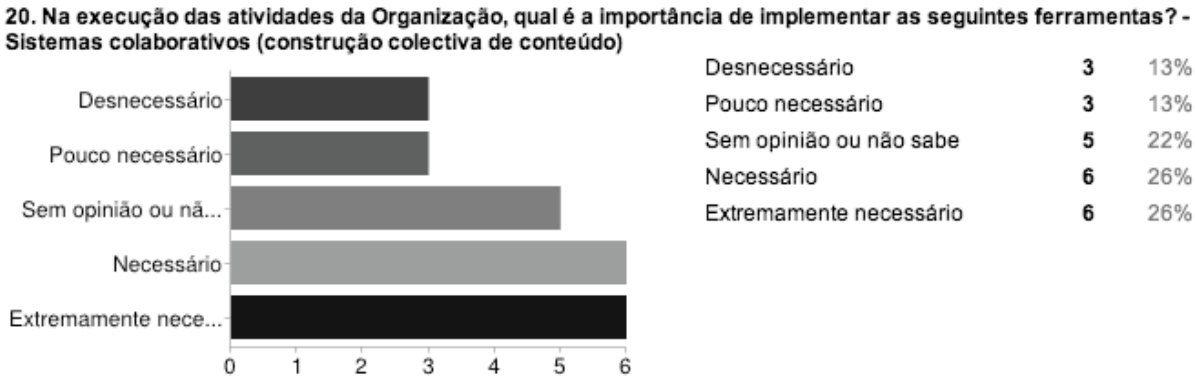


Gráfico 101 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? Sistemas colaborativos (construção coletiva de conteúdo)

PORTUGAL – *Backup* dos dados

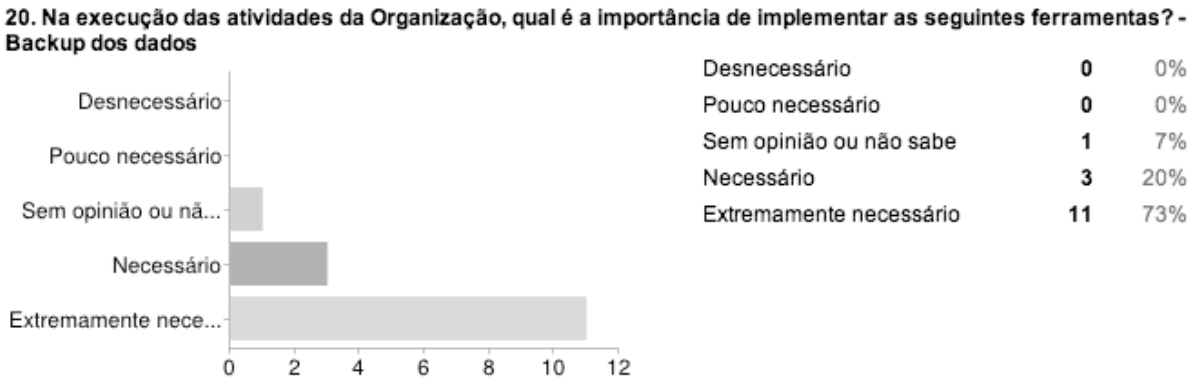


Gráfico 102 - Questão 20 do teste PT: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Backup* dos dados

BRASIL – *Backup* dos dados

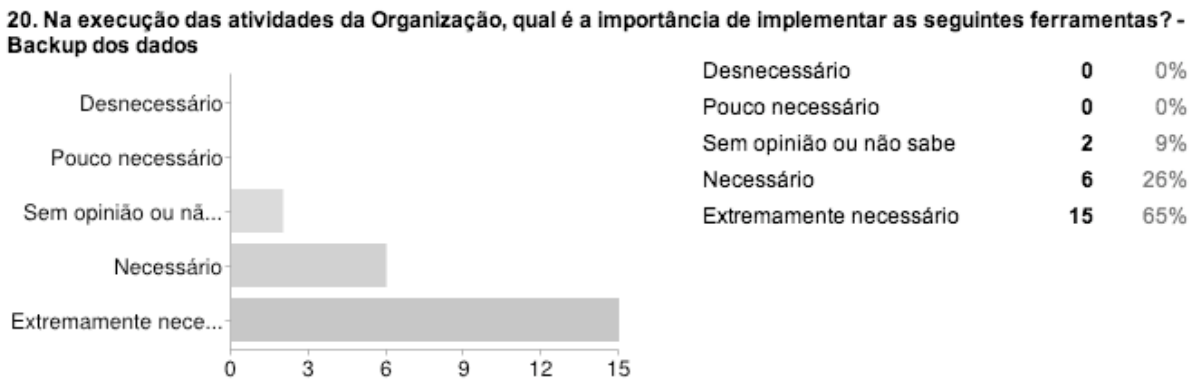


Gráfico 103 - Questão 20 do teste BR: na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas? – *Backup* dos dados

Questão 21 - Fazem análise de estatísticas de acesso do *site* ou redes sociais da Organização?

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Como texto de apoio foi proposto - Exemplo: uso de ferramentas como Google Analytics, Webalizer, entre outros, para melhoria dos meios de comunicação.

Aqui medimos o quanto as organizações usam de inferências sobre os indícios para melhorar as plataformas digitais.

As respostas possíveis foram: Sim, do *site* e redes sociais; Sim, somente *site*; Sim, somente redes sociais; Não; Não sabe / sem opinião.

PORTUGAL

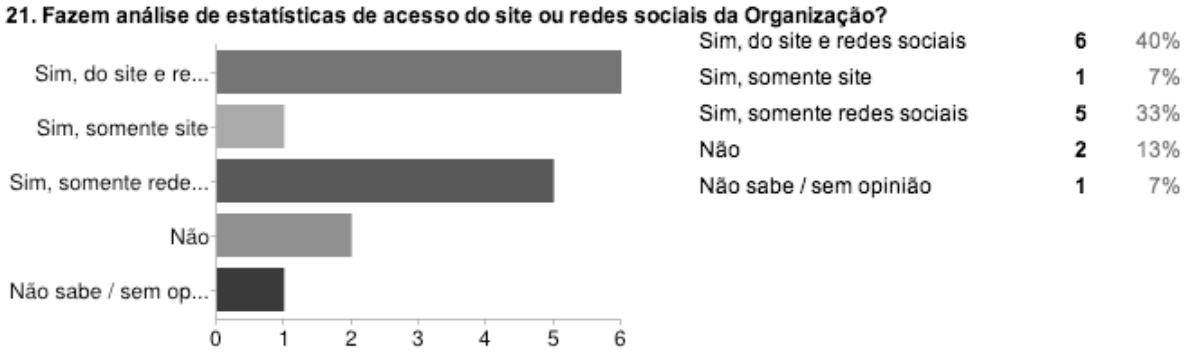


Gráfico 104 - Questão 21 do teste PT: fazem análise de estatísticas de acesso do *site* ou redes sociais da Organização?

BRASIL

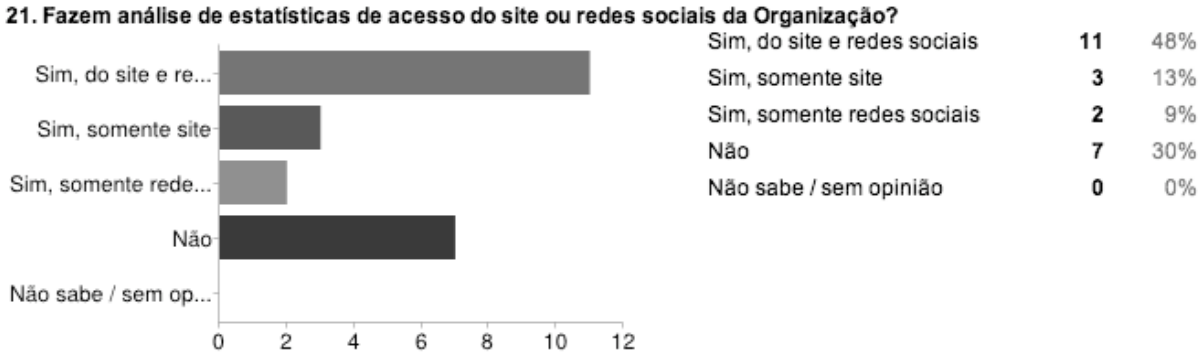


Gráfico 105 - Questão 21 do teste BR: fazem análise de estatísticas de acesso do *site* ou redes sociais da Organização?

Questão 22 - As informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Esta pergunta tem caráter subjetivo e propõe avaliar como o respondente enxerga as caraterísticas das informações produzidas, no quesito opiniões *versus* fatos. Mede do grau 1, discordo plenamente da afirmação até grau 5, concordo plenamente com a afirmação.

PORTUGAL

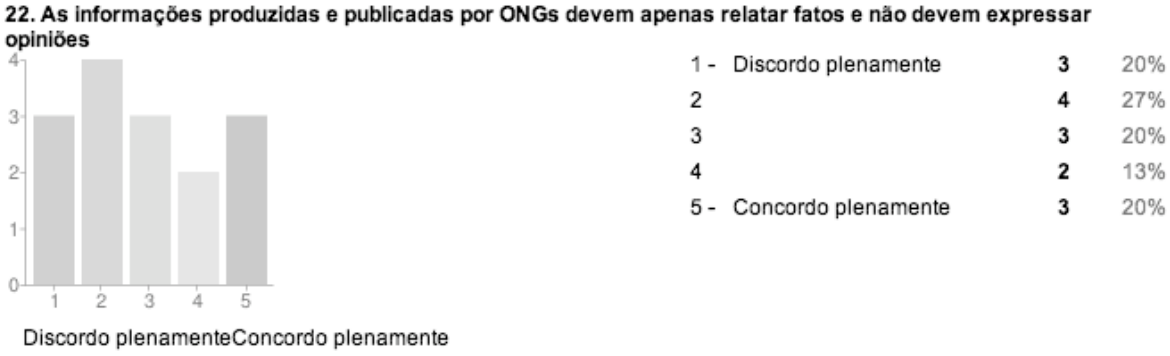


Gráfico 106 - Questão 22 do teste PT: as informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões

BRASIL

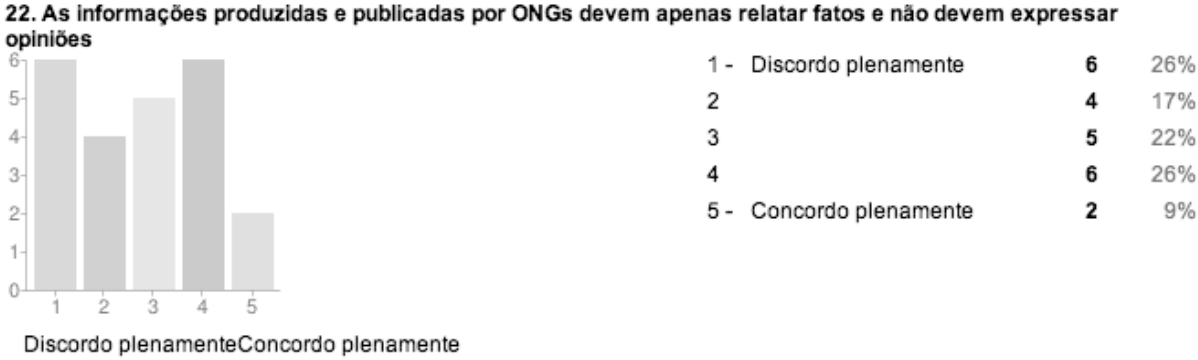


Gráfico 107 - Questão 22 do teste BR: as informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões

Questão 23 - Acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Esta pergunta também tem caráter subjetivo e, a exemplo da pergunta anterior, propõe avaliar como o respondente enxerga as caraterísticas das informações produzidas, com mais uma afirmação, desta vez relativa a credibilidade das fontes. Mede do grau 1, discordo plenamente da afirmação até grau 5, concordo plenamente com a afirmação.

PORTUGAL

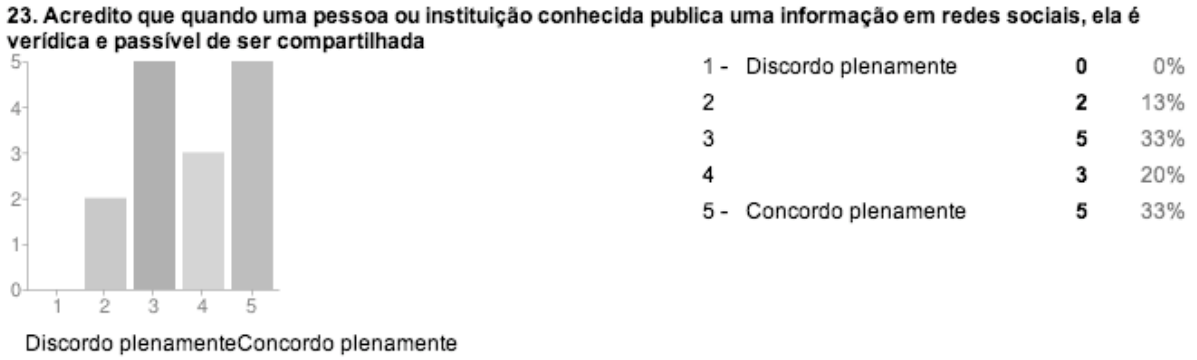


Gráfico 108 - Questão 23 do teste PT: acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada

BRASIL

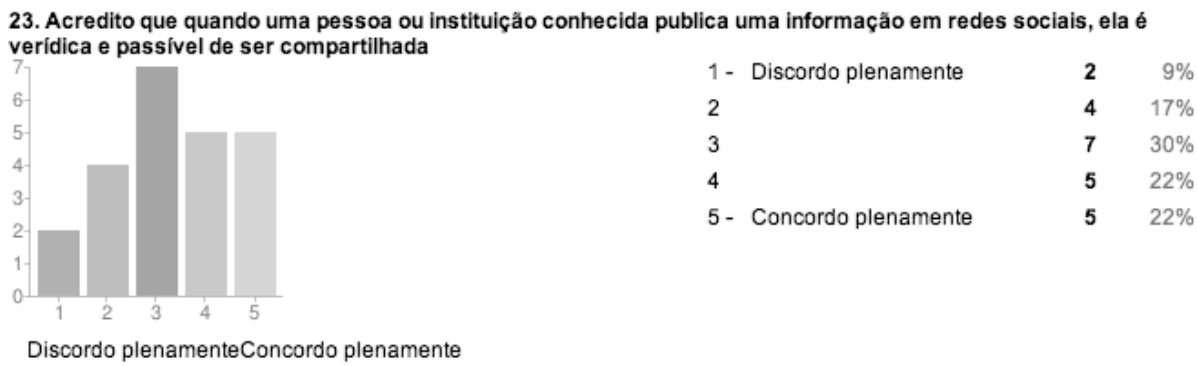


Gráfico 109 - Questão 23 do teste BR: acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada

Questão 24 - Retificação de informações publicadas nos ultimos 12 meses

Possui como caraterísticas: pergunta fechada, obrigatória e única resposta.

Como texto de apoio aparece: Informação publicada erroneamente e corrigida posteriormente.

As opções foram: Nenhuma; 1 – 3 vezes; 4 – 8 vezes; 9 – 20 vezes; Mais de 20 vezes; Não sabe / sem opinião.

Esta questão visa medir o número de retificações de informações publicadas. Uma vez que uma desinformação ou falha na informação (*misinformation*) é disseminada, contribui para o aumento do índice deste tipo de informações, visto as potencialidades de compartilhamento na *web* pelos demais usuários/utilizadores.

PORTUGAL



Gráfico 110 - Questão 24 do teste PT: retificação de informações publicadas nos últimos 12 meses

BRASIL

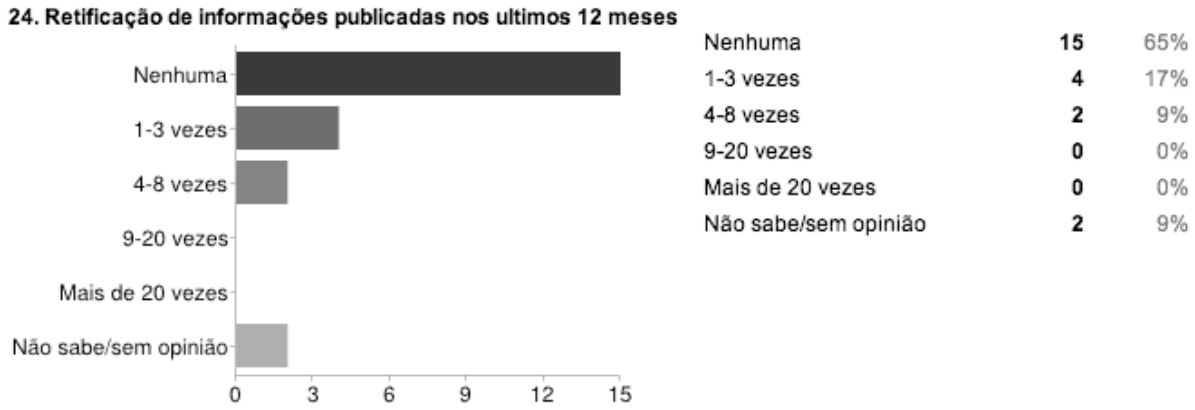


Gráfico 111 - Questão 24 do teste BR: retificação de informações publicadas nos últimos 12 meses

Questão 25 - Comentários sobre o tema de pesquisa

Possui como caraterísticas: Pergunta aberta e opcional.

Como texto de apoio: Sugestões, comentários, complemento de informações, etc.

Diversas organizações se interessaram pelo tema através de seus comentários, acharam necessário e pertinente a pesquisa e solicitaram retorno com os resultados de investigação, além de questões da ordem prática, como orientações para melhorar a organização, recuperação e comunicação da informação digital.

Questão 26 - E-mail de contato da Organização

Possui como caraterísticas: pergunta aberta e opcional.

Como texto de apoio informamos: para ter acesso aos resultados da pesquisa.

A partir destas informações levantadas traçamos um perfil de como é a presença destas organizações na infosfera digital e como produzem evidência, mas também indício e prova, nas plataformas digitais.

4.2.3 Perfil da produção de evidência em plataformas digitais

Traçando um perfil a partir da pesquisa, vemos que grande parte dos responsáveis pela produção e comunicação da informação gerada pelas organizações possui licenciatura/graduação ou grau superior a este (80% em Portugal e 83% no Brasil).

Já quanto ao perfil etário, Portugal e Brasil são distintos, o primeiro composto de jovens, enquanto o segundo com uma faixa etária mais elevada. Enquanto 73% dos respondentes de Portugal tem entre 25 e 44 anos, 56% provenientes do Brasil situam-se na faixa entre 35 e 54 anos, sendo que a grande maioria (43%) ficam entre 45 e 54 anos.

O computador de mesa e o computador portátil são os principais dispositivos utilizados nas atividades, 60% das organizações para ambos os dispositivos em Portugal e 91% e 61%, respetivamente, no Brasil.

Nas preferências de aplicativos ou serviços utilizados pelas organizações na comunicação digital, apesar da revolução das redes sociais e dos meios colaborativos de partilha e construção de conteúdo, como os *blogs*, o *e-mail* permanece em primeiro lugar na frequência de uso. Em Portugal 100% dos respondentes acessam o *e-mail* todos os dias, várias vezes ao dia, enquanto que no Brasil, 83% acessam diversas vezes ao dia.

Contudo, as redes sociais também têm uma frequência bastante alta, 93% dos respondentes em Portugal utilizam, ao menos uma vez ao dia (80% várias vezes ao dia), enquanto que no Brasil 57% (das quais 48% várias vezes ao dia). Mensagens instantâneas e *chats* também têm um grande uso, várias vezes diariamente (67% em Portugal e 57% no Brasil).

Por outro lado, *microblogs* (Twitter) e *blogs* institucionais não constituem-se em preferência de uso por ambos países, as organizações portuguesas, com 73% e 53%, respetivamente, não os utilizam e as brasileiras com 70% e 57% de não uso, igualmente.

Comunicações via videoconferência (*Skype*) não são muito utilizadas pelas organizações brasileiras (57% não usam), enquanto que em Portugal houve uma homogeneidade nas respostas (20% não usam; 27% uma vez por semana; 27% várias vezes na semana, mas não todos os dias; 13% uma vez ao dia e 13% várias vezes ao dia), que pode ter relação com uma necessidade de comunicação síncrona com maior interatividade que as mensagens instantâneas e *chats*. As organizações portuguesas com abrangência nacional ou que atendam outros países, nomeadamente do continente Africano, também dependem mais deste meio ante a impossibilidade de reuniões presenciais.

Sobre as fontes de informação, três respostas extremas chamaram a atenção, quanto as páginas de busca, redes sociais e enciclopédia/fóruns temáticos. No Brasil, 61% das organizações, quando precisam buscar informação, tem como primeira opção as páginas de busca[53]. Em Portugal, 33% procuram em *sites* de busca em primeiro lugar e 33% em segundo lugar, totalizando 66%.

[53] Com clara vantagem do Google sobre as demais páginas de buscas, o que demonstra uma dependência muito forte e perigosa de uma única empresa de site de busca (O google.com é o

Por outro lado, somente 20%, em Portugal, e 17% no Brasil, classificaram os *sites* de busca como últimas fontes de informação a serem procuradas (4º lugar - 7% e 4%, respetivamente, e 5º lugar – 13% para ambos). Isto demonstra um costume em procurar diretamente a informação nestas plataformas e na confiança nos *rankings* de classificação de relevância da informação elaborados pelas mesmas.

As redes sociais nas organizações, em Portugal, não foram em nenhum momento listadas como primeira fonte de informação a ser procurada (0%), enquanto que apenas 13% a elegeram como segunda fonte de informação. Há uma rejeição muito grande desta informação como fonte para executar suas atividades profissionais, a ponto de 40% classificarem-na como última fonte a ser buscada.

Entretanto, no Brasil, as redes sociais[54] são fontes primeiras e segundas de consulta em 39% das vezes, 22% e 17%, respetivamente, e possuem uma rejeição muito menor, onde somente 13% a classificaram como quinta e última fonte de informação a ser buscada.

Nas fontes de informação do tipo enciclopédia digital (*Wikipedia*) e fóruns temáticos houve, em Portugal, um índice de rejeição grande, pois 40% classificaram como última fonte a ser pesquisada. Entretanto 40% situaram-na como primeira e segunda fonte de informação, 20% e 20%, respetivamente.

No Brasil uma pequena parte indicou-a como primeira fonte (17%), mas uma grande parcela a classificou como segunda fonte de informação (35%), possivelmente como complementação da primeira pesquisa de informação.

Os arquivos, bibliotecas e repositórios digitais foram o que tiveram a média mais aproximada entre os dois países e também os maiores índices como primeira fonte de informação a ser pesquisada, 33% em Portugal e 35% no Brasil, com a mencionada exceção dos sites de busca no Brasil, atingindo 61%.

Contudo, 40% dos respondentes em Portugal e 43% do Brasil colocaram os arquivos, bibliotecas e repositórios digitais como quarta e quinta fontes de informação, portanto, nas últimas colocações, respetivamente, 20% e 20% em Portugal, 17% e 26% no Brasil. Isto pode demonstrar não só uma preferência ou

---

endereço de internet mais acessado do mundo, o Chinês baidu.com é o 5º colocado, enquanto que o concorrente bing.com da Microsoft só aparece em 24º lugar, conforme o ranking Alexa. http://www.alexa.com/topsites (Acessado em outubro 24, 2012).

[54] Acrescentamos aqui a grande abrangência que a rede social Facebook alcançou nos últimos anos no Brasil, chegando a destronar o Google como site mais acessado, ao contrário das medições portuguesas e globais, conforme pesquisa no ranking Alexa.http://www.alexa.com (Acessado em outubro 25, 2012).

adequação as necessidades informacionais mas por vezes, também, a inexistência de tais estruturas na organização.

Para além disto, a pesquisa também demonstra que as informações em suporte digital, fora raras exceções, preenchem sempre ou a maioria das vezes (considerando a opção “mais de 70% das vezes”) as necessidades informacionais em Portugal (93%) e no Brasil (96%).

Quanto aos elementos auxiliares da evidência, utlizados para produzir a informação no site, 53% das organizações portuguesas não tem por hábito conferir a informação com outras fontes, antes de disponibilizá-las (considerando as opções de resposta “nunca” ou “menos de 30% das vezes”). Entretanto, 66% delas utilizam citações de dados científicos ou referências frequentemente (opção “mais de 70% das vezes”) na produção desta evidência.

A maior parte das organizações portuguesas e brasileiras disponibilizam informações de contato: 73% e 65%, respetivamente, fazem isto com regularidade (opções “sempre ” ou “mais de 70% das vezes”).

O *design* profissional do site para disponibilizar as informações, que traz credibilidade pelo formato de apresentação da informação, é frequente em 80% das plataformas digitais portuguesas (optaram por “sempre” ou “mais de 70% das vezes”), sendo que em 60% das vezes este fator sempre é levado em conta, fato menos importante para as plataformas brasileiras, onde somente 17% utiliza sempre um *design* profissional, quanto a aparência.

A revisão ortográfica, outro ponto relacionado com a apresentação da informação, é importante para organizações de ambos os países, 80% em Portugal e 74% no Brasil realizam com assiduidade (opções “sempre” e “mais de 70% das vezes”), bem como uso de recursos interativos (comentários de usuários/utilizadores, produção colaborativa de conteúdo), 53% e 61%, links externos para instituições de renome (aumentando a credibilidade), 80% e 65% e uso de outras fontes para verificar a veracidade das fontes, 80% e 60%, em Portugal e no Brasil, respetivamente.

Em 93% das plataformas digitais portuguesas e 78% das brasileiras, a autoria é frequentemente (optaram por “sempre” ou “mais de 70% das vezes”) inclusa no texto. Esta frequência também é observada na inclusão da data de criação e/ou atualização da informação em 73% das organizações portuguesas e 69% das brasileiras.

Esta tendência também pode ser vista no comportamento informacional pois, para 73% das ONGs portuguesas e 83% das ONGs brasileiras que responderam a pesquisa é importante procurar saber a autoria de um site.

Apontamos, também, que somente 26% das organizações portuguesas pesquisadas utilizam regularmente (opções “sempre” ou “mais de 70% das vezes”) as *tags* (palavras-chave) para recuperar conteúdo, enquanto que este índice no Brasil sobe para 44%.

Quanto ao grau de certeza sobre as informações produzidas e utilizadas pelas organizações foram indicados em cinco níveis de vigilância epistêmica, necessários para uma melhor evidência (desde as afirmações “apesar de tudo/contra o senso comum” até “sem dúvida/evidentemente”).

Os níveis de uma das extremidades - “apesar de tudo/contra o senso comum” e “talvez” - foram os que tiveram menor percentual de resposta em todos os tipos informacionais avaliados (de acordo com a função da informação), enquanto que na outra ponta, “é claro/lógico” e “sem dúvida/evidentemente” lideraram as respostas, nomeadamente as informações do tipo administrativas/burocráticas (54% Portugal e 69% Brasil), Técnica – atividades-fim da organização (87% Portugal e 83% Brasil) e Técnica – atividades-fim produzidas por outras organizações (66% Portugal e 52% Brasil).

As informações do tipo “notícias produzidas por terceiros” tiveram como escolha mais frequente a opção “possivelmente”, com 40% em Portugal e 35% no Brasil, demonstrando uma vigilância crítica sobre informações das quais a fonte é menos credível de veracidade.

Também na auto-avaliação crítica das informações disponibilizadas e seu grau de evidência temos alguns pontos interessantes de análise.

Os objetivos da informação são expostos claramente (informados no início do texto), “sempre” ou a “maioria das vezes”, em 73% das organizações portuguesas e 78% das brasileiras. Este alto índice também é encontrado em relação ao cumprimento do objetivo de informar, 87% em Portugal e 78% no Brasil, e clareza sobre as fontes utilizadas, referências que aparecem durante o texto ou no final, com 67% em Portugal e 65% no Brasil.

Em relação a evidência da situação informacional (datas de criação/ atualização da informação), há um grau maior de adesão nas plataformas brasileiras, onde 73% utilizam este elemento “sempre” ou a “maioria das vezes”,

contra 54% das organizações portuguesas. De outro modo, os respondentes das plataformas portuguesas consideram que a maioria das informações produzidas e disseminadas são equilibradas e imparciais, no sentido de não utilizar publicidade ou meios de argumentação tendenciosos, cerca de 67% pensam desta forma. O indíce no Brasil é menor, 43% pensam da mesma forma.

Quando perguntados se vêm as informações divulgadas em seus meios digitais como representações de opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes, 54% em Portugal situaram-se em um grau médio (entre “parcialmente” e “raramente”), enquanto que 35% no Brasil classificaram como nunca. Isto demonstra por um lado uma preocupação em mencionar as fontes, mas também uma recusa ou não-aceitação do caráter opinativo que as informações podem possuir.

Aliada a esta questão, fora perguntado se as informações nos meios digitais representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas, onde quase todas as respostas se situaram entre “parcialmente”, “maioria das vezes” e “sempre”, 87% em Portugal e 77% no Brasil, confirmando a importância da informação como representação dos fatos *versus* representação de opiniões.

Na utilização de *cookies* nas plataformas digitais, como forma de levantar indícios sobre o comportamento informacional dos usuários/utilizadores, os números entre Portugal e Brasil foram bem semelhantes onde, respetivamente, 40% e 35% utilizam, 33% e 39% não utilizam e 27% e 26% não souberam informar. Isto demonstra que as organizações ainda podem tirar muito proveito deste tipo de ferramenta para análise dos perfis e necessidades informacionais do seu público, com o intuito de conhecer suas particularidades e de melhoria dos serviços.

Para as organizações no Brasil que usam *cookies*, os tipos mais utilizados foram, em ordem, “rastrear conteúdo visitado” (75%), “personalizar o *site*/sistema para o usuário” (63%) e “memorizar *login* ou conteúdo digitado” (50%), sendo que estas categorias foram suficientes para a pesquisa, já que nenhum marcou a opção outros. Sobre os tipos de *cookies* utilizados em Portugal, curiosamente, 83% marcaram “outros”, mas no momento de escreverem quais tipos de *cookies*, repetiram as mesmas categorias indicadas, revelando que estes respondentes não entenderam como responder a pergunta.

Mesmo assim, destacamos que “personalizar o *site*/sistema para o usuário” foi o item mais preenchido na opção “outros”, pois nenhum respondente marcou

diretamente esta opção, seguido de “rastrear conteúdo visitado”. Ainda 33% selecionaram diretamente a opção “rastrear conteúdo visitado” e, por fim, somente 17% “memorizar *login* ou conteúdo digitado”.

A grande maioria das organizações não utilizam as ferramentas de assinatura digital e certificação digital, em Portugal e no Brasil, tanto nas informações produzidas, 60% e 74%, respetivamente, quanto nas recebidas, 67% e 61%, igualmente, isto sem contar os que marcaram “não sabe”, 13% e 17% na produção e 13% e 22% nos usos de documentos externos, respetivamente.

Os elementos de assinatura e certificação digital podem ser classificados com a necessidade de prova e de legitimação social, pois são aceitos como comprobatórios pelo Estado e órgãos do poder. A circunstância encontrada, indicando a não utilização destas ferramentas, não significa uma não-adequação das organizações perante as novas tecnologias, ou sequer a necessidade da implementação.

Vimos no pré-teste que as organizações já haviam indicado esta ferramenta como desnecessária ou pouco necessária nas suas atividades. Resolvemos medir os usos e não-usos para confirmar ou refutar esta situação. No enquadramento desta investigação, situando-a nas organizações não-governamentais, confirmamos que a assinatura/certificação digital ainda é pouco utilizada. Os poucos documentos relacionados na pergunta aberta, sobre quais documentos são produzidos ou recebidos com certificação/assinatura digital, são relativos, nomeadamente, as atividades administrativas e burocráticas, que trabalham sobre o padrão da prova.

Quanto aos elementos da organização, preservação e recuperação da memória (*backup* dos dados, *softwar*es de busca, formatos de arquivos em padrões abertos e planos de preservação digitais), o destaque, já esperado, ficou para o *backup* de dados pois, 73% das organizações portuguesas e 91% das brasileiras utilizam esta medida. Compreendemos que os usuários/utilizadores já possuem uma conscientização sobre a relevância do *backup* de dados para a segurança e preservação da informação digital.

Entretanto, a não existência de um plano de preservação de informações e documentos digitais prejudica uma melhor prevenção de desastres relativos ao armazenamento desta informação. Destacamos que somente 27% em Portugal e 35% no Brasil aplicam esta medida

A preocupação com o “uso de padrões abertos de formatos de arquivos digitais” também é considerada baixa, 20% Portugal e 30% Brasil. O uso destes formatos facilitaria as futuras migrações de dados para tecnologias mais modernas, além de favorecer a independência quanto ao fornecedor do formato de arquivo e aplicativo de leitura/edição.

Sobre os *softwares* de busca com indexação da informação, como banco de dados e repositórios digitais, que auxiliam numa rápida recuperação da informação, com acréscimo de qualidade nas pesquisas, 27% das organizações portuguesas utilizam, enquanto que no Brasil somente 17% fazem uso. A implementação destas ferramentas, consoante a estrutura da organização, favorece a construção e recuperação da memória, da informação e do seu contexto.

Quanto a necessidade percebida em implementar ferramentas que contribuam para a produção de indícios, evidências e provas digitais, também identificamos algumas tendências: 47% (Portugal) e 35% (Brasil) das organizações consideram “pouco necessário” ou “desnecessário” implementar assinatura/certificação digital para a execução de suas atividades, ao passo que 33% (Portugal) e 34% (Brasil) consideram “necessário” ou “extremamente necessário”, indicando um certo equilíbrio entre as respostas, com maior tendência ao não-uso.

Sobre a implementação dos *cookies*, 27% em Portugal e 26% no Brasil consideraram “pouco necessário” ou “desnecessário”, enquanto que 47% em Portugal e 48% no Brasil acharam “necessário” ou “extremamente necessário” a implementação de *cookies* para coletar informações dos usuários/utilizadores.

Quanto às análises de estatísticas de acesso ao *site* e redes sociais, 40% em Portugal e 48% no Brasil as fazem em ambas plataformas. Quando à análise é feita somente sobre uma das plataformas o Brasil dá preferência para os *sites*, 13% contra 7% de Portugal, enquanto que Portugal escolhe pela análise das estatísticas das redes sociais, 33% contra 9% do Brasil.

Ainda ressaltamos que 30% das organizações brasileiras não realizam qualquer análise estatística de suas plataformas digitais, número que cai para somente 13% em Portugal.

Na implementação de instrumentos que produzem e aumentam os níveis de evidência da informação, 60% em Portugal e 61% no Brasil acham “necessário” ou “extremamente necessário” o implemento de sistemas interativos nas plataformas

digitais, como comentários dos usuários/utilizadores e opções de compartilhamento da informação. Enquanto isto, somente 27% e 21% acham “pouco necessário” ou “desnecessário” em Portugal e Brasil, respetivamente.

Nos sistemas colaborativos, com construção coletiva de conteúdo, 66% e 52%, em Portugal e Brasil, respetivamente, perceberam como “extremamente necessário” ou “necessário” sua implementação. Somente 14% em Portugal e 26% no Brasil acreditam ser “desnecessário” ou “pouco necessário”.

A necessidade de implementação de *backup* dos dados é praticamente uma unanimidade em todas organizações, 93% em Portugal e 91% no Brasil acham “necessário” ou “extremamente necessário” esta ferramenta.

Quanto a avaliação da afirmação “As informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões”, 47% das organizações portuguesas situaram-se mais próximo do extremo “discordo plenamente”, enquanto que 33% colocaram-se mais próximos de “concordo plenamente”. No Brasil, 43% localizaram-se junto à “discordo plenamente” e 35% próximo do “concordo plenamente”.

Na afirmação “Acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada”, 53% em Portugal situaram-se próximos de “concordo plenamente” e somente 13% perto do “discordo plenamente” (nenhum respondente marcou o extremo “discordo plenamente”). No Brasil, 44% colocaram-se adjacente a opção “concordo plenamente” e 26% próximo de “discordo plenamente”.

Por fim, sobre a retificação de informações, 53% dos respondentes em Portugal e 65% no Brasil afirmaram não ter havido nenhuma ocorrência nos últimos 12 meses. Quando houveram retificações no mesmo período, as respostas foram, 20% e 17% (de 1 à 3 vezes) e 13% e 9% (de 4 à 8 vezes), em Portugal e no Brasil, respetivamente. Esta questão serviu para identificar a frequência de falha na informação (*misinformation*) disseminada e depois retificada.

5 UM MODELO DE EVIDÊNCIA DA INFORMAÇÃO E SUA APLICABILIDADE EM PLATAFORMAS DIGITAIS

Baseado na teoria mas também na investigação realizada, propomos um modelo de evidência da informação em plataformas digitais.

Tipos de indício, evidência e prova são encontrados nas plataformas digitais e veremos neste capítulo alguns exemplos.

Uma informação indicial em plataformas digitais pode ser analisada através dos registros das preferências dos usuários/utilizadores e dos históricos e dos favoritos em sua navegação na internet. A análise das informações podem levar a conjeturas sobre o indivíduo ou um grupo de indivíduos, além de produzir estatísticas sobre os mesmos.

As informações que servem de inferência sobre eventos ou objetos não evidentes nem comprobatórios podem ser classificados como indiciais. Aqui podemos exemplificar com os registros contendo as preferências dos usuários/utilizadores que poderão servir de constituição do seu perfil para os mais diversos interesses econômicos, financeiro, melhoria do sistema, adequação as necessidades informacionais.

Outro tipo de informação indicial em plataformas digitais é a análise do histórico e de favoritos dos usuários/utilizadores. Enquanto que o primeiro é gerado involuntariamente, o segundo é gerado voluntariamente. A análise do histórico traça o caminho percorrido pelo usuário/utilizador em sua navegação pelos *hiperlinks.* Esta componente também possui o seu viés de serendipidade pois os *hiperlinks* podem levar a caminhos diferentes dos primeiramente planejados.

Apesar dos favoritos serem gerados voluntariamente a análise do perfil deste usuário/utilizador por terceiros não tem relação com a intenção de registro dos favoritos. Os favoritos encontram-se no limiar entre indício e evidência, pois podem ser disseminados por aplicativos de compartilhamento de favoritos, tal como o *Delicious.* Neste caso a informação sobre os *sites* favoritos torna-se mais evidencial enquanto que a inferência sobre o perfil do sujeito é mais indicial.

O uso de tecnologias que registrem estas informações de forma automática, como é o caso dos *cookies*, facilita o trabalho de quem colhe as informações. São

milhões de dados produzidos não-intencionalmente pelos usuários/utilizadores das plataformas digitais.

Analisar e registrar as preferências dos usuários/utilizadores a partir dessas tecnologias torna-se fundamental, visto o grande volume de dados gerados pelas plataformas digitais e pelo grande número de usuários/utilizadores. Aplicativos como *Google Analytics* e *Webalizer* podem criar relatórios estatísticos a partir dos rastros deixados na navegação. Os *cookies* podem ser utilizados para personalizar uma plataforma digital, rastrear o conteúdo visitado, memorizar *login* ou conteúdo digitado pois armazenam informações com atividades de navegação.

Uma pergunta que levantamos aqui é justamente a questão da privacidade. Os usos éticos dessas informações tem que ser postos em causa, os usuários/utilizadores precisam ser sempre avisados dos possíveis usos das informações coletadas durante sua navegação.

Aqui temos que ter ciência das aplicações éticas destas ferramentas. Muitas vezes são recolhidas informações sem o consentimento dos usuários/utilizadores e divulgadas ou usadas para os mais diversos fins, sobretudo comerciais.

A Diretiva Europeia 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia em seu artigo 66º diz que:

> Terceiros podem desejar armazenar informações sobre o equipamento de um utilizador, ou ter acesso a informação já armazenada, para uma série de fins, que vão desde os legítimos [por exemplo, certos tipos de testemunhos de conexão («cookies»], até os que envolvem a intromissão indevida na esfera privada (por exemplo, software espião ou vírus). É, pois, de suma importância que sejam prestadas informações claras e exaustivas aos utilizadores, sempre que sejam encetadas atividades que possam resultar nesse tipo de armazenamento ou de possibilidade de acesso. As formas de prestação de dar informações, proporcionar o direito de recusar ou pedir consentimento deverão ser tão simples quanto possível. As exceções à obrigação de prestar informações e de permitir o direito de recusar deverão limitar-se às situações em que o armazenamento técnico ou o acesso é estritamente necessário para o objetivo legítimo de permitir a utilização de um serviço específico explicitamente solicitado pelo assinante ou utilizador. Sempre que tecnicamente possível e eficaz, e em conformidade com as disposições aplicáveis da Diretiva 95/46/CE, o consentimento do utilizador relativamente ao tratamento de dados pode ser manifestado através do uso dos parâmetros adequados do programa de navegação ou de outra aplicação. O cumprimento destes requisitos deverá ser tornado mais eficaz através do reforço dos poderes concedidos às autoridades nacionais competentes. (PARLAMENTO EUROPEU. CONSELHO DA UNIÃO EUROPÉIA. 2009. Art. 66º)

Como exposto no artigo citado, as autoridades nacionais competentes de cada país devem reforçar o cumprimento desses requisitos. Em Portugal a Lei nº 46, de 29 de agosto de 2012[55], dispõe em seu artigo 5º:

> 1 — O armazenamento de informações e a possibilidade de acesso à informação armazenada no equipamento terminal de um assinante ou utilizador apenas são permitidos se estes tiverem dado o seu consentimento prévio, com base em informações claras e completas nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, nomeadamente quanto aos objetivos do processamento.
> 2 — O disposto no presente artigo e no artigo anterior não impede o armazenamento técnico ou o acesso: a) Que tenha como única finalidade transmitir uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas; b) Estritamente necessário ao fornecedor para fornecer um serviço da sociedade de informação solicitado expressamente pelo assinante ou utilizador. (PORTUGAL. ASSEMBLÉIA DA REPÚBLICA. 2012. art 5º)

Quanto ao Brasil, não há legislação específica aprovada, havendo o Projeto de Lei PL nº 4060/2012[56] em discussão pela Câmara dos Deputados de autoria do Deputado Federal Milton Monte. Este projeto está apensado ao Projeto de Lei nº 3558/2012, que dispõe sobre a utilização de sistemas biométricos, a proteção de dados pessoais e dá outras providências e, ainda, tipifica os crimes de modificação de dados em sistema de informações.

A ideia de privacidade na internet é importante pois, o mercado de bases de dados com informações dos indivíduos que utilizam internet, cresce exponencialmente na medida que é possível fazer vários usos mercadológicos com essas informações. A exposição da pessoa à situações constrangedoras ou que prejudique sua honra, imagem ou intimidade com a divulgação de informações coletadas indevidamente, também é um fator que agride o direito de privacidade.

Os metadados de um objeto digital também servem de informação indicial, podendo registrar datas, horários, posição geográfica, entre outras informações.

Nas plataformas digitais, evidência é toda aquela informação produzida e comunicada em meios digitais de forma consciente e intencional, e que não exige

---

[55] Lei portuguesa relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas. http://dre.pt/pdf1sdip/2012/08/16700/0481304826.pdf (Acessado em novembro 18, 2012).

[56] BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Projeto de Lei nº 4060/2012**. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, e dá outras providências. http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=548066 (Acessado em novembro18, 2012).

formalidades. Assim, os conteúdos publicados em *sites, blogs*, redes sociais, *e-mails,* entre outros, em formato de textos, vídeos ou imagens, possuem diversos níveis de evidência, dependendo da força dos seus elementos (tipo informacional, contexto, situação, memória, interatividade e necessidade). O modelo de evidência será discutido adiante.

Já para produzir uma prova digital, é necessário um ambiente normatizador, as regras do sistema é que legitimarão o conteúdo informacional. Apesar de não garantir a verdade da informação registrada, garante um *status* de imparcialidade sobre a natureza do suporte, de que não foi adulterado sem autorização, que é muito importante no jogo de valorização/credibilidade da fonte.

Os sistemas de certificação e assinatura digital, advindos da criptografia informática, cumprem o papel de normatizadores da questão da prova digital, onde diversos sujeitos/instituições estão envolvidos, criando uma cadeia de confiança, essencial para a prova. Exemplificando esta questão:

> […] a certificação digital vem trazer segurança ao emissor e ao destinatário da mensagem, na medida em que um terceiro elemento atua na validação das assinaturas digitais, associando o emissor à chave pública e dando confiabilidade à mensagem, garantindo ao destinatário que ela foi emitida pela pessoa que assinou digitalmente. (ROCKEMBACH, OLIVEIRA, 2008, p.446)

O reconhecimento jurídico da assinatura digital no Brasil é garantido pela autoridade certificadora, que é instituída pela Medida Provisória nº 2200-2/01 (BRASIL. 2001). Esta MP regulamenta a estrutura de chaves públicas brasileiras (ICP-Brasil). Já em Portugal, o Decreto-Lei nº 62/2003 regula a validade, a eficácia e o valor probatório dos documentos eletrônicos, a assinatura eletrônica e a atividade das entidades certificadoras estabelecidas no país. Este Decreto-Lei foi estabelecido para transpor à ordem jurídica do país a Diretiva nº 1999/93/CE (Parlamento Europeu e do Conselho), que refere-se a um quadro legal comunitário para as assinaturas eletrónicas.

Por um lado, quando um autor assina um conteúdo, ele também torna-se responsável por ele. O fato de haver autores anônimos ou coletivos, algo comum na *web*, também trouxe o problema de credibilidade da informação.

Por outro lado, um conteúdo assinado digitalmente não traz automaticamente veracidade à informação, pois mesmo que um autor seja especialista na área também pode errar ou equivocar-se a respeito de determinado tema (um caso de *misinformation*) ou simplesmente terem uma opinião contrária à de um outro autor ou ainda não consensual, porém plausível, sob o ponto de vista lógico. Neste sentido, temas como a autoria da informação em meios digitais e discussões sobre direitos autorais, fazem parte de um assunto de interesse cada vez maior, visto que movimentam cifras volumosas por ano.

As primeiras leis de *copyright* tem início na Inglaterra em 1557, atribuindo os direitos aos livreiros, ao invés dos autores, que ainda não exerciam direitos sobre os escritos, nomeadamente literários, e se estenderam aos países de colonização inglesa (ARAYA e VIDOTTI, 2010, p.65-70).

Entretanto, com a chegada das tecnologias digitais, o conceito de autoria é algo que cai por terra, na medida em que se expandem formas como autoria coletiva e onde o próprio direito do autor pode ser compartilhado através de novas licenças, como é o caso do *Creative Commons*. Segundo Zanaga e Liesenberg (2008):

> As licenças de uso para conteúdos abertos constituem um novo tipo de controlo da criação que busca apresentar outra opção diferente daquela proposta, de forma padrão, na legislação de direitos autorais, procurando equilibrar a proteção dos autores e as necessidades de usuários do conteúdo criado (ZANAGA, LIESENBERG, 2008).

O Direito Autoral também exerce seu poder normatizador nas plataformas digitais, na garantia dos privilégios econômicos e intelectuais do autor sobre determinada produção informacional.

As plataformas digitais geram documentos dinâmicos, e com isto, a evidência da informação passa a ser dinâmica também, gerando diferentes níveis. Portanto, reforçamos o quão importante é para a área de estudo esta pesquisa, que traz uma aproximação conceitual, teórica e prática para a compreensão das mudanças tecnológicas advindas das plataformas digitais e que transformam a maneira como vemos a informação, de algo individual e estático para uma visão de informação compartilhada e dinâmica. E neste sentido é possível adequar os conceitos de indício, evidência e prova as plataformas digitais.



Figura 13 - Exemplos de indício, evidência e prova em plataformas digitais

Durante a realização da investigação confirmamos as hipóteses de que: I. Os modelos baseados na Diplomática, Teoria Matemática da Informação e Biblioteconomia Baseada em Evidências não compreendem a informação como evidência da forma como defendemos, tendo em conta a presença das tecnologias da informação em nosso cotidiano, sua dinamicidade, ubiquidade e potencialidades. II. Um modelo sistêmico de evidência da informação que, ao invés de controlar a veracidade da informação, estude como vai sendo inserida verdade, inverdade e diversos pontos de vista sobre o mesmo acontecimento torna-se fundamental quando estudamos a rede complexa que compõe as plataformas digitais.

Para respondermos nosso problema de investigação e atingirmos nossos objetivos, começamos por buscar definições dicionarizadas na área da Ciência da Informação, quando nos apoiamos, principalmente, no DeltCI. Apresentado no formato enciclopédico, é uma ferramenta de grande valia na definição do nosso objeto, transpondo os formatos tradicionais de dicionários comumente produzidos e utilizados na área da Ciência da Informação.

A discussão epistemológica acerca dos conceitos da informação e demais conceitos pertinentes, é fundamental para o desenvolvimento de uma área, enquanto ciência. Os cursos do campo da informação tem muito a ganhar com este debate e com a interatividade proporcionada com uso deste tipo de ferramenta eletrônica, como é o caso do dicionário enciclopédico.

A importância desta discussão é ainda mais percetível ao colocarmos nosso enfoque na definição do termo “Informação”, visto seu caráter polissêmico. Com o escopo da pesquisa inserido na Ciência da Informação, nossa delimitação apoia-se na definição dada por Silva (2006) onde a informação é percebida sob o ponto de vista do fenômeno info-comunicacional.

O profissional da informação foi abordado a partir da perspetiva da Ciência da Informação inter e transdisciplinar, justamente por esta localizar-se no Paradigma Pós-custodial, refletindo um modelo formativo diferenciado e um profissional melhor capacitado aos desafios da informação nas plataformas digitais. Ainda, buscamos apontar a intersecção do profissional que tem a informação como seu objeto de estudo com outras áreas, tais como as Ciências da Comunicação e da Ciência da Computação/Informática.

Paralelamente, estudamos e discutimos a informação tendo em conta seus aspetos positivos, como representação da realidade demonstrada da forma mais fiel possível. Porém, entendemos como válido também discutir o oposto, ou seja, abordar os aspetos negativos da informação, nomeadamente, a desinformação (*disinformation)* como uma informação falsa intencionalmente, e a falha na informação (*misinformation)* como uma informação falsa não-intencionalmente. A perceção dos aspetos negativos da informação é importante para as distinguirmos das informações úteis e que possam produzir evidência.

A abordagem ao valor da informação também foi realizada, quando buscar-mos algumas definições como os valores primário e secundário na Arquivística, os valores intrínseco e instrumental, e relevância da informação. Além disso, também foi levantado, durante a pesquisa, a questão do valor probatório que serviu de inspiração para o ponto de partida da investigação. Isto permitiu traçarmos um panorama de como a informação pode ser validada e de como pudemos chegar a valores de evidência da informação, a partir da avaliação dos elementos que os compõem.

Procuramos trazer uma contribuição teórica *sui generis*, primeiramente sistematizamos a informação a partir de um conjunto indício-evidência-prova em que cada um destes componentes possuía atributos que os diferenciavam, formando, ao mesmo tempo, um sistema em que a informação transforma-se conforme estes atributos e as necessidades dos sujeitos produtores e usuários/utilizadores; e, posteriormente, aprofundamos nas caraterísticas da evidência e dos elementos que o compõem.

O indício nasce de uma natureza probabilística e tem relação com suspeitar, inferir ou pressupor a existência de fatos ou acontecimentos a partir de sinais, pistas ou vestígios. A evidência provém de uma natureza informativa, tem relação com mostrar ou ostentar a informação e origina-se de um sistema sentido-linguagem, onde a experiência cognitiva do sujeito em conjunto com a expressão, através da linguagem, produzirá evidência. Por fim, a prova tem uma natureza normativa, tem ligação com contar ou ilustrar uma informação e, mais do que suas caraterísticas interpretativas (onde tanto o produtor quanto aquele que faz uso da prova podem atribuí-la diferentes significados), a prova constituía-se em forma de poder, por meio da legitimação social.

Antes de demonstrarmos nosso modelo de valor da evidência da informação buscamos discorrer acerca de três modelos já existentes e utilizados para validar a informação. Partimos de uma desconstrução de alguns modelos, quais sejam: a Diplomática, a Teoria Matemática da Evidência e a Biblioteconomia Baseada em Evidência. Estes modelos não são incompatíveis entre si, mas atendem objetivos diferentes tentando, do seu modo, a compreensão de uma realidade. Analisamos suas origens, caraterísticas e vulnerabilidades, para então apresentarmos nosso modelo teórico.

A Diplomática foi criada com o intuito para verificar documentos medievais suspeitos de falsificações, partindo da análise da estrutura e da forma dos atos escritos. O aperfeiçoamento das técnicas de verificação evoluíram chegando a chamada crítica diplomática, que engloba o estudo dos elementos intrínsecos e extrínsecos dos documentos. A utilização dessa disciplina na análise dos documentos contemporâneos, em conjunto com a Arquivística, tomou força recentemente para o estudo de documentos dos ambientes digitais, recebendo a denominação de Diplomática Arquivística Contemporânea. Porém, as caraterísticas da disciplina têm como ponto de estudo o documento, ou seja, a configuração da

informação registrada num suporte que, após este ato, não deve sofrer alterações a fim de preservar sua autenticidade e fidignidade.

O segundo modelo, Teoria Matemática da Evidência, pressupõe a verificação da credibilidade da informação mediante análise de fontes diversas e, para tal, tem um enfoque probabilístico. Por não ter uma visão do fenômeno social da informação, bem como dos sujeitos envolvidos no processo (interatividade e interpretação), percebeu-se suas limitações e, consequentemente permaneceu a necessidade de construção de um modelo de análise de evidência da informação.

A Bilioteconomia Baseada em Evidência foi o terceiro modelo que analisamos e foi inspirada na Medicina Baseada em Evidências. Este modelo sistematiza o conhecimento científico conforme nível hierárquico de profundidade de investigação e revisão por pares, porém não apresenta uma reflexão epistêmica ao avaliar a informação como “melhor evidência”, demonstrando um caráter prático (empirismo) e positivista. Estes fatores acabam por desqualificar a aplicação deste modelo, reforçando nossa proposição de investigação.

A proposição do modelo necessitou da definição dos elementos que o constituem e, nesse sentido elencamos: tipo informacional, contexto orgânico, situação, memória, interatividade e necessidade.

Para a adentrarmos em nosso estudo de caso, passamos ao enquadramento de nossa investigação. Assim, discorremos sobre o Terceiro Setor, que é constituído por organizações privadas e sem fins lucrativos, que geram bens e serviços, e trabalham pelo desenvolvimento dos locais onde atuam. Percorremos a história e a evolução do setor nos países onde realizamos nosso estudo, Portugal e Brasil, buscando suas semelhanças e diferenças, em termos conceituais e de estrutura, onde aspetos legais e jurídicos foram considerados na análise das organizações não-governamentais. Para melhor conhecermos os usos das plataformas digitais pelas organizações não-governamentais e como estas se relacionam com os elementos de evidência (mas também indício e prova), discorremos sobre duas ONGs portuguesas e três ONGs brasileiras, locais onde nossa pesquisa exploratória foi realizada. Assim, os casos de estudo de organizações foram investigados, buscando descrever a linha de atuação de cada ONG, o funcionamento e os projetos/programas em que atuam e, num segundo momento, descrever as plataformas digitais existentes, tais como *site, blog,* a presença em redes sociais

(*Facebook, Twitter*) e o uso de aplicativos de armazenamento e disseminação de informação (*Youtube, Flickr*).

As organizações portuguesas que investigamos foram a Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento – ONGD e a Associação do Voluntariado Universitário – VO.U. A primeira delas é uma associação com perfil de liderança no movimento do voluntariado em Portugal, sediada em Lisboa, atua na representação das organizações do país em termos políticos e de intervenção social, em questões de níveis nacional e internacional em prol do crescimento e do fortalecimento das ONGDs. A segunda organização, VO.U, com sede no Porto, tem como foco o desenvolvimento de projetos sociais que envolvam a comunidade universitária no processo do voluntariado, buscando explorar o múltiplo potencial desse público.

Os casos de estudo no Brasil trouxeram a Organização Parceiros Voluntários, a Fundação Thiago de Moraes Gonzaga e o Riovoluntário. A Organização Parceiros Voluntários, sediada em Porto Alegre – Rio Grande do Sul, desenvolve um programa que integra esferas públicas e privadas, mercados e sociedade civil, acreditando que o trabalho em rede é a base da solidariedade e do desenvolvimento social das comunidades. A rede de parceiros da ONG também é constituída por voluntários individuais (pessoa física) e por escolas. A organização trabalha com capacitação e qualificação de voluntários, promove eventos de abrangências nacional e internacional e conta com a participação de mais de 80 municípios nas suas ações.

A segunda organização que pesquisamos, Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, também com sede em Porto Alegre, tem suas ações com foco na educação para o trânsito, considerado um grave problema social no país. Seu principal programa, Vida Urgente, trabalha com a conscientização da sociedade à humanização do trânsito e valorização da vida, através de ações sistemáticas que contam com apoio de entes públicos e privados. A fundação promove capacitação e formação de voluntários e mantém ativo grupos de apoio às famílias que sofreram perdas causadas por acidentes de trânsitos.

A terceira organização, Riovoluntário, com sede na capital do Estado do Rio de Janeiro, tem como base de trabalho os princípios da solidariedade, da ética e a qualidade das suas ações. Atua no acompanhamento e desenvolvimento da criança, no apoio às famílias e na formação de voluntários, buscando a constituição de rede solidária entre o empresariado, organizações sociais e pessoa física. Através de

pesquisa sistemática, a organização trabalha no acompanhamento da evolução do perfil do voluntariado no Brasil.

Com a realização do pré-teste, foi possível detetar a necessidade de inclusão de questões no teste, buscando atender as perguntas da investigação e aumentar o âmbito de informações coletadas.

A metodologia que utilizamos na nossa pesquisa envolveu a revisão de literatura e o estudo comparativo. A revisão de literatura consistiu em nosso enquadramento teórico e o estudo comparativo compreendeu duas etapas, a pesquisa exploratória (pré-teste) e a aplicação de inquérito/questionário eletrônico. O teste foi elaborado tendo como base as necessidades percebidas na pesquisa exploratória e na revisão de literatura realizada. O aplicativo utilizado na estruturação do inquérito/questionário eletrônico foi o GoogleDocs e encaminhado via e-mail para as organizações. Foram elaborados questionários distintos para os dois países, permitindo que os dados não fossem misturados e a posterior comparação dos resultados.

Apresentamos a análise descritiva de nosso pré-teste, transcrevendo todos os resultados obtidos e demonstrando a necessidade identificada de ampliação do número de questões em nosso teste. Os resultados da investigação seguiram uma estrutura padrão de apresentação, compreendendo as caraterísticas de cada pergunta, o nível de mensuração das variáveis de investigação (opções de resposta) e o texto de apoio do inquérito/questionário eletrônico, quando necessário.

Com a análise dos resultados obtidos que traçamos o perfil da produção de evidência em plataformas digitais pelas Organizações Não-Governamentais.

O modelo proposto foi inspirado no pressuposto colocado por Silva (2006), onde a reunião de elementos (Tipo Informacional, Situação, Contexto, Memória, Necessidade e Interatividade) formariam níveis variáveis de evidência.

Entretanto, só é possível atingir melhores níveis de evidência se mantivermos uma vigilância epistêmica sobre a informação produzida que, de certa forma, provém de um *remix* entre as perceções dos sentidos humanos, as fontes de informação e a apreensão do seu conteúdo.

A evidência são os indicadores epistêmicos, produto deste *remix*. O que se qualifica como evidente é uma relação entre as experiências, a lógica e a intuição dos sujeitos.

Se não há uma discussão epistêmica acerca dos objetos de uma ciência, o elo epistemológico torna-se fraco. É um erro supor que a problematização e os questionamentos das verdades, dos princípios e dos valores de uma ciência ou disciplina tornam-na vulnerável, a ponto de ser incapaz de responder aos anseios da sociedade. É justamente desta problematização que a ciência se fortalece e alcança novos patamares.

Esta pesquisa foi direcionada para a compreensão da estrutura da evidência, bem como a compreensão ontológica do processo de gênese informacional.

Podemos afirmar que há uma convergência tecnológica em andamento, ajudando a transpor barreiras geográficas e fazendo com que o fluxo da informação seja mais intenso e amplo. Esta convergência atua também na gênese informacional, onde “o atual processo de convergência entre diferentes campos tecnológicos no paradigma da informação resulta de sua lógica compartilhada na geração da informação” (CASTELLS, 2005, p.111). Não é preciso maiores indicativos para percebermos a importância do estudo da gênese da informação no suporte digital e seus efeitos na sociedade.

Da mesma forma, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), foram sendo criadas e apropriadas pela sociedade, que, a partir da popularização do computador e da utilização da internet, possibilitaram o estabelecimento de conexões em rede entre os sujeitos/utilizadores e entre as informações produzidas. A informação tornou-se muito mais fácil de ser organizada, disponibilizada e acessada.

Deste modo, muitas informações que antes eram produzidas em meio analógico passaram a ser produzidas em meio digital. A própria informação que encontramos impressa, provavelmente foi produzida em algum tipo de *software* de edição, portanto, em meio digital. Estamos nos dirigindo para a era do *zettabyte* (FLORIDI, 2010, p.6), referindo-se a quantidade de informação digital acumulada no mundo.

Contudo, informações registradas em meios analógicos ou digitais possuem mais diferenças do que somente o suporte físico em que se encontram e, portanto, devem ter distinções no seu estudo, levando em conta as caraterísticas e possibilidades que cada meio proporciona.

De um lado, o suporte físico possibilita uma preservação maior do conteúdo, pois a fixação do registro neste meio não permite alterações, além de sua tecnologia não ser tão complexa e dependente de atualizações como o suporte digital.

Por outro lado, estes mesmos fatores oferecem novas possibilidades na geração, fluxos e usos da informação no ambiente digital, que é uma tecnologia criada para ser dinâmica e mutável.

Além das facilidades proporcionadas pelas plataformas digitais, algumas problemáticas se impõem enquanto ferramenta de uso profissional. Segundo Rockembach (2010):

> A dinamicidade imposta pelas redes digitais configura-se em um novo cenário, possibilitando agilidade e rapidez nas transações informacionais, mas também trazendo dúvidas quanto a antigos paradigmas da informação, relacionados, por exemplo, a autoria, a autenticidade e a legitimidade da informação na internet. (ROCKEMBACH, 2010, p.3)

A informação digital como representação de evidência, prova e memória de acontecimentos é um tema relativamente novo. Advindo do deslocamento das atividades exercidas pela sociedade para o ciberespaço, o tema perpassa distintas áreas do conhecimento científico, na medida em que estes conceitos são utilizados por diversas ciências, sobretudo o conceito de informação.

Isto torna-se percetível pois a própria polissemia da palavra informação e a dificuldade em diferenciar os conceitos de prova, evidência e indício de forma clara, muitas vezes utilizadas como sinônimos, formam barreiras para uma maior compreensão destes conceitos.

A memória também pode ter um caráter polissêmico, dependendo do seu uso: quando se trata da memória do cérebro humano ou quando este termo é utilizado para referir-se à informação registrada, quando esta memória migra de lócus, da mente humana para um determinado suporte. Todos estes conceitos trazem novas significações e possibilidades com a chegada dos meios digitais de informação e comunicação.

Em plataformas digitais, que definimos como o conjunto de meios tecnológicos que suportam o fenômeno info-comunicacional (gênese, fluxos e usos da informação) entre pessoas, mediada por meios eletrônicos (sistema que

compreende os equipamentos e *softwares* necessários para o processo), o sujeito se comporta de forma diferente perante a informação, comparado ao seu comportamento sobre meios analógicos. O conteúdo informacional poderá ser o mesmo, mas várias são as caraterísticas das tecnologias que utilizamos no dia a dia que nos possibilitam agir de forma diferente.

Nas plataformas digitais, a influência dos media sobre o sujeito na construção da relevância da informação é muito maior, visto a rapidez da disseminação informacional e a infraestrutura de produção de conteúdo. Mas o sujeito também possui poder de influência ao classificar a informação em níveis de relevância, através de *rankings*, de compartilhamento ou de maior acesso ao conteúdo. Podemos verificar, também, que a visibilidade (gerando um maior poder de comunicação) da informação em plataformas digitais e o próprio tempo de permanência da informação na *web,* está de certo modo atrelado a relevância que os sujeitos conferiram a ela.

O estudo do comportamento informacional na *web*, verificando como o usuário navega e reage à informação, auxilia na medição desta relevância, classificando a informação por diversos critérios (número de acessos, relação entre conteúdos pesquisados, etc.) que são de fundamental importância na elaboração de instrumentos de recuperação da informação.

A interatividade entre os sujeitos nos meios eletrônicos, sobretudo com o advento das redes sociais, de meios informais de mídia, como os *blogs*, e meios alternativos do exercício de atividades do Estado pelas ONGs com auxílio dos meios eletrônicos, são fatores chave para o entendimento da informação como evidência em plataformas digitais.

Quando estabelecemos como contexto de estudo os meios digitais, observamos que consistem em muito mais do que simplesmente um suporte diferente. Eles possuem maior interatividade e disseminação do que os meios de suporte analógicos. Estas plataformas digitais, devido ao grande volume de informações produzidas e dispersas em diversos bancos de dados, requerem uma mediação tecnológica, por parte dos profissionais da informação, trazendo qualidade informacional na recuperação da informação.

A reprodutibilidade da informação, bem como sua disseminação, tornam-se mais ágeis, o controle sobre a informação no ciberespaço, devido ao seu volume,

torna-se menor, a dinamicidade da informação e sua mutabilidade são cada vez maiores, proporcionalmente ao nível de interação que esta estrutura dispõe.

O fato da informação em plataformas digitais estar em um suporte dinâmico, sendo constantemente modificada e atualizada, invalida modelos baseados no Paradigma Custodial da informação. Esta característica afeta a forma como a informação se constitui em memória, já que não permanece a mesma ao longo dos anos, apesar dos esforços em *recordkeeping systems*[57].

Ribeiro (2001), falando sobre a era pós-custodial na arquivística, afirma que "A simbiose entre a informação e a tecnologia digital veio pôr em causa a noção estática e duradoira de “documento” (tendencialmente identificado com mensagens registadas num suporte papel) como conceito operatório e como objeto de estudo [...]" (RIBEIRO, 2001, p.7). O que está em debate, portanto, não é o analógico e o digital, pois são dimensões ligadas essencialmente ao código utilizado para representação informacional, mas a informação estática, reproduzida no documento, e a informação dinâmica, representada pelas plataformas digitais que, por não serem permanentes, necessitam de uma análise diferenciada para lhes atribuirmos um valor de evidência.

Fundamentados na análise de literatura e confirmadas pela pesquisa de campo nas organizações não-governamentais, apresentamos o modelo de evidência da informação na figura abaixo:

[57] Recordkeeping Systems são sistemas de manutenção de registros em formato digital ao longo do tempo, apesar dos muitos problemas em preservar informações neste meio tão efémero. Surgiram a partir de projetos liderados por universidades e órgãos governamentais, além de iniciativas de instituições independentes como o caso do Internet Archive. www.archive.org (Acessado em novembro 15, 2010).



Figura 14 – Modelo de evidência da informação

O diagrama procura representar os elementos que fazem parte da complexa soma que leva a níveis variáveis de evidência da informação e identifica as relações entre os elementos, sistematicamente. O *input* verifica-se a partir da necessidade informacional do usuário/sujeito da interação e do tipo informacional que gera.

A situação e o contexto preservam a realidade e o ambiente de determinado momento, e todos estes fatores são constituintes da memória orgânica da informação. O *output* do sistema produz níveis variáveis de evidência que permite a Ciência da Informação, como afirma Silva (2006) "[…] em vez de controlar a veracidade da informação que se produz ou usa, acompanhar/estudar como vai sendo agregada verdade, inverdade e outros ingredientes semânticos, em suma, mais e mais informação ao longo de um processo tão dinâmico, quanto infindável" (SILVA, 2006, p.167).

Portanto, evidência, no contexto desta pesquisa, é vista como um conjunto de fatores que não são trazidos ao acaso, pois são elementos que possuem relações sistêmicas entre si (memória orgânica, contexto, situação, tipo informacional, interatividade e necessidade) e tem origem na gênese, fluxos e usos da informação, com o adendo de que, em plataformas digitais, a dinamicidade, a relevância e a ubiquidade da informação são os grandes diferenciais, comparados aos meios tradicionais de registro e comunicação da informação.

Numa retomada da tabela 3, que descreveu os elementos de evidência e seus indicadores, estabelecemos sua associação com o modelo proposto e à pesquisa realizada. Desta forma, buscamos sistematizar a aplicação do modelo de evidência da informação descrito e os meios de avaliar seus elementos. É recomendável a formulação de perguntas que procurem reconhecer os elementos para um valor de evidência.

O elemento Tipo Informacional procurou avaliar as informações pela sua função e pela validade do seu conteúdo, tendo em conta a vigilância epistêmica que é necessária por parte do usuário/utilizador.

Esse elemento tem vínculo com todos os componentes que conferem certo grau de veracidade ao conteúdo produzido. Envolve questões que estão relacionadas a:

- Conferência da veracidade da informação com outras fontes;
- Citações de dados científicos ou referências;
- Identificação de equilíbrio e da imparcialidade da informação;
- Capacidade do usuário/utilizador em separar as informações opinativas das que contém relatos de fatos acontecidos. Por outro lado, implica em saber que essas opiniões podem representar uma certa visão de mundo e que nem sempre o relato de fatos é totalmente verídico;
- Avaliação quanto a objetividade da informação publicada;
- Capacidade do usuário/utilizador na crítica da veracidade das fontes de informação, quanto a credibilidade dessas fontes, pois a credibilidade conferida aos produtores, nem sempre significa veracidade na informação.

Já para manter a vigilância epistêmica, precisamos prestar atenção a dois aspetos com relação as fontes de informações que utilizamos:

I. Se o autor representa ter conhecimento sobre o assunto e se pesquisou o tema em questão ou apenas está reproduzindo o conteúdo, sem reflexão crítica sobre a informação. Desta forma, poderá gerar falha na informação, de forma não-intencional (*misinformation*);
II. Se o autor está manipulando a informação intencionalmente, produzindo desinformação (*disinformation*).

Esse elemento contribuirá para um maior nível de evidência se os agentes envolvidos no processo info-comunicacional, nomeadamente os produtores, os usuários/utilizadores e os profissionais da informação, observarem aspectos positivos sobre as questões acima elencadas. Menor nível de evidência será avaliado se estas questões tiverem uma resposta negativa ou ter estes quesitos ignorados em parte ou no todo.

O elemento Contexto Orgânico procurou avaliar a apresentação das informações e dos seus componentes externos. A maneira como a informação é representada influencia diretamente em seu valor de evidência pois auxilia na credibilidade, fator que é tão importante quanto o seu conteúdo.

Em relação a este elemento, é fundamental detetar as caraterísticas de:

- *Design;*
- Formatação;
- Revisão de ortografia;
- Componentes externos: metadados, *cookies*, etc.

Um maior valor de evidência será expresso se a informação tiver uma boa formatação; um design pensado na usabilidade e acessibilidade, uma boa ortografia, o que agrega valor de credibilidade à informação, e a junção de componentes externos que auxiliam na manutenção do contexto da informação. Um baixo valor de evidência neste elemento é expresso pela falta desses itens ou se os mesmos são mal elaborados (desing não voltado para o usuário-utilizador, baixa qualidade ortográfica, etc).

O elemento Situação procurou avaliar a historicidade da informação. Desta forma, devemos identificar:

- Data de criação da informação;
- Datas de atualização da informação
- Identificação clara das datas de criação e de atualização na informação produzida, evidenciando a vigência do conteúdo e seu valor de uso.

Para um maior nível de evidência é importante que essas datas sejam ostensivas, pois a temporalidade da informação produzida tem relação com o seu contexto, e sendo um modelo sistêmico, os elementos não podem estar desvinculados. Do contrário a informação terá um menor valor de evidência de fatos e acontecimentos ocorridos.

O elemento Memória procurou avaliar como são organizadas, preservadas e recuperadas as informações. Esse elemento distingue-se dos demais pela importância adquirida dentro dos estudos de Ciência da Informação, no sentido de memória como recuperação da informação ou como meios de armazenamento e preservação. Portanto, é essencial conhecer:

- Sistema de organização da informação;
- Condições de navegação em plataformas digitais;
- Instrumentos de recuperação de conteúdo;
- Formas de indexação das informações;
- Adoção de medidas para preservação e recuperação futura da informação.

A memória produzirá um maior valor de evidência se constituir-se em sistemas com informação organizada, indexada e com facilidade de recuperação e uso. Também devem ser facilitadas as formas de navegação pelas informações nas plataformas digitais. Um sistema que possua uma recuperação que não atenda as necessidades informacionais dos usuários-utilizadores também não apresenta caraterísticas de uma boa memória e, portanto, não leva a uma boa evidência.

O elemento Interatividade procurou avaliar os canais que proporcionavam esta interatividade e sua frequência, além dos dispositivos e aplicativos utilizados. Para tanto, é necessário conhecer:

- Dispositivos digitais utilizados e potencialidades de mobilidade;
- Aplicativos utilizados, identificando o tipo de comunicação (síncrona ou assíncrona) e frequência de uso;
- Recursos interativos utilizados nas plataformas, como comentários de usuários, produção colaborativa de conteúdo.

É importante a análise deste elemento porque um maior nível de interatividade proporciona maior evidência, já que as diversas opiniões e contribuições vindas de usuários/utilizadores diferentes resultam numa informação mais convergente. Além disso, o maior uso de dispositivos móveis pode possibilitar uma maior mobilidade dando acessibilidade à rede por mais tempo e em mais lugares. A ausência ou o baixo nível de interatividade faz com que a informação não circule em um ambiente colaborativo, recebendo menos contribuições dos diversos usuários-utilizadores e, portanto, deixa de acrescentar valor de evidência.

O elemento Necessidade procurou avaliar se a busca da informação era satisfatória para os usuários/utilizadores através das fontes consultadas.

A análise deste elemento é essencial pois identifica quais são as fontes de informação preferidas no momento de suprir as necessidades informacionais no decorrer das atividades profissionais. Elas podem estar associadas a diversas fontes de informação, como:

- Arquivo, biblioteca ou repositório digital;
- *Sites* e *blogs* institucionais;
- Enciclopédias digitais e fóruns temáticos;
- Redes sociais;
- Páginas de busca*;*

Além disso, a análise da frequência com que as necessidades informacionais são preenchidas pelas fontes acima mencionadas ou se é preciso recorrer a outras fontes ou suportes.

Cada fonte de informação possui certas caraterísticas que lhe são atribuídas: arquivos, bibliotecas e repositórios digitais devem possuir uma sistemática voltada para armazenamento, recuperação e acesso a informação voltada para o usuário-utilizador; os *sites* e *blogs* institucionais possuem uma estrutura de disposição das informações distintas, pois geralmente são construídos com aplicativos diferentes, que tem por objetivo produzir um conjunto de páginas com hipertextos servindo de canal de contato entre as instituições e os usuários-utilizadores. Ambas fontes, arquivos, bibliotecas e repositórios digitais e os *sites* e *blogs* institucionais, são reconhecidos com alto grau de credibilidade pois são meios oficiais de disponibilização da informação. Por outro lado, fontes de informação como enciclopédia digital e fóruns temáticos, podem ser considerados alternativos, o seu caráter colaborativo e anônimo (muitas vezes utilizando codinomes fictícios) diminuem a sua credibilidade independente do conteúdo produzido. As redes sociais possuem um grau de credibilidade variável quando as informações são veiculadas pelos perfis ou páginas oficiais das instituições produzem uma confiança maior na informação mas, a possibilidade de criar perfis fictícios ou falsos prejudica uma maior credibilidade. A utilização de páginas de busca como fontes de informação pode levar às diversas fontes já listadas. A navegação de forma imprevista (serendipidade) também ocorre baseando-se nos *hiperlinks,* entretanto os motores de busca mais conhecidos (*Google, Bing*, etc) não possuem um *ranking* baseado na evidência ou credibilidade da informação, voltados mais para a qualidade da estrutura das páginas, dos *hiperlinks* e palavras-chave.

O contributo teórico deste modelo para a Ciência da Informação, trans e interdisciplinar, apoia-se na conceção de um sistema indício-evidência-prova para avaliar a génese informacional e como isto influência nos fluxos e usos da informação, nomeadamente, em plataformas digitais. A avaliação da informação sob o aspeto da evidência contrapõe-se aos aspetos indiciais e probatórios, ao mesmo tempo que mostra os elementos que contribuem para a construção de maiores níveis de informação evidencial. O indício pode tornar-se evidência, e a evidência transformar-se em prova, mas há todo um processo envolvendo as necessidades

informacionais do sujeito e sua relação com as instituições de poder se, por exemplo, precisar legitimar esta informação.

Os elementos da evidência e os questionamentos que surgiram para elucidar seus níveis, elevando ou diminuindo seu grau evidencial, não surgiram ao acaso. Gil (1993) manifesta que a evidência resulta de um preenchimento de expectativas. Acrescentamos que outro dos eixos da evidência, além deste destacado por Gil, consiste em um anseio de conhecimento e que estas interrogações servem para compreender melhor o fenómeno info-comunicacional, sobretudo na geração de conteúdo.

Quanto a validação da teoria através da pesquisa realizada, entendemos que os principais questionamentos, inseridos dentro dos elementos da evidência, são responsáveis por esclarecer como o modelo se estrutura e também como trazer para a superfície informações que eram fundamentadas em inferências (indícios) e, portanto, com menos nitidez do que quando compreendidas como evidências. A aplicação do pré-teste em 5 instituições e teste em 38 instituições, em Portugal e no Brasil, demonstra um panorama de como as organizações do Terceiro Setor atuam sobre as plataformas digitais e transformam a informação em evidência. Tendo em conta as limitações da pesquisa, como a localização geográfica das organizações brasileiras que responderam ao teste eletrónico e o foco na análise do Terceiro Setor, consideramos importante os resultados para corroboração do modelo de evidência da informação em plataformas digitais. Pesquisas vindouras poderão abordar instituições de outros setores da sociedade e complementar os resultados de investigação.

Como contributo para o desenvolvimento das plataformas digitais, no âmbito das ONG, apresentamos a identificação dos perfis de produção informacional como evidência, detetando também algumas caraterísticas de informação como indício e prova. A partir do estudo as organizações, as mesmas podem utilizar dos resultados para aprimorar suas plataformas digitais e aproveitar das potencialidades da rede para a execução de suas atividades. Este progresso também passa por uma reeducação dos sujeitos produtores e usuários/utilizadores da informação, na crítica das fontes quanto a credibilidade e a veracidade.

Temos aqui a manifestação da evidência, a partir do sistema sentido-linguagem do sujeito, potencializado pelas plataformas digitais. Sua intenção é informar, mas pode vir a desinformar ou falhar na intenção de informar. Muitas vezes

são produzidos *hoaxes* (farsas) na internet, que quer pelo cunho sensacionalista, quer pela verossemelhança com algum fato real, dissemina-se rapidamente pela *web*.

Não existem formalidades quanto a produção da evidência, seus fluxos e usos, como é da natureza da expressão humana e por isso se adapta tão bem ao ambiente *web*, que foi criado para ser um formato livre e aberto, ao contrário do que acontece com a prova digital.

Em suma, considerar a informação como indício, prova ou evidência pode contribuir na atuação dos Arquivistas, Bibliotecários e todos os profissionais da informação, independente do suporte e/ou formato informacional. A utilização do modelo proposto pode ser uma ferramenta importante para o desenvolvimento de plataformas digitais com mais qualidade informacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foram expressadas nossas pretensões em apreender o significado de um conceito, a evidência e seus desdobramentos, que, de tão importante, formou as relações entre a informação e os significados de verdade, validade e credibilidade, propriedades atribuídas à representação da realidade sem as quais não é possível obtermos informação de qualidade. Entretanto a crítica em relação a estas propriedades são tão importantes quanto seus significados consensuais.

Indagamos, por exemplo, se é mesmo tão imprescindível legitimar toda informação como prova. Temos disponível uma enorme quantidade de informações em diversos suportes que, úteis ou não, são um fator positivo, e classificar algo como verdadeiro ou não pode ser muito abstrato, intangível, afinal, o que é “a verdade”?

As necessidades de transformar a informação em prova são diferentes daquelas de transformar a informação em evidência. Para esta elucidação a pergunta que surge é: o que deve ser posto em evidência?

Enxergamos aqui a necessidade de trazer algo inconsciente, os indícios que existem sobre determinado objeto ou evento, para a consciência, isto é, torná-los evidente. A compreensão das pistas (indícios) em termos de sua totalidade fundamenta a evidência.

Temos como algo corrente que aquilo que é evidente dispensa a prova, como exemplificado em nosso texto, dentro do Direito, nos casos de notoriedade e flagrante delito. São casos em que o nível de evidência pode ser considerado como muito alto. Porém, aquilo que é evidente para uns e não o é para outros, ou seja, níveis mais baixos de evidência, e por vezes gera uma necessidade de fazer prova, ou de legitimar socialmente.

O usuário/utilizador apropria-se da informação e do seu suporte – o documento – e tem o poder de transformá-lo naquilo que ele quer que a informação seja. Ao transformá-lo em prova, está a validá-lo por meio de um conjunto de evidências e de certificá-lo pela legitimação e pela aceitação das instituições de poder e do consenso majoritário dos indivíduos.

Os profissionais da informação têm como base fundamentadora a mediação entre estas informações de qualidade e os usuários/utilizadores que delas necessitam para a tomada de decisões. Estes mesmos profissionais têm o poder em mãos quando selecionam a informação de acordo com um valor, através do julgamento que fazem acerca do seu objeto de estudo.

O passado pode e deve ser reconstruído a partir de cada uma destas três esferas estudadas, o indício, a evidência e a prova. Elas servem como fundamento para uma vigilância crítica e epistêmica das fontes de informação, sejam estas analógicas ou digitais.

Muitas vezes buscamos conteúdos para suprir nossas necessidades informacionais e, realmente, temos muita informação disponível na *web*. Entretanto, há uma necessidade expressa para melhor (qualidade) do que para mais informação. Uma quantidade enorme de dados sendo produzidos pode gerar uma entropia do sistema, no sentido de desordem, o que vem dificultar ainda mais a recuperação da informação.

Claro está que as plataformas digitais potencializam tanto os usos e a disseminação da informação como de *hoaxes* (farsas), seja intencionalmente (*disinformation*) ou sem intenção (*misinformation*).

A informação pode ser indício, evidência ou prova e possui transversalidade entre estas dimensões. São as intenções de sua gênese e as necessidades de uso que as tornam diferentes entre si.

Desta forma, compreendendo como reconstruímos o passado, através de indícios, evidências e provas, nós, como profissionais da informação, nos tornaremos melhores mediadores tecnológicos, na busca e na disponibilização de informação de qualidade para os nossos usuários/utilizadores.

Quanto ao contributo para o desenvolvimento das plataformas digitais no âmbito das organizações não-governamentais, entendemos que nosso estudo é importante no sentido de conhecer como estas instituições atuam sobre as informações digitais, na sua gênese, nos seus fluxos e nos seus usos, com incidência maior sobre a gênese da informação.

Entendemos que a partir deste estudo, as organizações não-governamentais tem um rico material para os mais diversos usos, inclusive, indo além do nosso objetivo de avaliar a evidência. Citamos como exemplo a possibilidade de aprimorar

as suas plataformas digitais e sua comunicação com os usuários/utilizadores e com toda a sociedade.

Em relação à validação da teoria através da pesquisa realizada, avaliamos que a amostra foi representativa para delinearmos um perfil para a atuação das organizações não-governamentais nas plataformas digitais e sustentarmos nossa construção teórica.

Entretanto, notamos as limitações de nossa pesquisa. Em primeiro lugar, a amostra relativa ao Brasil poderia ser mais heterogênea, relativa a posição geográfica das organizações, se tivéssemos tido mais respostas positivas das instituições para as quais enviamos o teste eletrônico localizadas em regiões distintas do país. De qualquer forma, através da realização do trabalho em rede, algumas organizações, como por exemplo a Parceiros Voluntários e a Fundação Thiago de Moraes Gonzaga, tem atuações em outros Estados do Brasil, o que dimensiona nossa pesquisa em um âmbito maior do que restrito somente ao Estado do Rio Grande do Sul.

Outro ponto que salientamos é que nem todas as necessidades e os perfis encontrados aqui, obrigatoriamente, se espelham em outras instituições, nomeadamente as do Primeiro Setor (setor público) e Segundo Setor (setor privado). Existem particularidades políticas, sociais e econômicas, que diferenciam estes setores e que podem gerar resultados diferentes de pesquisa, apesar de não prejudicar a construção teórica até aqui realizada.

Por fim, trazemos três recomendações que julgamos pertinentes a partir das conclusões de investigação:

- Criação de repositórios digitais interinstitucionais das organizações não-governamentais, centradas nas instituições que dão suporte as demais ONGs e instituições do Terceiro Setor (como por exemplo a Parceiros Voluntários – Brasil e Plataforma Portuguesa das Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento - Portugal).

Indicamos estas duas instituições no Brasil e em Portugal por identificarmos seu caráter de apoio a diversas organizações no Terceiro Setor e pela capacidade demonstrada em liderar projetos e desenvolver uma boa e clara produção info-comunicacional em suas plataformas digitais.

O objetivo seria implementar elementos para a produção de evidência em plataformas digitais, com o intuito de acrescentar valor ao tipo informacional, situação, contexto, memória, interatividade e necessidade, elementos já citados e detalhados na tese.

Muitas instituições têm poucos recursos ou conhecimentos restritos sobre o desenvolvimento de plataformas digitais e como estas podem alavancar suas potencialidades info-comunicacionais nos meios eletrônicos. A necessidade de canais de comunicação de cada organização não-governamental continua sendo importante, mas o apoio de um repositório, além de contribuir na organização das informações produzidas, auxiliaria na comunicação e pesquisa entre instituições, gerando mais valor agregado ao conhecimento que é produzido.

É compreensível também que, pela característica interinstitucional do projeto de criação de um repositório digital para a área, o planeamento e a execução aconteça com colaboração de todas organizações a serem envolvidas. Isto aumentaria, não só o engajamento, mas também a qualidade da informação digital para os usuários/utilizadores.

- Adoção do modelo de evidência da informação e seu constante aperfeiçoamento na área da Ciência da Informação inter e transdisciplinar.

Entendemos importante o estudo da informação como evidência e dos elementos que a compõem. A informação como prova é tão importante quanto, entretanto, os aspetos de legitimação social e as propriedades de poder que configuram a prova tem mais relação com os estudos sociológicos e do Direito, do que com uma Ciência que tem a informação como o seu objeto de estudo. Além disso, a abordagem positivista geralmente atribuída a prova não colabora para a discussão epistêmica que poderia trazer grandes contribuições para nossa área.

A evidência pode ser formada por indícios e transformada em prova, mas o estudo dos elementos que a constituem, Tipo Informacional, Situação, Contexto, Memória, Necessidade e Interatividade, possuem mais vínculo com o fenomeno info-comunicacional que fundamenta a investigação em Ciência da Informação que defendemos.

- Aplicação da teoria indício-evidência-prova e do modelo de valor de evidência da informação em instituições do Primeiro e do Segundo Setor, no contexto das plataformas digitais.

Como já citado, estes setores podem ter necessidades informacionais diferentes e a relevância que concedem ao indício, à evidência e à prova podem vir a ser, da mesma forma, distintos. O valor de evidência encontrado e o perfil informacional em plataformas digitais também poderá ser diverso do que encontramos nas organizações não-governamentais em Portugal e no Brasil.

Portanto, vemos como pertinente a aplicação futura deste modelo em organizações com outras necessidades informacionais pelos pesquisadores da área da informação.

Perceber a informação como indício, como prova e, principalmente, como evidência, considerando as diferenças existentes entre estes conceitos aqui discutidos, torna-se uma ferramenta importante aos profissionais da informação, ampliando o potencial do uso destas fontes, e consequentemente, reafirmando seu *status* de mediador da informação.

Por outro lado, nossa contribuição dada às organizações não-governamentais ocorre no sentido de melhorar as plataformas digitais em uso por estas instituições, de forma a explorar todas suas potencialidades.

Neste contexto mundial, de uma sociedade em rede e economia globalizada, onde as relações sociais são percetivelmente modificadas pelo adesão e uso das plataformas digitais, exige-se um posicionamento do profissional da informação que perceba seu objeto com um olhar alargado, focando num horizonte cuja linha finita ainda não está percetível.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de filosofia.* 5 ed. São Paulo: Martins Fontes Editora, 2007.

ALMEIDA, Aires. *Dicionário Escolar de filosofia.* Lisboa: Plátano editora, 2009.

ALMEIDA, Carlos Cândido de. "Novas Tecnologias e Interatividade: além das interações mediadas." *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação:* v.4 n.4 (Agosto, 2003), http://www.dgz.org.br/ago03/Art_01.htm (Acessado em Abril 14, 2012).

AMERICAN CO-OPERATIVE AGENCY FOR RELIEF EVERYWHERE (CARE) http://www.care.org/index.asp (Acessado em Agosto 14, 2012).

ARAYA, Elizabeth Roxana Mass, VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti. *Criação, proteção e uso legal de informação em ambientes da World Wide Web.* São Paulo: Ed. UNESP, 2010.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga, OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimento e a origem das bibliotecas. *Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação.* OLIVEIRA, Marlene de (Coordenadora). Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS – ABONG. http://abong.org.br/ (Acessado em agosto 11, 2012).

ASSOCIAÇÃO DE VOLUNTARIADO UNIVERSITÁRIO. http://associacaovou.no.sapo.pt/home/home.html (Acessado em agosto 19, 2012).

ASSOCIAÇÃO DE VOLUNTARIADO UNIVERSITÁRIO – VOU. http://www.vou.pt/ (Acessado em Agosto 19, 2012).

BASTOS, Gustavo Grandini. "Bibliotecas: uma reflexão história acerca da constituição dessas instituições." *Linguasagem – Revista Eletrônica de Popularização Científica em Ciências da Linguagem,* 17 (2011), http://www.letras.ufscar.br/linguasagem/edicao17/art_bastos.php. (Acessado em maio 13, 2012).

BELL, Daniel. *O Advento da Sociedade Pós-Industrial.* São Paulo: Cultrix, 1974.

BELLOTO, Heloísa Liberali. *Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo.* São Paulo: Arquivo do Estado. Imprensa Oficial, 2002.

BERTALANFFY, Ludwig Von. *Teoria geral dos sistemas*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1977.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística.* Rio de Janeiro: Publicações Técnicas, 2005.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. *Projeto de Lei nº 4060/2012. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, e dá outras providências*. http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=548066 (Acessado em novembro 18, 2012).

BRASIL. *Decreto nº 5.313, de 16 de dezembro de 2004. Regulamenta o art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre o serviço voluntário.* Brasília: Diário Oficial da União, 2004. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5313.htm (Acessado em agosto 21, 2012).

BRASIL. *Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências.* Brasília: Diário Oficial da União, 2001b. http://www.planalto.gov.br/ccivil/mpv/Antigas_2001/2200-2.htm (Acessado em novembro 18, 2012).

BRASIL. *Lei Federal nº 9.608 de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.* Brasília: Diário Oficial da União, 1998. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9608compilado.htm (Acessado em agosto 21, 2012).

BUCKLAND, Michael "Information as thing." *Journal of the American Society for Information Science,* 42, n. 5. (1991). http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/thing.html (Acessado em março 21, 2012).

CAMÕES – INSTITUTO DA COOPERAÇÃO E DA LÍNGUA. <http://www.instituto-camoes.pt (Acesso em agosto 16, 2012).

CAMPOS, Fábio Ferreira da Costa. *Uma extensão a teoria matemática da evidência.* Tese de doutoramento. Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2005.

CANAVILHAS, João Messias. "A internet como memória." *Webjornalismo.com* (2004), http://www.ca.ubi.pt/~webjornalismo/sections.php?op=viewarticle&artid=78 (Acessado em maio 25, 2011).

CANDIOTTO, Cesar. *Foucault e a crítica da verdade*. Belo Horizonte: Ed. Autêntica, 2010.

CAPURRO, Rafael. "Epistemologia e Ciência da Informação." *V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, V (Novembro 10, 2003), http://www.capurro.de/enancib_p.htm (Acessado em abril 04, 2012).

CAPURRO, Rafael, HJØRLAND, Birger "O conceito de informação." *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12, n.1 (2007), http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000100012 (Acessado em abril 09, 2012).

CARITAS BRASILEIRA. http://caritas.org.br/novo/ (Acessado em agosto 14, 2012).

CARITAS INTERNACIONAL. http://www.caritas.org/index.html (Acessado em agosto 14, 2012).

CARITAS PORTUGUESA. http://www.caritas.pt/site/nacional/ (Acessado em agosto 14, 2012).

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em rede.* Volume I. 8ª edição. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CATHOLIC RELIEF SERVICE. http://crs.org/ (Acessado em agosto 14, 2012).

CIOL, Renata. BERAQUET, Vera Silvia Marão. (2009). "Evidência e informação: desafios da medicina para a próxima década." *Perspectivas em Ciência da Informação*, *14*(3) (2009), http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000300014 (Acessado em 21 agosto, 2012).

COMITÊ INTERNACIONAL CRUZ VERMELHA. http://www.icrc.org/por/index.jsp (Acessado em agosto 16, 2012).

COMITÊ INTERNACIONAL CRUZ VERMELHA. Cruz Vermelha Brasileira. http://www.cruzvermelha.org.br/ (Acessado em agosto 16, 2012).

COMITÊ INTERNACIONAL CRUZ VERMELHA. Cruz Vermelha Portuguesa. http://www.cruzvermelha.pt/ (Acessado em agosto 16, 2012).

COMITÉ PORTUGUÊS PARA A UNICEF. http://www.unicef.pt (Acessado em agosto 19 2012).

DICIONÁRIO ELETRÔNICO DE TERMINOLOGIA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO – DELTCI. *http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/* (Acessado em março 21, 2012).

DURANTI, Luciana. "The concept of appraisal and archival theory." *American Archivist*. 57 (Spring 1994): 328 - 344.

DURANTI, Luciana. *Diplomática: usos nuevos para una antigua ciencia.* Córdoba: [S.n.], 1995.

ELDREDGE, Jonathan D. *Evidence-based librarianship: an overview.* Bull Med. Libr. Association October; 88(4) (2000) http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC35250/ (Acessado em 20 agosto 20, 2012).

EXÉRCITO DA SALVAÇÃO – PORTUGAL. http://www.exercitodesalvacao.pt/ (Acessado em agosto 14, 2012).

EXÉRCITO DA SALVAÇÃO – TERRITÓRIO DO BRASIL. www.exercitodesalvacao.org.br/ (Acessado em agosto 14, 2012).

FALLIS, Don. “A Conceptual Analysis of Disinformation.” *Illinois Digital Environment for Access to Learning and Scholarship*. (2009) https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/15205/fallis_disinfo1.pdf?sequence=2 (Acessado em outubro 06, 2012).

FARIAS, Lúcio. “A terminologia e sua importância para os cientistas e profissionais da informação.” *Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciências* da Informação (2008). http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/textos/terminologia_lucio_farias.pdf. (Acessado em outubro 16, 2012).

FLORIDI, Luciano. *The Philosophy of Information.* New York: Oxford University Press, 2011.

FLORIDI, Luciano. *Information: A very short introduction.* New York: Oxford University Press. 2010.

FLORIDI, Luciano. *Brave.Net.World: The Internet as a Disinformation Superhighway.* Luciano Floridi *Website.* (1996). http://www.philosophyofinformation.net/publications/pdf/bnw.pdf (Acessado em setembro 24, 2012).

FUNDAÇÃO THIAGO DE MORAES GONZAGA. “Programa Vida Urgente.” http://www.vidaurgente.org.br/site/ (Acessado em setetembro 04, 2012).

FUNDAÇÃO THIAGO DE MORAES GONZAGA. “Vida Urgente.” http://www.vidaurgente.com.br/nucleos.asp?area=7 (Acessado em setembro 04, 2012).

FUNDAÇÃO THIAGO DE MORAES GONZAGA. “Borboletas pela Vida.” http://www.apiweb.com.br/borboletaspelavida/ (Acessado em setembro 04, 2012).

GIL, Fernando. *Acentos.* Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 2005.

GIL, Fernando. *Modos da evidência***.** Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 1998.

GIL, Fernando. *Provas*. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 1988.

GIL, Fernando. *Tratado da evidência.* Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 1996.

GILLILAND-SWETLAND, Anne J. “Testando Nossas Verdades: delineamento dos parâmetros de autenticidade do documento eletrônico de arquivo”. In: *Documentos Eletrônicos: Fundamentos Arquivisticos para a pesquisa em gestão e preservação.* Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura – Arquivo Publico Mineiro, 2009

GILLILAND-SWETLAND, Anne J. *Enduring Paradigm, New Opportunities: The Value of the Archival Perspective in the Digital Environment.* Washington: Council on Library and Information Resources Washington, 2000.

GINZBURG, Carlo. “Chaves do mistério: Morelli, Freud e Sherlock Holmes.” ECO, Umberto (Org.) SEBEOK, Thomas *O Signo de Três.* São Paulo: Perspectiva. p. 90-129, 1991.

GINZBURG, Carlo. *Mitos, emblemas, sinais: morfologia e historia.* São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

GRUPO RBS. KAZUKA. *Blog Diário da Vida.* http://wp.kzuka.com.br/diariodavida/ (Acessado em setembro 04, 2012).

GUIMARAES, José Augusto Chaves et. al. *Aspectos Jurídicos e Diplomáticos dos Documentos Eletrônicos.* São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005.

HJØRLAND, Birger. “Evidence-Based Practice: An Analysis Based on the Philosophy of Science.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(7) (2011): 1301–1310. http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.21523/abstract (Acessado em junho 04, 2012).

INSTITUTO PRO BONO – RESPONSABILIDADE SOCIAL NO DIREITO. *Manual do Terceiro Setor.* Instituto Pro Bono. http://abong.org.br/ongs.php (Acessado em setembro 03, 2012).

KELLY, Thomas. “Evidence.” *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* Edward N. Zalta. (2008) http://plato.stanford.edu/archives/fall2008/entries/evidence/ (Acessado em junho 25, 2012).

KUHN, Thomas Samuel. *A estrutura das revoluções científicas*. 4. ed. São Paulo: Perspectiva, 1996.

LE COADIC, Yves. *A Ciência da Informação.* 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LE GOFF, Jacques. *História e Memória.* Tradução Bernardo Leitão. 2° Ed. Campinas: UNICAMP, 1992.

LE GOFF, Jacques. *ENCICLOPEDIA EINAUDI,* v. 1. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2004.

LEMOS, André Luiz Martins. “Anjos interativos e retribalização do mundo: Sobre interatividade e interfaces digitais”. *Grupo de Pesquisas em Cibercidades*. (1997) <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interativo.pdf>. *(*Acessado em abril 15, 2011).

LENART, André. **"**Indícios e sua suficiência para a condenação". *Reserva de Justiça* (2008). http://reservadejustica.wordpress.com/2008/09/02/indicios-e-sua-suficiencia-para-a-condenacao/ (Acessado em março 16, 2012).

Manual de administração jurídica, contábil e financeira para organizações não-governamentais. São Paulo: Peirópolis, 2003.

MARTINS, Gilberto de Andrade, THEÓPHILO, Carlos Renato. *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas.* São Paulo: Ed. Atlas, 2007.

MASLOW, Abraham. *Introdução à Psicologia do Ser*. Rio de Janeiro: Ed. Eldorado, 1968.

MATURANA, Humberto. *A Ontologia da Realidade*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1997.

MOREIRA GONZÁLEZ, José Antonio. *Conceptos introductórios al estudio de la información documental.* Salvador: Ed. UFBA, 2005.

MORFAUX, Louis-Marie, LEFRANC, Jean. *Novo Dicionário da filosofia e das Ciências Humanas.* Lisboa: Instituto Piaget, 2005.

MORIN, Edgar. *Ciência com consciência.* Rio de Janeiro: Ed. Bertrand, 2005.

MORIN, Edgar. *Introdução ao Pensamento Complexo.* Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

MURGUIA, Eduardo Ismael. "Documento e Instituição: produção, diversidade e verdade." In: FREITAS, Lidia Silvia de, MARCONDES, Carlos Henrique, RODRIGUES, Ana Célia (Org.) *Documento: gênese e contextos de uso.* Estudos da Informação v.1. Rio de Janeiro: Editora da UFF, 2010.

NEHMY, Rosa Maria Quadros, PAIM, Isis. *A desconstrução do conceito de "qualidade da informação"*. Revista Ciência da Informação. vol. 27. n. 1, (1998): 36 - 45.

OLIVEIRA, Eliane Braga; RODRIGUES, Georgete Medleg. "As concepções de memória na ciência da informação no Brasil: estudo preliminar sobre a ocorrência do tema na produção científica." *Ponto de acesso*, 3 (2009) http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/issue/view/399 (Acessado em abril 10, 2012).

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – OAB. SEÇÃO DE SÃO PAULO. COMISSÃO DE DIREITO DO TERCEIRO SETOR. *Cartilha Terceiro Setor.* 2ª ed. São Paulo: OAB, 2007. Disponível em: <http://abong.org.br/ongs.php>. (Acesso em setembro 03, 2012).

OXFAM INTERNATIONAL. Oxford. http://www.oxfam.org/ (Acessado em agosto 14, 2012).

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS. http://www.parceirosvoluntarios.org.br/ (Acessado em setembro 12, 2012).

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS. *Blog Movimento do Voluntariado*. http://blog.parceirosvoluntarios.org.br/ (Acessado em setembro 12, 2012).

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS. *Pare Pense. Seminário Internacional.* http://parepense.parceirosvoluntarios.org.br/ (Acessado em setembro 12, 2012).

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS. *Prêmio Parceiros Voluntários.* http://www.parceirosvoluntarios.org.br/premio_parceiros_voluntarios_2011/(Acessado em setembro 12, 2012).

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS. *Programa Jovens Voluntários*. http://programajovensvoluntarios.parceirosvoluntarios.org.br/default.aspx (Acessado em setembro 12, 2012).

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS. *Relatório de atividades 2010*. Porto Alegre: Parceiros Voluntários, 2010..

PARCEIROS VOLUNTÁRIOS – BENTO GONÇALVES. http://www.parceirosvoluntarios-bg.org.br/ (Acessado em setembro 12, 2012).

PARLAMENTO EUROPEU. CONSELHO DA UNIÃO EUROPÉIA. "Directiva Européia 2009/136/CE. Altera a Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas e o Regulamento (CE) nº 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor." *Eur-lex. Acesso ao Direito da União Européia.* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:Pt:PDF (Acessado em novembro 15, 2012).

PLATAFORMA PORTUGUESA DAS ONGD. http://www.plataformaongd.pt/ **}** (Acessado em agosto 27, 2012).

PLATAFORMA PORTUGUESA DAS ONGD. *Guia das ONGD 2012*. Lisboa: Plataforma Portuguesa das ONGD, 2012.

PLATAFORMA PORTUGUESA DAS ONGD. *Por um Objectivo*. http://por1objectivo.org/index.php?mod=objectives (Acessado em setembro 10, 2012).

PORTUGAL. ASSEMBLÉIA DA REPÚBLICA. "Lei nº 46, de 29 de agosto de 2012. Transpõe a Diretiva n.º 2009/136/CE, na parte que altera a Diretiva n.º 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, procedendo à primeira alteração à Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e à segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro." *Diário da República*

Eletrônico. http://dre.pt/pdf1sdip/2012/08/16700/0481304826.pdf (Acessado em novembro 18, 2012).

PORTUGAL. ASSEMBLÉIA DA REPÚBLICA. "Lei nº 66, de 14 de outubro de 1998. Aprova o estatuto das organizações não-governamentais de cooperação para o desenvolvimento." *Diário da República Eletrônico.* http://www.dre.pt/pdf1s%5C1998%5C10%5C237A00%5C53085310.pdf (Acessado em agosto 16, 2012).

PORTUGAL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. "Decreto-Lei nº 62/2003, de 3 de Abril de 2003. Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.o 1999/93/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Dezembro, relativa a um quadro legal comunitário para as assinaturas electrónicas." *Diário da República Eletrônico.* http://www.dre.pt/pdf1sdip/2003/04/079A00/21702185.PDF (Acessado em novembro 18, 2012).

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. *Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição.* 2ª ed. Porto Alegre: Ed. Sulina, 2008.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. Laboratório de Interação Mediada por Computador – UFRGS (2005). http://www.ufrgs.br/limc/pesquisa.html (Acessado em março, 2011).

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. *Interação Mediada por Computador: a comunicação e a educação a distância segundo uma perspectiva sistêmico-relacional.* Tese de Doutoramento. Porto Alegre: UFRGS, 2003.

PROVEDEL, Attílio; et.al Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação e Arquivologia. *Arquivos: o saber e o fazer. Anais do VI Congresso de Arquivologia do Mercosul.* São Paulo: CEDIC/PUC-SP: 2005.

PROVEDEL, Attílio, CÔRREA, Lucia Helena Miranda, SILVA, Armando Malheiro da. "Projeto de Pesquisa: Dicionário Eletrônico de Termos Arquivísticos." *Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciências da Informação.* (2004) http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/textos/Projecto_DeltCI.pdf. (Acessado em março 21, 2012).

RIBEIRO, Fernanda. "Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar." Faculdade de Letras da Universidade do Porto. (2001) http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo10091.pdf (Acessado em julho 13, 2010).

RIBEIRO, Mário, MARQUES, Sofia. "Uma leitura das ONGD portuguesas no início do século XXI: trajectöria e dinämicas." *Lusotopie*. (2002/1) http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=14492804 (Acessado em outubro 21, 2012).

RIOVOLUNTÁRIO. http://www.riovoluntario.org.br/ (Acessado em agosto 28, 2012).

RIOVOLUNTÁRIO. *Riovoluntário 10 anos.* Rio de Janeiro: Quimera Empreendimentos Culturais, 2007.

ROCKEMBACH, Moisés. “Memória e prova em plataformas digitais.” *Revista Prisma.com*, 13. (2010) http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/741 (Acessado em março 13, 2012).

ROCKEMBACH, Moisés. *A implantação da assinatura digital no Tribunal Regional Federal da Quarta Região: perspectiva infocomunicacional.* Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

ROCKEMBACH, Moisés, OLIVEIRA, Lizete Dias de. “Assinatura Digital como Fenômeno Infocomunicacional: Estudo de Caso no Judiciário Brasileiro.” Anais do *Congresso Nacional de Arquivologia*, 3. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro, 2008.

RODRIGUES, Ana Célia. “Diplomática contemporânea como fundamento para a construção de metodologias em arquivística: a identificação de tipologias documentais.” *Congreso de Archivologia del Mercosur. Asociación de Archiveros de Chile* (2007) http://www.asocarchi.cl/DOCS/134.pdf (Acessado em março 10, 2012).

ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina Arquivística.* Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SAGAN, Carl. *The demon-haunted world: science as a candle in the dark.* New York: Ballantine Books, 1996.

SARACEVIC, Tefko. “Relevance reconsidered.” *Information science: Integration in perspectives. Proceedings of the Second Conference on Conceptions of Library and Information Science (CoLIS 2)*. (1996): 201-218.

SHANNON, Claude Elwood; WEAVER, Warren *The mathematical theory of communication.* Urbana: The University of Illinois Press, 1967.

SHAFAN, Joseph. *Os Três Príncipes de Serendip.* (Ensaio) http://www.recantodasletras.com.br/ensaios/2461955 (Acessado em agosto 21, 2012).

SILVA, Armando Malheiro da. *A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico.* Porto, Portugal: Ed. Afrontamento, 2006.

SILVA, Armando Malheiro da, RIBEIRO, Fernanda. *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular.* Porto: Ed. Afrontamento, 2002.

SILVA, Armando Malheiro da; et al. *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação.* Porto: Ed. Afrontamento, 1998.

SILVEIRA, Jorge. “O conceito de indícios suficientes no processo penal português.” *O direito on line* (2003) http://www.odireito.com.mo/doutrina/9-doutrina/2-o-conceito-de-indicios-suficientes-no-processo-penal-portugues.html (Acessado em março 15, 2012).

TENÓRIO, Fernando G. (organizador) *Gestão de ONG: principais funções gerenciais*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

THE SALVATION ARMY INTERNATIONAL. http://www.salvationarmy.org/ihq/home (Acessado em agosto 14, 2012).

UNESCO http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=32906&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (Acessado em agosto 16, 2012).

UNIVERSIDADE DO PORTO. CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO. JORNALISMO PORTO NET. *UP: VO.U Ajudar (*2012) http://jpn.c2com.up.pt/2012/03/27/up_vou_ajudar.html (Acessado em junho 14, 2012).

VASCONCELLOS, Maria José Esteves de. *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência.* 7. ed. Campinas: Papirus, 2008.

ZANAGA, Mariângela Pisoni, LIESENBERG, Hans Kurt Edmund. "Autoria e compartilhamento social: a criação de conteúdos na internet." *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação.* v.9 n.1. (2008) http://www.dgz.org.br/fev08/F_I_art.htm (Acessado em julho 24, 2012).

APÊNDICE I – PRÉ-TESTE

INQUÉRITO / ENTREVISTA

Prezado entrevistado,
As suas respostas são de grande importância para a presente investigação. Todos os dados recolhidos serão utilizados somente para fins acadêmicos, garantido o anonimato e confidencialidade dos entrevistados.
Agradeço a sua colaboração, que será fundamental nos resultados da pesquisa.

Moisés Rockembach
Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais
Universidade do Porto / Universidade de Aveiro - Portugal

Dados Gerais do entrevistado

1. Faixa etária
_____Até 24 anos
_____De 25 a 34 anos
_____De 35 a 44 anos
_____De 45 a 54 anos
_____Mais de 55 anos

2. Sexo
_____Masculino
_____Feminino

3. Formação acadêmica
_____Ensino fundamental
_____Ensino médio completo
_____Graduação completa
_____Especialização completa
_____Mestrado completo
_____Doutorado completo

4. Atividade/Função que executa na instituição

_____
_____

Dados Gerais da Instituição

5. Nome e Cidade/País da Instituição

_____

6. Área de atuação dentro do contexto do Terceiro Setor

_____
_____

Dados do objeto de pesquisa

7. Quais tipo de dispositivo(s) digital (is) utilizas para execução de tarefas profissionais?
_____Computador de mesa / desktop
_____Computador portátil / Laptop
_____Palm / Pda / Ipad
_____Celular / Telemóvel
_____Smartphone / Iphone
_____Outros / indique: _____.

8. Com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços?
(Nunca uso / Uma vez por semana / Uma vez ao dia / Várias vezes na semana / Várias vezes ao dia)
_____Mensagens instantâneas (Chat/Messenger)
_____E-mail
_____Microblogs (Twitter)
_____Blog institucional
_____Redes Sociais (Facebook, Hi 5, orkut)
_____Videoconferência (Skype)

9. Quando necessita buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura, em ordem decrescente
(numerar, iniciando da primeira fonte a que recorre):
_____Biblioteca digital da instituição
_____Arquivo digital / Repositório digital da instituição
_____Enciclopédia digital (Wikipedia)
_____Sites institucionais
_____Blog institucional
_____Fóruns temáticos na internet
_____Redes sociais
_____Microblogs (Twitter)
____Páginas de busca (Google, Bing, etc.) – desde que não direcione a um dos itens acima listados.

10. Para fins profissionais, a informação encontrada necessita ter autoria reconhecida, de forma individual ou institucional?
_____Sempre
_____Quase sempre (mais de 70% das vezes)
_____Sem opinião ou não sabe
_____De vez em quando (menos de 30% das vezes)
_____Nunca

11. Tipos informacionais (Quanto aos destinatários da informação)

Interno a instituição: _____

_____

Externo a instituição:_____

_____

12.Tipos de informação mais usualmente produzidas?

12.1- Produção de informação circunstancial ou efêmera (produzida com um período de publicação fixo, relacionado com evento ou acontecimento. Condiciona uma desatualização mais rápida e pré-definida da informação)

_____

_____

12.2 - Produção de informação orgânica institucional (descreve e identifica a instituição e se relaciona com sua estrutura, características, organização e funcionamento)

_____

_____

12.3 - Produção de informação orgânica informal (aquela produzida sobre a instituição, mas sem chancela da organização. Entidades individuais e coletivas produzindo informação de gênese e extinção rápidas)

_____

_____

13. Assinale que tipo de medidas a organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas e processadas em meio digital

_____*Backup* dos dados
_____*Software* de busca com informação indexada – citar nomes
_____Repositório digital
_____Uso de padrões abertos nos formatos digitais (XML, ODT, PDF/A)
_____Existência de uma política de gestão de informações e documentos digitais
____Existência de um plano de preservação de informações e documentos digitais

14. Utilizam algum tipo de *cookie* para personalizar sistema/rastrear conteúdo visitado/ memorizar conteúdo ou login preenchido pelo usuário?
_____Sim
_____Não

15. Se sim, qual *cookie*(s) utilizado(s)?
_____
_____

16. A organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados (citar)?
_____Sim
_____Não

17. A organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital (citar quais documentos/produzida por qual instituição)?
_____Sim – Qual(is)? _____
_____Não

18.Nas execução de suas atividades, qual é a importância de assinar digitalmente as informações que produz e divulga?
_____Extremamente necessário
_____Necessário
_____Sem opinião ou não sabe
_____Pouco necessário
_____Desnecessário

Dados pessoais:
Nome entrevistado:
Telefone de contato:
E-mail:

Informaremos através do e-mail de contato os resultados da pesquisa, assim que forem publicados.
Obrigado!

APÊNDICE II – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em participar na pesquisa de campo referente a pesquisa intitulada **Valor de Evidência da Informação** desenvolvida pelo doutorando em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais (Universidade do Porto e Universidade de Aveiro), **Moises Rockembach (e-mail: xxxxxxxxxx).**

Fui informado(a), ainda, de que a pesquisa é orientada pelo **Prof. Dr. Armando Malheiro da Silva**, a quem poderei contatar / consultar a qualquer momento que julgar necessário através do e-mail **xxxxxxxxxxxxxxxxx**.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa.

Fui informado(a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é **avaliar como a informação constitui-se como prova, evidência e indício de acontecimentos em plataformas digitais.**

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista semi-estruturada. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador, seu orientador e professores do curso de doutoramento.

Fui ainda informado(a) de que posso me retirar dessa pesquisa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____

Assinatura do(a) participante: _____

Assinatura do(a) pesquisador(a): _____

Assinatura do(a) testemunha(a): _____

APÊNDICE III – TESTE ELETRÔNICO

Pesquisa de Doutoramento - Valor de evidência da informação em plataformas digitais

Prezado entrevistado,

A presente investigação científica versa sobre o valor de evidência das informações em plataformas digitais e o presente questionário destina-se à Organizações Não-Governamentais (ONGs) em Portugal e no Brasil.

Recomenda-se que cada Organização responda somente uma vez ao questionário, de preferência pelo colaborador responsável pela produção e/ou publicação de conteúdo nas plataformas digitais da ONG (*website*, redes sociais, etc.).

As suas respostas serão de grande importância para traçarmos um perfil de produção e uso da informação digital pelas ONGs.

Todos os dados recolhidos serão utilizados somente para fins acadêmicos e os dados estatísticos não terão vinculo com os nomes das organizações, garantido o anonimato e confidencialidade dos entrevistados.

Agradeço a sua colaboração, que será fundamental nos resultados da pesquisa.

Questão 1: Faixa etária do entrevistado
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Até 24 anos
__De 25 a 34 anos
__De 35 a 44 anos
__De 45 a 54 anos
__Mais de 55 anos

Questão 2: Formação do entrevistado
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Fundamental completo
__Ensino médio completo
__Graduação completa
__Especialização
__Mestrado
__Doutorado

Questão 3: Nome da Organização e endereço do *website* (se houver)
Características: Pergunta aberta e obrigatória

Questão 4: Localidade sede da Organização (Estado ou Distrito)
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

Questão 5: Qual (is) dispositivos digital (is) utilizas no ambiente de trabalho?
Características: Pergunta semi-aberta, obrigatória e múltiplas respostas

__Computador de mesa (Desktop)
__Computador portátil (Laptop)
__Palm / PDA / Ipad
__Celular / Telemóvel
__Smartphone / Iphone
Outro: _____

Questão 6: Com que frequência usas os seguintes aplicativos ou serviços no âmbito profissional?
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por aplicativo)

	Não uso	1 vez semana	Varias vezes na semana, mas não todos os dias úteis	1 vez ao dia	Varias vezes ao dia
Mensagens instantâneas (Chat/Messenger)	○	○	○	○	○
E-mail	○	○	○	○	○
Microblogs (Twitter)	○	○	○	○	○
Blog Institucional	○	○	○	○	○
Redes Sociais (Facebook, Google+, etc.)	○	○	○	○	○
Videoconferência (Skype)	○	○	○	○	○

Questão 7 - Quando necessitas buscar a informação em suportes digitais para executar suas atividades, qual a fonte que procura?
Texto de apoio - Numerar em ordem crescente, começando pela primeira fonte a que recorre
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por fonte de informação)

	1º	2º	3º	4º	5º
Arquivo, biblioteca ou repositório digital da Organização	○	○	○	○	○
Enciclopédia digital (Wikipedia), fóruns temáticos na internet	○	○	○	○	○
Redes Sociais (Facebook, Google+, Twitter, etc.)	○	○	○	○	○
Site ou blog institucional	○	○	○	○	○
Páginas de busca (Google, Bing, etc.)	○	○	○	○	○

Questão 8 – A informação encontrada nestas fontes preenche as necessidades informacionais?
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Sempre
__Maioria das vezes (mais de 70%)
__De vez em quando (menos de 30%)
__Nunca (é preciso buscar outras fontes de informação em outro suporte digital ou papel)
__Não sabe / sem opinião

Questão 9 - Quais elementos utilizas na hora de produzir e disponibilizar informações próprias ou de terceiros no site da Organização?
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por elemento)

	Não usas	Menos de 30% das vezes	Sem opinião ou não sabe	Mais de 70% das vezes	Usas sempre
Conferência com outras fontes de informação	○	○	○	○	○
Citações de dados científicos ou referências	○	○	○	○	○
Informações de contato	○	○	○	○	○
Utilização de design profissional do site, quanto a aparência	○	○	○	○	○
Organização da informação digital e boa navegação (mapa do site e conferencia de links quebrados, por exemplo)	○	○	○	○	○
Revisão ortográfica dos textos disponibilizados	○	○	○	○	○
Recursos interativos (comentários dos usuários, produção colaborativa de conteúdo)	○	○	○	○	○
Links externos para Instituições de renome com vínculo a Organização	○	○	○	○	○
Capacidade de verificar a veracidade das informações publicadas em outras fontes (por exemplo, links externos)	○	○	○	○	○
Incluir autoria do texto	○	○	○	○	○
Data de criação e/ou atualização da informação	○	○	○	○	○
Indexação de tags (palavras-chave) para recuperar conteúdo	○	○	○	○	○

Questão 10 - Quando busca informação em um site, procura saber quem é o autor deste site? (Somente sites, não inclui redes sociais)
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Sim
__Não

Questão 11 - Geralmente, qual o grau de certeza da veracidade sobre as informações produzidas e utilizadas na ONG e compartilhadas no site e redes sociais?
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por cada tipo de informação)

	Apesar de tudo / contra o senso comum	Talvez	Possivelmente / provavelmente	É claro / lógico	Sem dúvida / evidentemente
Administrativa / burocrática	○	○	○	○	○
Técnica (atividades-fim da ONG)	○	○	○	○	○
Técnica (atividades-fim produzidas por outras ONGs)	○	○	○	○	○
Noticias produzidas por terceiros	○	○	○	○	○

Questão 12 - Quanto as características das informações publicadas pela Organização nos meios digitais
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por cada tipo de afirmação)

	Nunca	Raramente	Parcialmente	Maioria da vezes	Sempre
Os objetivos da informação publicada são claros (informados no inicio do texto)?	○	○	○	○	○
A publicação cumpre os objetivos de informar?	○	○	○	○	○
São claras as fontes de evidência utilizadas? (aparecem no texto ou no seu final, sob forma de referências)	○	○	○	○	○
São claras as datas das fontes de evidência utilizadas? (informação atualizada)	○	○	○	○	○
É equilibrado e imparcial? (não utiliza publicidade ou meios de argumentação tendenciosos)	○	○	○	○	○
Representam opiniões sobre determinado assunto, sem referenciar fontes	○	○	○	○	○
Representam fatos acontecidos, com referência de fontes externas	○	○	○	○	○

Questão 13 – Utilizam algum tipo de *cookie* nas plataformas digitais da Organização (site, redes sociais, etc.)?
Texto de apoio - *Cookie*: coletar informações dos utilizadores/visitantes das plataformas digitais, como forma de personalizar o sistema, rastrear conteúdo visitado ou memorizar conteúdo/login.
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Sim
__Não
__Não sabe

Questão 14 - Se sim, qual *cookie* utilizado?
Características: Pergunta semi-aberta, opcional (atrelada a resposta anterior) e múltiplas respostas

Personalizar o site / sistema para o usuário
Rastrear conteúdo visitado
Memorizar login ou conteúdo digitado
Outro _____

Questão 15 - A organização produz documentos com certificação/assinatura digital ou a partir de um sistema de autenticação de dados? *
Texto de apoio - Para isto, a organização precisa ter adquirido a certificação junto a uma autoridade certificadora oficial
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

Sim
Não
Não sabe

Questão 16 – Se sim, qual (is) documentos?
Características: Pergunta aberta e opcional (atrelada a resposta anterior)

Questão 17 - A organização utiliza documentos externos com certificação/assinatura digital?
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta
__Sim
__Não
__Não sabe

Questão 18 – Se sim, qual (is) documentos?
Características: Pergunta aberta e opcional (atrelada a resposta anterior)

Questão 19 - Assinale o(s) tipo(s) de medida(s) que a Organização possui para preservar e recuperar as informações produzidas em meio digital
Características: Pergunta fechada, obrigatória e múltiplas respostas

__*Backup* dos dados
__*Software* de busca com informação indexada (banco de dados, repositório digital)
__Uso de padrões abertos dos documentos digitais (XML, ODT, PDF/A, etc.)
__Existência de um plano de preservação de informações e documentos digitais
__Não adota nenhuma das medidas mencionadas

Questão 20 - Na execução das atividades da Organização, qual é a importância de implementar as seguintes ferramentas?
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta (por ferramenta)

	Desnecessário	Pouco necessário	Sem opinião ou não sabe	Necessário	Extremamente necessário
Certificação / Assinatura digital	○	○	○	○	○
Cookies (colectar informações dos usuários / utilizadores)	○	○	○	○	○
Sistemas interativos (comentários dos utilizadores, compartilhamento)	○	○	○	○	○
Sistemas colaborativos (construção colectiva de conteúdo)	○	○	○	○	○
Backup dos dados	○	○	○	○	○

Questão 21 - Fazem análise de estatísticas de acesso do site ou redes sociais da Organização?
Texto de apoio - Exemplo: uso de ferramentas como Google Analytics, Webalizer, entre outros, para melhoria dos meios de comunicação
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Sim, do site e redes sociais
__Sim, somente site
__Sim, somente redes sociais
__Não
__Não sabe / sem opinião

Questão 22 - As informações produzidas e publicadas por ONGs devem apenas relatar fatos e não devem expressar opiniões
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta



Questão 23 - Acredito que quando uma pessoa ou instituição conhecida publica uma informação em redes sociais, ela é verídica e passível de ser compartilhada
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta



Questão 24 - Retificação de informações publicadas nos ultimos 12 meses
Texto de apoio - Informação publicada erroneamente e corrigida posteriormente.
Características: Pergunta fechada, obrigatória e única resposta

__Nenhuma
__1 – 3 vezes
__4 – 8 vezes
__9 – 20 vezes
__Mais de 20 vezes
__Não sabe / sem opinião

Questão 25 - Comentários sobre o tema de pesquisa
Texto de apoio - Sugestões, comentários, complemento de informações, etc.
Características: Pergunta aberta e opcional

Questão 26 - E-mail de contato da Organização
Texto de apoio - Para ter acesso aos resultados da pesquisa
Características: Pergunta aberta e opcional

ANEXO I – LEI 66/98 (PORTUGAL)

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Lei n.º 66/98

de 14 de Outubro

Aprova o estatuto das organizações não governamentais de cooperação para o desenvolvimento

A Assembleia da República decreta, nos termos dos artigos 161.º, alínea *c*), 166.º, n.º 3, e do artigo 112.º, n.º 5, da Constituição, para valer como lei geral da República, o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto

O presente diploma define o estatuto das organizações não governamentais de cooperação para o desenvolvimento, adiante designadas por ONGD.

Artigo 2.º

Âmbito

Não se regem pelo presente diploma as ONGD que prossigam fins lucrativos, políticos, sindicais ou religiosos ou que, independentemente da sua natureza, desenvolvam actividades de cooperação militar.

Artigo 3.º

Natureza jurídica

As ONGD são pessoas colectivas de direito privado, sem fins lucrativos.

Artigo 4.º

Composição

As ONGD são constituídas por pessoas singulares ou colectivas de direito privado, com sede em Portugal.

Artigo 5.º

Constituição

As ONGD constituem-se e adquirem personalidade jurídica nos termos da lei geral.

Artigo 6.º

Objectivos

1 — São objectivos das ONGD a concepção, a execução e o apoio a programas e projectos de cariz social, cultural, ambiental, cívico e económico, designadamente através de acções nos países em vias de desenvolvimento:

a) De cooperação para o desenvolvimento;
b) De assistência humanitária;
c) De ajuda de emergência;
d) De protecção e promoção dos direitos humanos.

2 — São ainda objectivos das ONGD a sensibilização da opinião pública para a necessidade de um relacionamento cada vez mais empenhado com os países em vias de desenvolvimento, bem como a divulgação das suas realidades.

3 — As ONGD, conscientes de que a educação é um factor imprescindível para o desenvolvimento integral das sociedades e para a existência e o reforço da paz, assumem a promoção desse objectivo como uma dimensão fundamental da sua actividade.

4 — As ONGD desenvolvem as suas actividades no respeito pela Declaração Universal dos Direitos do Homem.

Artigo 7.º

Registo

Consideram-se abrangidas pelo presente diploma as ONGD que, para além de respeitarem o estipulado nos artigos anteriores, procedam ao seu registo junto do Ministério dos Negócios Estrangeiros, em que se incluam os seguintes elementos:

a) Actos constitutivos;
b) Estatutos;
c) Plano de actividades para o ano em curso;
d) Meios de financiamento.

Artigo 8.º

Reconhecimento

1 — O reconhecimento do estatuto de ONGD faz-se por um período de dois anos, após análise dos documentos mencionados no número anterior, podendo o mesmo ser negado ou a sua atribuição ser revogada se, nos termos do artigo 16.º, se verificar alguma irregularidade.

2 — Para a decisão do reconhecimento do estatuto de ONGD, o Ministério dos Negócios Estrangeiros poderá solicitar um parecer não vinculativo, a emitir pelas plataformas nacionais das ONGD.

3 — O reconhecimento do estatuto, referido no n.º 1, deve ser comunicado aos interessados nos 30 dias seguintes à recepção de todos os documentos referidos no artigo anterior.

Artigo 9.º

Áreas de intervenção

As áreas de intervenção das ONGD são, nomeadamente:

a) Ensino, educação e cultura;
b) Assistência científica e técnica;
c) Saúde, incluindo assistência médica, medicamentosa e alimentar;
d) Emprego e formação profissional;
e) Protecção e defesa do meio ambiente;
f) Integração social e comunitária;
g) Desenvolvimento rural;
h) Reforço da sociedade civil, através do apoio a associações congéneres e associações de base nos países em vias de desenvolvimento;
i) Educação para o desenvolvimento, designadamente através da divulgação das realidades dos países em vias de desenvolvimento junto da opinião pública.

Artigo 10.º

Estatuto dos dirigentes das ONGD

Os dirigentes das ONGD gozam dos direitos consagrados nas alíneas seguintes:

a) Para o exercício das funções referidas no número anterior, os dirigentes das ONGD que sejam trabalhadores por conta de outrem têm direito a usufruir de um horário de trabalho flexível, em termos a acordar com a entidade patronal, sempre que a natureza da respectiva actividade laboral o permita;
b) As faltas dadas por motivos de comparência em reuniões em que os dirigentes exerçam representação ou com órgãos de soberania são consideradas justificadas, para todos os efeitos legais, até ao máximo de 10 dias de trabalho por ano e não implicam a perda das remunerações e regalias devidas;
c) Os dirigentes das ONGD que sejam estudantes gozam das prerrogativas idênticas às previstas no Decreto-Lei n.º 152/91, de 23 de Abril, com as necessárias adaptações.

Artigo 11.º

Ligação ao Estado

1 — O Estado apoia e valoriza o contributo das ONGD nas relações e práticas de cooperação com os países em vias de desenvolvimento.
2 — O Estado considera que o seu relacionamento com as ONGD se deve fazer, nomeadamente, através de contratos quadro.
3 — O Estado pode ainda apoiar as ONGD através de ajuda técnica ou financeira a programas e projectos desenvolvidos por estas, desde que compreendidos nos artigos 6.º e 9.º do presente diploma, mesmo quando as ONGD em questão não sejam subscritoras dos contratos quadro referidos no número anterior.
4 — O Estado pode solicitar a intervenção técnica das ONGD em programas concebidos e executados, no todo ou em parte, por organismos públicos de cooperação e desenvolvimento.
5 — O apoio do Estado não pode constituir limitação ao direito de livre actuação das ONGD.
6 — O direito de participação das ONGD na definição das políticas nacionais e internacionais de cooperação exerce-se através da sua representação nas instâncias consultivas com competência na área da cooperação.
7 — Fora do território nacional, as representações diplomáticas portuguesas são o interlocutor institucional representativo do Estado, para efeitos do relacionamento com as ONGD.

Artigo 12.º

Utilidade pública

As ONGD registadas nos termos do presente diploma adquirem automaticamente a natureza de pessoas colectivas de utilidade pública, com dispensa do registo e demais obrigações previstas no Decreto-Lei n.º 460/77, de 7 de Novembro, sem prejuízo do disposto no artigo 12.º do referido diploma.

Artigo 13.º

Mecenato para a cooperação

Aos donativos em dinheiro ou em espécie concedidos às ONGD e que se destinem a financiar projectos de interesse público, previamente reconhecidos como tal pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros, será aplicável, sem acumulação, o regime do mecenato cultural previsto nos Códigos do IRS e do IRC.

Artigo 14.º

Isenção de emolumentos

As ONGD estão isentas do pagamento dos emolumentos notariais devidos pelas respectivas escrituras de constituição ou de alteração dos estatutos.

Artigo 15.º

Fiscalidade

1 — As ONGD têm direito às isenções fiscais atribuídas pela lei às pessoas colectivas de utilidade pública.
2 — Nas transmissões de bens e na prestação de serviços que efectuem, as ONGD beneficiam das isenções de IVA previstas para os organismos sem fins lucrativos.
3 — As ONGD beneficiam das regalias previstas no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 460/77, de 7 de Novembro.

Artigo 16.º

Fiscalização

Os Ministérios dos Negócios Estrangeiros e das Finanças, bem como os demais ministérios no âmbito da respectiva competência sectorial, poderão ordenar a realização de inquéritos, sindicâncias e inspecções às ONGD que tenham solicitado a sua inscrição, ou estejam inscritas no Ministério dos Negócios Estrangeiros, ao abrigo do presente diploma.

Artigo 17.º

Representação

1 — As ONGD abrangidas pelo disposto no presente diploma podem associar-se em plataformas, o que, todavia, não limita a intervenção autónoma das organizações na prossecução dos seus fins.
2 — As plataformas nacionais participadas por representantes de ONGD abrangidas pelo presente diploma serão representadas nos órgãos consultivos da cooperação oficial portuguesa pelas respectivas direcções.

Artigo 18.º

Disposições transitórias

1 — Para efeitos do estipulado no presente diploma e para que possam pelo mesmo ser abrangidas, as ONGD devem proceder em conformidade com o artigo 7.º, dispondo para tal de um prazo de 60 dias a contar da data de entrada em vigor do presente diploma, independentemente de registos anteriores.
2 — As ONGD que não cumpram o disposto no número anterior deixam de ser consideradas ONGD para efeitos de aplicação do presente diploma.

Artigo 19.º

Norma revogatória

É revogada a Lei n.º 19/94, de 24 de Maio.

Aprovada em 29 de Junho de 1998.

O Presidente da Assembleia da República, *António de Almeida Santos.*

Promulgada em 24 de Setembro de 1998.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendada em 30 de Setembro de 1998.

O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres.*

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

Decreto n.º 37/98

de 14 de Outubro

Nos termos da alínea *c*) do n.º 1 do artigo 197.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo único

É aprovado o Acordo entre a República Portuguesa e a República de Singapura sobre Supressão de Vistos, por troca de notas, de 7 de Janeiro de 1998, cuja versão nas línguas portuguesa e inglesa segue em anexo ao presente diploma.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 3 de Setembro de 1998. — *António Manuel de Oliveira Guterres — Luís Filipe Marques Amado — Jorge Paulo Sacadura Almeida Coelho.*

Assinado em 23 de Setembro de 1998.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 30 de Setembro de 1998.

O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres.*

Embaixada de Portugal em Bangkok, 10 de Novembro de 1997.

A S. Ex.ª o Prof. S. Jayakumar, Ministro dos Negócios Estrangeiros da República de Singapura.

Excelência:

No seguimento das conversações entre esta Embaixada e a Embaixada de Singapura em Bangkok, tenho a honra de propor, sob instruções recebidas do meu Governo e tendo em vista facilitar as viagens entre Portugal e Singapura, um acordo de supressão de vistos com a República de Singapura nos seguintes termos:

1 — Os nacionais portugueses titulares de passaporte português válido podem viajar sem visto para a República de Singapura em trânsito (máximo de 5 dias), negócios ou turismo, desde que a duração da estada não ultrapasse 90 dias por semestre e não se destine a trabalho.

2 — Os nacionais de Singapura titulares de passaporte válido emitido pelas autoridades competentes podem estar sem visto no território da República Portuguesa em viagem de trânsito (máximo de 5 dias), negócios ou turismo, desde que a duração da estada não ultrapasse 90 dias por semestre e não se destine a trabalho.

O período de 90 dias começa a contar para os nacionais de Singapura a partir da data de passagem da fronteira externa que delimita o espaço de livre circulação constituída pelos Estados Parte na Convenção de Aplicação do Acordo de Schengen, datado de 19 de Junho de 1990, e onde esta se encontra em aplicação.

3 — Os nacionais portugueses que pretendam permanecer na República de Singapura por período superior a 90 dias por semestre para aí estudar ou trabalhar deverão previamente obter o visto adequado numa missão diplomática ou posto consular da República de Singapura.

4 — Os nacionais de Singapura que pretendam permanecer na República Portuguesa por período superior a 90 dias por semestre para aí estudar ou trabalhar deverão previamente obter o visto adequado numa missão diplomática ou posto consular da República Portuguesa.

5 — Segundo o presente acordo, cada um dos Estados Contratantes pode readmitir, sempre e sem formalidades, os seus nacionais que entraram no território da outra Parte Contratante.

6 — Os nacionais portugueses viajando para Singapura e os nacionais de Singapura viajando para Portugal, ainda que isentos de vistos, não deixam de estar obrigados pelas leis e regulamentos em vigor nos países de destino no que diz respeito à entrada e permanência de estrangeiros.

7 — As autoridades competentes de cada um dos Estados Contratantes reservam o direito de recusar a entrada ou permanência nos respectivos territórios de pessoas consideradas indesejáveis ou que não respeitam as regras gerais sobre entrada de estrangeiros no seu território.

8 — Os nacionais dos Estados Contratantes apenas poderão entrar e sair do território nacional do outro Estado Contratante pelos pontos de passagem devidamente assinalados para a circulação internacional de passageiros.

9 — O Governo de cada um dos Estados Contratantes pode temporariamente suspender, total ou parcialmente, a aplicação das disposições do presente acordo por razões de ordem ou saúde públicas ou segurança nacional.

A suspensão deverá ser comunicada imediatamente ao Governo do outro Estado Contratante através dos canais diplomáticos.

Se as disposições acima indicadas forem aceites pelo Governo da República de Singapura, tenho a honra de propor que esta nota e a nota de resposta de V. Ex.ª constituam um acordo entre os nossos dois Governos para entrar em vigor na data da última das notas através da qual cada um dos Governos informa o outro, através de canais diplomáticos, que as necessárias formalidades constitucionais foram concluídas e que o acordo poderá ser denunciado por qualquer dos dois Governos após notificação escrita com 30 dias de antecedência.

Aproveito a oportunidade para reiterar a V. Ex.ª os protestos da minha mais elevada consideração.

Gabriel Mesquita de Brito, Embaixador de Portugal.

ANEXO II – LEI 9.608/98 (BRASIL)

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 9.608, DE 18 DE FEVEREIRO DE 1998

Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.

Parágrafo único. O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciária ou afim.

Art. 2º O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Art. 3º O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

Parágrafo único. As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

Art. 3º- (Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO
Paulo Paiva

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 19.2.1998

ANEXO III – DECRETO 5.313/04 (BRASIL)

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 5.313 DE 16 DE DEZEMBRO DE 2004.

Regulamenta o art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre o serviço voluntário.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta o art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, que autoriza a União a conceder auxílio financeiro ao prestador de serviço voluntário com idade de dezesseis a vinte e quatro anos, integrante de família com renda mensal per capita de até meio salário mínimo.

Art. 2º O auxílio financeiro de que trata o art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 1998, terá valor de até R$ 150,00 (cento e cinqüenta reais) e será pago por um período máximo de seis meses.

Parágrafo único. Cabe ao órgão ou entidade pública responsável pelo custeio do auxílio financeiro estabelecer o valor e o número de parcelas que serão pagas.

Art. 3º A concessão do auxílio financeiro de que trata o art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 1998, no âmbito do Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego para os Jovens - PNPE, obedecerá, além dos requisitos estabelecidos no art. 2º da Lei nº 10.748, de 22 de outubro de 2003, ao seguinte:

I - o voluntário deve estar em atividade de qualificação social e profissional; e

II - deve prestar de seis a dez horas semanais de serviço voluntário.

§ 1º É obrigação das entidades conveniadas fiscalizar e comprovar, perante o Ministério do Trabalho e Emprego, o cumprimento da carga horária ajustada com o voluntário.

§ 2º As demais condições de exercício do serviço voluntário serão fixadas no termo de adesão a ser celebrado entre a entidade, pública ou privada, e o voluntário.

Art. 4º O órgão ou entidade pública ou a instituição privada sem fins lucrativos, previamente cadastrado no Ministério do Trabalho e Emprego, efetuará o pagamento do auxílio financeiro de que trata o art. 3º-A da Lei nº 9.608, de 1998.

Parágrafo único. O Ministério do Trabalho e Emprego poderá firmar convênio com instituição financeira para que esta entregue o auxílio financeiro ao jovem voluntário.

Art. 5º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 16 de dezembro de 2004; 183º da Independência e 116º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Ricardo José Ribeiro Berzoini

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 17.12.2004.