

COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NA ATUAÇÃO POLÍTICA DE ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL⁴⁶

INFOCOMMUNICATION COMPETENCES IN THE POLITICAL ACTING OF CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS

Jussara Borges

Resumo: As organizações da sociedade civil estão, cada vez mais, buscando manter-se informadas e alargar sua comunicação aproveitando os recursos disponíveis no ciberespaço. Embora esses recursos tenham potencializado as possibilidades de acesso à informação e interação, colocam-se demandas mais exigentes por competências de natureza infocomunicacional para que haja apropriação da informação e estabelecimento de comunicação efetiva. Assim, o objetivo deste trabalho consiste em investigar que conceitos constituem a base teórica das competências infocomunicacionais e identificar em que medida essas competências estão sendo demandadas e/ou empregadas por organizações da sociedade civil. Os dados foram coletados por meio de entrevistas com os gestores de organizações em Salvador e observação sistemática de seus sítios, blogs e redes sociais, tendo por base indicadores de verificação das competências infocomunicacionais. Os resultados obtidos indicam que as organizações desenvolveram competências operacionais satisfatórias quanto à assimilação de ferramentas, o que não necessariamente se traduz em apropriação da informação. A sistematização das competências infocomunicacionais – competências operacionais, informacionais e comunicacionais – somada aos resultados obtidos, levam a concluir que a participação nos processos decisórios da sociedade está cada vez imbricada com as competências infocomunicacionais.

Palavras-chave: Competências infocomunicacionais. Apropriação da informação. Organizações da sociedade civil. Competência em informação. Competência em comunicação.

Abstract: The civil society organizations are increasingly seeking to keep informed and to broaden their communication by taking advantage of the resources available in cyberspace. Although these features have enhanced the possibilities for information access and interaction, are placed more stringent demands for competences infocomunicacional nature so that there is ownership of information and establishment of effective communication. The objective of this work is to investigate concepts that form the theoretical basis of infocommunicative competences and identify the extent to which these skills are being sued and / or employed by civil society organizations. Data were collected through interviews with managers of organizations in Salvador and systematic observation of their websites, blogs and social media, based on indicators of verifying infocommunicative competences. The results indicate that organizations have developed satisfactory operational expertise regarding the assimilation of tools, which do not necessarily translate into ownership information. The systematization of infocommunicative competences - operational, informational and communicational competences - plus the results obtained lead to the conclusion that participation in decision making processes of society is increasingly intertwined with infocommunicative competences.

Keywords: Infocommunication competences. Appropriation of information. Civil society

⁴⁶ O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPq, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - Brasil

organizations. Information literacy. Communication literacy.

1 INTRODUÇÃO

Embora seja pacífica a compreensão de que estar bem informado é requisito para a participação nos processos sociais, as condições para, e mesmo a noção do que significa estar “bem informado”, têm sido pressionadas na atualidade. Seja porque emergiram tecnologias que potencializam o fluxo de informação, mas por outro lado, demandam novas competências, seja porque esse mesmo contexto de suposta abundância informacional exige das pessoas decisões baseadas em informação, é necessária a problematização e a pesquisa sobre a apropriação e o aproveitamento da informação, cada vez mais em meio digital.

Por apropriação, neste trabalho, comungamos com a noção de Perroti e Pieruccini (2007), para quem a apropriação implica ação afirmativa dos sujeitos nas dinâmicas de negociação de significados, colocando-os como protagonistas do processo para além de simples receptores. Assim, a apropriação da informação ocupa lugar central no conceito de competência em informação, esta compreendida como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados para buscar, interpretar e utilizar a informação.

Nas pesquisas desenvolvidas pelo Gepicc⁴⁷, de onde este trabalho deriva, tem-se considerado também a competência em comunicação. A competência em comunicação refere-se à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral. Assim, desenvolveu-se um modelo que procura sistematizar as competências em informação e em comunicação – unificadas no conceito de competências infocomunicacionais – que contribui para o levantamento dessas competências (BORGES, OLIVEIRA, JAMBEIRO, 2011).

Embora os recursos disponíveis na internet tenham potencializado as possibilidades de acesso à informação e interação, colocam-se demandas mais exigentes ao indivíduo, como selecionar a informação adequada e pertinente às suas necessidades, adequar a linguagem e o meio à uma audiência cada vez mais plural, considerar as regras de convivência do ciberespaço e ainda atentar para aspectos éticos e legais do uso da informação e da comunicação em rede.

⁴⁷ O Grupo de Estudos em Políticas de Informação, Comunicação e Conhecimento (Gepicc) é vinculado ao Instituto de Ciência da Informação (ICI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), <http://www.gepicc.ufba.br>

A temática se impõe já que uma das grandes dissonâncias da sociedade da informação no Brasil está na capilaridade que as ferramentas para informação e comunicação encontram entre a população (89% dos que usam a Internet, de acordo com o CGI.br, 2013) e, ao mesmo tempo, a dificuldade de apropriação da informação e estabelecimento de comunicação efetiva através dessas ferramentas. Em outras palavras, parece haver uma assimilação das ferramentas não acompanhada da apropriação cultural que potencialmente propiciam.

Além de discutir tal dicotomia, este trabalho traz dados empíricos (coletados a partir de sítios eletrônicos, redes sociais *online* e entrevistas individuais) do uso que organizações da sociedade civil (OSC) fazem da Internet em atividades de informação e comunicação. As OSC estão se firmando gradativamente neste espaço informacional, comunicacional e interativo proporcionado pelo ciberespaço. O grupo objeto de estudo para a pesquisa empírica da qual este trabalho faz parte são organizações da sociedade civil que têm como atuação comum a participação política. Assim, as competências a serem observadas para este grupo referem-se ao uso dos recursos eletrônicos para atuação política.

As questões que norteiam este trabalho, portanto, podem ser explicitadas nos seguintes questionamentos: (a) que conceitos constituem a base teórica das competências infocomunicacionais? (b) quais competências infocomunicacionais estão sendo demandadas e/ou empregadas por organizações da sociedade civil?

Os resultados apontam os usos que essas organizações têm empreendido a partir de ferramentas de informação e comunicação *online*, bem como as principais dificuldades enfrentadas neste processo. No intuito de contextualizar esses resultados, na seção seguinte o trabalho discute os conceitos que constituem a base teórica das competências infocomunicacionais.

2 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICAIONAIS

Desde sempre, a informação perpassa todas as atividades humanas: da manutenção básica do organismo, que se constitui num perfeito sistema de informação, até a manutenção do indivíduo em sociedade, por meio das relações sócio-políticas. É, no entanto, a partir da emergência das tecnologias de informação e comunicação (TIC) – a união de tecnologias de computação e telecomunicações – e sua disseminação global, que a informação passa a estar disponível e fluir em proporções nunca antes possíveis, passando a ocupar papel central nas atividades econômicas, sociais e culturais.

Tem-se então uma mudança de enfoque, que passa da valorização da quantidade de informação estocada para a “valorização da qualidade do aprendizado, ou ainda, do quanto se

é capaz de se aprender através de informações diversificadas e contextualizadas e de aplicar o conhecimento resultante do acesso/uso de tais informações [...] (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 187)

Como principal elemento representante da conjunção – informação e TIC – está a Internet, que revolucionou os conceitos de tempo e espaço pela conectividade e interatividade em tempo real. A Internet se disseminou na década de 1990 e rapidamente tornou-se o ambiente de maior fluxo de informações. “É que a própria web tornou-se ela mesma a principal fonte das fontes de informação, não apenas para a pesquisa, estudo, criação e inovação, mas também recurso essencial para as atividades humanas na sociedade pós-moderna” (SIQUEIRA, 2013, p. 48), como lazer (música, vídeos, jogos), atividade financeira (bancos, mercado de ações), atividades políticas (organização de manifestações, petições online) etc. Desde então, muitas pesquisas tem relacionado a possibilidade de participação nos processos sociais e o estágio de desenvolvimento de uma nação à capacidade das pessoas de acessar e usar informação.

Naquele período (1990), os estudos sobre o assunto apareceram sob a expressão *digital divide* ou exclusão digital em português. Mas logo se percebeu que o conceito não dava conta do problema, porque o ponto não é o acesso à máquina ou ao software, mas ao conteúdo que ela faz fluir. Em seguida, os estudos evoluíram para o conceito de *digital literacy*. Uma tradução literal para o português brasileiro levaria a “alfabetização digital”. Em Portugal usa-se “literacia digital”. No entanto, o termo competência parece dar mais conta do conceito porque traz imbricada a noção da mobilização de conhecimentos para fazer algo, habilidades específicas no desempenho de uma tarefa e atitudes para resolver problemas e tomar decisões, ou seja, a motivação ou disposição para pôr os conhecimentos e habilidades em ação. Então se poderia falar de competências digitais? Na verdade, são competências sociais, cognitivas, em ambientes digitais.

Pessoas e organizações, em termos muito gerais, usam o ambiente digital para buscar informação, mas também, e cada vez mais, para se comunicar com outras. Da mesma forma, de acordo com o último TIC Domicílios, relatório regularmente emitido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2013), 89% dos que acessam a internet no Brasil, o fazem para comunicação; seguidos de 84% que utilizam a internet para buscar informação. Daí surge a proposta de síntese das **competências infocomunicacionais**.

A **competência em informação** é amplamente discutida no âmbito da Ciência da Informação e, em geral, relaciona-se à capacidade de perceber uma necessidade de informação, saber onde buscá-la, identificar o que é relevante, analisar aspectos como

validade e veracidade e aplicá-la para resolver questões individuais e coletivas. Para utilizar a definição de uma das principais expoentes brasileiras no assunto:

[...] define-se a competência em informação como a mobilização de habilidades, conhecimentos e atitudes direcionada ao processo construtivo de significados a partir da informação, do conhecimento e do aprendizado. Diferentes dimensões passam a ser consideradas: a dimensão das habilidades informacionais alcançadas pelo treino; a dimensão cognitiva de construção do conhecimento apropriação de conteúdos e processo reflexivo; e a dimensão das atitudes e dos valores, que diz respeito a construção dos aspectos críticos, políticos e éticos da ação dos homens. (DUDZIAK, 2008, p. 42)

Deve-se ressaltar, portanto, que a competência em informação não se limita ao acesso à informação, porque a apropriação só se realiza na construção de sentido pelo sujeito. Assim, se concordarmos com Almeida Júnior (2009, p. 97) para quem “A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação”, então é a capacidade de atribuir significado que gera informação, a partir do contato e comparação dos referenciais de cada sujeito. Netto (2002, p. 10) acrescenta o aspecto sócio-cultural à apropriação da informação: “[...] a informação é vista como um fenômeno explicitamente humano ligado a uma estruturação sócio-cultural, socialmente disseminado a partir daquilo que é interpretado e construído no indivíduo.”

Para Dudziak, no entanto, as políticas públicas para acesso e formação para a informação atingem apenas a uma camada privilegiada da população mais escolarizada: “Entretanto, poucas ações têm sido observadas no sentido de promover a construção de uma competência de cidadania voltada à ação reflexiva e crítica com respeito à realidade nacional.” (DUDZIAK, 2008, p. 48). Conceito relacionado é o de Media and Information Literacy (MIL), da Unesco:

La alfabetización mediática e informacional es definida como las competencias esenciales – habilidades y actitudes – que permiten a los ciudadanos interactuar con los medios de comunicación y otros proveedores de información de manera eficaz y desarrollar el pensamiento crítico y las aptitudes para el aprendizaje a lo largo de la vida para la socialización y la puesta en práctica de la ciudadanía activa. (WILSON, 2012, p. 16)

Observa-se que o conceito enfatiza a capacidade crítica perante a informação (e principalmente aquela produzida pelos meios de comunicação), mas não abrange a noção de competência em comunicação como tratada neste trabalho. Ou seja, é ponto pacífico que a capacidade de avaliar a informação deve ser enfatizada – compreensão crítica, negociação de

sentidos – mas com a liberação do polo de emissão⁴⁸ (LEMOS, 2009), parece que essa capacidade crítica precisa ser direcionada a toda e qualquer fonte de informação e comunicação, e não só para os meios de comunicação de massa. Por outro lado, a capacidade de interação entre as pessoas não é tratada no conceito. Este é o cerne das competências em comunicação: entender as habilidades, conhecimentos e atitudes que as pessoas estão empregando ou desenvolvendo para relacionar-se umas com as outras através das tecnologias de comunicação. Como diz Silva (2010, p. 103): “O conceito de informação convoca, deste modo, o de comunicação e ambos se reportam a um fenômeno humano e social que tem a ver com a capacidade simbólica de cada pessoa e com a necessidade de uma interagir com outra ou outras.”

A demanda por **competências em comunicação** ficou mais evidente a partir da emergência das ferramentas 2.0, pois os processos sociais mediados pelo ciberespaço envolvem estabelecer relações com pessoas com que muitas vezes não haverá a oportunidade de conhecer pessoalmente, manter comunicação durante o período necessário para uma ação,, interagir com pessoas de culturas diversas e trabalhar em colaboração com equipes multidisciplinares. Então, propõe-se alargar a problematização e pensar também nessas competências. Como explicam Perrotti e Pieruccini (2007), tanto informar-se, quanto informar estão na base da participação nos processos sociais na atualidade, o que sugere o desenvolvimento de saberes e fazeres apropriados:

Face ao desenvolvimento tecnológico, histórico e cultural em suas diferentes dimensões, tanto informar, quanto informar-se são atividades não apenas cada vez mais imbricadas, mas também cada vez mais complexas e especializadas, envolvendo dispositivos, saberes e fazeres que, por suas características e condições, necessitam ser, eles próprios, continuamente desenvolvidos e apropriados, cultivados e redimensionados, como condição de sobrevivência e participação no universo do conhecimento e da cultura. (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 51)

Patrocínio (2009), pesquisador português, tem uma perspectiva muito parecida; ele observou que a literacia digital deve valorizar o desenvolvimento de competências no âmbito das dinâmicas de pesquisa e da produção da informação (dinâmicas de navegabilidade, fiabilidade das fontes) e no âmbito das dinâmicas de comunicação (relacionamento on-line, netiquette).

⁴⁸ Para Lemos, a liberação do polo de emissão está na base da cultura digital porque o antigo receptor passa a produzir e disseminar sua própria informação, livremente, em diversos formatos midiáticos e com alcance planetário.

Na definição de Littlejohn (1988, p. 367), a comunicação “É um processo complexo de eventos psicológicos e sociais, envolvendo a interação simbólica. Esses eventos ocorrem dentro e entre pessoas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa.” A dimensão que mais nos interessa nesta pesquisa é a comunicação entre pessoas e grupos: o relacionamento que estabelecem e que propicia compartilhar experiências e ideias; compartilhamento este cada vez mais necessário à participação nos processos sociais:

A comunicação interpessoal, característica da sociedade tradicional, que muitos pensavam que seria suplantada pela comunicação impessoal dos meios eletrônicos, hoje está de novo em ascenso, talvez como uma reação contra a massificação e o comercialismo dos meios de massa. [...] No seio do associativismo em ascensão e da luta pelo fortalecimento da “sociedade civil”, o homem está reaprendendo a comunicação pessoa a pessoa (BORDENAVE, 2006, p. 22).

A competência em comunicação refere-se, então, à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral. Isso pressupõe articular exposições claramente, fundamentando-as com argumentos estruturados, amparados no domínio do vocabulário e de um pensamento abstrato e bem organizado.

Por fim, a comunicação envolve a confluência de cinco elementos (BORDENAVE, 2006): a realidade ou contexto no qual a comunicação se realiza, os interlocutores que desejam partilhar algo, a mensagem que é externalizada, a forma como essa mensagem se apresenta (palavras, gestos etc.) e os meios utilizados (voz, música etc.). Considerar cada um desses elementos e a sua interconexão é basilar para o sucesso da comunicação. Wolton (2006, p. 175), por exemplo, salienta o contexto do receptor para que a comunicação se efetive: “Comunicar não é apenas produzir e distribuir informação, é também ser sensível às condições nas quais o receptor a recebe, aceita, recusa, remodela em função das suas escolhas filosóficas, políticas, culturais. A comunicação coloca a questão do receptor.”

Subjacentes às competências em informação e comunicação, estão as **competências operacionais**. Dizem respeito à manipulação de computadores e artefatos eletrônicos incluindo um conhecimento básico de hardware, software, aplicações e redes. O uso dessas ferramentas demanda certa capacidade operativa do usuário para compreendê-las e usá-las, bem como adaptá-las às suas próprias necessidades.

A cultura impressa criou formas próprias de organização das informações: textos organizados em páginas, páginas organizadas em livros, livros com sumários e páginas numeradas. A leitura digital sugere novas competências porque os documentos digitais não estão imediatamente prontos para serem lidos como quando se abre um livro: o usuário

precisa identificar o formato do arquivo (texto, imagem, pdf, etc.), precisa reconhecer ou associar o *software* adequado para conseguir abrir o arquivo e, eventualmente, ainda precisa ter noção do tamanho do arquivo para saber se tem espaço em disco, memória no computador e largura de banda para transferi-lo.

As competências estão em constante mutação e adaptação. Por exemplo, a emergência das telas táteis tem levado ao incremento da sensibilidade, levando Melro e Oliveira (2013), a assumir o surgimento do *Homo digitalis sensitu*, para quem as sensações transmitidas pelo contato com os dispositivos são cada vez mais presentes e importantes.

Assim, as competências infocomunicacionais podem ser representadas pela FIGURA 1, na medida em que suas componentes envolvem-se, interagem, e o desenvolvimento de uma repercute nas demais:

FIGURA 1 – Representação das competências infocomunicacionais



Fonte: Borges, 2013

Outro conceito estruturante no que concerne às competências infocomunicacionais é a motivação para o uso da informação. Pesquisas têm apontado que pessoas e organizações desprezam as tecnologias e informações quando não vislumbram utilidade e valor na sua aplicação. A última pesquisa do Cetic.br também apontou que 70% dos brasileiros que nunca utilizaram a internet apontam como os principais motivos a falta de habilidade com o computador e a falta de necessidade ou interesse⁴⁹.

Para além das características do indivíduo (ler, escrever, interpretar, calcular, pesquisar, interagir etc.), as competências infocomunicacionais são impactadas pelas características do entorno social que envolve este indivíduo, como a valorização que é dada ao uso das tecnologias, ao compartilhamento de informações, à atuação em rede. A importância

⁴⁹ Disponível em: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2013/C15.html>

atribuída às próprias competências poderá contribuir ou limitar o desenvolvimento do capital humano e intelectual.

3 OPÇÕES METODOLÓGICAS

Este trabalho origina-se do projeto de pesquisa “Competências infocomunicacionais: desenvolvimento do conceito”. O projeto, como o título indica, pesquisa em âmbito teórico e empírico o conceito das competências infocomunicacionais, bem como sua relevância e aplicabilidade em contextos de participação política, principalmente aqueles mediados pela internet. O objeto empírico de observação são organizações da sociedade civil (OSC).

A partir da literatura foram construídos indicadores (Apêndice A) para observação das competências infocomunicacionais. Os indicadores das competências operacionais e das competências em informação foram observados em 29 organizações (Apêndice B) sediadas em Salvador, a partir de seu discurso, dos produtos de informação que disponibilizam (sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line*) e da aplicação de um instrumento de observação específico para as competências em informação. Essa observação partiu da proposta de uma atividade prática: “Por favor, suponha que você tenha de disponibilizar um texto de dois ou três parágrafos no sítio eletrônico ou no *blog* da organização. Você tem de levantar informações na internet e depois redigir esse texto. Por favor, descreva em voz alta quais os procedimentos que emprega na operação.” À medida que o observado realizava as atividades, foi-lhe solicitado que explicasse os caminhos que estava tomando e os motivos das escolhas. A partir das ações dos observados, foram assinalados os indicadores satisfeitos para avaliar as competências infocomunicacionais. Além disso, muitas vezes, o domínio de uma determinada competência fez-se perceber pelo discurso do entrevistado.

Dentre as 29 OSC originais, para observar as competências em comunicação foram selecionadas as 17 que utilizam a internet de alguma forma para atuação política e mantêm sítios eletrônicos ou *blogs* ou participam de redes sociais *online* (Apêndice B). Algumas informações foram confrontadas com entrevista previamente realizada para aferição das competências em informação. Assim, sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *online* foram analisados no sentido de identificar ou refutar os indicadores.

Os dados foram tratados primariamente por métodos estatísticos simples, levando à representação por meio de gráficos que facilitassem a visualização dos resultados. Em seguida, o conteúdo foi analisado descritivamente, no qual os indicadores foram associados e comparados. Por fim, buscou-se interpretar os resultados, procurando descobrir as relações de causalidade e interpretar as dinâmicas sociais em estudo.

Algumas falas ou trechos retirados dos sítios, blog e redes sociais das organizações da sociedade civil são utilizadas a título de ilustração e estão sinalizadas em *itálico*. Tais relatos serão referenciadas com o código “[OSC]”, para ocultar a identidade das organizações em função do compromisso com a confidencialidade.

4 RESULTADOS EMPÍRICOS

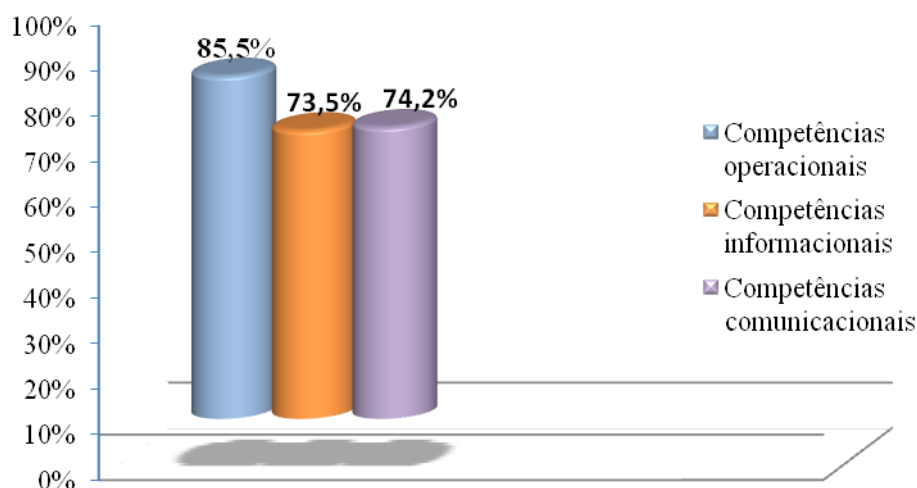
Junto ao desenvolvimento das tecnologias e recursos informacionais e comunicacionais está a tendente migração das atividades humanas para os espaços digitais que compõem o ciberespaço. Como atestam Melro e Oliveira (2013, p. 176) “não apenas o *media* estão presentes na socialização primária, como se tornam parte integrante da sua vida ao longo dos anos, nos vários contextos, ou seja, os primeiros impõem-se ao indivíduo, mas, posteriormente, é este que depois se impõe (e contribui para as suas mutações) [...]”

As organizações da sociedade civil parecem ter visto nesta tendência uma oportunidade de potencializar sua atuação política e social perante esta sociedade mais conectada à Internet. Portanto, conforme desenvolvido na seção conceitual deste trabalho, as OSC apresentam a motivação para desenvolver as competências. Esse é um fator fundamental, conforme explica Miranda (2006):

Essas competências podem ser desenvolvidas a partir do reconhecimento das necessidades existentes em lidar com o mundo da informação, formando um ciclo criativo e evolutivo de reconhecimento de necessidades e desenvolvimento de habilidades e atitudes apropriadas que vai oferecer possibilidades de solucionar problemas. (MIRANDA, 2006, p. 113)

De fato, ao adentrar neste ambiente digital mais dinâmico e interativo, as OSC tendem a desenvolver novas competências com vistas a se informar e se comunicar de forma que possam atingir os objetivos pretendidos. Em contrapartida, por se tratar de um processo de aprendizado e adaptação, muitas dificuldades e barreiras são encontradas. Assim, buscou-se analisar as competências infocomunicacionais que estão sendo desenvolvidas e empregadas por essas organizações em ambientes digitais. O Gráfico 1 mostra, sob uma perspectiva global, a média das competências que foram identificadas ao observar o comportamento das organizações diante do uso das ferramentas e recursos disponíveis no ciberespaço. Nota-se a sobreposição das competências operacionais sobre as demais, o que será mais detalhado ao longo do trabalho.

GRÁFICO 1 – Média das competências infocomunicacionais empregadas pelas OSC



Fonte: Dados da pesquisa empírica, 2013

As organizações já estão cientes de que para entrar e se manter no ciberespaço precisam saber lidar com os aparatos digitais e se atualizar constantemente, por isso têm investido neste aprendizado, seja através de cursos e atividades de formação de seus quadros, seja no momento de seleção de novos colaboradores. Com isso, 85,5% dos indicadores observados quanto às **competências operacionais** foram satisfeitos.

Assim, operar computadores e artefatos eletrônicos (95,4%), navegadores de internet (96,5%) e motores de busca por informações (98,8%) não se constituem como problema para a grande maioria das organizações. Apesar de muitas estarem em zona de extrema pobreza, todas elas possuem algum tipo de equipamento eletrônico como computador, *tablets* e *smartphones* e vinte e cinco demonstram ter facilidade em operá-los. Além disso, afirmam não ter dificuldades em lidar com arquivos de imagens, sons e vídeo: “Não temos dificuldade em lidar com esse tipo de arquivo aqui em nossa organização. Pra nós é muito fácil” [OSC].

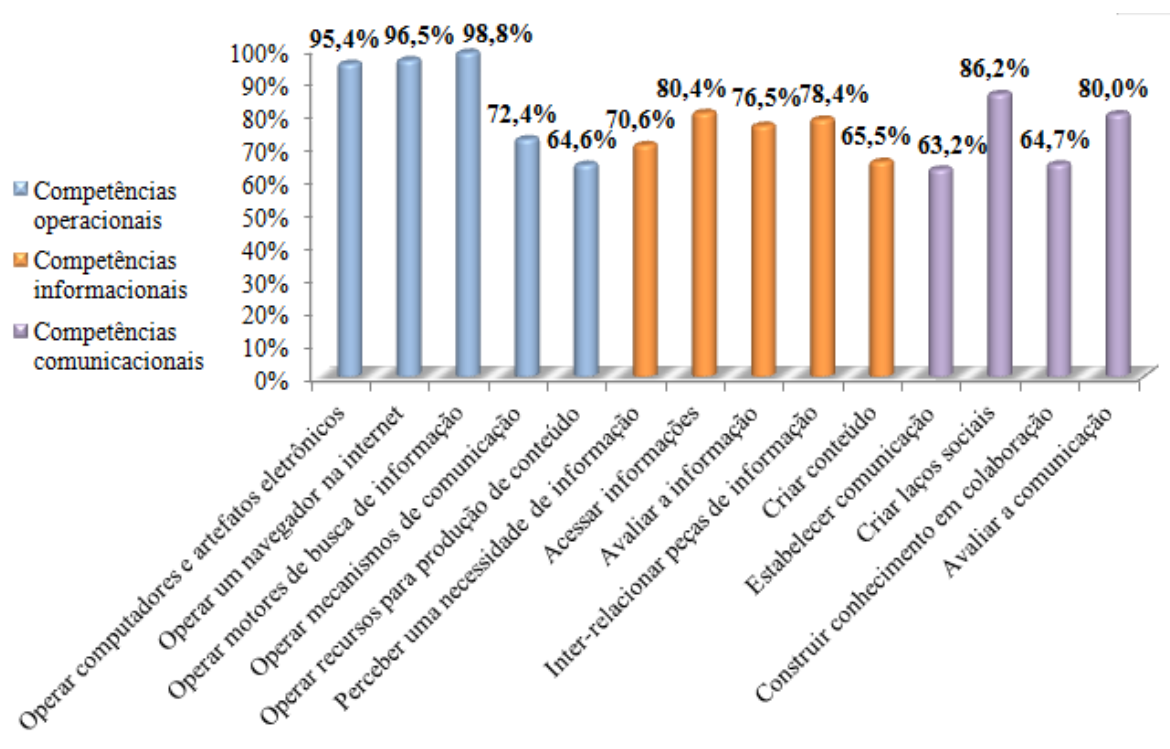
As maiores dificuldades percebidas quanto às competências operacionais se concentram em operar mecanismos comunicação (72,4%) e operar mecanismos de produção de conteúdo (64,6%) como, por exemplo, sítios eletrônicos, blogs e redes sociais. Das 29 organizações que participaram da pesquisa 12 se restringem ao uso do correio eletrônico e dos meios tradicionais como telefone, contato presencial e carta; apenas 17 utilizam meios alternativos e mais econômicos de se comunicar e disponibilizar as informações produzidas, como aplicativos de celular e redes sociais *online*.

Apesar disso, os resultados quanto às competências operacionais são mais de 10 pontos percentuais superiores se comparados às demais competências. No entanto, seria equivocado restringir a avaliação das competências infocomunicacionais ao uso dos espaços virtuais e manejo operacional dos aparatos tecnológicos. Analogicamente, seria como saber dirigir, possuir equipamentos e aplicativos para encontrar as melhores rotas e trânsito livre e manter-se no engarrafamento. Isto significa dizer que para além de saber como fazer, é necessário saber o que, quando e por que fazer com as ferramentas e recursos que se têm disponíveis para que o seu uso seja efetivo.

Enquanto na pesquisa desenvolvida em 2010 com uma amostra de 44 organizações, apenas cinco mantinham blogs e quatro participavam de redes sociais online (Borges, 2013), atualmente esses recursos apresentam-se bastante disseminados: das 29 OSC que constituem a amostra atual, 9 mantêm blogs e 15 têm perfil em rede social online. Entretanto, a assimilação desses recursos não repercute automaticamente na melhoria das competências em informação e em comunicação, haja vista os resultados obtidos quanto a essas competências.

O GRÁFICO 2 demonstra como as competências operacionais, informacionais e comunicacionais, respectivamente, distribuem-se irregularmente entre si. Enquanto alguns componentes das competências alcançam níveis elevados, outros alcançaram índices médios.

GRÁFICO 2 – Emprego das competências infocomunicacionais pelas OSC



Fonte: Dados da pesquisa empírica, 2013

No processo de apropriação da informação, as competências agem conjuntamente e por isso não há fronteira rígida que as separe. Uma vez que as competências operacionais, informacionais e comunicacionais envolvem-se e interagem mutuamente, quando há dificuldades e deficiências, elas tendem a se ampliar. Por exemplo, as dificuldades operacionais de utilizar mecanismos de comunicação são barreiras para que as OSC possam estabelecer uma comunicação mais próxima de seus interlocutores; assim como a deficiência percebida em operar recursos para a produção de conteúdo pode repercutir na capacidade de criar conteúdo.

No que diz respeito à relação das organizações com a informação, esta se faz bastante intensa de modo que nota-se a presença direta ou indireta da informação na maior parte dos usos que as OSC fazem da internet e dos espaços digitais. Em geral, tais organizações tendem a usar a internet como fonte de informação, bem como disseminação e difusão de informações. Nesse sentido, são exigidas delas **competências em informação** para saber lidar com as informações no espaço digital que são, por natureza, efêmeras, dispersas e nem sempre confiáveis.

Embora o uso da Internet tendo como objetivo final a informação seja intenso e consideravelmente frequente – 18 organizações apontaram que se mantêm conectadas ininterruptamente, seguidas de outras nove que dizem acessar pelo menos uma vez ao dia – ao observar o GRÁFICO 2 vê-se que em quase 30% dos casos, as OSC enfrentaram problemas para perceber a necessidade de informação diante da situação/problema que foi proposta no momento da realização da pesquisa. As organizações mostraram-se “perdidas”, sem saber como resolver, apesar da questão ser passível de resposta com uma busca simples na internet.

Por outro lado, vencida a barreira da percepção da necessidade de informação, a busca e acesso ganham destaque entre os componentes das competências em informação: aproximadamente 70,6% das organizações atendem aos indicadores. As OSC não apresentam dificuldades para escolher o sistema de busca adequado ao tipo de informação buscada, embora deva-se destacar a proeminência do Google entre os motores de busca:

Para pesquisa normalmente utilizamos o Google, digitamos as palavras – chave do assunto que desejamos , a opção na lista de busca não é difícil por que já temos um bom conhecimento dos assuntos explorados. [OSC].

Assim como apresentado na pesquisa de Lanzi e colegas (2012), o Google é a fonte de informação mais frequente, muitas vezes sem se considerar a adequação à necessidade de informação e a qualidade dos resultados apresentados. Outra semelhança é quanto à inabilidade para criar estratégias de busca mais efetivas. Embora os sujeitos da pesquisa de

Lanzi tenham sido estudantes adolescentes, os dados aqui apontam que independente de faixa etária ou formação há pouca atenção ao uso de termos e estratégias de busca mais precisas.

Seis organizações utilizaram termos demasiado abrangentes, levando à alta revocação, mas baixa pertinência. Tampouco é comum a adoção de expressões booleanas ou delimitadores como as aspas nos campos de busca. Atitudes assim levam ao comprometimento do processo, já que sem o uso de filtros adequados, o usuário recupera mais itens do que é capaz de avaliar e acaba fazendo escolhas aleatórias, ou seja, usualmente lê-se os resultados da primeira página, enquanto se despreza todo o restante.

Já o componente avaliar a informação é atendido pelo percentual de 76,5%. Procurou-se então verificar como as organizações avaliam a informação através de questões que denunciasses o seu comportamento. Isso inclui averiguar se consideram aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade, se verificam as fontes quanto à fidedignidade, se diferenciam informação factual de opinião e se selecionam informação pertinente. A maioria (21) disse comparar a informação recuperada com o próprio conhecimento; 10 avaliam a autoridade da fonte e sete confrontam várias fontes. Abaixo, vê-se as diferentes formas que duas organizações se utilizam para avaliar a informação que acessam:

Realmente não temos como garantir se a informação é verdadeira, mas aí eu tento entrar em outros sites e quando dizem praticamente a mesma coisa e se tiver no resumo, se estiver falando sobre a mesma coisa aí eu acredito. Por isso que eu digo que não dá para recorrer só a internet, tem que ir no livro, a outra fonte, mas se é uma coisa atual e sai a notícia a gente acredita, acaba comentando e acha que é verdade. Eu acho até que os sites não um controle sobre isso, mas sempre faço uma comparação [OSC].

Na maioria das vezes, já possuo um conhecimento sobre o que estou pesquisando. E, dessa forma, me utilizo desse artifício para escolher uma informação. [OSC].

No primeiro caso, é nítida a preocupação da OSC em avaliar as informações que acessa, que na tentativa de se assegurar da veracidade e confiabilidade da informação a compara com as várias fontes encontradas e recorre também ao livro. No segundo caso, o entrevistado demonstra desconfiança, fiando-se apenas na informação que confere com o que já sabe. Isso indica que apesar do indicador ter atingido a média, a insegurança ainda é presente a ser superada pelas OSC no momento de analisar criticamente as informações.

Quanto à interligação de peças de informação, a média de sucesso das organizações situa-se em 78,4%. A hipertextualidade, característica da internet, permite um alto grau de liberdade ao usuário, que pode navegar através das ligações indefinidamente. Por outro lado, isso exige a construção de mapas mentais para conectar os conceitos e um bom senso de

orientação para não perder-se no mar de informações. Observa-se que as organizações utilizam estratégias como: comparar informações entre si e com o conhecimento prévio para interpretá-las e conectá-las a um mapa conceitual, manter o senso de orientação entre as várias fontes consultadas, resumir a informação e as organizar visando sua recuperação para um atual e futuro.

Apesar do bom empenho em interligar as peças de informação, no momento da produção de conteúdo, apenas 65,5% dos indicadores são atendidos com o mesmo desempenho. Esta é uma questão delicada do ponto de vista da apropriação da informação, pois pode indicar que as organizações não se apropriam da informação com a mesma facilidade com que acessam: “[...] a apropriação implicaria atuação e afirmação dos sujeitos nas dinâmicas de negociação de significados, representaria, no caso específico que nos interessa, transação de significados que diferencia e constitui os negociadores como sujeitos da cultura, protagonistas, cidadãos.” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 74)

O que se observa entre algumas OSC, portanto, é que ainda se posicionam como consumidoras de informação, mas não protagonizam ações produtivas, a despeito de terem potencialidade para produção de conteúdo, haja vista sua posição de liderança e presença nas comunidades em que atuam.

Como pode ser percebido no GRAFICO 2, o componente criar conteúdo pode estar interferindo no componente seguinte - estabelecer comunicação - que atinge o percentual de 63,2%. Isso acontece porque a dificuldade de selecionar e reaproveitar o conteúdo acessado para produzir novas informações dificulta a presença da organização no ciberespaço expressando suas ideias. Além disso, percebe-se em algumas OSC, a dificuldade de compreensão das mensagens recebidas e a falta de customização da mensagem e do meio, considerando as características do receptor. Nessa perspectiva, entende-se que além das competências em informação para manterem-se informadas ou mesmo para informar, as OSC são demandadas também em **competências em comunicação**.

Com base nos dados levantados, 70,5% das OCS observadas participam de redes e comunidades virtuais com o objetivo de criar laços sociais. Nesse contexto, ganham destaque os blog e as redes sociais. Destas, as preferidas são o Facebook e o Youtube. Além dessa participação nas redes, para criar laços sociais, 86,2% das organizações divulgam suas ações e possibilitam que o seu público-alvo tenha a oportunidade de interação.

Quanto ao uso de redes sociais online para criar laços com diferentes públicos, portanto, observa-se um bom índice de aproveitamento. Assim, é comum encontrar nesses espaços informações sobre acontecimentos importantes ou mesmo experiências

compartilhados pelas organizações com o intuito de se aproximar do público. Como no relato a seguir, onde a OSC conta a sua experiência ao realizar o projeto Pílulas Dançadas apresentado pelo Balé Teatro Castro Alves (BTCA):

O projeto 'Pílulas Dançadas' faz parte da ação de formação de platéia e tem por objetivo viabilizar o contato das comunidades com arte/dança. A iniciativa é direcionada a um público que não costuma ter acesso aos espetáculos e visa promover, com esta ação, a inclusão social. (Trecho retirado do site) [OSC]

Por outro lado, como chama a atenção Vilarim (2013), “os conhecimentos de uma rede social passam a circular somente na ‘ilha’, fora dos padrões abertos que deram origem e que ainda sustentam a web.” Ou seja, o acesso à informação nessas redes sociais depende de login e “aceite” do outro, levando ao cerceamento do compartilhamento de conteúdo, o que vai contra o próprio princípio da internet de livre circulação: “A se continuar a existência de uma passividade acrítica na Web, criadores/usuários poderão ficar cada vez mais dependentes de plataformas e recursos dispostos em “ilhas”, sem a mesma ubiquidade promovida nos primórdios da internet e da Web.” (VILARIM, 2013)

Os resultados da pesquisa também indicam que a maioria das OSC está engajada em mobilizar as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa, cerca de 76,4%. Entre os motivos mais recorrentes estão: pedido de doações, recrutamento de voluntariado, convites para visitas ou, ainda, pedido de apoio às causas que defendem e programas e/ou projetos lançados. Para além de se beneficiar, a OSC impulsiona a participação política e social do seu público:

No dia dois de fevereiro vamos 'ocupar' a praça ao lado da Igreja de Sant'ana no Rio Vermelho, movimento do Canteiros Coletivos e com todo o apoio do IPB. Contamos com a sua participação para recuperar mais uma praça. Participe desse movimento! (Trecho extraídos do Facebook) [OSC].

Ademais, também é recorrente se deparar com OSC preocupadas em contribuir com seu próprio conhecimento e ainda argumentar e defender opiniões: “A Família Tradicional, na cultura brasileira, apresenta as figuras paterna, materna e seus filhos. Atualmente há grandes debates envolvendo esta estrutura familiar, que em muitos casos, não preenche as características da família do alunado brasileiro, na Casa Pia não é diferente.” (Trecho retirado do Facebook) [OSC]. Nesse contexto, destaca-se uma atitude importante advinda das OSC: contribuir com seu próprio conhecimento (64,7%). Mesmo sem a intenção explícita, muitas organizações são formadoras de opinião e acabam contribuindo com o seu conhecimento ao disseminar informações sobre o trabalho que realizam. Este componente também está direta e claramente relacionado à capacidade de se apropriar da informação, pois na medida em que a

interação promove o exercício da crítica frente aos conteúdos, a capacidade de trocar e se relacionar contribui para a competência em informação.

As organizações foram questionadas, ainda, no que tange à avaliação da sua comunicação, 70,5% das organizações disseram estar atentas às mensagens indesejáveis, como por exemplo spams e/ou vírus; 82,3% afirmam julgar questões relacionadas à privacidade e segurança das informações disponibilizadas; 47% garantem compreender as consequências de uma publicação online; e todas as organizações disseram considerar aspectos legais e éticos da comunicação, bem como avaliarem a própria comunicação: “Temos uma comunicação boa. Independente do público que vem até a gente, conseguimos, minimamente, dialogar com eles de forma satisfatória. Com o nosso site acreditamos que nossa comunicação melhore.” [OSC] Há de se considerar, contudo, algumas incoerências: apesar de todas OSC afirmarem respeitar os aspectos legais e éticos, poucas são as que, de fato, referenciaram as fontes citadas ou utilizaram recursos simples como aspas para indicar uma citação de terceiros.

4 CONCLUSÃO

Como Carpentier (2012) salienta, no Brasil observa-se o crescimento da diversidade de práticas políticas orquestradas por atores que frequentemente se situam fora do terreno da política institucionalizada, como grupos de interesse, movimentos sociais, ativistas e organizações da sociedade civil. Essas organizações por já terem uma motivação política anterior, assimilam os recursos eletrônicos que percebem como aliados para suas atividades. Há também no domínio desses recursos uma dimensão de inclusão sociocultural, na medida em que a presença no ciberespaço propicia que organizações – por vezes isoladas ou mesmo a margem da sociedade – possam estabelecer e estreitar suas relações com o mundo.

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que as OSC desenvolveram competências operacionais satisfatórias para lidar com os recursos digitais, porém ainda esbarram em dificuldades de natureza infocomunicacional diretamente ligadas à apropriação da informação. As principais deficiências identificadas estão em perceber uma necessidade de informação e criar conteúdo – componentes da competência em informação; e estabelecer comunicação e construir conhecimento em colaboração via Rede – componentes da competência em comunicação.

Por outro lado, entre os indicadores das competências em comunicação com melhores resultados, estão aqueles relacionados com a competência de desenvolver laços sociais. Isso é explicado, de um lado por uma conjuntura nacional: o Brasil já é o terceiro país em usuários

do Facebook, e de outro por uma necessidade premente para OSC: elas têm de estreitar laços com parceiros, colaboradores e sociedade civil para manterem-se competitivas. Assim, percebe-se a convergência de um contexto cultural que valoriza a participação em redes sociais online - o que impulsiona as organizações para esse ambiente que, por sua vez, facilita enormemente a divulgação de ações e o compartilhamento de experiências e vivências – com os objetivos institucionais que reclamam visibilidade e aceitação social. Uma vez que as competências infocomunicacionais não podem ser interpretadas como um fim em si mesmo, ter o discernimento de sua aplicação e utilidade é imprescindível: as organizações as têm aplicado para usar os recursos eletrônicos e de rede como um meio para atingir objetivos. Isso envolve a ciência das oportunidades que a Web oferece e como tirar o melhor proveito.

Este trabalho propôs-se a contribuir para essa discussão ao avançar não só no sentido de indicar a emergência de competências inerentes ao ambiente digital – e importantes para participar dos processos decisórios da sociedade –, mas principalmente delimitá-las e sugerir indicadores de análise das mesmas (Apêndice A). A proposta de sistematização das competências infocomunicacionais pretende contribuir na análise dos contextos de uso das tecnologias da informação e da comunicação de duas maneiras principais: (1) na geração de um padrão de análise que permita comparabilidade entre observações empíricas; e (2) no estímulo à elaboração de análises mais complexas e conclusões mais enriquecedoras.

A sistematização das competências infocomunicacionais – competências operacionais, informacionais e comunicacionais – somada aos resultados obtidos, evidenciam que a qualificação de organizações para a participação política que se fixe apenas nas competências operacionais é insuficiente. Isto é, elas não ganharão capacidade analítica e crítica e, por consequência, não estarão sendo habilitadas a ter participação ativa e esclarecida nos processos sociais, por meio dos recursos disponíveis no ambiente digital. Para se beneficiar de uma cultura cada vez mais mediada pelos recursos digitais, elas têm de lançar mão de competências que lhes permitam usar esses recursos de maneira plena, seja para se consolidarem como partícipes nos processos decisórios da sociedade, seja para ocuparem o espaço que pretendem no mundo globalizado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de . Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009.

BORDENAVE, J. E. D. **O que é comunicação**. São Paulo: Brasiliense, 2006.

BORGES, J. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais:** evidências a partir de organizações da sociedade civil de Salvador. Salvador: EDUFBA, 2013.

BORGES, J.; OLIVEIRA, L.; JAMBEIRO, O. Competências infocomunicacionais em ambientes digitais: observação em organizações da sociedade civil. In: Encontro Nacional de Pesquisa em, Ciência da Informação, 12., Brasília. **Anais...** Brasília, Ancib, 2011

CARPENTIER, N. The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**, v. 14, n. 2, pp. 164-177, maio/agosto 2012.

CGI.br - COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC domicílios e empresas 2012:** pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação comunicação no Brasil. São Paulo, 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação : uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>

LANZI, Lucirene et al. Tecnologias de informação e comunicação no cotidiano dos adolescentes: enfoque no comportamento e nas competências digitais e informacionais da ‘geração google’. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 49-75, set./dez. 2012

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

LITTLEJOHN, S. W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Tradução de CABRAL, Á. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAÚJO, Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspect. ciênc. inf.**, v. 12, n. 2, p.185-201, maio/ago. 2007.

MELRO, A.; OLIVEIRA, L. Acesso aos novos *media* e competências infocomunicacionais em três gerações familiares. **Revista Comunicando**, v. 2, 2013, p. 173-188

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006.

NETTO, Carlos X. de A. Signo, sinal, informação: as relações de construção e transferência de significados. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 1-13, maio/ago. 2002.

PATROCÍNIO, T. A educação e a cidadania na era das redes infocomunicacionais. **Revista Faced**, v. 15, p. 47-62, jan./jul. 2009.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. G; FUGINO, Asa; NORONHA, Daisy P (Orgs.). **Informação e contemporaneidade:** perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 46-92

SILVA, Armando M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.Com**, n. 9, 2010, p. 1-36

SIQUEIRA, Ivan C. P. Mecanismos de busca na Web: passado, presente e futuro. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 7, n. 2, p. 47-67, ago. 2013

VILARIM, Gilvan de Oliveira. Produção de conhecimento na web e passividade acrítica nas novas plataformas de software. In: Encontro Nacional de Pesquisa e, Ciência da Informação, 13., Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, Ancib, 2013. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1803/PRODU%C3%87%C3%83O%20DE%20CONHECIMENTOS.pdf?sequence=1> Acesso em 29 jul. 2014

WILSON, Carolyn. Alfabetización mediática e informacional: proyecciones didácticas. **Comunicar** – Revista Científica de Educomunicación, v. 20, n. 39, p. 15-24, 2012

APÊNDICE A - Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais

Indicadores O usuário...	Componentes O usuário sabe ou é capaz de...	Competências
() Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.) () Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes () Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com as necessidades	Operar computadores e artefatos eletrônicos	Operacionais
() Abre websites com a entrada de uma nova URL () Usa os botões do browser adequadamente para retroceder, avançar, abrir novas abas, abrir novas páginas etc. () Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos	Operar um navegador na internet	
() Insere termos de busca no campo adequado () Executa uma operação de busca () Abre os resultados a partir de uma lista	Operar motores de busca de informação	
() Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da Internet () Registra-se e cria um perfil de utilizador () Recebe, abre e envia arquivos anexados	Operar mecanismos de comunicação	
() Preenche campos adequadamente () Submete informações	Operar recursos para produção de conteúdo	
() Percebe que tem um problema passível de ser solucionado com informação () Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios especializados, motores de busca etc.)	Perceber uma necessidade de informação	Informacionais
() Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária () Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca () Compreende os diferentes formatos de informação	Acessar informações	
() Compreende e interpreta as informações recuperadas () Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade	Avaliar a informação	

☐ Verifica as fontes quanto à fidedignidade ☐ Diferencia informação factual de opinião ☐ Seleciona informação pertinente		
☐ Compara informações entre si e com o conhecimento prévio ☐ Mantém um senso de orientação entre as várias fontes ☐ Resume a informação ☐ Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro	Inter-relacionar peças de informação	
☐ Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento do conteúdo, considerando aspectos éticos e legais ☐ Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais	Criar conteúdo	
☐ Compreende e responde as mensagens recebidas ☐ Consegue expressar suas ideias ☐ Customiza a mensagem e o meio, considerando as características do receptor ☐ Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta	Estabelecer comunicação	Comunicacionais
☐ Participa em redes e comunidades virtuais ☐ Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais, <i>wikis</i> , <i>blogs</i> , <i>fóruns</i> etc.)	Criar laços sociais	
☐ Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa ☐ Consegue trabalhar em cooperação via Rede ☐ Contribui com seu próprio conhecimento ☐ Argumenta e defende opiniões	Construir conhecimento em colaboração	
☐ Discrimina mensagens indesejáveis, como <i>spams</i> e vírus ☐ Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações ☐ Compreende as consequências de uma publicação <i>online</i> ☐ Considera aspectos legais e éticos da comunicação ☐ Avalia a própria comunicação	Avaliar a comunicação	

APÊNDICE B - Organizações selecionadas para a pesquisa empírica

Associação Beneficente de Defesa e Recreativa 28 de setembro (28 de setembro)
Associação Bahiana de Reabilitação e Educação (ABRE)
Associação Baiana de Deficientes Físicos (ABADEF) *
Associação Centro Social Fraternidade Bahiana (Fraternidade)
Associação das Comunidades Paroquiais de Mata Escura e Calabetão (Acopamec) * http://www.acopamec.org.br/
Associação de Moradores do Conjunto Santa Luzia (Santa Luzia)
Associação de Pais e Amigos de Crianças e Adolescentes com Distúrbios de Comportamento (Evolução) * http://www.evolucao.org.br/
Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado da Bahia (APADA) * http://www.apada-ba.org.br
Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Salvador (APAE) * http://www.apaesalvador.org.br/
Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores (Maria Dolores)
Associação Universitária e Cultural da Bahia (Universitária)

Casa de Santa Maria (Santa Maria)
Casa Pia Colégio dos Órfãos de São Joaquim (Casa Pia) * http://www.casapia.org.br/
Centro Espírita Celeiro de Paz (Celeiro)
Centro Espírita Deus Luz e Verdade (Deus Luz e Verdade) * http://www.cedlv.org.br/
Coordenadoria Ecumênica de Serviço (CESE) * http://www.cese.org.br/
Clube de Mães do Bairro de Pernambués (Clube de Mães)
Federação Espírita do Estado da Bahia (FEEB) * http://feeb.com.br/
Fraternidade Nossa Senhora da Piedade (Abrigo Mariana Magalhães) (Abrigo) * http://abrigomarianamagalhaes.blogspot.com.br/
Fundação Lar Harmonia (Harmonia) * http://www.larharmonia.org.br/
Fundação Odebrecht (Odebrecht) * http://www.fundacaoodebrecht.org.br/
Grupo de Apoio a Criança com Câncer - Bahia (GAAC) * http://www.gaccbahia.org.br/
Instituto de Cegos da Bahia (ICB) * http://www.institutodecegos.org.br
Instituto de Organização Neurológica da Bahia (IONBA) * http://www.ionba.org.br
Instituto de Permacultura da Bahia (Permacultura) * http://www.permacultura-bahia.org.br/
Instituto Guanabara (Guanabara)
Instituto Nossa Senhora da Salette (Salette) http://www.salette.com.br/
Instituto Social das Medianeiras da Paz (Medianeiras)
Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil (NACCI) * http://www.nacci.org.br/

* Organizações que participaram do levantamento para as competências em comunicação