



GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TERCEIRO SETOR: UM ESTUDO DE CASO DA ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL AMAZONA

Claudialyne da Silva Araújo e Júlio Afonso Sá de Pinho Neto

Resumo

Na atualidade a informação tem alcançado cada vez mais espaço em nosso cotidiano, possibilitando mais estudos e pesquisas acerca deste fenômeno. Como consequência, boa parte destes enfocam a Gestão da Informação enquanto um processo informacional capaz de provocar nos indivíduos a construção ou ampliação do seu universo de conhecimento. Para isto, este artigo se propõe a apresentar uma pesquisa qualitativa, que utiliza como método pesquisa um estudo de caso que inicialmente aborda a Gestão da Informação no terceiro setor, mais especificamente uma ONG localizada em João Pessoa-PB, a qual trabalha essencialmente com informação para prevenção da AIDS em jovens de comunidades carentes. A coleta de dados foi feita parcialmente, visto que a pesquisa está em andamento. Desta forma os dados estão sendo coletados e analisados através de observação direta. Até o momento foram realizadas visitas à instituição para o levantamento de informações preliminares, capazes de fazer com que a equipe de pesquisa conheça as especificidades da organização a ser investigada, tais como a cultura organizacional vigente, os objetivos, as metas, a visão, a missão, os públicos atendidos, as parcerias, os pontos positivos e negativos, as avaliações já realizadas, as sugestões apresentadas em diferentes períodos do seu funcionamento e, ainda, os recursos financeiros disponíveis e necessários para o seu bom funcionamento. Tem como objetivo, ao chegar ao seu término, colaborar com o melhor gerenciamento da informação, propondo um modelo de Gestão da Informação que melhor auxilie na prevenção às DST/AIDS.

Palavras-chave: Informação. Gestão da Informação. Responsabilidade Social. Gerenciamento da Informação.

1 INTRODUÇÃO

A ciência da informação tem como objeto de estudo a informação, e, através dela, possui instrumentos para realizar a gestão da informação (GI), promovendo assim mudanças a partir do seu, acesso, uso, compartilhamento, disseminação e democratização. Ou seja, através desse sistema é que o indivíduo poderá construir ou ampliar seu universo de conhecimento, que por sua vez poderá ser transformado em informação devidamente registrada, possibilitando o seu acesso e uso (DUARTE; SILVA; COSTA, 2007). Neste sentido observamos que se trata um processo cíclico, no qual a gestão da informação trabalha com aspectos formais. Destarte, a ciência da informação (CI) caracteriza-se por ser uma ciência interdisciplinar, pois envolve vários profissionais de diferentes áreas do



conhecimento (CAPURRO, 2003). De acordo com Freire (2001, p. 58), “considerando que a ciência da informação é uma ciência relacionada aos seres humanos e ao uso do conhecimento por eles produzidos”, sua interdisciplinaridade é uma forte característica, pois ela perpassa outras áreas do conhecimento levantando questões informacionais e sociais que permeiam a sociedade. Diante desse contexto, a CI contribui para o desenvolvimento científico e tecnológico da sociedade.

Diante desse panorama, a pesquisa irá investigar como ocorre a GI em um grupo social de demanda especializada, utilizando como seu objeto a ONG Amazona, pois se trata de uma organização que trabalha com a informação visando realizar um trabalho de prevenção à AIDS em comunidades carentes da cidade de João Pessoa. Assim, este estudo terá como foco a Gestão da Informação como um processo informacional capaz de auxiliar na prevenção da AIDS entre os jovens das comunidades carentes da capital do Estado da Paraíba, buscando identificar as possíveis dificuldades no seu acesso, disseminação e uso por parte desse público-alvo e, também, pelos orientadores dos programas de prevenção. Como fundamentação teórica, serão utilizadas as teorias de Gestão da Informação e da Ciência da Informação, destacando-se, aí, os modelos teóricos de GI apresentados por Davenport (2002) e Choo (2004).

A justificativa da pesquisa ocorre, principalmente, por considerar a informação um componente imprescindível para programas de prevenção à AIDS, sendo um elemento fundamental, através de ações de gestão, para a conscientização de parcelas da população, levando-as a adotar mudanças de hábitos e costumes visando adquirir um comportamento preventivo no que diz respeito às DST's. Este estudo insere-se na temática referente à responsabilidade social da CI, que segundo Saracevic (1996) constitui-se no próprio fundamento desta ciência. Os trabalhos de prevenção a serem investigados pela ONG escolhida existem há mais de quinze anos e a organização possui parcerias com diversas instituições localizadas na capital da Paraíba, tais como associações, movimentos sociais, sindicatos e outras ONG's.

Assim, o objetivo geral desta pesquisa é analisar o processo de Gestão da Informação desenvolvido pela ONG Amazona, viabilizando, por fim, a elaboração de um projeto de GI capaz de atender às necessidades dos públicos-alvo atendidos pela organização. Já os objetivos específicos estão voltados para o estudo dos usuários, identificando suas necessidades de informação, apontando falhas e deficiências existentes no processo que atualmente se encontra em funcionamento, carecendo, contudo de um embasamento científico.

Destarte, através das análises dos dados auferidos pela pesquisa, será possível contar com subsídios para traçar um projeto de GI baseado em critérios analíticos e críticos, onde ficarão evidentes os inúmeros recursos e instrumentos que a Ciência da Informação possui para gerir a informação de forma a contemplar a missão, a visão e os objetivos organizacionais que a ONG Amazona possui como diretriz e filosofia administrativa.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL



Vivemos em uma sociedade em que a informação tornou-se um bem valorativo, um fator de produtividade e uma atividade econômica importante na construção de uma nação rica em conhecimento, cujo processo de seleção, aquisição, armazenamento disseminação, acesso e uso da informação e gestão da informação tornaram-se prerrogativas essenciais. Sob esta perspectiva, a informação é um elemento indispensável para promover mudanças nas estruturas sociais. Tal constatação levou alguns países a formular diretrizes para minimizar o impacto que as informações trariam para a sociedade, como também acompanhar a inserção de diferentes populações pertencentes a diversas nacionalidades na chamada sociedade da informação, sendo necessário, para isto, o desenvolvimento de estudos acerca do fenômeno informacional.

Com o advento, na contemporaneidade, da chamada sociedade da informação é imprescindível que as organizações necessitem desenvolver planejamentos estratégicos para a informação que irão auxiliá-las a alcançar êxito no que diz respeito à competitividade. Para Stewart (2002, p. 31), “conhecimento e informação estão embutidos cada vez mais em todos os nossos produtos de uso cotidiano”.

Contudo, no mundo hodierno, é impossível pensar em competitividade sem voltar-se para a questão da responsabilidade social, haja vista a cobrança cada vez maior da sociedade civil organizada por ações, medidas e projetos que estejam direcionados para solucionar ou minimizar as grandes mazelas sociais, tais como a grave questão da saúde pública, exclusão social, desemprego, dificuldade de acesso à educação etc..

Diante desse contexto é interessante notar que a Ciência da Informação se apoia em três paradigmas epistemológicos predominantes, que são o paradigma físico, o cognitivo e o social (SARACEVIC, 1996). Esta pesquisa está direcionada, assim, ao paradigma social, abordando o papel da CI diante da questão da responsabilidade social. Utiliza-se também das teorias da Gestão da Informação que adotam princípios da administração, que conforme Dias e Beluzzo (2003, p. 65) abrangem um “conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizadas na prática administrativa e colocados em execução pela liderança de um serviço de informação, para atingir a missão e os objetivos fixados pelas organizações”.

Sendo assim, a informação é passível de ser gerenciada quando se encontra voltada para promover situações de exclusão social, sendo fartamente utilizada por empresas que dela farão uso objetivando retribuir à sociedade os benefícios que auferem ao explorar determinados segmentos econômicos. Isso se aplica às empresas privadas e públicas na forma de ações de responsabilidade social, que Silva (2009, p. 46) conceitua como “conjunto de atitudes assumidas por agentes sociais estreitamente vinculados à ciência do dever humano (ética) e voltados para o desenvolvimento sustentado da sociedade”. Então, ser socialmente responsável não é apresentar ou assumir uma postura assistencialista, mas comprometer-se verdadeiramente com a mudança e melhoria da qualidade de vida das populações assistidas por iniciativas apoiadas ou mantidas pelo setor privado. Trata-se de



um compromisso ético onde as empresas assumem toda uma *filosofia de responsabilidade social* que envolve todos os seus públicos, a começar por seu público interno.

Desta forma, a responsabilidade social não deve assumir uma função de mera exposição midiática, como mais um mero instrumento de *marketing*. Deve, isto sim, ser o ponto de partida para uma verdadeira mudança na cultura organizacional, onde a organização passa a conceber a ética como um valor. A partir de então, a responsabilidade social estará presente em todos os setores, públicos e políticas da instituição, incluindo-se aí, os processos de gestão da informação.

Responsabilidade social é a forma pela qual a organização a entende e põe em prática, constitui-se em um elemento estratégico no que diz respeito ao gerenciamento dos fluxos de informação que se estabelecem no ambiente organizacional (PINHO NETO, 2010, p. 29).

Configura-se, assim, a extrema importância e necessidade de implementar um processo planejado e organizado de GI em âmbito institucional, visando promover uma postura socialmente responsável de uma organização através de estratégias específicas delineadas a partir de um modelo de GI a ser adotado. Conforme o autor destaca “[...] há a possibilidade de defender a perspectiva da GI como um recurso capaz de fornecer o conhecimento necessário para suprir demandas de informação de grupos sociais diversos” (PINHO NETO, 2010, p. 28). Ou seja, a informação deve ser administrada de tal forma que gere um sistema eficiente de controle e uso eficaz de informação, beneficiando toda a organização, incluindo-se aí todos os seus públicos internos e externos.

3 METODOLOGIA

O aprendizado e o conhecimento, nos vários campos do saber humano, ocorrem através da necessidade de “compreender a forma como se processam os fenômenos descrevendo sua estrutura e funcionamento” (CRUZ; RIBEIRO, 2004, p.17). Assim, a pesquisa constitui-se “uma teoria que serve como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema” (MARCONI; LAKATOS, 1996, p.17).

Uma pesquisa tem como metas principais gerar novos conhecimentos ou corroborar ou refutar algum conhecimento preexistente. Assim, metodologicamente, esta pesquisa é de abordagem qualitativa (Estudo de Caso), de nível exploratório e descritivo, na qual os pesquisadores não tencionam intervir sobre o fenômeno em estudo, mas conhecê-lo tal como lhes surge. No caso, a intenção é analisar em profundidade o processo de Gestão da Informação desenvolvido pela Organização Não Governamental Amazona.

A escolha da ONG Amazona ocorreu devido a mesma trabalhar essencialmente com a informação, objetivando ajudar jovens de nove comunidades a se prevenir contra a AIDS, através da aplicação de diversos instrumentos de comunicação dirigida que visam esclarecer, informar, dirimir dúvidas e apontar práticas capazes de afastarem esse público-alvo do contágio pelo vírus HIV.



Os sujeitos da pesquisa serão os gestores da ONG e os coordenadores de cada comunidade que agem em parceria com a Instituição. A coleta de dados será através de instrumentos bem específicos, como a realização de entrevistas semiestruturadas, a aplicação de questionários e a utilização de grupos focais.

É importante salientar que a pesquisa encontra-se em andamento e os dados estão sendo coletados e analisados. Por hora foram realizadas várias visitas à instituição para o levantamento de informações preliminares capazes de fazer com que a equipe de pesquisa seja capaz de traçar um perfil geral da organização e assim iniciar a coleta dos dados através dos diversos instrumentos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da informação caracteriza-se como um processo capaz de organizar e disseminar a informação de forma planejada estratégica com a finalidade de geri-la de modo a atender aos interesses tanto da administração maior como de seus diferentes públicos. Estudar a GI é algo desafiador principalmente quando se possui como objeto de estudo uma organização do terceiro setor voltada para as grandes questões sociais que permeiam as sociedades. Pode-se acrescentar a isto o fato de que existem poucas pesquisas com este foco.

Deve ser posto em relevo, também, o fato do grande contributo que os profissionais da ciência da informação são capazes de proporcionar à área da responsabilidade social, o que a torna esta ciência indispensável para lidar, de forma dinâmica e eficaz, com os problemas contemporâneos. Para Saracevic (1996, p. 41), a CI é um “campo definido pelos problemas que são propostos [...]”, o que põe em destaque, assim, a importância de gerenciar a informação para a consecução dos objetivos específicos de uma Organização Não Governamental, que tem como finalidade precípua a educação para a saúde, utilizando-se, para esse fim, da informação como o elemento principal e decisivo nos programas de prevenção contra a AIDS e demais doenças sexualmente transmissíveis.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras.** 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados – Universidade de Brasília. Brasília, 1998.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. A gestão do conhecimento e a ciência da informação: entrevista com o professor Ricardo Rodrigues Barbosa. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 187-196, set./dez. 2008.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE



PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5. Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 20 set. 2010.

CHOO, Chun Wei A. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2004.

CRUZ, Carla; RIBEIRO, Uirá. **Metodologia Científica:** teoria e prática. Rio de Janeiro: Axcel, 2004.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação:** por que a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente.** Bauru, SP: EDUSC, 2003.

DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da; COSTA, Suzana Queiroga da. Gestão da informação e do conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas à unidade de informação. **Informação e Sociedade:** estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 97-107, jan./abr. 2007.

FREIRE, Isa Maria. **A responsabilidade social da Ciência da Informação e/ou olhar da consciência possível sobre o campo científico.** 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTONE, Leticia Martinet Cardoso; GIL, Antônio Carlos. Desafios à gestão de ONGs: OSCIPS do grande ABC. São Paulo. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/819_Desafio%20a%20gestao%20de%20ONGs%20Artigo%20Simposio%20SEGET.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2011.

PINHO NETO, Júlio Afonso de Sá. Ética, Responsabilidade Social e Gestão da Informação nas Organizações. **Informação e Sociedade:** estudos. João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 27-38, set./dez. 2010.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação,** Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SILVA, Alba Lígia de Almeida. **A (cons)ciência da responsabilidade social e ET(n)ica na produção de conhecimento sobre o(a) negro(a) em programas de pós-graduação da Universidade Federal da Paraíba.** 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2009.

STEWART, Thomas A. **A riqueza do conhecimento:** o capitão intelectual e a nova organização do século XXI. Rio de Janeiro: Campus, 2002.