



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

BRUNO DE ARAÚJO RIBEIRO

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOS PROJETOS
ARTÍSTICO-CULTURAIS DESENVOLVIDOS PELA ONG - CENTRO CULTURAL
PIOLLIN**

**JOÃO PESSOA
2016**

BRUNO DE ARAÚJO RIBEIRO

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA
DOS PROJETOS ARTÍSTICO-CULTURAIS DESENVOLVIDOS PELA ONG -
CENTRO CULTURAL PIOLLIN**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba,
em cumprimento às exigências para a obtenção do título de
Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientador: Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto.

JOÃO PESSOA
2016

BRUNO DE ARAÚJO RIBEIRO

ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOS PROJETOS
ARTÍSTICO-CULTURAIS DESENVOLVIDOS PELA ONG - CENTRO CULTURAL
PIOLLIN

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba,
em cumprimento às exigências para a obtenção do título de
Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto (Orientador)
PPGCI - UFPB

Profa. Dra. Emeide Nóbrega Duarte (Membro Interno)
PPGCI - UFPB

Profa. Dra. Elisa Pereira Gonsalves (Membro Externo)
PPGE - UFPB

Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo (Membro Interno Suplente)
PPGCI - UFPB

Profa. Dra. Lebiam Tamar Gomes Silva (Examinador Externo Suplente)
PPGE - UFPB

R484a Ribeiro, Bruno de Araújo.
 Análise do processo de gestão da informação na
 perspectiva dos projetos artístico-culturais desenvolvidos pela
 ONG - Centro Cultural Piollin / Bruno de Araújo Ribeiro.- João
 Pessoa, 2016.
 117f.
 Orientador: Júlio Afonso Sá de Pinho Neto
 Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA
 1. Ciência da informação. 2. Gestão e políticas de
 informação. 3. Gestão da informação. 4. Organizações não
 governamentais.

UFPB/BC

CDU: 02(043)

Sapere aude

(Immanuel Kant)

RESUMO

Este trabalho teve o objetivo analisar as ações que compõem o processo de Gestão da Informação adotadas na implementação das oficinas artísticas desenvolvidas pela Organização Não Governamental – Centro Cultural Piollin. No referencial teórico foram abordadas as temáticas da Ciência da Informação e a importância da Gestão da Informação no contexto do Terceiro Setor. Os procedimentos metodológicos da investigação integram a abordagem quantiquantitativa, caracterizada como uma pesquisa exploratória, aplicada e descritiva, além do uso da pesquisa bibliográfica, documental e de campo para a coleta dos dados. Quanto aos instrumentos de coleta de dados, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas para todas as categorias de público do Centro. A análise bibliográfica e a pesquisa documental, ocorridas numa primeira etapa, revelaram os processos de gestão da informação que foram utilizadas como parâmetro para a análise das categorias segundo o modelo proposto por Choo (2003). A partir do levantamento, apresentação e análise dos dados, que foram coletados durante a pesquisa de campo, foi possível analisar as categorias que compõem o processo de gestão da informação adotadas na implementação das oficinas artísticas desenvolvidas pelo Centro Cultural Piollin. A análise dos dados se deu por meio da análise de conteúdo, a partir da técnica temática segundo Bardin (1979). Sendo estas categorias: a de necessidades de informação; a de aquisição da informação; a de organização e armazenamento da informação; a de desenvolvimento de produtos e serviços de informação; a de distribuição da informação e a de uso da informação. No final das análises são apresentadas as considerações finais e a análise crítica elaboradas com base nos objetivos e nos dados coletados acerca do campo de pesquisa.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Gestão da Informação. Organizações Não Governamentais.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the actions that constitute the process of Information Management, adopted in the implementation of artistic workshops developed by the Non Governmental Organization – Centro Cultural Piollin. The theoretical framework discussed the issues of Information Science and the importance of Information Management in the Third Sector context. The methodological procedures of the research were based on quantitative and qualitative approach, characterized as an exploratory, applied and descriptive research, besides the use of literature, documentary and field research for data collection. About the data collection instruments, semi-structured interviews were used for all the categories of publics. The literature review and documentary research, that took place in the first stage, revealed the actions of the information management process that were used as a parameter for the categories analysis, according to the model proposed by Choo (2003). From the survey, presentation and analysis of data, which were collected during the field research, it was possible to analyze the categories that compose the information management process adopted in the implementation of artistic workshops developed by Centro Cultural Piollin;. Data analysis was done through content analysis, from the theme technique according to Bardin (1979), which are them: information needs; acquisition of information; organization and storage of information; development of information products and services; distribution of information and use of information. At the end of the analysis the final considerations and critical analysis are presented based on the objectives and on the data collected about the research field. From this analysis, it was realized that the absence of a management that includes the information as a strategic and transformer element, causes deficiencies and gaps that can influence the outcome of which it seeks to achieve with the workshops; it means that such gaps end up subtracting the benefits they could bring to the learners, being the largest one, the use of artistic and playful expressions as a way to educate for citizenship. In this sense, it is extremely necessary to Piollin, with regard to the offered workshops, make efforts to increase the information management up to a strategic level, capable of preventing the shortcomings and gaps in the information, and thus, to assist in achieving the desired goals by the workshops and the Centre.

Keywords: Information Science. Information management. Non-Governmental Organizations.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Categorias e participantes.....	54
Quadro 2 – Categorias de análise com base no modelo de Choo (2003)	57
Quadro 3 – Análise dos resultados da Prova Brasil 2013 para a cidade de João Pessoa-PB...	67
Quadro 4 – Situação das escolas no município de João Pessoa – PB.....	69
Quadro 5 – Bairro onde residem os educandos do Centro Piollin.....	71
Quadro 6 – Depoimentos sobre como são trabalhadas as linhas orientadoras.....	76
Quadro 7 – Depoimentos sobre as principais dificuldades na busca de informação.....	83
Quadro 8 – Depoimentos sobre o processo de avaliação do Piollin.....	84
Quadro 9 – Depoimentos referentes ao compartilhamento de informações oriundas das atividades pedagógicas.....	91
Quadro 10 – Depoimentos referentes ao compartilhamento de informação referentes aos eventos artísticos-culturais.....	91
Quadro 11 – Depoimentos referentes ao compartilhamento de informação em função das atividades prediletas.....	92
Quadro 12 – Depoimentos que indicam os valores e capacidades desenvolvidas por meio da realização das oficinas.....	95

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos Educandos entrevistados.....	63
Gráfico 2 – Grau de escolaridade dos educandos.....	64
Gráfico 3 – Cruzamento dos dados de idade e escolaridade dos educandos.....	65
Gráfico 4 – Evolução do Ideb na cidade de João Pessoa – PB.....	68
Gráfico 5 – Principais direcionamentos de necessidades dos educandos.....	76
Gráfico 6 – Linhas orientadoras da educação para a cidadania.....	78
Gráfico 7 – Meios preferidos para buscar informações.....	81
Gráfico 8 – Acesso e uso da internet.....	87
Gráfico 9 – Principais produtos e serviços de informação utilizados pelos educados.....	89

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC	Análise de Conteúdo
CMDCA-JP	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de João Pessoa
CEDCA-PB	Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – Paraíba
GI	Gestão da Informação
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
INEP	Instituto Nacional de Pesquisa Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
ONG	Organização Não Governamental
OTS	Organizações do Terceiro Setor
SAEB	Sistema de Avaliação da Educação Básica
SESC	Serviço Social do Comércio
TS	Terceiro Setor
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDI	Taxa Distorção Idade-Série

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
2 CENTRO CULTURAL PIOLLIN.....	17
3 OBJETIVOS.....	20
3.1 OBJETIVO GERAL.....	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	21
4.1 PARADIGMAS EPISTEMOLÓGICOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	21
5 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	25
5.1 MODELOS TEÓRICOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	27
5.1.1 Modelo de gestão da informação proposto por McGee e Prusak.....	28
5.1.2 Modelo de Gestão da Informação proposto por Thomas Davenport.....	30
5.1.3 Modelo de Gestão da Informação proposto por <i>Chun Wei Choo</i>	32
6 TERCEIRO SETOR: CARACTERÍSTICAS, POTENCIALIDADES E DESAFIOS.....	37
6.1 A PROTEÇÃO SOCIAL E SEU LUGAR NA ORDEM SOCIAL.....	37
6.2 O ESTADO PROVIDÊNCIA E A CONTEXTUALIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR	39
6.3 TERCEIRO SETOR NO CONTEXTO BRASILEIRO.....	44
6.4 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR.....	47
7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	51
7.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	51
7.2 OBJETO DE PESQUISA: o processo de Gestão da Informação em Choo	53
7.3 ORIENTAÇÃO DA PESQUISA.....	53
7.4 UNIVERSO E AMOSTRA.....	53
7.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS.....	55
7.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	56
7.7 RELATO DE COLETA DE DADOS.....	58
8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	62
8.1 PERFIL DOS PESQUISADOS.....	62
8.1.1 Perfil dos Educandos das oficinas de Circo e Teatro.....	62

8.1.2 Perfis do Diretor, Coordenador pedagógico e Educadores.....	71
8.2 ANÁLISE DAS CATEGORIAS.....	72
8.2.1 Categoria 1: Necessidades de informação.....	72
8.2.2 Categoria 2: Busca e Aquisição da informação.....	79
8.2.3 Categoria 3: Organização e armazenamento da informação.....	83
8.2.4 Categoria 4: Produtos e serviços de informação.....	86
8.2.5 Categoria 5: Distribuição da informação.....	90
8.2.6 Categoria 6: Uso da informação.....	94
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	98
REFERÊNCIAS.....	103
APÊNDICES.....	106

1 INTRODUÇÃO

No contexto da sociedade contemporânea, a informação, cada vez mais, assume elevada influência estratégica, expressando sua importância a diversos setores fundamentais da sociedade e reconduzindo todo um pensamento teórico e prático às questões sobre sua natureza, seus conceitos e aos potenciais benefícios direcionados ao indivíduo e à sociedade como um todo.

De acordo com Barreto (1994), a informação, quando adequadamente assimilada, adquire a qualidade de um instrumento capaz de modificar o pensamento do indivíduo e de seu meio social, ou seja, a informação está destinada a amparar a produção, coleta, organização, assimilação, armazenamento, recuperação, distribuição, transformação e utilização de conhecimentos para um indivíduo, ou grupo de pessoas de determinada realidade.

Nesse sentido, a informação pode ser compreendida como um fenômeno social coletivo, que dá suporte à interação do sujeito usuário da informação e ao ambiente social e organizacional no qual ele está inserido. A informação, assim como define Barreto (1994), atua como mediadora na produção do conhecimento e é entendida como sendo um conjunto de estruturas significantes com a capacidade de prover o conhecimento para o indivíduo e para o grupo no qual está inserido. Isto é, trata-se de uma ação de interpretação ou de apreensão do objeto informação pelas estruturas mentais de cada indivíduo, para atuar em interesse próprio ou coletivo.

Sob este aspecto, a Ciência da Informação pode ser vista como o campo teórico da reflexão da informação, ou seja, a ciência que estuda a ação mediadora entre informação e conhecimento. Trabalha a informação enquanto objeto que tem a potencialidade de gerar conhecimento no indivíduo e para a sua realidade, permitindo que a informação se estenda ao conjunto de elementos que compõem o processo de um modelo de gestão que vai ordenar, coordenar e distribuir de maneira correta, política e socialmente, a informação.

A Gestão da Informação atua através de uma estrutura operacional de métodos e técnicas, que desempenham a função estratégica de conduzir a informação a um processo de transformação planejado e orientado por uma racionalidade pragmática que lhe é específica. É composta por várias etapas, e tem início através da identificação das necessidades de informação de um indivíduo, de um grupo ou de uma organização. Além de identificar as necessidades de informação, compete também à GI, o estudo dos fluxos informacionais, dos produtores e usuários da informação, assim como das características da informação que são produzidas fora e dentro das organizações. Dessa forma, como afirmam Valentim e Souza

(2013), a gestão da informação pode ser definida como um modelo de gestão, que tem por objetivo assegurar o uso de informações relevantes, legítimas e críveis com o objetivo de subsidiar e orientar os sujeitos organizacionais no desempenho de suas funções.

Dessa forma, e levando em consideração tais apontamentos, a Gestão da Informação assume uma importância estratégica também no contexto do Terceiro Setor, pois além de assinalar-se como um processo contínuo, capaz de organizar e distribuir a informação de maneira planejada, ela age, também, como um instrumento importante e diferenciado à prática administrativa, colocada em execução por um conjunto de processos que têm a informação como centralidade.

Nesse sentido, é oportuno e também fundamental delinear uma visão mais profissionalizada sobre as Organizações do Terceiro Setor (OTS), com a intenção de superar uma cultura ainda muito presente de uma gestão apoiada na simples boa vontade e no voluntarismo. Dessa forma, a Gestão da Informação manifesta-se como um componente fundamental e como um elemento importante da gestão organizacional no contexto das OTS, pois trata-se, segundo Ponjuán Dante (2004), de um processo intermediador sob o qual se obtêm, desdobram-se ou utilizam-se os recursos econômicos, físicos, humanos e materiais, para gerenciar a informação dentro da organização e para a sociedade a que serve.

Dessa maneira, a Gestão da Informação torna-se um elemento-chave na gestão das OTS, pois possui a competência de estabelecer, por meio do uso estratégico da informação, ambientes dinâmicos que estimulem o envolvimento e o empenho dos integrantes da organização no desenvolvimento de ações propositivas e transformadoras. Levando em consideração tais aspectos, é imprescindível e necessário que as OTS não abram mão do uso de certos mecanismos de gestão, pois negligenciar tais elementos mais pragmáticos que avalizam a efetividade das políticas ali empreendidas, comprometeria não só os seus propósitos, mas também a própria existência destas entidades. Tendo em vista que a ausência de instrumentos e de uma cultura mais profícua de gestão produz, no contexto dessas organizações, certa passividade e aceitação de níveis moderados de eficiência.

Desse modo, fornecer a estas entidades uma visão para o uso estratégico da informação trará significativa contribuição, não só em relação às suas práticas de gestão, mas também no que diz respeito à sua capacidade de agir proativamente em relação aos projetos e ações sociais desenvolvidos em seu seio. À vista disso, a gestão da informação poderá proporcionar um ambiente de permanente diálogo e interação com os diferentes atores sociais, na expressão de suas demandas, de seus valores e propósitos sociais, bem como no cumprimento de sua missão perante a sociedade.

Todavia, diante da relevância do tema, faz-se necessário uma análise mais criteriosa e aprofundada sobre o processo de gestão da informação no âmbito das Organizações do Terceiro Setor. Nesse sentido, o presente trabalho tem por finalidade analisar o processo de Gestão da Informação em uma OTS, adotando como objeto de análise, as oficinas artísticas desenvolvidas e oferecidas pela Organização Não Governamental (ONG) Centro Cultural Piollin, tendo como suporte, as bases conceituais e teóricas da Ciência da Informação. Destarte, este trabalho procura responder à seguinte problemática: de que forma e em que medida o processo de Gestão da Informação pode contribuir e auxiliar na consecução das atividades realizadas nas oficinas oferecidas pelo Centro Cultural Piollin?

O Centro Cultural Piollin está localizado no bairro do Róger, na cidade de João Pessoa – PB, e tem como missão, estimular o potencial expressivo e comunicativo de crianças, adolescentes e jovens, prioritariamente de setores populares, visando seu desenvolvimento pessoal e sua integração social através de uma proposta pedagógica que procura promover a educação por meio de uma linguagem artística. Possui a intenção de proporcionar uma experiência ocupacional e pedagógica para crianças e adolescentes em faixa de grande vulnerabilidade social, suscetíveis à violência e às demais mazelas que estão presentes em nossa sociedade. Segundo a instituição, seus projetos e ações funcionam como um elo de transformação cultural e social, que objetivam o incremento da difusão de atividades artísticas e culturais, em especial as de caráter pedagógico, voltadas para o público infanto-juvenil.

Dessa forma, este trabalho justifica-se, fundamentalmente, por incorporar a gestão da informação como um elemento efetivo, capaz de promover modificações estruturais, comportamentais e informacionais à realidade do objeto de estudo em questão, na medida em que possui o potencial estratégico de corroborar para o desenvolvimento coletivo das várias competências direcionadas aos indivíduos e à sociedade.

Portanto, compreende-se que as contribuições resultantes da referida proposta de trabalho atendem a diferentes obrigações: *acadêmico-científica*, por difundir o processo e modelos de gestão da informação existentes no campo da Ciência da Informação; *institucionais*, por colaborar com as práticas organizacionais do Centro Cultural Piollin; *pessoais*, por permitir ao pesquisador adquirir novos conhecimentos e ampliar suas perspectivas críticas e analíticas; *sociais*, por contribuir socialmente com um serviço essencial e imperativo às necessidades de camadas populares, que se beneficiam de ações propositivas com o objetivo de promover o desenvolvimento pessoal e coletivo.

Com relação à estrutura, este trabalho é composto por nove capítulos. O primeiro deles é a introdução, que apresenta e contextualiza as principais questões que norteiam esta pesquisa.

O segundo capítulo apresenta de forma mais pormenorizada o campo de pesquisa, sua história e demais características. Em seguida, no terceiro capítulo, são apresentados os objetivos, geral e específicos. Já no quarto, tem-se a fundamentação que vai dar suporte teórico e conceitual ao trabalho, contextualizando e apresentando os autores e principais contribuições para a área. O quinto capítulo aborda a parte conceitual da Gestão da Informação e seus principais modelos. Em seguida, no sexto capítulo são trabalhados os principais aspectos do Terceiro Setor, sua história e a importância da Gestão da Informação para este campo de atuação.

No sétimo capítulo, são indicados os procedimentos metodológicos que nortearam a pesquisa científica visando atender aos objetivos propostos *a priori*. Esse capítulo também contempla a caracterização da pesquisa, o seu objeto, o universo e a amostra e os procedimentos de coleta e análise de dados, bem como o relato de coleta de dados. O oitavo capítulo apresenta o resultado dos dados coletados na pesquisa de campo e suas respectivas análises. No nono e último capítulo, são apresentadas as considerações finais e a análise crítica que foram elaboradas com base nos objetivos e nos dados coletados acerca do campo de pesquisa.

2 CENTRO CULTURAL PIOLLIN - CONTEXTUALIZAÇÃO

Fundado há 39 anos, o Centro Cultural Piollin é uma organização não governamental, que tem como objetivo a educação de crianças e adolescentes por intermédio do desenvolvimento de projetos na esfera artístico-cultural (DUARTE et al., 2014). Nesse sentido, suas atividades procuram incentivar o potencial expressivo e comunicativo de crianças e adolescentes, prioritariamente de áreas mais populares, objetivando o desenvolvimento pessoal e a integração social deste público através de uma proposta pedagógica que procura promover a educação por meio de uma linguagem artística. Desta maneira, seus projetos direcionam-se fundamentalmente para a realização de um conjunto de oficinas permanentes de educação e arte, sendo estas:

1. **Oficina de circo** – consiste em aulas práticas nas quais os educandos têm contato com técnicas de acrobacia de solo, malabares, trapézio, lira e tecido;
2. **Oficina de teatro** – nesse curso são realizados estudos teóricos e exercícios práticos de jogos teatrais. O resultado é apresentado na Mostra Pedagógica do próprio Centro por meio de uma encenação teatral produzida com os educandos;
3. **Oficina Arte da Palavra** – procura despertar e estimular o hábito da leitura por intermédio da realização de saraus literários, rodas de leitura, contação de histórias e distribuição de livros;
4. **Oficina Semear o Planeta** – visa a criação de espaços sustentáveis de convívio humano, onde se planejam, implantam e gerenciam formas de viver com a natureza e não contra ela, preservando sua diversidade.

Portanto, embora existam no Centro outras ações de menor porte, estas são desenvolvidas de forma pontual e esporádica. Já as oficinas permanentes¹ se constituem na principal atividade do Centro Piollin, uma vez que seguem uma programação previamente definida e são realizadas de forma contínua e ininterrupta.

¹ A partir de 2014, em decorrência das dificuldades financeiras, o Centro restringiu a totalidade de suas oficinas à apenas duas, as oficinas de Circo e de Teatro.

O Piollin está localizado no bairro do Róger, na cidade de João Pessoa- PB, e tem seu corpo de educandos formado principalmente por crianças e adolescentes da rede pública de educação e de bairros próximos à sua sede.

O Centro conta com um modelo administrativo focado na gestão compartilhada, tendo como base a participação coletiva de seus membros, a democracia e autonomia das pessoas. Sua estrutura organizacional é constituída pelos setores: administrativo, pedagógico, psicossocial e planejamento, como também por um núcleo gestor que abriga correlativamente um integrante de cada setor e por um conselho diretor que é responsável legal pelo Centro. Em relação ao seu quadro funcional, o Centro dispõe de um total de 36 colaboradores, constituído por educadores, prestadores de serviço, monitores, estagiários e voluntários (DUARTE et al., 2014). Contudo, devido a uma séria dificuldade financeira, o quadro de colaboradores teve uma redução significativa.

O Piollin é integrante da Rede de Proteção da Criança e do Adolescente do bairro do Róger, criada em 2005, que é formada por representantes de instituições que atuam com questões relacionadas aos direitos da criança e do adolescente. A rede integra creches, escolas municipais e estaduais, além do Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas - CAPS, entidades religiosas e outras Organizações Não Governamentais.

Quanto às suas práticas gerenciais, conforme afirma Duarte et al. (2014), o Centro, por meio de seu núcleo gestor, composto pelos setores pedagógico, psicossocial, administrativo e planejamento, realiza reuniões periódicas com o intuito de abordar temas triviais para o repasse de atividades, resolução de problemas e questões relativas à sua gestão e a questões estratégicas e sistemáticas direcionadas à sua atuação em relação aos seus projetos e ações. Por adotar uma postura democrática e participativa, todas as decisões passam pelo crivo dos colaboradores do núcleo gestor e, normalmente, são conduzidas por meio do consenso destes participantes.

A participação coletiva e democrática é vista pelo Centro como um elemento fundamental para a sua existência, como também para a consecução de suas atividades, ações e projetos sociais da organização, tendo em vista que o fortalecimento do vínculo dos colaboradores além de estimular a convergência de esforços, favorece o desempenho dos colaboradores em relação às atividades e ao cumprimento da missão desta entidade.

Atualmente, o Piollin desenvolve um plano estratégico que se constitui por intermédio de três linhas de atuação, ou seja, prevê a melhoria dos espaços físicos da sua sede e recuperação dos ambientes internos, a requalificação de seu Projeto Político-Pedagógico, que tem como objetivo a educação integral de crianças e adolescentes de escolas públicas, como também a ampliação da difusão da produção cultural orientada por meio da ação colaborativa entre grupos

culturais e pelo fortalecimento dos espaços descentralizados de arte e cultura da cidade de João Pessoa. No entanto, tais iniciativas ainda se mostram em fase de planejamento.

Ainda de acordo com Duarte et al. (2014), a captação de recursos do Centro é, quase que exclusivamente, proveniente da elaboração de projetos que são submetidos a editais de agências e entidades de fomento, sejam elas públicas ou privadas. Contudo, o Centro ainda conta com alguma receita proveniente da venda de alguns produtos e serviços que são oferecidos e que, geralmente, são revertidos para arcar com custos e despesas que não estão previstos nos editais. Por consequência, a ONG não tem uma previsão regular de receita, tendo dificuldades no que diz respeito à sua manutenção e ao desenvolvimento de suas atividades. Entre os serviços e produtos que o Centro dispõe para o público em geral, estão a produção e venda de espetáculos, assessoria de imprensa, locação de espaços, venda de produtos promocionais, cursos na área psicossocial e pedagógica, oficinas, trabalhos de produção cultural, brechó, venda de produtos audiovisuais e palestras.

O Centro ainda conta com a participação de alguns parceiros fixos, tais como: o Governo do Estado da Paraíba, Prefeitura Municipal de João Pessoa, Secretaria de Segurança Pública Municipal, Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA-JP), Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDCA-PB) e a *Well Car* locadora de veículos. A organização estabelece ainda parcerias para ações pontuais de outras empresas, tais como, Gráfica JB, Doceria Sonho Doce, Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e o Programa *Mesa Brasil* do Serviço Social do Comércio (Sesc).

Como visão, o Centro tem como objetivo consolidar o seu Projeto Político-Pedagógico e cultural, estruturar e reorganizar seus espaços físicos e ampliar a diversificação das fontes de recursos para se tornar uma referência nacional na formação de crianças e jovens (DUARTE et al., 2014).

Nesse sentido, e pelos anos de atuação nessa área, o Centro foi contemplada em diversas premiações, tais como:

- 2012 – Prêmio Carequinha de estímulo ao circo da Fundação Nacional de Artes;
- 2012 – Prêmio Economia Criativa do Governo Federal;
- 2012 – Prêmio Mais Cultura de Pontos de Leitura, do Governo do Estado da Paraíba;
- 2012 – Prêmio Rumos Itaú Cultural;
- 2008 – Ordem ao Mérito Cultural do Ministério da Cultura.

3 OBJETIVOS

Definir os objetivos de forma clara contribui para dar conformidade ao processo de pesquisa pretendido, auxiliando e balizando os direcionamentos teóricos e conceituais indispensáveis à consecução da pesquisa.

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as ações que compõem o processo de Gestão da Informação adotadas na implementação das oficinas permanentes desenvolvidas pela ONG - Centro Cultural Piollin.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) identificar as necessidades de informação indispensáveis à realização das oficinas permanentes desenvolvidos pelo Centro;
- b) identificar as formas de busca e aquisição da informação necessárias à realização das atividades;
- c) identificar as formas de organização e armazenamento da informação;
- d) identificar os produtos e serviços de informação, bem como as formas de distribuição da informação;
- e) descrever o uso da informação na perspectiva dos projetos artístico-culturais do Centro Piollin.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

4.1 OS PARADIGMAS EPISTEMOLÓGICOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A constituição de um campo científico é parte de um processo contínuo que reúne um conjunto de elementos complexos, contextuais e históricos, que sofrem influência quase sempre de uma série de eventos e mudanças nos comportamentos sociais, mas que permitem a criação de um ambiente polissêmico de indagações, que se diversificam por meio de uma variedade de correntes de pensamento na formação de um conhecimento científico (RODRIGUES, 2010).

Desse modo, a forma de melhor compreender a constituição da Ciência da Informação como um campo de conhecimento é imprescindível, antes de tudo, situá-la nos paradigmas que correspondem a cada um dos períodos de pensamento que caracterizaram o seu processo de desenvolvimento enquanto ciência. Isto irá permitir situar o presente trabalho no paradigma epistemológico da Ciência da Informação que dará suporte teórico à consecução dos objetivos propostos neste estudo.

De acordo com Rodrigues (2010), o uso de um paradigma deve ser compreendido como uma maneira de constituir um parâmetro voltado ao entendimento das variadas concepções de visão de mundo na sociedade, com o objetivo de melhor compreender seus fenômenos e seus momentos distintos. Nesse sentido, a utilização do conceito de paradigma se constitui em um apoio imprescindível para a efetivação de um estudo científico, pois propicia ao estudo uma análise mais aprofundada sob a temática investigada.

Thomas Kuhn (1998, p. 13), em "A estrutura das revoluções científicas", considera paradigma como sendo "as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência". Ainda de acordo com Kuhn, ancorar a prática científica em dado paradigma, significa compartilhar regras e padrões em função de um labor científico que torna-se "pré-requisito" para a formação e continuação de uma tradição de pesquisa determinada.

Como se vê, a definição de paradigma estabelecida por Thomas Kuhn restringia-se à denotação de um arcabouço conceitual compartilhado por uma comunidade de cientistas. Fritjof Capra, em "O ponto de mutação", concebe o conceito de paradigma para fora do campo da ciência, usando esse termo num sentido mais amplo, ou seja, "significaria a totalidade de pensamentos, percepções e valores que formam uma determinada visão de realidade, uma visão que é a base do modo como uma sociedade se organiza" (CAPRA, 1995, p. 16).

Já Edgar Morin (2005, p. 45) define paradigma como sendo "aquilo que está no princípio da construção das teorias, é o núcleo obscuro que orienta os discursos teóricos neste ou naquele sentido". De toda forma, Cunha (citado por Rodrigues, 2010, p. 7), afirma que um paradigma "seria apenas um referencial de análise e interpretação de uma realidade. Trata-se de uma construção teórica que tem o sentido de auxiliar a apreensão organizada das relações sociais, num tempo e num espaço".

No que concerne ao processo de desenvolvimento da Ciência da Informação como campo científico, Rafael Capurro (2003), cita pelo menos três paradigmas que fizeram parte deste processo de formação: o paradigma físico, o paradigma cognitivo e o social.

Capurro (2003), aponta que a Ciência da Informação tem seu início no contexto do pós-guerra e nasce ancorada em uma epistemologia fisicista, como teoria da recuperação da informação (*information retrieval*), especificamente, a recuperação da informação científica. Esse paradigma propõe a informação como um fenômeno objetivo e físico, ou seja, algo tangível, como documentos e livros, ou qualquer tipo de objeto que possa ter valor informativo. Barreto (2002, p. 71), denomina este período como o "tempo da gerência da informação", marcado durante os anos próximos ao pós-guerra, como o principal problema a ser solucionado. Ou seja, estabelecer um método que pudesse "ordenar, organizar e controlar uma explosão de informação, para o qual o instrumental e as teorias da época não tinham uma solução preparada". Esse período originou a ideologia interna dos sistemas de armazenamento e recuperação da informação, assim como as práticas de classificação e indexação, entre outros instrumentos voltados para a gestão da informação.

Contudo, como evidencia Capurro (2003, p. 9), "no campo da Ciência da Informação, o que esse paradigma exclui é nada menos que o papel ativo do sujeito cognoscente ou, de forma mais concreta, do usuário, no processo de recuperação da informação científica", seja sob o ponto de vista particular, como também sob todo o processo informativo e comunicativo. As implicações e limitações deste paradigma levam a formação de um enfoque cognitivista e individualista, materializado sob a forma de um paradigma cognitivo.

O paradigma cognitivo idealizado por B. C. Brooks (1977, 1980), tem na sua gênese influência direta dos preceitos ontológicos e epistemológicos de Karl Popper (1902-1994). Na Ciência da Informação, o enfoque cognitivista é introduzido por Belkin e Robertson (1976), Wersig e por Nevelling (1975). Nesse contexto, a informação passa a ser vista como um fenômeno focado no usuário, que ao ser apropriada, tem a potencialidade de gerar o conhecimento no indivíduo e consequentemente em sua realidade. Neste paradigma, a perspectiva cognitiva procura descobrir de que forma os processos informacionais atuam no

processo de transformação ou não do indivíduo, enquanto sujeito cognoscente (CAPURRO, 2003).

Nesse sentido, Barreto (2002), evidencia que a assimilação da informação é parte de uma relação entre informação e conhecimento, ou seja, torna o conhecimento, que é "destino da informação", uma ação de interpretação individual, ou ainda, uma apreensão do objeto informação pelas estruturas mentais de cada indivíduo. Essas estruturas mentais são constituídas por meio do próprio sujeito, que percebe o meio ao qual está inserido, tornando o processo de geração do conhecimento, uma contínua reconstrução de suas estruturas mentais realizada por meio de suas competências cognitivas.

A reconstrução das estruturas mentais é parte do processo previsto pela teoria dos estados anômalos do conhecimento, formulada por Belkin (1982). Como afirma Capurro (2003, p. 10), "essa teoria parte da premissa de que a busca de informação tem sua origem na necessidade que surge quando existe o mencionado estado cognitivo anômalo, no qual o conhecimento ao alcance do usuário, para resolver o problema, não é suficiente".

Para Almeida et al. (2007), a visão sobre o aspecto comportamental e cognitivo do usuário, previsto pelo paradigma cognitivo, não contemplava o contexto social no qual este indivíduo encontrava-se inserido. Tal limitação contribui na convergência de um pensamento direcionado ao estudo da informação por meio de uma abordagem sócio-cognitiva, que é amparada sob a teoria da análise do domínio (*domain analysis*) de Birger Hjørland (2003), estabelecendo dessa forma, o terceiro paradigma da Ciência da Informação, ou seja, o paradigma social.

O paradigma social focaliza o estudo dos campos cognitivos através de um vínculo efetivo e direcionado às "comunidades discursivas", representadas por diferentes grupos sociais e de trabalho que compõem uma sociedade. Nesse aspecto, a Ciência da Informação direciona-se "ao estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou postos de acesso de distintas comunidades de usuários" (CAPURRO, 2003, p. 12). Para Almeida et al. (2007), no paradigma social a informação seria melhor compreendida através da análise dos domínios de conhecimento, ou seja, no contexto de suas comunidades discursivas, representada neste cenário, pelas construções sociais protagonizadas por indivíduos e por suas dimensões culturais, sociais e históricas.

Sob a leitura de Barreto (2002, p. 73), as comunidades discursivas, ou, os espaços de informação, como este se refere, são estruturas que agregam em um mesmo espaço de comunicação "os estoques de itens de informação, as memórias, os meios de transferência e a realidade de convívio dos receptores". Sob este aspecto, a informação está destinada a amparar

a produção, coleta, organização, assimilação, armazenamento, recuperação, distribuição, transformação e utilização de conhecimentos no centro de um grupo social definido e para áreas determinadas (CAPURRO, 2003).

Dessa forma, com base no conjunto de elementos apresentados até aqui e levando em consideração a natureza, os valores e os propósitos sociais a que se destinam as ações das Organizações do Terceiro Setor e, em especial, ao objeto de análise em questão, o presente trabalho encontra no paradigma social o suporte teórico e o referencial de análise necessário à consecução dos objetivos deste estudo, pois, de acordo com Almeida et al. (2007), neste paradigma, a informação é entendida como um fenômeno social coletivo, que congrega a interação do sujeito usuário da informação e o ambiente social e organizacional no qual ele está inserido, ou seja, o objetivo de trabalho das comunidades discursivas encontra-se refletido por meio de suas estruturas de informação e conhecimento, dos padrões de cooperação e das formas de linguagem e comunicação que mostram-se presentes em suas ações (NASCIMENTO; MARTELETO, 2004).

Destarte, essa definição convencionou-se à realidade do Terceiro Setor, tendo em vista as similitudes de ação e cooperação imbricadas em seus propósitos de atenção e de transformação social, tanto no que se refere ao indivíduo, quanto em relação à sociedade de forma geral.

5 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Sob os aspectos históricos, evolutivos e revolucionários da humanidade, a informação sempre ocupou um papel fundamental como elemento organizador e ordenador do desenvolvimento do homem e de sua história. Na contemporaneidade, a importância da informação assume graus de elevação cada vez mais estratégicos, no sentido de estimular o pensamento científico às questões sobre sua natureza, seus conceitos e aos potenciais benefícios direcionados ao indivíduo e ao relacionamento com o mundo que o circunda. Nesse sentido, a informação, quando corretamente apropriada, assume a qualidade de um instrumento modificador da consciência individual, coletiva e, de um modo mais abrangente, de toda a sociedade (BARRETO, 1994).

Sem dúvida, a informação compõe a parte significativa e singular do conjunto de elementos básicos para a inteligibilidade dos processos, sejam eles naturais ou culturais. Como processos, entende-se "qualquer atividade ou conjunto de atividades que transforma recursos em produtos (entradas em saídas), e possui mecanismos de controle e verificação de qualidade" (MIRANDA, 2010, p. 98). Ou seja, o recurso, a informação, sob a gerência de um processo, torna-se produto, o conhecimento.

Num esforço para compreender este elemento balizador, Kobashi e Tálamo (2003, p. 9), fazem uso de um argumento metafórico, no qual a informação, assim como o alimento, é vista como um bem. "O bem, independente de sua natureza material ou simbólica, define-se como um objeto - material ou imaterial - que responde pela satisfação das necessidades físicas e culturais do homem". O bem, ou o conjunto destes, integra parte de um sistema estruturado que é composto pelos seguintes elementos: produção, armazenamento, distribuição, troca e uso. Desse modo, qualquer bem necessário que, por alguma razão, não esteja presente na estrutura desse sistema terá a propensão de gerar privações e desigualdades no âmbito da sociedade. Assim como a ausência de alimento provoca a fome, a ausência de informação provoca a privação do conhecimento (KOBASHI; TÁLAMO, 2003).

Em sentido oposto ao bem material, a informação apresenta-se como um bem simbólico, pois emerge, organiza-se e circula no interior da linguagem. Diferente ainda do bem material, que possui características finitas, o uso da informação não se esgota. Nesse sentido, a informação, assim como define Barreto (1994, p. 1), atua como mediadora na produção do conhecimento e é entendida, "em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo".

Ainda sob a perspectiva de Barreto (2002), o conhecimento pode ser entendido como um fluxo de ocorrências, ou seja, uma sucessão de eventos, que se realizam no exterior do estoque de informação (conjunto estático de itens agregados segundo critérios de interesse), na mente de algum sujeito pensante e em determinado espaço social. Trata-se de um caminho singular e subjetivo que ocorre de modo diferenciado de indivíduo para indivíduo.

Nesse contexto, a Ciência da Informação passa a ser vista como uma instituição de reflexão da informação, ou seja, como campo científico que estuda a ação mediadora entre informação e conhecimento em relação ao indivíduo, aos seus coletivos e à sociedade. Tal concepção também encontra concordância na afirmação de Kobashi e Tálamo (2003, p. 14), quando enfatizam que, na contemporaneidade, "o comportamento racional demanda conhecimento e o papel da Ciência da Informação é exatamente auxiliar pessoas, os atores, que se encontram em situação problemática em relação ao uso do conhecimento".

A questão que se segue a estas preposições é justamente a forma de como se deve trabalhar a informação enquanto estruturas significantes, no sentido de direcioná-la ao seu desígnio principal, isto é, a de produtora de conhecimento para a sociedade. Desse modo, a problemática da informação se estende ao conjunto de elementos que compõem o processo que vai ordenar, coordenar e distribuir de maneira correta, política e socialmente, a informação, ou seja, a Gestão da Informação. Barbosa (2008, p. 6), relaciona a origem moderna da gestão da informação aos trabalhos realizados por Paul Otlet (1934), em especial, a publicação do livro *Traité de documentation*, "marco fundamental do desenvolvimento da gestão da informação, disciplina que, na época, era conhecida como documentação".

A Gestão da Informação atua por meio da operacionalização de métodos e técnicas bem definidos, que cumprem uma função estratégica ao conduzir a informação a um processo de transformação planejado e orientado por uma racionalidade pragmática que lhe é específica. Como bem define Miranda (2010, p. 99), "fazer gestão da informação significa dirigir e dar suporte efetivo e eficiente ao ciclo informacional de uma organização". Este ciclo representa as ações relacionadas à reunião ou captação, organização, codificação, criação, uso e distribuição da informação.

De acordo com Valentim e Souza (2013), a gestão da informação pode ser entendida como um modelo de gestão que tem como objetivo disponibilizar informações relevantes, legítimas, consistentes e precisas para o desenvolvimento organizacional. É composta por várias etapas, e seu processo tem início a partir da identificação das necessidades de informação dos sujeitos organizacionais. Além de identificar as necessidades de informação, compete também à GI, o estudo dos fluxos informacionais, dos produtores e usuários da informação, assim como

do domínio das características da informação produzidas na e para as organizações. Barbosa (2008) identifica os fluxos como sendo a sequência e a sucessão de eventos dinamicamente produzidos, que estabelecem o encadeamento ou as circunstâncias dos acontecimentos relacionados com as práticas da informação.

Nesse sentido, a gestão da informação deve ser concebida na organização sob um ponto de vista holístico, de modo que seus processos possam contemplar integralmente a gestão dos recursos informacionais, o uso das tecnologias de informação, as estratégias, políticas e os comportamentos relacionados à informação, com o objetivo de subsidiar e orientar os sujeitos organizacionais no desempenho de suas funções.

Para tanto, a gestão da informação procura identificar e potencializar todos os tipos de recursos de informação que a organização necessite ou possua, de modo a considerar a melhor forma de direcionar e gerenciar a informação à realidade dos usuários e da organização a qual se destina a aplicação e a consecução dos processos da gestão da informação.

Portanto, levando em consideração todos os aspectos abordados até aqui, evidencia-se a informação como elemento imprescindível, dotado de uma estrutura significativa capaz de modificar a consciência individual e coletiva, gerar conhecimento e potencializar a transformação de uma realidade. Tais características possuem relação direta com o uso estratégico da informação, ou seja, são traços característicos das práticas informacionais presentes na sociedade e nas organizações, e que podem ser alcançadas por intermédio da atuação mediadora dos processos de gestão, ora representados pelos modelos processuais da gestão da informação adotados pela Ciência da Informação.

5.1 MODELOS TEÓRICOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Na gestão da informação, a modelagem dos processos é parte fundamental de uma sequência de etapas necessárias para a análise e a organização das práticas informacionais destinadas à otimização da capacidade de gestão das organizações.

Como afirma Sayão (2001), um modelo é antes de tudo uma representação, uma parte extraída de uma determinada realidade, que possui a função e a utilidade de expressar sua estrutura, suas semelhanças e diferenças em relação ao seu original, procura comunicar e reproduzir algo sobre o real. Nesse sentido, os modelos procuram reproduzir a formalização do universo por meio de expressões controláveis que são provenientes da necessidade humana de entender a realidade. Portanto, assim, como representações simplificadas e inteligíveis do

mundo, que consentem presumir propriedades essenciais de um domínio ou de um campo científico.

O modelo permite a interligação de dados e informações que são fornecidos por meio de uma metodologia, mas serve essencialmente para comunicar algo em relação ao objeto da modelagem, de modo a suscitar um entendimento mais profícuo sobre a realidade que se deseja. “Eles podem ser considerados como aproximações seletivas que, pela eliminação de detalhes acidentais, permitem o aparecimento de alguns aspectos fundamentais relevantes ou interessantes do mundo real sob alguma forma generalizada” (SAYÃO, 2001, p. 84). O modelo possui uma natureza sugestiva, traz em si, ou seja, na inerência de sua estrutura, sugestões para a sua própria extensão e generalização.

Por fim, o uso de modelos permite construir uma ligação entre os níveis da observação e os níveis teóricos, além disso, desempenham uma função organizadora e lógica que contribui para explicar como ocorre determinado fenômeno. Nesse sentido, a seção seguinte responderá pela descrição dos modelos teóricos da gestão da informação, bem como, procurará situar o presente estudo ao modelo de gestão da informação que lhe for mais adequado para a consecução dos objetivos desta pesquisa.

Apesar da existência de um rico instrumental teórico de autores, igualmente importantes, que estão debruçados sobre a questão da gestão da informação, adotou-se nesta pesquisa, como parâmetro e para fins de análise e comparação, os modelos clássicos desenvolvidos por McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Choo (2003).

5.1.1 Modelo de Gestão da Informação proposto por James McGee e Laurence Prusak;

Neste modelo, os autores propõem que, “da mesma forma que podem ser identificadas abordagens genéricas para estratégias competitivas em seu todo, existem também abordagens generalizáveis em relação ao uso da informação e da tecnologia da informação como recursos estratégicos” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 70).

Nesse aspecto, são identificadas três estratégias genéricas de informação: Informação como vantagem competitiva; produtos e serviços de informação e comercialização de informação. Ainda que sejam consideradas fundamentais e importantes no âmbito mercadológico, as duas últimas estratégias empregam-se apenas a circunstâncias específicas, não podendo ser aplicadas para todas as organizações.

Como afirmam os autores, a obtenção de vantagem competitiva é a razão fundamental para o uso estratégico da informação. Desse modo, a formulação desse modelo compõe as seguintes etapas:

- a) **Identificação das necessidades e dos requisitos de informação.** Considerada a mais importante etapa do processo, identifica as variadas fontes de informação necessárias à formação de um sistema de informação necessário ao gerenciamento das organizações, assim como as lacunas informacionais existentes no interior das organizações e que possam vir a dificultar a consecução de seus objetivos;
- b) **Aquisição e coleta de informações.** Após a identificação da informação necessária, dever haver a construção de um plano sistemático para a aquisição da informação em sua fonte, de modo que essa informação possa gerar valor às práticas informacionais de usuários e da própria organização;
- c) **Classificação e armazenamento da informação/Tratamento e apresentação da informação.** Essas duas tarefas são derivadas da etapa anterior, ocorrendo, em muitas vezes, simultaneamente. A classificação e armazenamento implicam na determinação de como os usuários terão acesso às informações necessárias e úteis para o desempenho de suas funções, além de selecionar a melhor estrutura para armazená-las;
- d) **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.** É nessa etapa que são estabelecidos os usuários finais do sistema, que podem valer-se do seu próprio conhecimento e experiência, por meio da criação de dispositivos que acrescentem valor estratégico à informação para serem utilizados nas etapas de distribuição e uso efetivo da informação;
- e) **Distribuição e disseminação da informação.** Nesse momento são utilizados os mecanismos necessários para que a informação dirija-se ao seu valor estratégico, por meio de uma rede de comunicação (formal ou informal), no sentido de atender de modo rico e profundo às necessidades de informação de indivíduos-chave, de setores específicos, ou mesmo de toda a organização;
- f) **Análise e uso da informação.** Nessa etapa, como afirmam os autores, ocorre o preenchimento das lacunas intelectuais, ou seja, são previstos os esforços para atender às necessidades de informação identificadas e relevantes, gerar uma base de capital intelectual e criar recursos de conhecimento necessários para agir proativamente em relação às suas funções, ações e objetivos.

Esses autores ainda estabelecem um conjunto de estilos gerenciais da informação que podem ser utilizados dependendo das características estruturais de cada organização. Esse conjunto é constituído pelos seguintes estilos: **Utopia tecnológica**, voltada para uma abordagem tecnológica que abriga a gerência da informação apoiada fortemente em novas tecnologias da informação; **Anarquia**, ausência de uma gerência completa da informação, nesse estilo os indivíduos são responsáveis pelo próprio gerenciamento; **Feudalismo**, gerencia a informação de forma segregada, ou seja, gerenciam a informação por unidades que definem suas próprias necessidades de informação; **Monarquia**, centralizada, a informação é gerida verticalizada e dependem exclusivamente da decisão de seus líderes; **Federalismo**, estilo que aborda o gerenciamento da informação baseado no consenso e na negociação.

Desse modo, uma vez escolhido o estilo, a organização poderá administrar a gerência da informação através do estabelecimento de processos e estruturas que darão suporte às práticas informacionais, sendo estas contempladas com uma clara visão dos aspectos e atitudes humanas que circundam a informação e seu uso.

5.1.2 Modelo de Gestão da Informação proposto por Thomas Davenport

Davenport (1998), em seu livro, *Ecologia da Informação*, propõe um modelo de gestão dos processos informacionais em alusão ao conceito de ecologia. Davenport (1998, p. 21), considera a ecologia, “a ciência de compreender e administrar todos os ambientes”. O autor faz uso desta metáfora como forma de induzir comportamentos e ajudar a formar um novo olhar sobre a gerência da informação no ambiente organizacional. Nesse modelo, a ênfase do processo não estaria na geração e na distribuição de enormes quantidades de informação, mas sim, na seleção de informações relevantes para um uso eficiente.

Esse modelo é defendido por permitir a configuração de um novo padrão para administrar a complexidade e a variedade do uso atual da informação. Essa abordagem devolve ao homem o protagonismo e poder central da gerência informacional, relegando às tecnologias uma importância secundária.

Davenport (1998, p. 13), ainda descreve a ecologia da informação como sendo um processo gerencial que permite administrar a informação de forma holística e centrada no homem. “Os administradores precisam, na verdade, de uma perspectiva holística, que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às sempre mutantes realidades sociais”. Nesse sentido, esse modelo procura compreender todo o cenário em que a

informação é utilizada, para tanto, são propostas seis etapas que irão compor o modelo ecológico.

- a) **Estratégia de informação.** Nessa etapa, são explicitadas as intenções informacionais, ou seja, envolve a discussão acerca do uso estratégico da informação em termos de importância, relevância e impacto sobre a organização;
- b) **Política da informação.** Componente que analisa o poder proporcionado pela informação e as responsabilidades relacionadas ao seu gerenciamento e uso. Nessa etapa, o estilo gerencial (utopia tecnológica; anarquia; feudalismo; monarquia; federalismo), e o teor da informação produzida ou adquirida na e para a organização é que irão determinar as políticas sobre a gestão e uso da informação;
- c) **Cultura e comportamento em relação à informação.** Nessa etapa, são considerados os aspectos necessários para a implantação da gestão sob o modelo ecológico. O comportamento, positivo ou negativo, presente na organização, irá determinar a sua cultura informacional. Nesse sentido, são analisados aspectos como envolvimento, valorização e barreiras que dificultem o compartilhamento da informação;
- d) **Equipe da informação.** Nessa fase, o capital humano é posto em destaque como elemento imprescindível para identificar, categorizar, filtrar, interpretar e integrar a informação. Prevê a formação de um escopo multidisciplinar para dar suporte às bases informacionais e ajudar os usuários a identificar suas necessidades;
- e) **Processos de administração informacional.** Esse componente estabelece a forma como a gestão informacional é estruturada e executada. Dessa forma, proporciona uma visão geral do processo da administração informacional definindo como todas as atividades exercidas pelas práticas informacionais funcionam;
- f) **Arquitetura da informação.** Nessa etapa prevê-se a construção de um mapa informacional que objetiva estruturar e localizar a informação dentro da organização. Também se prevê o uso compartilhado e equilibrado de alguma tecnologia, com propósitos específicos, que possa realmente melhorar o ambiente informacional.

Combinadas e analisadas, estas seis etapas do modelo ecológico traduzem-se em uma estrutura inteligível executável que congrega os seguintes processos:

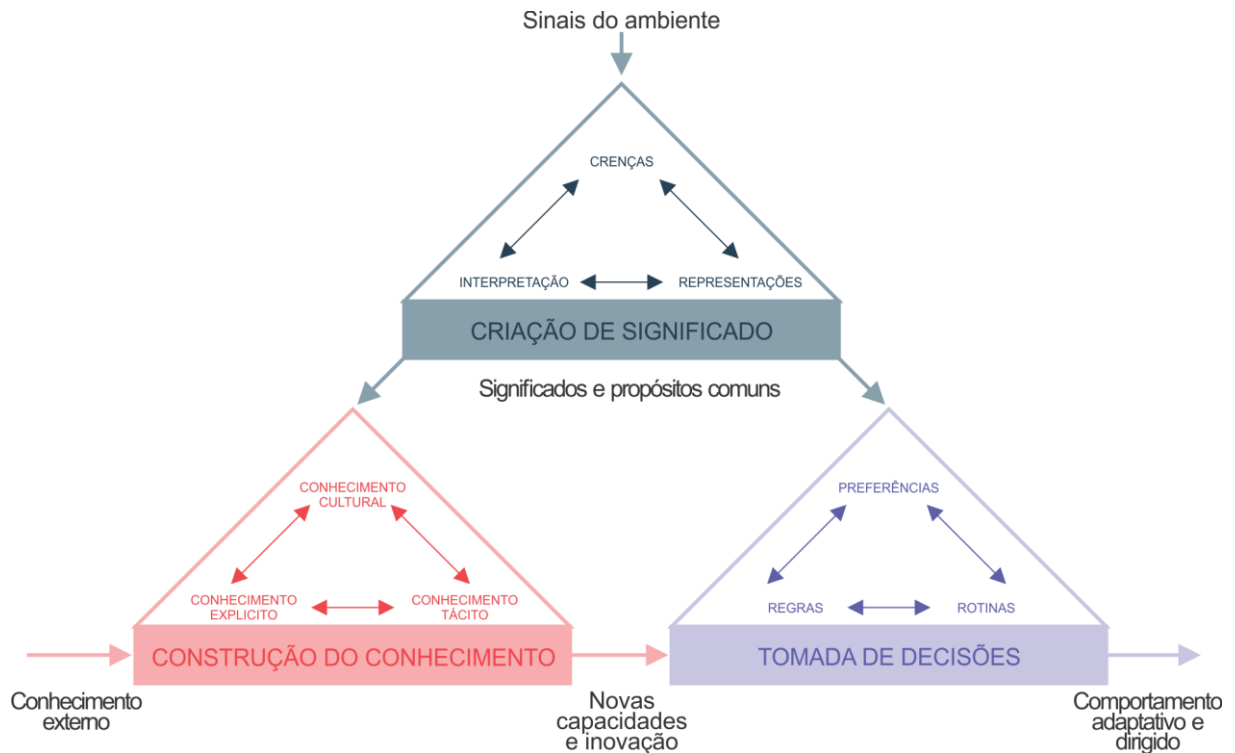
- Administração de exigências:** compila as necessidades de informação;
- Planos de ativos informacionais:** classifica a informação;
- Planos de sistemas informacionais:** planeja o armazenamento e a distribuição da informação;
- Aquisição:** obtém a informação;
- Análise:** analisa o conteúdo da informação para estabelecer os níveis de confiabilidade, segurança e qualidade;
- Disseminação:** distribui a informação aos que necessitam dela;
- Feedback:** analisa se a informação foi adequadamente recebida e distribuída.

5.1.3 Modelo de Gestão da Informação proposto por *Chun Wei Choo*

No processo de administração informacional, Choo (2003, p. 27), considera a informação um componente inseparável de praticamente tudo que a organização realiza. Defende que, “sem a clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação”.

Na estrutura desse modelo são destacadas três arenas distintas, na qual a criação e o uso da informação desempenham uma função estratégica no desenvolvimento e na capacidade adaptativa da organização. São elas: **a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisão**. Embora configurem processos independentes, as três arenas funcionam de forma interligada e concêntrica, de forma que, com a devida análise dessas três atividades, é possível estabelecer uma visão holística do uso da informação (CHOO, 2003).

Ilustração 1 - Ciclo de conhecimento organizacional.



Fonte: adaptado de Choo (2003).

Na criação de significado, a organização representa e negocia crenças e interpretações para fomentar significados e objetivos comuns. Compõem a estrutura para apreender a realidade observada e estabelecer o que pode ser considerado relevante e apropriado. A função da criação de significado é assimilar o ambiente organizacional por meio da sequência de interpretar – converter dados brutos do ambiente em dados ambíguos que serão interpretados; seleção – oferecer explicações causais para o que está ocorrendo e retenção – armazenar os resultados da criação de significados, de modo que possam ser recuperados no futuro.

A construção do conhecimento ocorre quando são identificadas lacunas no conhecimento existente na organização, que podem gerar impedimentos à solução de um problema técnico ou prático. Uma organização possui três modalidades de conhecimento: conhecimento tácito, contido na experiência dos indivíduos; conhecimento explícito, representado pelas regras, rotinas e procedimentos da organização; e conhecimento cultural, marcado pelas crenças e normas na atribuição de valor e significado à informação.

O processo de construção de novos conhecimentos, obedece basicamente a três regras, ou seja, são alcançados por meio da **conversão** – que converte o conhecimento tácito e pessoal em conhecimento explícito e partilhado; da **construção** – ocorre quando a organização identifica e fomenta ações que criam conhecimentos para fortalecer as capacidades essenciais

dos indivíduos; da **conexão** – ocorre através de alianças com outras organizações, objetivando a transferência de algum tipo específico de conhecimento. Nesse sentido, vale salientar que a criação de novos conhecimentos deriva das sucessivas interações entre esses três tipos de conhecimento organizacional.

A tomada de decisão ocorre quando é preciso fazer uma escolha, isto é, quando a organização tem que escolher um curso de ação. Dependendo do nível de incerteza técnica, da ambiguidade dos objetivos e dos conflitos, uma organização pode adotar um dos quatro modos de decisão, são eles: **modo racional limitado** – usado quando os objetivos e técnicas são claras e as escolhas são simplificadas por procedimentos operacionais padrões; **modo processual** – processo de decisão que reúne o diagnóstico do problema, o desenvolvimento de alternativas, a busca ou criação de soluções customizadas e, por fim, a avaliação e seleção de uma alternativa; **modo político** – quando as decisões e ações provêm de uma barganha, ou de um jogo de interesses; **modo anárquico** – quando os métodos técnicos e os objetivos possuem alta incerteza. As decisões nesse modo obedecem a fluxos relativamente independentes, ou seja, ocorrem quando problemas, soluções, participantes e escolhas coincidem.

Analizadas todas essas características, o modelo processual de administração da informação elaborado por Choo (2003, p. 403), considera o conhecimento organizacional como um atributo que emerge de uma rede de processos de uso da informação. Considera ainda, que “a administração da informação seja vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação”. Dessa forma, propõe a análise da administração da informação como um ciclo ininterrupto de seis processos interligados.

- a) **Identificação das necessidades de informação.** As necessidades emergem de problemas, incertezas e ambiguidades relacionadas a situações e experiências específicas. Para evidenciá-las, deve-se identificar os grupos de usuários da informação, reconhecer quais os problemas que tais grupos costumam enfrentar, examinar o ambiente social e profissional ao qual estão inseridos, e as maneiras de compreender como um problema foi ou será resolvido;
- b) **Aquisição da informação.** Essa etapa pode ser cumprida através do uso de um conhecimento especializado, pelo monitoramento externo de questões importantes, pelo uso de tecnologia da informação e pelo envolvimento do maior número possível de pessoas na coleta de informação. As pessoas selecionam e resumem as informações, dão ênfase aos elementos importantes, interpretam aspectos ambíguos e oferecem uma comunicação mais rica e satisfatória;

- c) **Organização e armazenamento da informação.** A informação adquirida ou criada é fisicamente armazenada por meio de arquivos, bancos de dados digitais e/ou através de outros sistemas de informação, que permitam a sua recuperação *a posteriori*. A informação é recuperada para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, para responder perguntas, interpretar contextos ou resolver problemas;
- d) **Produtos e serviços de informação.** Constituem-se na oferta de meios apropriados e variados para apresentar informações, explicações, hipóteses ou métodos de forma clara e com qualidade. Os produtos devem propiciar aos usuários facilidade de acesso, redução de ruído, qualidade e adaptabilidade da informação oferecida;
- e) **Distribuição da informação.** Objetiva promover e facilitar o compartilhamento da informação, que é fundamental para a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisão. A distribuição pode ser realizada por meio de ricos canais de discussão face a face, ricos canais de transferência de informação mediadas por computador e por meio de um fluxo contínuo e estável de informação;
- f) **Uso da informação.** Trata-se de um processo social e dinâmico que tem como resultado a criação de significado, a construção do conhecimento e a seleção de padrões de ação. Contém diversos significados, sendo que toda representação derivada desse processo é decorrente de interpretações cognitivas e emocionais de indivíduos e grupos.

Nesse modelo, a criação de conhecimento sob o desenho e a construção de significados comuns e sobre como a organização percebe a informação em sua realidade, tem a potencialidade de desenvolver conhecimentos na forma de novas competências e na forma de novos comportamentos aprendidos sobre o que a organização pode fazer e conquistar por intermédio do uso estratégico da informação.

Levando em consideração a descrição e as principais características dos modelos apresentados, bem como a interpretação do pesquisador, o presente trabalho encontra no modelo de gestão da informação formulado por Choo (2003), os requisitos técnicos, teóricos e pragmáticos necessários aos propósitos e objetivos estabelecidos para esta pesquisa.

Nesse sentido, sua escolha, dentre os demais modelos abordados, é justificada por oferecer ao estudo um referencial de análise mais adequado, inteligível e completo à realidade do objeto em questão. Tal interpretação reconhece no modelo de Choo (2003), os processos viáveis para a análise do uso estratégico da informação como elemento de integração e interação entre o sujeito usuário e o ambiente social e organizacional ao qual está inserido. Além disso,

os processos que constituem esse modelo valem-se fundamentalmente do elemento humano como fator condicionante às práticas de gestão da informação, no sentido de perceber o objeto informação, como um fenômeno social e coletivo, dotado de propriedades modificadoras e transformadoras da sociedade, aspectos estes que coincidem de forma harmoniosa com a realidade e a natureza propositiva do Terceiro Setor.

Luzio dos Santos (2014, p. 127) corrobora com esta interpretação quando evidencia que “os fluxos informacionais em organizações do terceiro setor apresentam-se de forma mais dinâmica, fluida e flexível, já que depende destes mecanismos o desenvolvimento de ações rápidas e, muitas vezes, emergenciais”. Nesse aspecto, assim como ressalta Choo (2003), o uso da informação também se torna dinâmico, fundamentalmente, pela maneira como esta interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, de modo a modificar a percepção do indivíduo sobre o papel da informação e sobre as condutas em relação a ela, bem como pelos critérios que este irá julgar o valor da informação.

6 TERCEIRO SETOR: CARACTERÍSTICAS, POTENCIALIDADES E DESAFIOS

6.1 A PROTEÇÃO SOCIAL E SEU LUGAR NA ORDEM SOCIAL

Sob um olhar contextual e histórico, a gênese da proteção social está relacionada à origem da civilização, quando os instintos mais primitivos de previsão e técnica associavam-se ao ato de prover necessidades comuns no âmago das sociedades em formação. Em uma realidade mais contemporânea, a proteção social constituiu-se em um intrincado sistema jurídico, institucional e econômico, convertendo-se em uma questão política que abriga prerrogativas incidentes sobre os direitos e as obrigações de cada um, cuja soma motiva o grau de proteção social que determinada sociedade decide assegurar aos seus membros.

Nesse sentido, Cabral (2007, p. 26) enfatiza que o olhar analítico sobre esses contextos, nos permite conhecer "o sentido e a vida desse universo composto de técnicas e de grupos sociais, que se movem num labirinto de regulamentos, reconhecendo neles os homens, suas práticas e ideias sobre bem-estar social". A este universo, soma-se a aflição de cada indivíduo quanto a sua posição em relação aos sistemas de proteção social, que surgem como uma face ocultada de um contrato social, que é parte relevante da noção de cidadania. Sousa Santos (2002, p. 6), considera o contrato social como "a expressão de uma tensão dialética" entre regulação e emancipação social, que se replica pela polarização contínua entre vontade individualizada e a vontade geral, entre o interesse privado e o bem-estar comum. Ainda segundo Sousa Santos (2002), o contrato social pode ser entendido como a metáfora criadora da racionalidade social e política da modernidade ocidental. Os critérios de inclusão e exclusão, nele contidos, vão estabelecer o fundamento da legitimidade das interações políticas, econômicas, sociais e culturais vigentes em cada sociedade.

Como pode-se observar, a ideia de proteção social aprofunda-se sob questões bem mais amplas e repletas de historicidade. Sua compreensão pode ser alcançada sob várias óticas e sob diversas conceituações teórico-ideológicas. Contudo, é importante ressaltar que a ideia de uma disposição institucional, sustentada sob a égide da proteção social, configura-se atualmente como parte fundamental das interações concorrentes e complementares que acontecem entre as três esferas da sociedade: o Estado, o setor econômico e a comunidade (CABRAL, 2007).

No contexto das sociedades tradicionais, a proteção social possuía um caráter de natureza filantrópica, baseada em ações de cunho voluntário da comunidade, que eram promovidas e desenvolvidas por meio de associações de profissionais ou instituições religiosas, que financiavam suas atividades através de recursos advindos de grupos sociais

economicamente abastados. A transição da uma sociedade tradicional para uma sociedade moderna marca a ruptura progressiva entre esse tipo de assistência preponderantemente filantrópica e as primeiras medidas sociais que constituíram a passagem decisiva na história da proteção social, tendo em vista que as relações de dependência pessoal transformaram-se em relações de contrato. Nesse sentido, Sousa Santos (2002, p. 10) contribui quando ressalta que "a ideia do contrato social e os seus princípios reguladores são o fundamento ideológico e político da contratualidade real que organiza a sociabilidade e a política nas sociedades modernas".

Dessa forma, a tríade do arranjo social (economia, sociedade e política) passa a organizar-se por meio de convenções ou contrato entre seus membros, "opondo-se à antiga forma de conceber a organização social como resultante de um processo cujas diretrizes, naturais ou teológicas, estariam dadas além ou acima dos seus participantes" (Cabral, 2007, p. 27). Em caminho contrário ao que estava posto, a ordem política é apartada da ordem da natureza e passa ao domínio tutelar do homem, ou seja, o homem racionalizado assume a direção de seu destino.

Contudo, as condições que se revelam sob esta nova organização, em especial ao que foi observado no âmbito da revolução industrial e na formação da classe operária, durante os séculos XVIII e XIX, apontam uma generalizada decadência das condições de vida daquelas populações, fato que motiva um conjunto de especialistas da questão social (filantropos, sociólogos e reformadores sociais), a intervir sobre a classe política e sobre o Estado com o objetivo de instituir medidas de natureza social que assegurassem melhorias nas condições de vida. Dessa forma, a origem da proteção social obrigatória relaciona-se aos fundamentos da própria constituição do Estado como provedor do bem-estar social, segundo o entendimento de uma vontade geral. Penko (2010 apud CASTEL, 2003), enfatiza que a centralidade da proteção social como recurso que deve ser acautelado pelo Estado, funciona como mecanismo para buscar a continuidade da coesão social. Nesse sentido, a deficiência da intervenção estatal com o propósito à promoção da proteção social nos impõe um estado de vulnerabilidade que se revela problemático.

A questão social, evidenciada pela historicidade, é lente fundamental que nos permite a análise de uma sociedade, seus problemas e assimetrias, assim como as formas desenvolvidas de soluções, suas incoerências e possibilidades futuras. A questão social faz afluir a produção e a distribuição de bens públicos realizados em conjunto, pois na sua genealogia respondem teologicamente à superação de uma determinação histórica. Em sociedades com presença marcante do mercado, o processo político sobre a proteção social assume uma função

importante como elemento regulador das relações sociais, enquanto em outras, essa função é assumida pelo Estado, que abraça um sistema de medidas protecionistas que governam e conduzem esse processo. Essas medidas, de forma geral, são protagonizadas pelo conjunto de ações que visam promover o trabalho e sua remuneração, a saúde, a educação, a segurança, a assistência e a seguridade social, cujo exemplo mais enfático toma a forma histórica do Estado Providência nos países capitalistas centrais e do Estado desenvolvimentista nos países periféricos (CABRAL, 2007).

6.2 O ESTADO PROVIDÊNCIA E A CONTEXTUALIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR

O Estado Providência surge como uma configuração política que se cristaliza em um modelo hegemônico de transformação social situada nos países capitalistas centrais. Desencadeado por um conjunto de mudanças sociais, políticas e econômicas, nascidas em grande parte durante o século XIX, cuja expressão de eventos teve como centralidade a questão social operária e as lutas pelos direitos civis, políticos e sociais, que culminaram na transferência do provimento da proteção social para uma esfera estatal (CORRÊA; PIMENTA, 2006). Esse processo de reestruturação subjazia áreas (econômica e social) que até então eram circunscritas apenas ao domínio do social e do privado, a migrarem, sob forma de contrato, para o domínio de intervenção estatal. Boaventura de Sousa Santos (1990), em "O Estado e o direito na Transição Pós-moderna", enfatiza que, sob os aspectos da racionalidade moral-prática do direito e da política, o século XX emergiu em reação ao formalismo do direito napoleônico e da teoria política liberal, que se materializa sob dois paradigmas: um de caráter revolucionário, pensado para ser exercido contra o estado, e outro, de cunho reformista, para ser exercido pelo Estado.

A forma política que é conjurada pelo Estado Providência, tem na precedência dada ao reformismo, paradigma que acabou por dominar nos países centrais, a intensificação dos seus traços formalistas na montagem deste modelo de transformação social, que se deu, segundo Sousa Santos (1990, p. 15), por meio de três aspectos:

Em primeiro lugar, porque a regulamentação extensiva e intensiva das relações sociais se fez no marco do direito estatal; em segundo lugar, porque, decorrente dessa regulamentação em permanente crescimento, o estado expandiu enormemente o seu aparelho burocrático, ele próprio dominado por processos formais de decisão; em terceiro lugar, porque as teorias dominantes da representação política converteram os partidos e de algum modo também os sindicatos em organizações formais e exclusivas dos interesses sectoriais, recusando todas as alternativas informais de agregação de interesses, tal como a democracia direta ou de base ou os direitos não estatais.

De um modo mais inteligível, compreende-se o advento do Estado Providência como um modelo marcado pelo intervencionismo do domínio econômico como forma de regular o mercado, desviando a autonomia da vontade particular, em razão da ordem pública ou de uma “totalidade” de valores coletivos que se impõem às partes, ou seja, a ordem do contrato passa por uma transformação estrutural para compor e atender uma função social. A participação estatal no campo econômico pode ser entendida como o conjunto de iniciativas compiladas em ações de manutenção do bem-estar social, associando ideias de crescimento autossustentado e de pleno-emprego, que obedecem a uma lógica baseada na seguridade social calcada sob o Estado-Nação, cujos fundamentos são tomados da escola keynesiana, que preconizava a expansão da proteção social como um meio efetivo de crescimento econômico, por sustentar uma demanda social com potencialidades de consumo e de investimento social (CABRAL, 2007).

Dessa forma, a intervenção do Estado com vistas a uma política de pleno-emprego e de aumento da renda contribuiu para a criação de um consenso social, com ares de escolha política, para o desenvolvimento dos fatores produtivos, cujo Estado é o elemento equalizador e sustentador de demandas por trabalho, bens e serviços, motor necessário para o processo de desenvolvimento e fundamental para o provimento do bem-estar social coletivo.

O período pós-guerra é marcado pelo aumento significativo dos programas sociais na sequência de investimentos que garantissem um retorno social. Designado como a era dourada, esse período, compreendido desde os anos 1950 até a metade dos anos 1970 do século XX, assinala a efetiva ideia da responsabilidade do Estado na garantia de acesso ao direito universal da proteção social para os cidadãos. O Estado Providência assumia assim, uma obrigação positiva de ação, intervencionista na economia e garantidor de direitos sociais que sustentavam sua concepção de desenvolvimento. Contudo, segundo Mozzicafreddo (1994), a matriz institucional do Estado Providência, sob o ponto de vista social, não obedece a um ciclo de desenvolvimento linear e harmônico, mas a um conjunto de eventos que engloba crises, rupturas e oposições de interesses, pois trata-se de um processo complexo e evolutivo que compreende um contexto variado de condicionantes políticas "e de mecanismos de complementaridade e interdependência com o desenvolvimento das relações econômicas" (MOZZICAFREDDO, 1994, p. 18).

Mozzicafreddo (1994), enfatiza ainda que, o modelo de Estado Providência tem, em sua evolução cronológica, mostrando-se capaz de diferenciar sua estrutura institucional e política pela convergência de suas funções e pelo papel desempenhado na sociedade, mas,

principalmente, por comportar, de um modo flexível, as alteridades inerentes ao seu contexto de atuação. Nesse sentido, Sousa Santos (1998, p. 373), corrobora com este pensamento quando evidencia que, "os sistemas de proteção social são portadores de características que resultam, não só dos factos que marcaram a sua evolução, mas também do contexto social, econômico, político e cultural em que se encontram inseridos".

O desenvolvimento econômico que emergiu do pós-guerra resultou na prevalência do pleno-emprego, condição principal do keynesianismo que, implementado nos países centrais, concebeu o ponto estrutural do Estado Providência, materializado sob a forma de um conjunto expressivo de políticas sociais que passaram a constituir-se em direitos do cidadão (CABRAL, 2007). Segundo Mozzicafreddo (1994), essas políticas sociais estruturam-se de maneira articulada, contínua e universal, cujas ações direcionam-se às necessidades e exigências sociais, em grande medida, balizadas por uma forte prática intervencionista na economia e na política por parte do estado. A dimensão estrutural que organiza o modelo de Estado Providência tem sua efetivação representada por um conjunto de ações que reorganiza as regras de mercado, como relata Mozzicafreddo (1994, p. 30), em pelo menos quatro direções [...]

(i) diminuir o grau de incerteza social, capacitar os indivíduos e as famílias para suportar determinadas limitações à sua situação; (ii) instituir, para todos os cidadãos, um nível de serviços sociais e procedimentos de igualdade de oportunidades, que funciona como complemento à realização e bem-estar pessoal; (iii) assegurar aos indivíduos e às famílias um patamar mínimo de rendimentos independente dos resultados do mercado; (iv) integrar, na matriz institucional do Estado, os mecanismos que dão seguimento à lógica da cidadania.

A expansão da ação estatal nas atividades de bem-estar social vai transcorrer tanto pela atuação direta e intervencionista do Estado na provisão dos produtos e serviços públicos, quanto pelo auxílio a organizações sociais que se empenham na gerência de projetos sociais e políticas de garantia. Essas organizações buscam atender demandas que emergem a partir dos anos 1960 por meio dos novos movimentos sociais, que sugerem uma visão mais focalizada aos aspectos qualitativos das condições de vida, ante ao crescimento quantitativo, produto da expansão econômica desse período (CABRAL, 2007). Pode-se consentir que este mecanismo institucional de reorganização colaborou para uma diminuição das incertezas sociais e dos conflitos sociais em certo grau, contudo, também produziu paralelamente um fracionamento do mercado de trabalho e dos benefícios sociais, revelado, nas últimas décadas, pelo aumento de setores excluídos da sociedade, dos benefícios sociais e dos resultados de baixo crescimento econômico, tanto nos países centrais, quanto nos países periféricos (MOZZICAFREDDO, 1994).

Contudo, nos anos que se seguiram à segunda metade da década de 1970, observou-se o desenvolvimento de uma forte crise que atingiu as economias ocidentais, culminando no esgotamento do ciclo de acumulação do pós-guerra e nas condições políticas que sustentavam as bases do Estado Providência. Uma desregulamentação do sistema monetário internacional e dois choques petrolíferos (1973 e 1979) estiveram na origem dessa crise econômica, que travou o ritmo de crescimento nos países industrializados, gerando déficits comerciais, aumento significativo dos índices de inflação, estagnação econômica e, conseqüentemente, uma recessão generalizada das economias ocidentais. Esse período de crise recaiu sobre as políticas de proteção social, promovendo assim a crise do Estado Providência.

Diante da recessão, os Estados passam a promover uma redução de gastos que, de forma direta ou indireta, incidiu-se sobre as políticas e sobre os produtos de promoção social, agravando ainda mais as condições econômicas de uma população já combatida pela baixa qualidade de vida, pelos altos índices de desemprego e pelo aumento da marginalidade e da pobreza (CABRAL, 2007). É importante frisar, porém, que a prevalência deste modelo não pode ser considerada a única causa dos efeitos e conseqüências desaglutinadoras infligidas sob as sociedades e os indivíduos. Contudo, é na materialização deste cenário que "acumulam-se os sinais de crise do formalismo reformista, uma crise que se aprofunda com o tempo, desfigurando a paisagem sócio-política do mundo ocidental" (CORRÊA; PIMENTA, 2006, p. 3).

Ao transcurso das transformações que resultaram no conjunto de eventos que culminaram na crise dos sistemas de seguridade social promovidas pelo Estado, somam-se as flutuações dos limites entre o espaço público e o espaço privado, intensificadas pelo esgotamento do modelo do Estado Providência e pelas lacunas sociais deixadas no recuo dos investimentos sociais às demandas de trabalho, bens e serviços. São esses limites fronteiriços que abrigam e dão mobilidade às alternativas públicas e privadas, ou seja, são alternativas que permitem a partilha de valores e habilitam os indivíduos a traçar os limites coletivos da sociabilidade diante da diminuição da responsabilidade estatal.

Essa região fronteiriça passa a compilar um conjunto de organizações, associações, fundações, movimentos sociais, atividades informais, mutualidades, ou seja, o Terceiro Setor, que, sendo essencialmente privado, por se constituir através de um empreendimento privado de cidadãos, destina-se às atividades públicas, incentivadas por expectativas sociais ou coletivas de uma dada sociedade. Todas elas são orientadas por meio de uma missão social e, como bem evidencia Cabral (2007, p. 48), por "uma finalidade comunitária que predispõe à ação voluntária e à responsabilidade coletiva para se organizarem em torno da produção de algum bem público".

Dessa forma, o terceiro setor emerge como outra acepção de organização da sociedade civil, cuja institucionalização é capaz de promover novos planos técnico-organizativos baseados em outra visão de gestão social (CORRÊA; PIMENTA, 2006).

Em grande parte das sociedades ocidentais, as estruturas organizadas que abrigam o desenvolvimento de atividades políticas, econômicas e sociais podem ser divididas em setores que possuem natureza e finalidades distintas, e que atendem à sociedade por intermédio de uma estrutura legal que é reconhecida e legitimada pelos seus participantes. São elas, o **primeiro setor**, o **segundo setor** e o **terceiro setor**.

O primeiro setor é constituído pelo Estado. É uma terminologia sociológica que se refere ao setor público, ou seja, o Estado/Governo e que exerce uma função política na sociedade. O Estado é uma construção política, social e jurídica da sociedade, ocupa um território geográfico definido, cujos princípios são regidos e orientados geralmente por meio de uma constituição escrita. É dirigida por um governo que possui soberania legitimada por seus cidadãos e por outras nações soberanas. O segundo setor, também conhecido como setor produtivo, é constituído pelo conjunto de empresas que exercem atividades privadas com fins lucrativos.

Já a designação Terceiro Setor aplica-se ao conjunto de iniciativas e organizações privadas, fundamentadas no trabalho associativo e voluntário, cuja atuação é motivada por princípios expressos em uma missão e com atuação voltada ao atendimento de necessidades humanas, filantropia, direitos e garantias sociais (CABRAL, 2007). Tais iniciativas e organizações possuem relação com o Estado, por meio de regulação formal ou informalmente aceita, atuando por meio de iniciativas privadas em searas onde o Estado opera por meio de políticas públicas. As ações que provém dessas iniciativas se apresentam sob questões relativas à solidariedade e à cooperação, no que diz respeito ao papel das comunidades e da família a um senso de responsabilização social que se dirige a problemas estruturais e econômicos, culturais, educacionais, ambientais, de saúde e assistência.

Nesse segmento organizacional os "atores" expressam-se e agem formalmente perante o universo das relações sociais que, de modo plural, representam a construção de missões calcadas em propósitos solidários, objetivando a participação ativa na produção de bens públicos de proteção e desenvolvimento social e assumindo uma posição intermediária entre o Estado, o poder mercantil e a comunidade, na realização de esforços privados projetados sobre questões sociais que, apesar de serem eminentemente públicas, diferenciam-se do espaço do Estado.

6.3 TERCEIRO SETOR NO CONTEXTO BRASILEIRO

Sem semelhança com a realidade dos países centrais, o sistema de proteção social no Brasil não se constituiu por meio do suporte às políticas econômicas de pleno-emprego, nem em planos de ação sobre a capacidade estatal de financiamento e desenvolvimento ou no princípio de universalidade que ampliasse as garantias sociais como um direito constitutivo de cidadania. Ao contrário, no Brasil, as políticas de proteção emergiram sob forte seletividade e fragmentação, principalmente, no que diz respeito aos gastos sociais, aos benefícios, aos serviços públicos e ao plano institucional e financeiro. Nesse sentido, a eficácia da proteção do Estado já nasce comprometida, deficitária e assimétrica, pois, como evidenciam Corrêa e Pimenta (2006, p. 5), uma das consequências dessa concepção, é que dessa forma, a "distribuição efetiva de bens e serviços pode representar a promoção de determinados fins em detrimento de outros e mesmo a negação cabal da possibilidade de que determinados agentes venham a se constituir como identidades coletivas efetivas".

Como enfatiza Cabral (2007), a expansão do regime de proteção no Brasil, constituía-se de ações "superpostas, descontínuas e centralizadas", que eram desenvolvidas sob o amparo de governos autoritários que procuravam, através da extensão de serviços e benefícios sociais, acolher os anseios de setores corporativos, organizados, segmentados e assimétricos dos grupos que possuíam a preponderância nas relações da sociedade civil com o Estado. Nessa perspectiva, Santos (2014, p. 109), afirma que, o sistema social brasileiro, "caracterizava-se pelo arraigado componente de politização, o que lhe dá um caráter mais crítico e reflexivo em relação às estruturas sociais dominantes no país", o que termina por reafirmar o caráter corporativista que hegemonizava o direcionamento da ação estatal.

Desde a época colonial até 1930, a participação do poder público na área social era pontual, limitando-se, essencialmente, a atendimentos emergenciais. Nesse aspecto, as ações sociais destinavam-se ao atendimento dos extratos mais desvalidos da população, tendo como base de atuação, o modelo assistencialista das Casas de Misericórdia portuguesas, de iniciativas beneficentes e cristãs que abordavam os problemas sociais, mediante a criação de asilos, educandários e corporações profissionais. A maioria dessas instituições eram resultantes do empreendimento de famílias abastadas, que destinavam a elas doações em forma de propriedade ou dinheiro (CABRAL, 2007).

A revolução de 1930 supera, pelo menos em parte, as raízes políticas estabelecidas pelo modelo econômico fundamentalmente agrícola que vigorava até esse período. O início do processo de industrialização, evidenciado principalmente na região Sudeste, resulta não de uma

iniciativa burguesa, mas de um conjunto de ações intervencionistas e da regulação do Estado para reagir à crise econômica mundial de 1929 e ao surgimento de uma classe trabalhadora organizada. Esse processo intervencionista de caráter econômico e social materializa-se sob a forma de um modelo nacional-desenvolvimentista centralizador, que passa a atuar no aporte de investimentos em infraestrutura e em sistemas de educação destinados a formar uma elite acadêmica, enquanto a saúde, a assistência e a seguridade social, estruturaram-se à margem de qualquer padrão de universalidade.

A reforma da estrutura institucional do Estado para fazer corpo às pressões das classes emergentes da sociedade nesse período, ocupava-se basicamente na destinação de recursos para a modernização dos sistemas de seguridade pública. Contudo, de acordo com Pinheiro (1995), o modelo de desenvolvimento idealizado criava enormes distorções na política social, principalmente, no que se referia à equidade do sistema. Por sua origem corporativa, essas distorções revelavam-se por meio da segmentação dos benefícios concedidos, que obedeciam a um processo que privilegiava apenas as camadas sociais que possuíam maior capacidade de pressão política. De acordo com Cabral (2007), esse processo foi perseguido em detrimento de qualquer planejamento ou consideração de ordem política, que cogitasse um projeto de desenvolvimento unitário para toda a nação. De toda sorte, é nesse movimento iniciado em 1930 que as agências governamentais intensificaram a criação de estruturas de subsídios às políticas sociais dirigidas por organizações sociais do Terceiro Setor.

Sob a égide de uma estrutura de subsidiariedade, o Terceiro Setor no Brasil adquire uma forma mais organizada e institucionalizada, sendo às organizações deste setor atribuído o papel de colaborador na execução de uma série de políticas sociais. "Essa relação é legitimada, em 1935, pela promulgação da lei que declarou de utilidade pública as entidades sociais e, em 1938, pela criação do Conselho Nacional de Serviço Social" (CABRAL, 2007, p. 58), que homologava as instituições sociais a receberem subsídios governamentais. Os princípios que regiam a ideia de utilidade pública às Organizações do Terceiro Setor abrangeriam a execução de um conjunto de serviços de assistência, dos quais tinham prioridade, aqueles ligados à saúde e à educação, que eram parte dos benefícios cujo Estado não possuía uma abrangência de caráter universal.

Nos anos de 1970, o processo de modernização tecnológica marca o movimento de consolidação do capitalismo no Brasil. É nesse período que o sistema brasileiro de proteção social alcança sua etapa de consolidação, integração nacional e extensão massiva, "por meio da adoção do princípio da universalização do atendimento, principalmente no que se refere às políticas de educação, saúde e previdência social (PINHEIRO, 1995, p. 76). Contudo, a

ampliação da demanda de beneficiários não encontrou um respectivo incremento ao suporte de distribuição de benefícios, devido aos problemas fiscais que atingiram o Estado na década de 80, ocasionando, de acordo com Pinheiro (1995), o "estrangulamento da capacidade de financiamento das políticas sociais".

Em 1988, com a promulgação da nova Constituição Federal, implantou-se a universalidade da atenção à saúde e à educação, que passam a ter caráter distributivo, e confere a extensão de garantias previdenciárias, de caráter contributivo, requerendo a reorganização do estado para o cumprimento dos mínimos sociais relativos à cidadania (CABRAL, 2007). Todavia, as seguidas crises políticas e econômicas ocorridas posteriormente a este período são reflexos da ineficiência dos sistemas de proteção e do desenvolvimento assimétrico de setores da sociedade. Esses aspectos terminam por se direcionar a setores de dimensão estratégica, como saúde, educação, ciência e tecnologia, previdência e habitação, questões decisivas para atingir um patamar aceitável de bem-estar e desenvolvimento. A esse cenário somam-se um conjunto de insatisfações populares formalizadas, principalmente, por meio da crítica ao Estado e pela via da organização dinâmica de segmentos da sociedade civil, ancorados no Terceiro Setor.

Nos anos de 1990, grande parte das organizações sociais passa a adotar uma nova abordagem quanto a sua posição, que recusa o isolamento e promove maior aproximação das demais esferas da sociedade, especificamente ao que se refere às empresas privadas e ao próprio estado. Nesse cenário, destacam-se como cogestoras de políticas sociais e passam a exercer papéis e a ocupar searas que antes cabiam exclusivamente ao setor governamental ou, em alguns casos, que se achavam completamente desprotegidos e negligenciados pelo poder público (SANTOS, 2014).

Dessa forma, como bem enfatiza Cabral (2007, p. 64), o fortalecimento da capacidade organizativa de alguns setores da sociedade civil, inclinados à "realização de serviços necessários a uma melhor condição de vida e a uma nova relação entre os setores público e privado, inicia um diálogo para romper com a dicotomia simplista e excludente", na formação de uma nova aliança de interesses, para buscar uma alternativa à complexa série de temas econômicos, sociais e políticos que se expõem à sociedade brasileira. Estas se concretizam por demandas de serviços públicos não necessariamente promovidos pelo estado ou pela participação do setor privado. O Terceiro Setor brasileiro, constituído pelas organizações que estabeleceram no seio da sociedade civil as ações voluntárias direcionadas à sustentabilidade econômica e social das camadas de maior vulnerabilidade social, é um instrumento inseparável dessa nova aliança de interesses.

6.4 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR

No que tange à categorização das Organizações do Terceiro Setor – OTS, quanto ao seu caráter de atuação e à sua linha gestora, podem-se destacar três categorias distintas. Uma delas, proposta por Luzio Santos (2014), procura ordenar as OTS a partir de elementos emancipatórios, levando em conta as relações internas e externas, os posicionamentos ideológicos e as visões de mundo. Nesse sentido, como forma de categorizá-las, as OTS são agrupadas em: organizações de suporte e apoio; organizações representativas e comunitárias; e organizações de nova sociabilidade ou emancipatórias.

As organizações de suporte e apoio reúnem a maioria das OTS e são normalmente gerenciadas por estruturas verticais de poder que se caracterizam por ações práticas, afastadas de envolvimento político-ideológico mais intenso. Obedecem a uma lógica reativa, ou seja, privilegiam atuações compensatórias perante os problemas sociais, direcionando-se à dimensão microsocial, mas não possuindo grande articulação macrosocial, posição que concentra as discussões sobre as estruturas sociais com mais ênfase e profundidade. Por fim, possuem a intenção de prover e complementar demandas que o Estado não atende de maneira eficiente. Esse conjunto de OTS toma um espaço notadamente importante em momentos de expressiva fragilidade social, como desastres climáticos, conflitos armados, ou quando a integridade humana está comprometida e carece de ações resguardadas de neutralidade, que possam operar de forma pragmática.

Essa categoria apresentada como de suporte e apoio, expressa-se na sua forte presença em segmentos ligados à educação, cuja atuação se constitui nas mais variadas ações, que vão desde cursos de alfabetização para adultos, cursos pré-vestibulares para comunidades carentes, até cursos profissionalizantes e de requalificação de mão de obra.

As organizações representativas e comunitárias são compostas por entidades associativas que instituem uma abordagem unitária em relação a assuntos específicos, voltados para assegurar os direitos e para a mobilização de grupos em favor de causas comuns. Preveem como forma de atuação um mecanismo de auxílio recíproco que serve para substanciar o poder de mobilização do grupo e para assegurar representatividade perante os demais domínios da sociedade. Buscam soluções a partir da participação comunitária, de modo que seja possível a criação de programas de desenvolvimento local, como também no estabelecimento de relações com a esfera pública, "algumas vezes de parceria, outras de confronto e pressão, podendo tais

associações virem a contribuir para avanços significativos na participação democrática e na responsabilidade cívica" (SANTOS, 2014, p. 123).

Esta modalidade representativa possui um caráter setorial e ocupa um papel de mobilizadora de grupos de interesse em função de causas comuns, tanto de organização e fortalecimento da classe, quanto como fonte de pressão a favor de avanços junto à esfera pública.

As organizações de nova sociabilidade e emancipatórias são, em parte, consequência dos movimentos sociais protagonizados durante os anos de 1960 e 1970, que culminaram, em muitos casos, na consolidação de formatos associativos, regidos sob a tutela de privilégios legais, sem, porém, abdicar de sua ideologia progressista, o que lhes permite diferenciar-se na comparação com as demais OTS. Os elementos emancipatórios que propõem nortear essas iniciativas abrigam, de acordo com Cattani (2009, p. 175), parte do "processo ideológico e histórico de libertação de comunidades políticas ou grupos sociais, da dependência, da tutela e da dominação nas esferas econômicas, sociais e culturais". Ainda de acordo com Cattani (2009, p. 176), "emancipar-se significa livrar-se do poder exercido por outros, conquistando, ao mesmo tempo, a plena capacidade civil e cidadã no Estado democrático de direito".

Essa modalidade de organização possui no seu âmago um alto grau de inovação, em grande parte, por ter no conjunto de suas ações, propostas de caráter libertador e emancipatório que materializam-se por meio de transformações originárias dos próprios agrupamentos da sociedade, através de um processo cujas relações se dão em um nível mais horizontal, rompendo com a lógica habitual de poder verticalizado e aplicado de cima para baixo. Nesse âmbito, pode-se verificar o conjunto de iniciativas populares, como por exemplo, associações comunitárias, economia solidária, movimentos em defesa da reforma agrária e iniciativas de educação popular, defesa dos direitos humanos e demais direitos constituídos, mas nem sempre efetivados.

Sem distinções, todas estas modalidades de organizações estão sujeitas à capacidade dos gestores na administração de recursos cada vez mais escassos, sendo necessário, para tanto, a demarcação de objetivos bem definidos, a consecução de ações de curto e longo prazo, o controle de desempenho, como também o desenvolvimento de mecanismos que estimulem e tornem possível o trabalho integrado e coletivo. É por meio destas características que a Gestão da Informação pode ser incorporada ao contexto do Terceiro Setor, pois além de caracterizar-se como um processo contínuo capaz de organizar e disseminar a informação de modo planejado, atua como um requisito de instrumentalização diferenciado à prática administrativa,

posto em execução por um conjunto de elementos que têm a informação como centralidade, com a finalidade de geri-la a fim de atender aos interesses da organização.

Evidencia-se ainda nesse plano, a necessidade fundamental de um olhar mais profissionalizado sobre as OTS, com vistas a suplantando uma cultura ainda muito enraizada, apoiada na simples boa vontade e no voluntarismo. Santos (2014) enfatiza que a ausência de mecanismos e de uma cultura mais profícua de gestão produz, no contexto dessas organizações, certa passividade e aceitação de níveis moderados de eficiência. Nesse sentido, defende-se a necessidade de instrumentalizar as OTS mediante a incorporação de mecanismos de gestão que possam garantir níveis de eficiência capazes de ultrapassar o amadorismo e a defasagem em relação às organizações posicionadas em outros setores.

Para este cenário, a Gestão da Informação apresenta-se como um componente fundamental e como um instrumento importante da gestão organizacional no contexto das OTS, pois se trata, segundo Ponjuán Dante (2004, p. 17), de "um processo mediante o qual se obtém, desdobram-se ou utilizam-se recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para manejar a informação dentro e para a sociedade a que serve", ou seja, a Gestão da Informação é parte natural da vida organizacional, mesmo que esta não esteja formalmente constituída por meio de um modelo.

Santos (2014) ressalta, ainda, que os modelos de gestão social são prioritariamente embasados na análise de informações que fluem de indivíduos para indivíduos e que são demandadas pela execução de suas ações. Nesse aspecto, a afirmação de Santos torna a aproximar a questão das OTS do domínio da Gestão da Informação, dessa vez sob o ponto de vista dos fluxos informacionais, que é entendido neste campo de estudo, como o meio em que o trinômio dados, informação e conhecimento transcorre para atingir os sujeitos de uma organização, subsidiando a necessidade de informação destes no desempenho de suas ações, dentre elas a tomada de decisão (VALENTIM; SOUZA, 2013).

Os fluxos informacionais em OTS apresentam-se de forma mais dinâmica, contextual e flexível, tendo em vista a importância destes mecanismos no desenvolvimento de ações rápidas e, muitas vezes, emergenciais. Sob este aspecto, a Gestão da Informação também é elemento-chave na gestão das OTS, pois tem a capacidade de estabelecer, por meio do uso estratégico da informação, ambientes participativos capazes de promover o envolvimento e o comprometimento dos integrantes da organização no desenvolvimento de ações propositivas e no fortalecimento do espírito de equipe que é tão peculiar a estas organizações.

Choo (2003, p. 28) descreve que "o uso estratégico da informação é aquele em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por

meio do aprendizado". Nessa direção, a gestão e o uso da informação na produção de novos conhecimentos viabilizam à organização uma oportunidade de ampliar suas capacidades, gerar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e aprimorar os processos organizacionais como um todo.

Dessa forma, é imprescindível às OTS a necessidade de estabelecer uma maior solidez nas parcerias e na adoção de processos com vistas à autossustentabilidade, de modo a garantir maior autonomia a estas entidades. Cumpre notar que não se pode abrir mão de certos mecanismos de gestão capazes de propiciar níveis mais elevados de efetividade, pois negligenciar tais elementos compromete não só seus propósitos, mas também o próprio desenvolvimento destas entidades.

Contudo, a preocupação com a eficiência das OTS não poderá ultrapassar a necessidade de preservar o forte conteúdo subjetivo intrínseco a estas entidades, ao adotar uma postura racional e objetiva em oposição à sensibilidade solidária e à complexidade de seus elementos constituintes, especialmente no desenvolvimento da empatia e do cuidado. O grande desafio dentro das OTS é conseguir trabalhar, simultaneamente, com competência e sensibilidade solidária, unindo técnica à ação voluntária (SANTOS, 2014).

Perante o universo das relações que compreendem os setores organizados da sociedade, o fator crítico de decisão que envolve a gestão do Terceiro Setor nesse cenário é a sua capacidade e os critérios utilizados no estabelecimento de parcerias com outras OTS, governos, sociedade civil ou entidades mercantis. Dessa forma, possibilitar a estas entidades a prática para o uso estratégico da informação em suas relações e decisões internas, no que tange à sua capacidade de garantir e estimular o livre acesso de participantes em todas as áreas da organização, proporcionará um ambiente de permanente diálogo e interação com os diferentes atores sociais, na expressão de suas demandas, de seus valores e propósitos sociais, como também no cumprimento de sua missão perante a sociedade.

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia pode ser compreendida como um processo que reúne um conjunto de métodos e procedimentos específicos, voltados para a pesquisa e para a investigação, ocupando um lugar de centralidade na construção de um trabalho científico. Para Minayo (2009, p. 14), o processo metodológico abrange "simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade)". Nessa perspectiva, pode-se entender a metodologia como sendo o processo ordenado do pensamento científico aliado à prática desempenhada na abordagem da realidade.

Para tanto, procura-se estabelecer neste capítulo as etapas que compreendem o processo metodológico e que está distribuído a partir dos seguintes elementos: caracterização da pesquisa; o objeto de pesquisa; orientação da pesquisa; descrição do universo e os procedimentos de coleta e análise dos dados coletados.

7.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Elaborar uma pesquisa científica pressupõe, antes de tudo, a utilização de um conjunto de conhecimentos disponíveis e o emprego metódico de métodos e técnicas, além de outros procedimentos científicos. O método científico, segundo Gerhardt e Souza (2009, p. 11), "compreende basicamente um conjunto de dados iniciais e um sistema de operações ordenadas adequado para a formulação de conclusões, de acordo com certos objetivos predeterminados". A escolha do método científico na pesquisa, na realidade, é parte "de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados" (GIL, 2002).

Ainda de acordo com Gil (2002), pode-se entender a pesquisa como sendo "o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos". A pesquisa torna-se imprescindível quando há uma percepção clara de que as informações disponíveis não são suficientes para responder ao problema, ou nos casos em que essa informação se apresenta de tal forma desorganizada que torna-se impraticável relacioná-la ao problema em questão.

Para esta pesquisa, optou-se pelo método indutivo. Este método relaciona-se ao empirismo, ou seja, parte-se da premissa de que o conhecimento adquirido por meio deste

método é fundamentado na experiência e na observação de fatos ou fenômenos cujas causas se deseja conhecer, sem levar em conta princípios preestabelecidos (GIL, 2002).

Quanto à natureza, o estudo caracteriza-se como sendo uma pesquisa aplicada, pois tem como objetivo gerar conhecimentos que terão utilidade prática na solução de problemas relacionadas à uma realidade específica do objeto pesquisado. Já em relação aos objetivos, esta pesquisa faz uso de dois, dos três grandes grupos de classificação, o exploratório e o descritivo. De acordo com Gil (2012, p. 27), “as pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Destarte, a escolha exploratória é justificada por propiciar um imprescindível aprofundamento teórico, indispensável ao propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho. Já no que diz respeito à parte descritiva, pretende-se descrever os fatos e fenômenos inerentes aos objetivos fixados, no que diz respeito à realidade do objeto em questão.

Sob o tipo de abordagem, optou-se pelo uso de uma abordagem quantiquantitativa. Segundo Minayo (2009, p. 21), a pesquisa qualitativa ocupa no âmbito das Ciências Sociais um nível de realidade que inclui diversos aspectos subjetivos, agindo principalmente no universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes (MINAYO, 2009). A abordagem qualitativa demonstra fundamental importância, pois permite ao pesquisador incidir-se de forma mais profunda e intensa sobre o estudo das configurações de um fenômeno ou processo, tendo em vista que, é capaz de realizar uma aproximação essencial e de intimidade entre sujeito e objeto, atuando “com empatia aos motivos, às intenções, aos projetos dos atores, a partir dos quais as ações, as estruturas e as relações tornam-se significativas” (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 245). Já a pesquisa quantitativa, opera em níveis da realidade, onde os dados se apresentam aos sentidos, tendo como objetivo revelar dados, indicadores e tendências que permitam observações pertinentes ao labor científico.

Minayo e Sanches (1993) apontam, ainda, que ambas as abordagens são necessárias e que podem ser aplicadas em circunstâncias de complementaridade, sempre que haja conformidade com o planejamento da investigação, pois a atuação harmoniosa entre as duas abordagens possui a capacidade de ampliar a qualidade científica da pesquisa, permitindo que as relações sociais inerentes à realidade observada possam ser analisadas em seus aspectos objetivos e aprofundadas em seus significados mais essenciais. Dessa forma, o estudo quantitativo pode subsidiar questionamentos que poderão ser aprofundados de forma qualitativa, e vice-versa.

7.2 OBJETO DE PESQUISA: o processo da Gestão da Informação em Choo (2003)

Para analisar as ações que compõem o processo de gestão da informação na realização das oficinas artísticas desenvolvidas e oferecidas pela ONG - Centro Cultural Piollin, utilizou-se o modelo proposto por *Chun Wei Choo* (2003), conforme explicitado na etapa de descrição dos modelos teóricos, por oferecer ao estudo um referencial de análise mais adequado à realidade do objeto em questão.

7.3 ORIENTAÇÃO DA PESQUISA

Trata-se de um estudo “**centrado nos usuários e orientado para tarefas**” Choo (2003, p. 76). Concentra-se em determinados comportamentos e atividades que constituem o processo de busca da informação propriamente dito. O objetivo da pesquisa é identificar as fontes de informação interna e externa que são selecionadas e usadas intensivamente por grupos específicos de pessoas, ou examinar os modos formais e informais pelos quais a informação é compartilhada e comunicada a indivíduos ou organizações definidas. Nessa orientação, as percepções e atitudes em relação à informação, à busca e às fontes de informação também são frequentemente analisadas para determinar as preferências e padrões de uso da informação (CHOO, 2003).

Procura entender como a informação ajuda o usuário e avalia os resultados do uso, inclusive seu impacto, seus benefícios e suas contribuições para a noção de eficiência e desempenho de atividades realizadas. Nesse sentido, as necessidades e usos da informação devem ser examinadas dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários, pois as necessidades de informação irão variar de acordo com uma profissão ou grupo social do usuário e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando.

7.4 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo de pesquisa foi formado pelos “atores” que possuíam envolvimento direto com as atividades relacionadas com a realização das oficinas oferecidas pela ONG – Centro Cultural Piollin.

Com vistas a atender os objetivos deste estudo, esta pesquisa esteve direcionada para a análise do processo de gestão da informação na realização das oficinas artísticas desenvolvidas e oferecidas pelo Centro Cultural Piollin. Nesse sentido, os “atores” que foram foco deste estudo

são aqueles indivíduos que possuem uma relação direta com as atividades desenvolvidas por estas oficinas, e que pertencem aos seguintes públicos: **Diretor, Coordenação Pedagógica, Educadores, Monitores e Educandos.**

Para os públicos de Diretor, Coordenação Pedagógica, Educadores e Monitores, esta pesquisa utilizou o tipo de amostra não probabilística, cuja seleção dos participantes foi realizada por meio de critérios de intencionalidade, ou seja, “uma amostra intencional, em que os indivíduos são selecionados com base em certas características tidas como relevantes” (GIL, 2002, p. 145). Desse modo, como já mencionado anteriormente, o critério de intencionalidade adotado foi a função que cada um dos participantes desempenha no desenvolvimento das oficinas. O quadro 1 a seguir inclui os públicos, bem como o número de membros que foram alvo desta pesquisa.

Quadro 1 - Categorias e participantes

CATEGORIAS	Nº DE MEMBROS
Diretor	1
Coordenação Pedagógica	1
Educadores	3
Monitores	1
TOTAL 6	
Obs.: A oficina de circo possui 02 educadores e um monitor, já a oficina de teatro e conta com 01 educador.	

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

É necessário ressaltar que, a coordenação pedagógica é exercida por apenas uma coordenadora que é responsável por todas as oficinas. Já no que diz respeito à categoria dos monitores, atualmente a ONG mantém apenas um monitor e este atua somente na oficina de circo. Sendo assim, foi elaborada uma amostra apenas para a categoria dos educandos, já que o número de educadores, que também formam outra categoria, é pequeno (três no total) e estes foram pesquisados na sua totalidade.

Já para o público dos **Educandos**, optou-se por uma amostra aleatória estratificada que contemplou de forma igualitária, os educandos oriundos das duas oficinas. Sendo assim, foram selecionados, aleatoriamente, 50% do total de educandos das duas oficinas (circo e teatro), chegando-se assim, a um total de 19 educandos pesquisados.

7.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS

Esta etapa compreendeu o processo de delineamento da pesquisa, cujo elemento mais importante foi o procedimento adotado para a coleta de dados, que se iniciou através do emprego dos instrumentos elaborados e das técnicas de pesquisa selecionadas, com a intenção de efetuar a coleta dos dados previstos (LAKATOS; MARCONI, 1991).

Segundo Gil (2010, p. 49), "o delineamento refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla (...) considera o ambiente em que são coletados os dados, bem como as formas de controle das variáveis envolvidas". Há dois grandes grupos de delineamentos: em um primeiro grupo, encontra-se a pesquisa bibliográfica e a documental, em um segundo, cujos dados provêm de pessoas, encontra-se a pesquisa experimental, a pesquisa *ex-post-facto*, o levantamento, o estudo de campo e o estudo de caso.

Para os objetivos deste estudo, optou-se pelo uso da pesquisa bibliográfica, da pesquisa documental e do estudo de campo. O levantamento bibliográfico, juntamente com a pesquisa documental, compôs a parte exploratória deste estudo e teve a finalidade de fornecer fundamentação teórica ao trabalho. A pesquisa documental teve como objetivo levantar informações sobre o Piollin, ou seja, seu estatuto, normas, procedimentos, princípios e valores, bem como as informações referentes ao seu processo de planejamento e gestão. No que concerne ao estudo de campo, sua escolha justificou-se por dois aspectos: primeiro por oferecer ao pesquisador uma maior aproximação da realidade sobre a qual estão direcionados os esforços da pesquisa e, em segundo, por instaurar uma interação com os "atores" que compõem a realidade observada e, dessa forma, construir um conhecimento empírico de significativa importância (MINAYO, 2009).

Para a fase de estudo de campo, optou-se pelo uso de entrevistas semiestruturadas como forma de coleta de dados junto aos colaboradores e educandos do Centro Cultural Piollin. As entrevistas semiestruturadas foram direcionadas aos públicos de Diretor, Coordenação pedagógica, Educadores e Monitores. No que diz respeito ao público composto pelos educandos, estabeleceu-se preliminarmente a aplicação de um questionário. Contudo, durante o pré-teste, foi constatado que a aplicação deste seria inviável, sendo o mais indicado a realização de entrevistas semiestruturadas. Tais instrumentos foram elaborados por meio do referencial de análise ofertado pelo modelo teórico de Gestão da Informação proposto por *Chun Wei Choo* (2003), representados pelas categorias que foram foco da análise do processo de gestão da informação na realização das oficinas artísticas desenvolvidas e oferecidas pelo

Centro, e que serão melhor explicitadas a seguir, na etapa de procedimentos de análise dos dados.

7.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Após a coleta, o passo seguinte foi o de analisar e interpretar dos dados obtidos. De acordo com Gil (2012, p. 156), o processo de análise tem por finalidade organizar e sumariar os dados, de modo que seja possível o fornecimento de respostas ao problema proposto na investigação. A interpretação, por sua vez, "tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos". Os processos de análise e interpretação variam significativamente em função do plano de pesquisa. Destarte, para o presente trabalho optou-se pela Análise de Conteúdo (AC) de Laurence Bardin.

Análise de conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações com o propósito de se obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores, sejam eles quantitativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos concernentes às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 1979). De modo mais inteligível, Bardin ainda contribui para o entendimento da análise de conteúdo quando afirma que:

Pertencem, pois, ao domínio da análise de conteúdo, todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais, mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação, a partir de um conjunto de técnicas, que embora parciais, são complementares. Esta abordagem tem por finalidade de efetuar deduções lógicas e justificadas (BARDIN, 1979, p. 42).

A análise de conteúdo obedece a duas funções principais, uma heurística que enriquece a tentativa exploratória aumentando a propensão à descoberta, e outra, a uma função de “administração da prova” que funciona sob a forma de questões ou de afirmações provisórias que poderão ser confirmadas ou refutadas *a posteriori*, ou seja, a análise de conteúdo caracteriza-se essencialmente como um método empírico de análise.

Trata-se da descrição analítica que funciona segundo procedimentos sistemáticos dirigidos ao tratamento das informações contidas nas mensagens. A análise de conteúdo abriga várias subseções, entre elas, a análise temática, cuja estrutura apresenta-se como sendo a mais adequada para o presente estudo. Esse tipo de análise compreende a contagem de um ou vários

temas ou itens de significação dispostos em uma unidade de codificação previamente determinada (BARDIN, 1979). A análise temática é comumente utilizada como uma unidade de registro para pesquisar motivações de opiniões, atitudes, valores, crenças e tendências de indivíduos ou de grupos.

Ainda conforme Bardin (1979), a análise de conteúdo organiza-se por meio de três polos cronológicos: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados. **A pré-análise** tem por objetivo organizar as ideias iniciais e tornar operacional a pesquisa que será aplicada. **A exploratória** compreende a escolha das unidades de registro, a enumeração e a classificação das categorias. E por último, **o tratamento**, que permite estabelecer quadros de resultados por meio da inferência e interpretação dos dados ocorridas da fase exploratória da pesquisa.

Contudo, como forma de estruturação, a maioria dos procedimentos de análise de conteúdo organiza-se sob um processo de categorização que reúne um grupo de elementos classificados a partir de critérios previamente definidos. Particularmente para este estudo, os critérios de categorização estabelecidos, que foram parte da fase exploratória, são extraídos, como já mencionado anteriormente, do modelo de gestão da informação proposto por *Chun Wei Choo* (2003), e que estarão representadas conforme o quadro a seguir:

Quadro 2 – Categorias de análise com base no modelo de Choo (2003).

1ª Categoria	2ª Categoria	3ª Categoria	4ª Categoria	5ª Categoria	6ª Categoria
Necessidades de informação	Aquisição da informação	Organização e armazenamento da informação	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Distribuição da informação	Uso da informação
INDICADORES					
Identificação das necessidades de informação	Busca de informação	Classificação da informação	Identificação de produtos e serviços de informação	Procedimentos de distribuição da informação	Analisar o uso da informação
Relevância das informações necessitadas	Fontes de informação	Procedimentos de armazenamento da informação		Compartilhamento da informação	Identificar a assimilação da informação
	Barreiras de busca da informação				

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

1. **Necessidades de informação:** tratará da identificação das necessidades informacionais dos “atores” foco desta pesquisa. Esta categoria procurará evidenciar as necessidades das informações identificadas para a consecução das atividades desenvolvidas nas oficinas permanentes do Centro;

2. **Aquisição da informação:** orientará a análise dos procedimentos de busca bem como as fontes disponíveis de informação que são utilizadas. Além disso, esta categoria procurará identificar as possíveis barreiras de busca e aquisição da informação;
3. **Organização e armazenamento da informação:** tratará da análise dos procedimentos de armazenamento da informação utilizados em relação à realização das oficinas;
4. **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação:** esta categoria procurará identificar quais os produtos e serviços de informação que são utilizados e desenvolvidos pelo Centro na realização das oficinas;
5. **Distribuição da informação:** categoria que verificará os critérios e os procedimentos de distribuição e compartilhamento da informação para e entre os “atores”, de modo a viabilizar a consecução das atividades desenvolvidas nas oficinas;
6. **Uso da informação:** analisará o uso e a assimilação da informação por parte dos educandos. Esta categoria visa identificar as principais finalidades do uso da informação na execução das atividades artístico-culturais das oficinas, bem como na formação dos jovens que são alvo de todos os esforços e propósitos do Piollin.

As categorias mencionadas no Quadro 2, além de terem orientado os procedimentos de análise desta pesquisa, serviram de base para a elaboração dos roteiros das entrevistas que foram aplicados às categorias de público do Centro Piollin.

Postas as etapas que compreendem as fases desta pesquisa, o passo seguinte foi a operacionalização propriamente dita da pesquisa, bem como do cumprimento dos objetivos específicos e, conseqüentemente, do objetivo geral proposto para este estudo.

7.7 RELATO DE COLETA DE DADOS

A presente seção tem como objetivo dissertar sobre as principais etapas que compreenderam a fase exploratória desta pesquisa. Em regra, tal espaço é reservado essencialmente para relatar de modo descritivo os procedimentos adotados para a coleta de dados, os instrumentos de coleta elaborados e utilizados e as técnicas de pesquisa empregadas na obtenção das informações decorrentes do trabalho de campo, ou seja, da aplicação da pesquisa e da vivência experimentada pelo pesquisador durante as incursões de campo.

Nesse processo, as dificuldades e o imponderável são obstáculos que podem inviabilizar o trabalho de um pesquisador, ou comprometer o andamento da pesquisa e, por consequência, os seus resultados. No entanto, são também formas de exercitar o pensamento e incentivar a criatividade, na medida em que se buscam encontrar os caminhos para se conseguir transpor tais dificuldades e tentar conciliar as variáveis surgidas durante a execução de uma pesquisa científica.

No tocante ao estudo em questão, o trabalho de pesquisa teve início a partir das várias visitas realizadas à instituição Centro Cultural Piollin. Nesse primeiro momento, o objetivo principal era o de reunir informações necessárias que subsidiassem a elaboração do projeto de pesquisa, para que este fosse posteriormente submetido ao exame de qualificação. Após obter aprovação da banca examinadora, a pesquisa, para prosseguir, ainda necessitava do parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa da UFPB, tendo em vista que a amostra a ser pesquisada era composta pelos membros do Piollin (alunos, professores e coordenadores). Após parecer favorável do comitê em questão, pôde-se dar início ao estudo de campo propriamente dito.

Naquela oportunidade, o Centro, apesar de passar por uma grave crise financeira, ainda permanecia com algumas de suas atividades funcionando regularmente. Contudo, pela ausência de recursos essenciais para manter as atividades de todas as oficinas, os gestores se viram obrigados a suspender, durante o ano de 2015, duas de suas quatro oficinas permanentes, a oficina “Semear o planeta” e a oficina “Arte da leitura”. Diante da atual conjuntura, as atividades do Piollin ficaram concentradas apenas nas oficinas de Circo e Teatro, fato que só pôde ser observado após o início efetivo dos trabalhos de campo. Outra consequência das dificuldades financeiras foi a inevitável evasão dos educandos, fato que ocorreu gradualmente durante os meses subsequentes, ocasionando uma drástica redução do número de alunos que permaneceram participando das duas oficinas que se mantiveram.

Após a conclusão do projeto de pesquisa e aprovação pelo Comitê de Ética, as primeiras visitas realizadas ao Centro tinham como finalidade colher informações que contribuíssem para a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, questionários e roteiros de entrevistas. Realizadas semanalmente, uma ou duas vezes por semana, as visitas serviam basicamente para se observar as atividades desenvolvidas nas oficinas. Durante esse período foi mantido um diário de campo, a fim de registrar as principais observações, levantar questionamentos e tecer algumas análises preliminares. Os resultados derivados da observação e dos registros de campo foram fundamentais, não só para criar um entendimento melhor sobre o Centro, mas também

para alinhar os instrumentos de coleta de dados à realidade dos acontecimentos do Centro e de seus participantes.

Regularmente, todas as atividades do Centro seguem uma programação anual similar ao calendário escolar, ou seja, dividido em dois semestres, com início das atividades em fevereiro, férias de meio de ano e com o final das atividades programado para a segunda quinzena de dezembro. Diferentemente dos anos anteriores, em que as atividades ocorreram sem grandes contratempos, o calendário do ano de 2015 foi profundamente afetado pela falta de recursos financeiros, o que ocasionou na antecipação do final do período letivo para o mês de outubro. A antecipação do fim das aulas foi acompanhada de certa preocupação por parte do pesquisador, tendo em vista que o cronograma planejado para a aplicação da pesquisa contava com a regularidade do calendário inicialmente estabelecido de atividades do Centro, para que fossem cumpridas efetivamente as entrevistas e a aplicação dos questionários.

Outro aspecto preocupante com o fim das atividades das oficinas (circo e teatro), foi a dispensa de seus educadores e, conseqüentemente, dos alunos que compunham as turmas das oficinas, tendo em vista que a diminuição do efetivo de colaboradores do Centro e de seu quadro de alunos poderia inviabilizar a amostra selecionada para esta pesquisa. Dadas as circunstâncias, um cenário de dificuldades parecia emergir em meio a um horizonte de incertezas, trazendo consigo algumas poucas opções de resolução. Contudo, através de conversas com a direção, descobriu-se que o Centro prosseguiria com algumas atividades até meados de dezembro de 2015. Essas atividades não faziam parte do calendário pedagógico do Piollin, mas seriam realizadas de forma “livre” durante dois dias da semana, ou seja, tratava-se de uma oficina livre de circo que seria conduzida por um educador do próprio Centro e frequentada pelos mesmos educandos das oficinas que ocorriam antes da antecipação do período letivo. Diante dos novos fatos, deu-se celeridade às ações e procedimentos de coleta de dados para dar prosseguimento à aplicação da pesquisa.

Através de um entendimento prévio com a educadora da oficina livre de circo e com a direção do Centro, os questionários direcionados aos educandos deveriam ser aplicados antes e após as aulas, dessa forma, as atividades não sofreriam interrupção e os educandos não seriam prejudicados. Para a população de educandos estava prevista a aplicação de questionários. Contudo, apesar de ter-se inicialmente optado por um instrumento de coleta que poderia ser autoaplicável, o questionário, percebeu-se durante o pré-teste da pesquisa que a população formada pelos educandos não se mostrava adequada ao uso dos questionários. Dessa forma, optou-se por realizar entrevistas também com os educandos. Nesse sentido, outro ponto

favorável é que dessa forma se poderia aproveitar melhor e de modo mais aprofundado as questões e os temas que compunham o instrumento utilizado.

Antes da aplicação, assim como prevê o protocolo, todos os participantes foram informados sobre o teor da pesquisa e seus objetivos, além disso foi dada a todos eles a opção pela participação ou não e esclarecidos todos os demais pontos previstos no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Em relação às entrevistas com a coordenadora pedagógica, os educadores e o diretor do Centro, conforme foi mencionado anteriormente, dois educadores, um de circo e outro de teatro, ficaram ausentes do Centro por conta da antecipação do final das atividades. Para que estes pudessem ser entrevistados, foi necessário estabelecer um contato telefônico, a fim de que fosse possível um agendamento para que a entrevista ocorresse em outro local. Já para todos os demais participantes, as entrevistas ocorreram sem maiores contratemplos. De todos os participantes, incluindo aqui os educandos, o único que se recusou a participar da pesquisa foi o estagiário.

Pôde-se observar, pelos dados obtidos, que os instrumentos elaborados e utilizados corresponderam às expectativas, produziram respostas satisfatórias, consistentes, coerentes e alinhadas com a realidade do Centro e com a experiência vivenciada por cada um dos participantes.

8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O presente capítulo traz os resultados e as análises construídas por meio das informações obtidas através das entrevistas realizadas com os membros do Centro Cultural Piollin, e que compuseram a amostra selecionada para esta pesquisa. No total foram entrevistados vinte e quatro membros do Centro, sendo: dezenove educandos, uma coordenadora pedagógica, três educadores (dois de circo e um de teatro) e um gestor que ocupa a direção do Centro. Como já apontado na metodologia, as análises provenientes desta pesquisa tiveram como base o referencial de análise ofertado pelo modelo teórico de Gestão da Informação proposto por *Chun Wei Choo* (2003), que estabeleceu as categorias de análise necessárias à execução dos projetos artísticos-culturais do Piollin.

8.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Este sub-tópico apresenta o perfil dos membros entrevistados do Piollin. Como forma de preservar o sigilo e a identidade dos participantes da pesquisa, optou-se pela supressão dos nomes dos participantes. As informações aqui apresentadas são resultantes dos dados coletados a partir da aplicação da pesquisa. Destarte, obteve-se os seguintes perfis:

8.1.1 Perfil dos Educandos das oficinas de Circo e Teatro

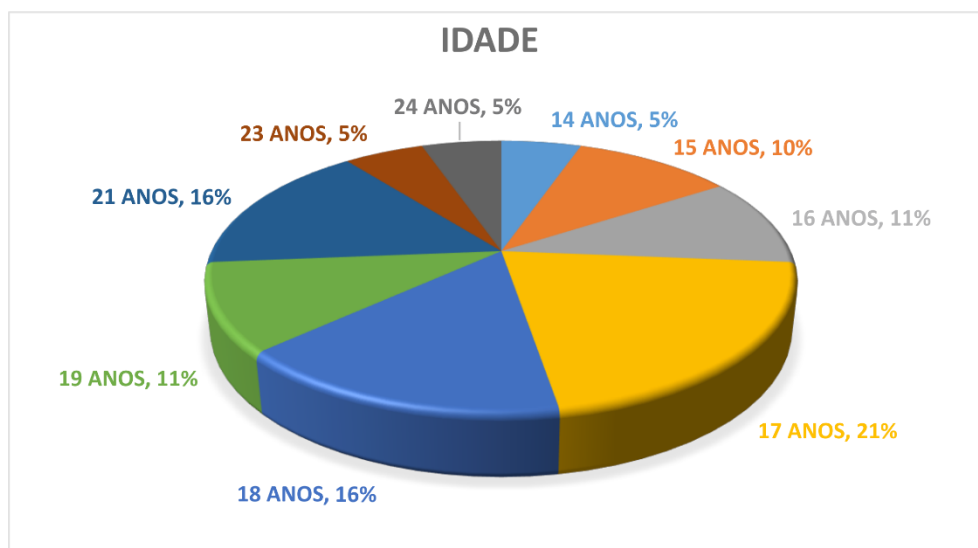
Os educandos participantes das oficinas ofertadas pelo Centro são agrupados por ciclos pedagógicos, há o “ciclo água” e o “ciclo fogo”. Tal distinção serve para classificar os educandos enquanto à sua faixa etária. De acordo com o a Lei 8069/90, Art. 2º do Estatuto da Criança e do Adolescente, que considera criança a pessoa com até doze anos incompletos, e adolescente aquele entre doze e dezoito anos de idade, ou seja, o “ciclo água” recebe os alunos mais novos, as crianças, e o “ciclo fogo” recebe os alunos mais velhos, os adolescentes, embora tenha se constatado na prática que alguns dos alunos pertencentes ao “ciclo fogo” já ultrapassaram a faixa etária que os classificaria como adolescentes, o que demonstra uma certa flexibilização por parte do Piollin quanto a esses critérios de classificação etária. Segundo a coordenadora pedagógica, tal realidade tem sido um dos problemas recorrentes enfrentados pelo Piollin: “[...] a gente tem muitos alunos meio que frustrados, o Centro é como se fosse uma mãe, aí é difícil o desmame, porque eles não querem sair dessa realidade [...]”. Ela relata que muitos dos alunos que concluem os ciclos pedagógicos terminam retornando para o Centro por

não se adequarem à realidade fora daquele espaço, fato que pode ser evidenciado na seguinte fala: “[...] a gente está sempre encontrando problema, porque tem alunos com 20, 24 anos, que saíram daqui com 17 anos, e de repente voltam [...]”.

Ainda segundo a coordenadora pedagógica, há um sentimento de frustração daqueles que retornam, pois, a experiência lúdica vivenciada no Centro cria uma espécie de “mundo paralelo”, que quase sempre diverge da realidade dura e desafiadora que muitos dos educandos enfrentam fora dali. Tais afirmações surgem em meio ao relato da coordenadora quando a mesma afirma que, “[...] o nosso maior medo agora é a frustração. Porque esse mundo é um mundo paralelo e a gente não quer que seja um mundo paralelo, tem que ser uma extensão [...] eles têm que trabalhar, a vida tem que continuar, eles têm que estudar e o mundo lá fora parece um monstro [...]”. Destarte, seguir-se-á com a análise do perfil dos educandos das oficinas de circo e teatro.

Assim como previsto na amostra selecionada, foram entrevistados dezenove educandos, todos eles participantes das oficinas de circo e teatro. Abaixo, seguem os gráficos com os dados relativos ao perfil dos educandos do Centro Cultural Piollin:

Gráfico 1 – Faixa etária dos Educandos entrevistados.



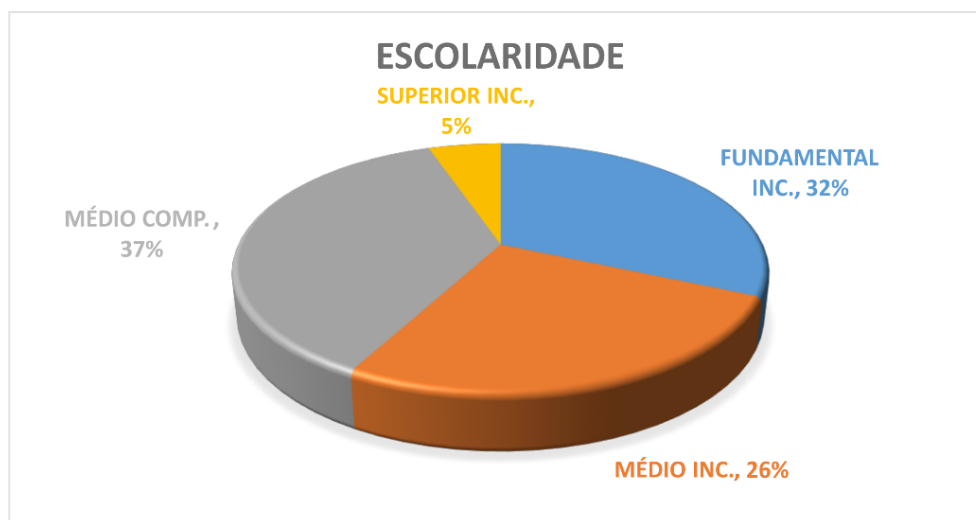
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como é possível observar no gráfico 1, a maioria dos educandos do Centro são adolescentes que estão entre quatorze e dezoito anos de idade (63%), os demais educandos encontram-se na faixa dos dezenove aos vinte e quatro anos de idade (37%). Do total dos educandos entrevistados, (84,21%) são do sexo masculino e apenas (15,79%) são do sexo feminino. A maioria masculina pode ser explicada, pelo menos em parte, devido a natureza das

atividades realizadas nas oficinas. Por exemplo, a oficina de circo que tem em seu conteúdo programático atividades mais atléticas, tais como trapézio e acrobacias de solo, geralmente despertam um maior interesse nos jovens do sexo masculino.

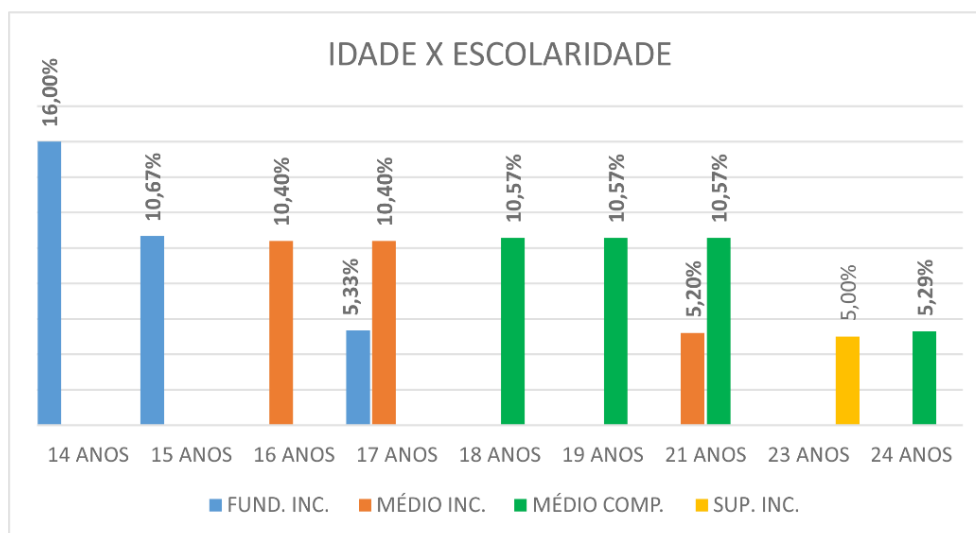
Com relação à escolaridade dos educandos, tem-se os seguintes dados:

Gráfico 2 – Grau de escolaridade dos educandos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Os dados do gráfico 2 demonstram que a maioria da amostra tem como grau de escolaridade o nível médio (63%), sendo 37% com o nível médio completo e 26% ainda em curso. A grande maioria da amostra pertence à rede pública de educação. É perceptível também que grande parte dos educandos ainda estão cursando o ensino fundamental (32%). Superior em curso (5%). As porcentagens apresentadas são consideráveis, principalmente quando estas são comparadas à faixa etária dos educandos entrevistados. Quando cruzadas as informações de faixa etária e escolaridade, obtem-se indicadores, que *a priori*, revelam um pouco da realidade dos jovens em questão. É o que pode-se perceber no gráfico 3 a seguir:

Gráfico 3 – Cruzamento dos dados de idade e escolaridade dos educandos.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como pode-se perceber, 32% dos educandos que encontram-se cursando o ensino fundamental estão entre quatorze (16%) e dezessete anos de idade (5,33%), os que afirmaram possuir o ensino médio incompleto (26%) estão entre dezesseis (10,40%) e vinte e um anos de idade (5,20%). Já os educandos com o ensino médio completo (37%), encontram-se na faixa etária que vai dos dezoito (10,57%) aos vinte e quatro anos (5,29%). Já no que diz respeito àqueles que estão cursando o nível superior, (5,0%) estão na faixa etária dos vinte e três anos. Pelos dados apresentados, é perceptível que os educandos que fizeram parte desta amostra, ou ao menos uma parcela deles, possuem uma distorção em relação à sua escolaridade, ou seja, com idade superior à esperada para o grau escolar declarado.

De acordo com as informações obtidas pelo portal QEdu, no Brasil, o ingresso de toda criança no 1º ano do Ensino Fundamental deve ocorrer aos seis anos, conforme a Lei nº 11.274, de 6 de fevereiro de 2006, que amplia o Ensino Fundamental para nove anos de duração, devendo esta permanecer até os quatorze anos de idade, período de conclusão desta etapa escolar. Concluída essa fase, a criança permanece mais três anos cursando o Ensino Médio, concluindo sua educação básica aos dezessete anos de idade. Contudo, quando há um ingresso tardio na escola, um reingresso, ou mesmo quando o aluno sofre reprovação, ele estará em atraso escolar, ou seja, o aluno passa a ter uma idade superior à esperada para aquela etapa, ocasionando assim uma Taxa Distorção Idade-Série (TDI), que é a proporção de alunos com mais de 2 anos em situação de atraso escolar. O cálculo da distorção idade-série é realizado a partir de dados coletados no Censo Escolar. O Censo é realizado pelo Instituto Nacional de

Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), instituto vinculado ao Ministério da Educação (MEC).

Os últimos Indicadores Educacionais disponibilizados pelo Inep, no ano de 2014, mostram que a Taxa de Distorção Idade-Série (TDI) no Brasil, para os primeiros anos do Ensino Fundamental público (1º ao 5º ano), é de 16%, ou seja, de cada 100 alunos, cerca de 16 deles estavam com atraso escolar de dois ou mais anos, já para os últimos anos (6º ao 9º ano), a taxa é de 30%, e por fim, o Ensino Médio, que apresenta uma taxa 31%. No estado da Paraíba, a Taxa de Distorção Idade-Série (TDI) para os primeiros (1º ao 5º ano) e para os últimos anos (6º ao 9º ano) do Ensino Fundamental são, respectivamente, de 25% e 42%, já o Ensino Médio possui uma taxa de 39%. Na capital João Pessoa, onde está localizado o Centro Piollin, essas taxas são respectivamente de 22% para os primeiros anos (1º ao 5º ano) do Ensino Fundamental e de 37% para os últimos (6º ao 9º ano), o Ensino Médio apresenta 37% de TDI. Todos os indicadores de TDI apresentados tiveram como referência a rede pública de ensino.

No Brasil e, particularmente na Paraíba, os indicadores de TDI vêm sendo reduzidos, o que *a priori* poderia indicar uma melhoria do ensino público, principalmente devido às políticas públicas de combate à diminuição da defasagem escolar. Contudo, como forma de enriquecer ainda mais esta análise, se fez necessário o levantamento de dados que revelassem um pouco mais sobre a qualidade do aprendizado na rede pública de ensino. Para tanto, buscou-se junto ao portal do Inep, dados referentes ao fluxo escolar dos alunos, ou seja, as taxas referentes ao percentual de alunos aprovados por ano escolar.

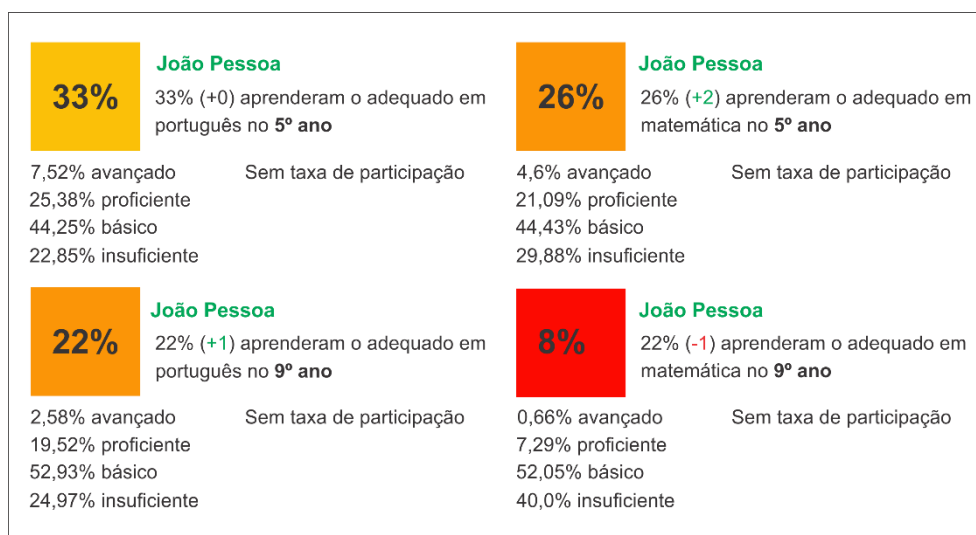
Com tais dados em mãos, poder-se-ia compará-los a outros índices, como por exemplo, os índices de “aprendizado adequado” fornecidos pelo Portal QEdú. O “aprendizado adequado” refere-se à avaliação e à conceituação dos alunos da rede pública em quatro níveis, e que obedecem à seguinte escala de proficiência: Insuficiente, Básico, Proficiente e Avançado. Essa avaliação é feita com base nos resultados da Prova Brasil 2013, na qual é possível calcular a proporção de alunos com aprendizado adequado à sua etapa escolar. A Prova Brasil é uma avaliação censitária das escolas públicas das redes municipais, estaduais e federal, com o objetivo de avaliar a qualidade do ensino. Nessa prova são avaliados os conhecimentos de português e matemática dos alunos do 5º e do 9º ano do Ensino Fundamental. Desenvolvida pelo Inep/MEC, a Prova Brasil é uma das avaliações que compõem o Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb).

Nesse sentido, e para fins desta análise, o pesquisador se ateve aos dados referentes ao estado da Paraíba, mais precisamente de sua capital João Pessoa, cidade onde está localizado o Centro Piollin e que também é residência da grande maioria da amostra selecionada. A

preferência na seleção de dados referentes ao Ensino Fundamental ocorre justamente por ser nessa etapa em que se encontram os educandos do Centro com maior defasagem escolar, ou seja, com idade superior à esperada para o grau de ensino declarado.

Dessa forma, para se ter uma noção mais abrangente da qualidade do aprendizado, utilizou-se como forma de análise a comparação das taxas de aprovação escolar provenientes dos dados do Inep, com os índices de “aprendizado adequado” ofertados pelo Portal QEdU, que é baseado nos resultados da “Prova Brasil”. Em João Pessoa, no ano de aplicação da Prova Brasil 2013, último ano da aplicação da prova, a taxa de aprovação no 5º e no 9º ano do Ensino Fundamental da rede pública foi, respectivamente, de 89,4% e de 84%, já para todo o Ensino Fundamental a porcentagem foi de 82,2%, ou seja, de cada 100 alunos, cerca de 18 não foram aprovados. Para fins de comparação, a taxa de aprovação da rede privada nesta mesma etapa escolar é de 96,9%. O total de aprovados no Ensino Fundamental (público e privado) na cidade de João Pessoa foi de 87,5% (a cada 100 alunos, cerca de 12 não foram aprovados). As elevadas taxas de aprovação poderiam indicar um avanço nos índices de qualidade do ensino, no entanto, os dados analisados e fornecidos pelo Portal QEdU, com base nos resultados da “Prova Brasil”, mostram exatamente o contrário, assim como demonstra o quadro 3 a seguir:

Quadro 3 – Análise dos resultados da Prova Brasil 2013 para a cidade de João Pessoa/PB.



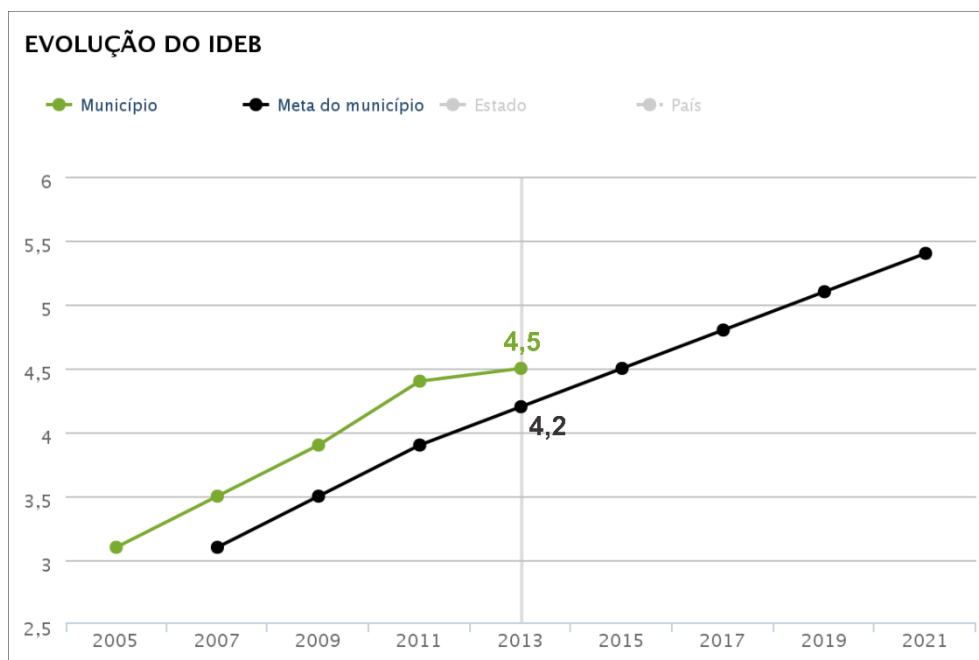
Fonte: Adaptado QEdU.org.br. Dados do Aprendizado/Inep (2013)

O quadro 3 demonstra claramente que, apesar dos elevados índices de fluxo (taxa de aprovação), a qualidade do aprendizado ainda é bastante precária. O que se percebe, na verdade, é que os alunos têm avançado apenas quantitativamente de série para série, ou seja, eles apenas

avançam de ano, contudo, sem conseguir obter os conhecimentos necessários e correspondentes às etapas escolares da qual fazem parte. Na escala de proficiência, e de acordo com o Portal QEdu, são considerados os alunos com aprendizado adequado aqueles que estão nos níveis proficiente e avançado. Especificamente em relação aos resultados apresentados no quadro 3, percebe-se que em todos os quadrantes a proporção de alunos com aprendizado adequado oscila entre 26% e 33% (5º ano - português e matemática), e 8% e 22% (9º ano – português e matemática), enquanto os com níveis básico e insuficiente oscilam entre 67% e 74% (5º ano - português e matemática), e 78% e 92% (9º ano – português e matemática). Os dados apresentados mostram com clareza uma inversão proporcional entre os índices de fluxo (taxa de aprovação) e a qualidade do aprendizado aferida pela Prova Brasil.

Apesar de ter havido uma tênue evolução na qualidade do aprendizado nos últimos anos na cidade de João Pessoa - PB, o quadro ainda incita preocupação. É o que demonstra o gráfico de evolução do Ideb abaixo. Criado pelo Instituto Nacional de Pesquisa Educacional Anísio Teixeira (Inep), o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) é o principal indicador da qualidade da educação básica no Brasil.

Gráfico 4 – Evolução do Ideb na cidade de João Pessoa – PB.

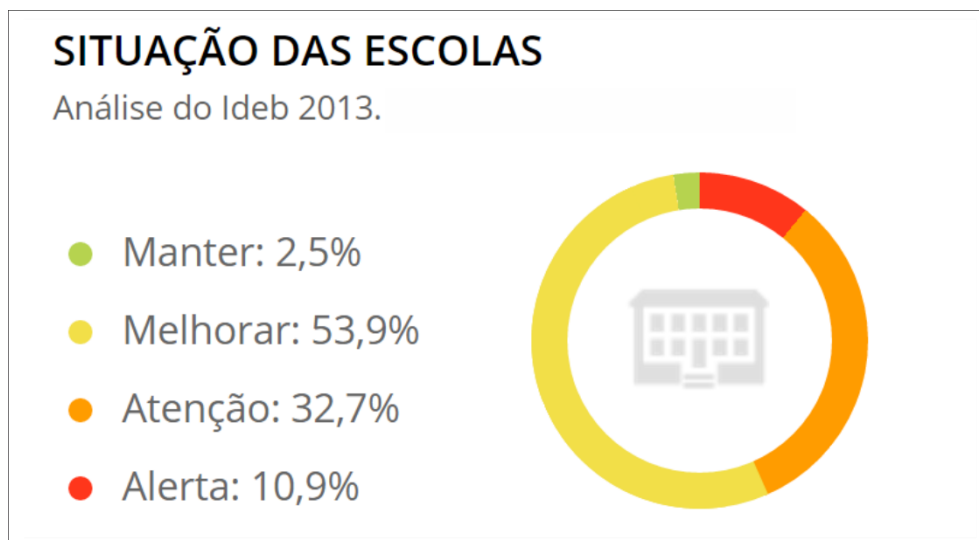


Fonte: QEdu.org.br. Dados do Ideb/Inep (2013).

Conforme se lê no gráfico 4, o índice Ideb alcançado em João Pessoa – PB evolui sempre um pouco acima da meta estabelecida para o município, porém, a análise presente no quadro 4 abaixo sinaliza que das escolas avaliadas, 43,6% estão em situação de alerta ou atenção, ou seja,

não atingiram suas metas e estão abaixo dos índices de aprendizagem desejáveis, segundo os critérios do Ideb/Inep.

Quadro 4 – Situação das escolas no município de João Pessoa – PB.



Fonte: Adaptado de QEdu.org.br. Dados do Ideb/Inep (2013).

Os dados explorados até aqui mostram de forma clara um aspecto da realidade educacional presente nas escolas públicas do país e, especificamente, da cidade de João Pessoa – PB.

Como evidenciado anteriormente, constatou-se que uma porcentagem significativa dos educandos do Piollin está com idade superior à esperada para o grau escolar declarado, ou seja, são alunos em situação de defasagem escolar. Sendo assim, os dados obtidos pela pesquisa de campo e posteriormente analisados mostram que a situação escolar dos educandos do Piollin é apenas mais um reflexo da realidade educacional brasileira. Contudo, a defasagem aí constatada por si só não se constitui no único indicativo de qualidade e do nível de aprendizado escolar desses educandos, pois segundo relato da coordenadora pedagógica,

Muitos de nossos alunos são analfabetos, os meninos estão na quarta série da escola e são analfabetos. Chegam crianças analfabetas aqui o tempo todo, e a gente tem que dar conta de ensinar a ler e escrever, porque os meninos estão indo para a escola, passando de ano sem saber ler e escrever [...].

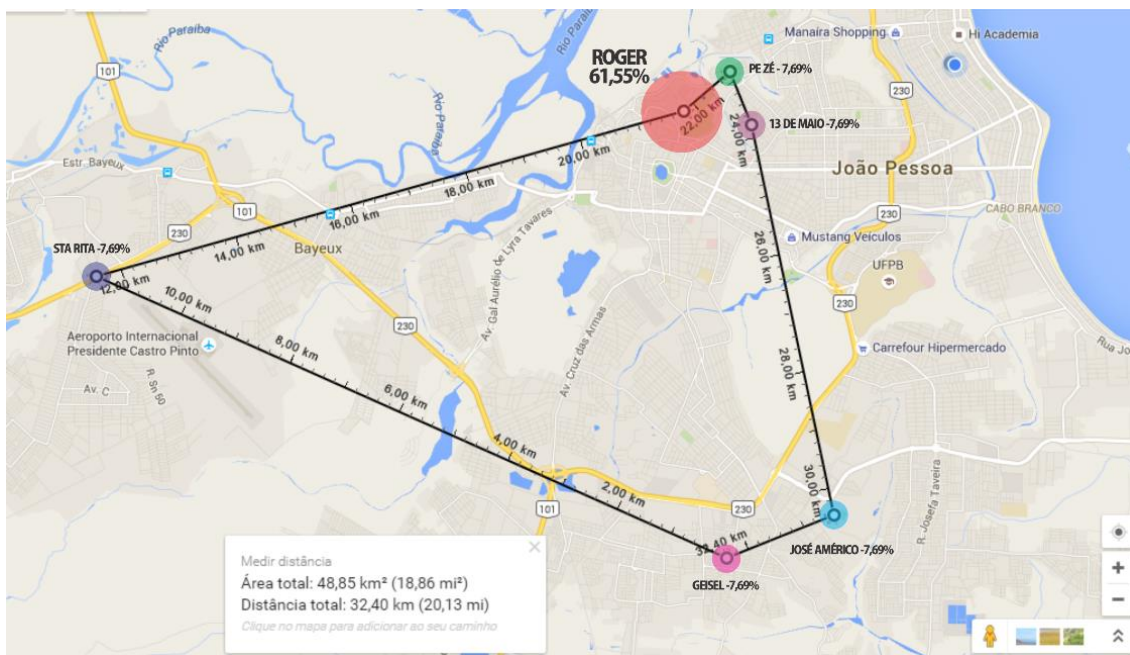
Diante desse quadro, vê-se que a situação de analfabetismo de parte dos educandos é claramente presente. Apesar do Centro acompanhar de uma forma mais próxima os educandos que possuem essa carência educacional, inclusive o analfabetismo, tal realidade produz dificuldades que são mais perceptíveis quando são realizadas atividades que exigem habilidades

de ler e escrever, pois diante dessa situação, muitos não poderão aproveitar adequadamente a proposta a que tais atividades se destinam. Em certa medida, tais dificuldades tornam-se obstáculos que podem não só prejudicar o andamento das atividades e o aprendizado dos ensinamentos previstos, mas também comprometer os objetivos almejados pela proposta pedagógica do Piollin.

Diante disso, percebe-se a importância da Gestão da Informação na medida em que tal processo é capaz de gerir estrategicamente a informação a um processo de transformação planejado capaz de modificar o pensamento do indivíduo e de seu meio social, por meio da produção do conhecimento. Nessa condução, a gestão aqui ocupa não só em forma de um planejamento estruturante e geral para o Piollin, mas como um instrumento que pode contribuir e amparar o processo educativo que se dá ali, como por exemplo, a carência educacional e as necessidades informacionais demandadas por essa dificuldade, ou seja, quais seriam as informações necessárias capazes de combater essa carência, como e onde poderiam ser buscadas e adquiridas, e de que forma essas informações poderiam ser utilizadas no aprimoramento educacional e numa melhor qualificação desses educandos. Evidentemente, o conhecimento das necessidades informacionais, suas fontes de busca e aquisição, por si só, não surtiriam efeito sem um uso planejado, adequado e eficaz da informação, e nesse sentido, a qualificação adequada daqueles que conduzem esse processo, além de fundamental, torna-se imprescindível. Essa observação é axiomática e serve para que seja perceptível a importância do ciclo gerencial da informação, tendo em vista que a necessidade de qualificação dos educandos e/ou dos educadores é também uma necessidade de informação.

Essas observações foram oportunamente necessárias para evidenciar de forma mais enfática o perfil dos educandos do Piollin, dadas as circunstâncias constatadas. Destarte, seguem abaixo os demais dados de perfil.

Quadro 5 – Bairro onde residem os educandos do Centro Piollin.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como é possível perceber no quadro 5, a grande maioria dos educandos do Piollin (61,55%) residem no bairro do Róger, próximo à sede do Centro Piollin; outros 15,38% residem em bairros vizinhos ao Centro, tais como o Padre Zé e o bairro Jardim Treze de Maio. Os demais residem nos bairros do José Américo (7,69%), Geisel (7,69%) e na Cidade de Santa Rita (7,69%), que é parte da região metropolitana da capital.

8.1.2 Perfis do Diretor, Coordenador pedagógico e Educadores

O atual diretor é um dos fundadores do Centro Piollin, é funcionário público federal e profissional de artes cênicas, atuando no meio artístico-cultural há mais de 40 anos. A coordenadora pedagógica é uma ex-aluna do Centro, além de possuir formação na área circense, também tem formação superior em Pedagogia. Do total dos educadores, dois possuem formação técnica em linguagem circense e outro possui formação superior em Teatro e atualmente curso o mestrado em Artes Cênicas da UFPB. O fato relevante é que todos os educadores, assim com a coordenadora pedagógica, são ex-alunos do Piollin, com exceção do Diretor do Centro.

8.2 ANÁLISE DAS CATEGORIAS

Neste capítulo são apresentados os dados coletados durante a aplicação da pesquisa de campo, assim como suas respectivas análises, estas agrupadas em seis categorias distintas. Como já foi mencionado, para as análises e para o uso das falas da população pesquisada no transcorrer do texto, foram suprimidos os nomes dos participantes como forma de preservar o sigilo e a identidade de cada um dos entrevistados. Para identificar as falas utilizou-se uma sequência de códigos escolhidos aleatoriamente. São eles: D (Diretor) e C (coordenadora pedagógica). No caso dos educadores e educandos, utilizaram-se respectivamente os códigos “E” para educadores e “EN” para educandos, ambos acrescidos de números para diferenciar cada um dos participantes desta população, por exemplo: E1, E2, etc., EN1, EN2, etc.

8.2.1 Categoria 1: Necessidades de informação

Essa categoria se destina a identificar e evidenciar as necessidades de informação no âmbito de atuação dos membros que compõem as oficinas permanentes do Centro Cultural Piollin. Além de identificar essas necessidades, a pesquisa conseguiu detectar alguns dos problemas que tais grupos costumam enfrentar, como também examinar as necessidades de informação necessárias para que as atividades das oficinas cumpram seus objetivos. Tais objetivos visam, além do ensino de técnicas cênicas e circenses, estimular o potencial expressivo e comunicativo de crianças, adolescentes e jovens, prioritariamente de setores populares, buscando o seu desenvolvimento pessoal e sua integração social por intermédio da educação e de atividades artístico-culturais.

Segundo Choo (2003), as necessidades de informação surgem de problemas, incertezas e ambiguidades. Tais situações brotam em decorrência de situações e experiências específicas decorrentes de uma variedade de fatores, que na maioria das vezes, estão relacionados não apenas às questões subjetivas, mas também à cultura organizacional, aos processos de realização de tarefas, ao cumprimento dos objetivos, às normas de funcionamento e a uma miríade de outros fatores.

Durante a criação de significado, uma variedade de informações é necessária para que se reduzam as ambiguidades contidas nas mensagens que indicam mudanças no ambiente. Sendo assim, é necessário encontrar informações capazes de fornecer respostas ou mesmo interpretações plausíveis, visando gerar a compreensão necessária para identificar as lacunas existentes no conhecimento.

Nesse sentido, e como já foi mencionado, para Barreto (1994), a informação, quando adequadamente assimilada, adquire a qualidade de um instrumento capaz de modificar o pensamento do indivíduo. Destarte, a informação atua como mediadora na produção do conhecimento e é entendida como sendo um conjunto de estruturas significantes com a capacidade de estimular o conhecimento para o indivíduo e para o grupo no qual está inserido.

Ainda de acordo com Choo (2003), a principal questão é saber administrar a ambiguidade, pois enquanto a incerteza se refere à falta de informações sobre um problema ou uma questão, a ambiguidade refere-se à falta de clareza sobre a informação disponibilizada, tendo em vista que a mesma informação é capaz de abrigar múltiplas interpretações, muitas destas conflitantes. A necessidade de informação obedece a três dimensões, uma dimensão cognitiva, outra emocional e, por último, uma dimensão situacional. No processo de criação de significado, a informação é construída na mente do indivíduo e seu uso deve ser acrescido de uma análise sobre como ele deve reconhecer suas inabilidades, e assim decidir agir ou compreender uma situação em que haja falta de informação, para então, iniciar a busca da informação que possa satisfazer essa necessidade.

Conhecer o comportamento que antecede e permeia uma necessidade de informação é, antes de tudo, fundamental para projetar um sentido mais coeso, coerente e planejado sobre as ações que procuram trabalhar a informação na perspectiva de uma educação para a cidadania, algo plenamente passível de ser alcançado por intermédio de um processo de gestão da informação, bem como das ações daí decorrentes.

Após levantados todos esses aspectos, é interessante ressaltar que, a consciência de uma necessidade de informação nem sempre desencadeia uma busca, o indivíduo pode decidir acolher ou desconsiderar o problema em questão. Porém, de acordo com Choo (2003), gradualmente o indivíduo vai formando uma opinião sobre a importância desse problema, sendo a partir daí capaz de perceber os vazios de informação que necessitam ser preenchidos, de modo a criar um conhecimento ou permitir uma ação. O autor prossegue afirmando que, tanto o acolhimento quanto a desconsideração dependem de como o indivíduo percebe a importância do problema e o seu conhecimento sobre o assunto. “Se optar pela aceitação, a pessoa então tenderá a entender e definir o problema, fixando seus limites, rotulando os principais conceitos e prevendo de que forma ou formato de informações são necessários (CHOO, 2003, p. 100)”. Desenvolvendo um direcionamento e antecipando como a informação poderá ser utilizada, o indivíduo estará preparado para iniciar a busca.

No Centro Piollin, as necessidades de informação obedecem a duas situações específicas, uma nascida das ações pedagógicas, voltadas para a consecução das oficinas

conduzidas pela equipe pedagógica (coordenadora e educadores), e outra, que emerge da experiência individual vivenciada por cada um dos educandos, ou seja, surgem decorrentes de situações e dos estímulos produzidos pelas atividades que cada um destes desempenha individualmente nas duas oficinas atualmente ofertadas pelo Centro. O que deve se evidenciar é que, tanto a equipe pedagógica quanto os educandos, possuem necessidades de informação específicas, muitas vezes distintas e que surgem de situações nem sempre coincidentes.

Nas oficinas do Piollin, as situações em que há necessidade de informação podem ser descritas pela natureza das atividades conduzidas e ministradas em tais oficinas, principalmente no que diz respeito àqueles valores que vão além das atividades práticas em si, e que estabelecem os critérios pelos quais é possível julgar a importância de uma informação para determinada situação. Tais valores dizem respeito ao que subjaz a prática de tais oficinas, que estão voltadas intrinsecamente para o exercício da cidadania e para promover uma transformação na vida dessas pessoas. Dessa forma, procurou-se levantar a natureza dessas atividades e de que forma elas se integram aos objetivos finais das oficinas.

As oficinas possuem um conteúdo artístico-cultural desenvolvendo atividades pedagógicas e lúdicas na área de circo e teatro. No circo, os educandos praticam acrobacias de solo, malabares, trapézio, tecido e lira, já no teatro são realizados jogos lúdicos, encenações de improvisos, leitura de textos e produções teatrais. Apesar de abordarem diversas atividades ocupacionais de teor artístico, as oficinas procuram incluir temas e sugerir direcionamentos educativos que vão além desse universo lúdico. Tal situação pôde ser percebida na pesquisa de campo, a partir da seguinte fala de (D): “o principal objetivo é desenvolver o cidadão, desenvolver a pessoa, para que ele encontre, assim como nós, um sentido para sua existência. Se ele vai seguir a carreira artística, não se sabe, porque a gente não está desenvolvendo propriamente isso”. O entrevistado se refere ao fato de que o objetivo do Piollin não é somente a formação profissional artística, apesar de alguns educandos conseguirem enveredar por esse caminho. No decorrer da sua fala, percebem-se, ainda, pronunciamentos a esse respeito, quando (D) diz que, “a gente quer desenvolver a capacidade de expressão para que ele, como ser humano e cidadão, seja uma pessoa melhor, tenha mais oportunidades, com mais capacidade de se relacionar [...]”.

Em mais de uma oportunidade, pôde-se perceber que os objetivos a que se pretendem tais oficinas, não se limitam apenas às atividades técnicas e lúdicas do circo ou do teatro, mas possuem a clara intenção de propor algo muito mais abrangente, visando contemplar o indivíduo enquanto cidadão, trabalhando o seu convívio em grupo e sua relação com a sociedade. Segundo o relato de (C), “todas as atividades têm cunho social. Elas partem de um

tema gerador, por exemplo, se a gente quer discutir família, sociedade de forma geral, então na aula de teatro, a professora utiliza metodologicamente atividades que envolvam e discutam esses temas”. Essa concepção também é perceptível na fala de (E1), quando este afirma que, “a gente tem um sistema que se chama circuito temático que busca trazer temas que estão envolvidos no nosso dia-a-dia, porém, nosso objetivo maior vai além da técnica, é o círculo social”.

Nesse contexto, as atividades desenvolvidas tornam-se meios para a obtenção dos objetivos almejados pelas oficinas do Centro, e não fins, como uma leitura apressada poderia sugerir. A condução das atividades por meio de um eixo temático capaz de envolver, por exemplo, a educação para a cidadania permite não só uma interação mais profícua entre os educandos, mas também estimula de forma colaborativa a troca de experiências tácitas, como é possível perceber na fala do educando (EN6), quando este relata sua experiência na oficina de teatro: “o teatro trabalha muito a forma da pessoa agir, a interação com a vida, com as pessoas e com o grupo”. A autodisciplina pode ser considerada um dos resultados desse esforço, isso é evidenciado a partir de um dos trechos da fala de (E11), onde ele afirma que, “a gente precisa de autocontrole, autoconfiança, resistência, foco e concentração”.

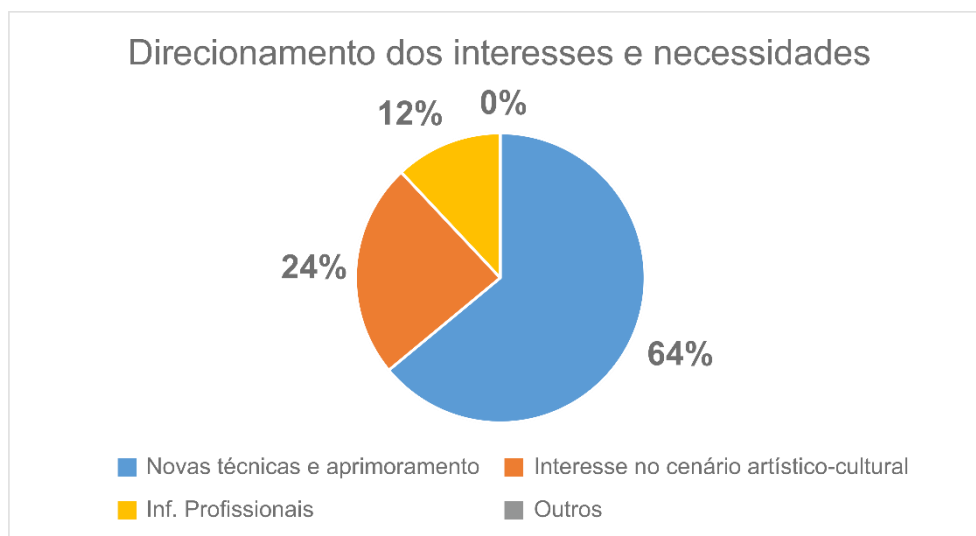
Nesse sentido, o Piollin busca, através de suas oficinas, estimular uma mudança de comportamento nos educandos, fazendo com que estes se percebam como indivíduos participantes de uma coletividade, sendo eles capazes de buscar seus direitos, sua liberdade, melhores garantias individuais e coletivas, ou seja, indo além do ensino de técnicas e de atividades lúdicas, para contribuir de forma mais ampla com uma formação cidadã, assim como foi observado nas descrições acima e que também pode ser visto na fala de (E3), quando diz que, “trabalhamos no Centro Cultural a perspectiva de formação cidadã, de utilizar o teatro como ferramenta de diálogo, de desenvolvimento do senso crítico, da autonomia, do protagonismo”.

Nesse contexto, assim como já foi dito, as necessidades de informação surgem de situações e dos estímulos das atividades desenvolvidas nas oficinas, ou seja, surgem em decorrência dessas atividades, dos questionamentos que daí emergem, da forma como essas atividades são conduzidas, do interesse pessoal e coletivo dos seus participantes e da forma como cada um dos educandos tem acesso aos ensinamentos. Contudo, as necessidades de informação não nascem plenamente formadas, mas ascendem e evoluem com o tempo, ou seja, “o indivíduo pode ter uma vaga sensação de intranquilidade, uma preocupação ou inadequação em seu conhecimento” (CHOO, 2003, p. 100). Nesse momento, o indivíduo torna-se bem mais suscetível às informações sobre essa questão, ou seja, sua atenção seletiva volta-se para as

informações que estão relacionadas aos motivos de sua inquietação e dos estímulos que podem desencadear uma necessidade de informação.

Com esse entendimento, procurou-se identificar em quais direções estão apontadas as necessidades de informação decorrentes das atividades realizadas pelos educandos e conduzidas pela equipe pedagógica (coordenação e educadores). Esses direcionamentos foram compilados no gráfico 5 a seguir:

Gráfico 5 – Principais direcionamentos de necessidades dos educandos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

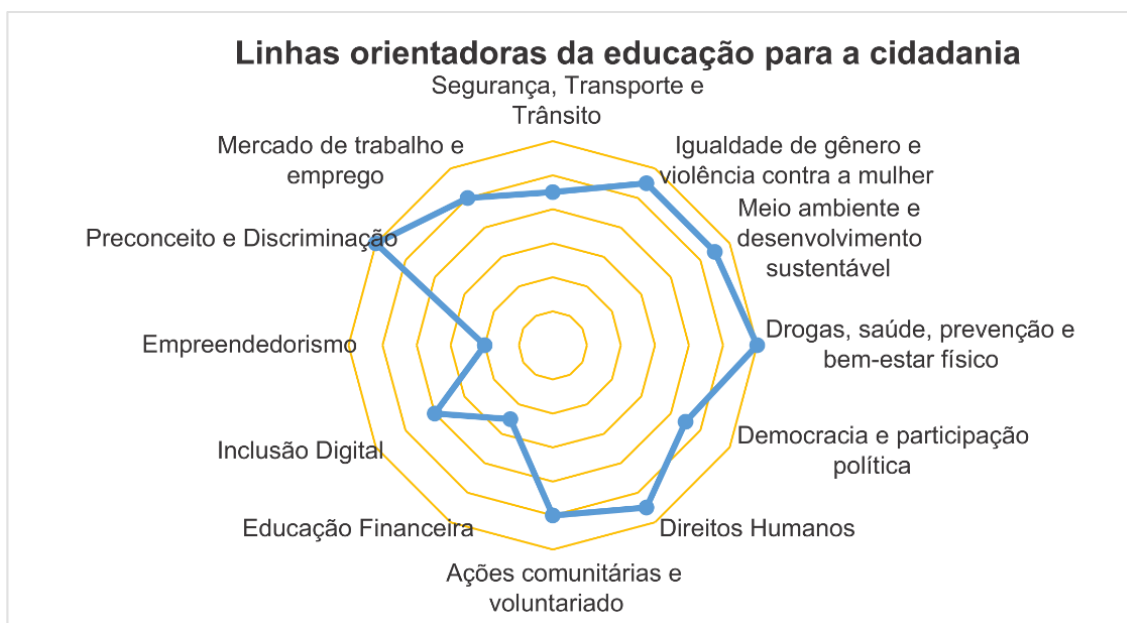
Taylor (1968 *apud* CHOO 2003), ressalta que a necessidade de informação passa por quatro níveis, a saber: o nível visceral, o consciente, o formalizado e o adaptado. No nível formalizado, que é o caso observado no gráfico 5, diz que o indivíduo já é capaz de realizar uma descrição racionalizada e explicitada da necessidade de informação, como por exemplo, expressando-se por intermédio de uma pergunta ou tópico. Dessa forma, as necessidades de informação mais recorrentes dos educandos se direcionam ou estão relacionadas, principalmente, à busca de novas técnicas e no aprimoramento daquelas já dominadas (64%), já no que concerne ao cenário artístico-cultural local, 24% dos educandos manifestaram interesse e, no que concerne à profissionalização artística, 12% do total se manifestou preferencialmente a este tema.

Já para a equipe pedagógica (coordenação e educadores), os interesses e necessidades de informação estão relacionadas e direcionadas para o planejamento das oficinas e de suas atividades, contemplando assim aquelas informações que vão contribuir para a elaboração e desenvolvimento das atividades lúdicas, incluindo-se aí o ensino de técnicas e a realização de

um aprendizado a partir de atividades práticas, sempre de forma coletiva. Esses direcionamentos permeiam aquilo que eles denominam de “ciclos temáticos” e que fornecem as diretrizes para a consecução das oficinas dentro da proposta pedagógica do Piollin. Essas são observações que podem ser referendadas por (C), quando esta descreve como é realizado o planejamento das atividades: “a gente tem encontros pedagógicos toda semana, então, o educador vai junto comigo escrever o planejamento da próxima semana, a partir da experiência da semana anterior”. Nesses encontros são discutidos basicamente os conteúdos e as informações necessárias para se trabalhar os temas escolhidos, assim como mencionado por (E1), quando este diz que, “a gente sempre trabalha com um tema gerador e vê uma forma de se trabalhar durante as aulas”. Ainda de acordo com (C), “são nos encontros pedagógicos semanais que tudo isso é feito [...] é onde a gente vai aliar os conhecimentos específicos com as outras coisas que a gente está tentando trabalhar”. Em sua fala, a entrevistada se refere à possibilidade de alinhar as atividades e os conhecimentos específicos da área de teatro e circo, com temas de cunho social e educativo.

Já no que se refere à natureza social e educativa das oficinas (ressaltando-se aqui a educação para a cidadania), a pesquisa procurou levantar de que forma e sob quais aspectos essas dimensões são exploradas. Para tanto, utilizou-se, por intermédio dos instrumentos de coleta de dados, temas-chave capazes de representar essas dimensões e que pudessem também gerar correlações com os temas trabalhados nas oficinas. Tais temas-chave são, na verdade, linhas orientadoras que sustentam o processo de educação para a cidadania. Instituições como o Centro Piollin constituem um importante contexto para a aprendizagem e o exercício da cidadania, algo que é refletido a partir de preocupações transversais à sociedade, e que envolvem diferentes dimensões da educação para a cidadania. Tais dimensões puderam ser percebidas durante o trabalho de campo. Dessa forma, chegou-se aos seguintes dados, apresentados a seguir:

Gráfico 6 – Linhas orientadoras da educação para a cidadania (educandos).



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

No gráfico 6, as linhas orientadoras mais mencionadas pelos educandos são aquelas que se aproximam da borda do círculo, ou seja, quanto maior o número de citações sobre cada tema, mais os pontos se aproximam da borda externa do círculo. Destes, os mais citados, pela ordem, são: Preconceito e Discriminação (12); Drogas, saúde, prevenção e bem-estar físico (12); Igualdade de gênero e violência contra a mulher (11); Meio ambiente e desenvolvimento sustentável (11); Direitos Humanos (11); Ações comunitárias e voluntariado (10); Mercado de trabalho e emprego (10); Democracia e participação política (9); Inclusão Digital (8); Educação Financeira (5) e Empreendedorismo (4). De acordo com os educandos, todos os temas citados foram de alguma forma trabalhados pelo Centro.

Nesse aspecto, a cidadania é concebida a partir de um processo que envolve a participação coletiva, exigindo reflexão, análise e intervenção na realidade a partir de problemas vivenciados por um grupo social. Destarte, a educação para a cidadania deve passar pela interação social e pela tomada de consciência dos indivíduos, visando sempre a transformação da realidade social. Assim, as necessidades de informação, nesse contexto, concorrem nomeadamente para as ações que procuram promover uma educação cidadã para os jovens educandos do Centro Piollin a partir das oficinas que ali são oferecidas.

Dessa maneira, quando perguntado aos educandos de que forma esses temas são abordados, obtiveram-se os seguintes depoimentos que estão expostos no quadro 6, a seguir:

Quadro 6 – Depoimentos sobre como são trabalhadas as linhas orientadoras.

(EN1)	A gente tem o “Boa Tarde” onde todo mundo se reúne para debater essas questões, realizar atividades e têm palestras que são feitas aqui para tratar desses contextos [...]
(EN2)	Esses temas são trabalhados através dos professores, dos psicólogos, dos assistentes sociais, trazendo mais para a realidade do bairro [...]
(EN4)	No “Boa Tarde” a gente se junta para discutir sobre um tema, tipo, a violência contra a mulher, aí a gente discute sobre o tema, fala o que acha e cada um dá sua opinião [...]
(EN7)	No começo das aulas tem o “Boa Tarde”, onde a gente se reúne para falar dessas coisas, aí tem vídeos, documentários e outras coisas [...]
(EN10)	Através de filmes, slides, palestras e uma roda de conversa bem demorada [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como se pode perceber, essas linhas de orientação podem assumir uma variedade de formas, evidentemente todas elas procuram estar em conformidade com as dinâmicas adotadas pelo Centro, visando o objetivo precípua das oficinas ali oferecidas que é, antes de mais nada, a de promover a educação para a cidadania. Fato que pode ser percebido no trecho de (E2), quando esta explica como as linhas orientadoras são trabalhadas nas oficinas: “os temas são trabalhados sempre na forma de circuitos temáticos, os alunos participam de atividades específicas, tais como palestras, assistem vídeos, filmes, e são feitos jogos e debates entre eles sobre o tema decorrido”.

Sendo assim, percebe-se, por meio das informações apresentadas e discutidas acima, as necessidades de informação provenientes das oficinas desenvolvidas pelo Centro Cultural Piollin.

8.2.2 Categoria 2: Busca e Aquisição da informação

Esta categoria procurou identificar os procedimentos de busca e aquisição, bem como as fontes de informações utilizadas e que auxiliam os educandos na prática das atividades cotidianas do Centro, como também no auxílio e na condução das ações e do conteúdo programático das oficinas do Piollin.

De acordo com Choo (2003), buscar informação é uma necessidade e faz parte de um processo no qual o indivíduo envolve-se decididamente na busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento. Como parte de uma atividade social, a busca da informação é o meio pelo qual o indivíduo atribui importância a esta, que se tornará útil para ele ou para o grupo do qual faz parte. Cada busca atende a certas particularidades individuais e impreterivelmente depende do conhecimento que o indivíduo possui das fontes, de suas experiências passadas e assim por diante.

A disponibilidade e acessibilidade da informação são influenciadas por muitos aspectos institucionais, em especial pela estrutura organizacional que regula o fluxo de informações e os sistemas de incentivo que atribuem prioridades à consecução de certos objetivos e informações, ou seja, a busca está relacionada a uma hierarquia de fontes de informação, que é ordenada pela proximidade em relação a um problema ou a seus sintomas, e pelas características das fontes, como sua credibilidade ou acessibilidade (CHOO, 2003).

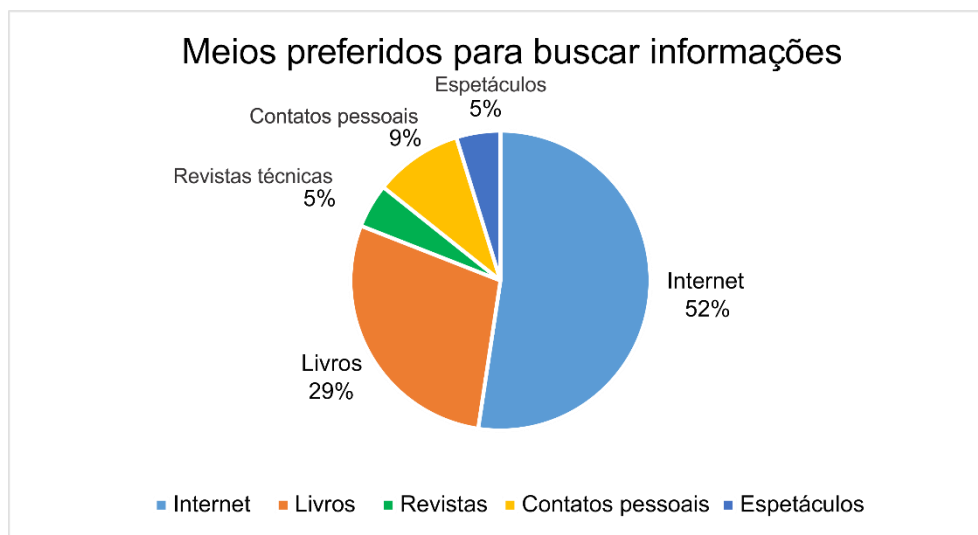
Taylor (1968 *apud* CHOO 2003), afirma que cada ambiente de uso da informação tem um tipo diferente de problema, esse problema é gerado por suas características particulares e pelo tipo de atividade ali realizada, pela ocupação ou estilo de vida do indivíduo. É o que em grande parte direciona o processo de busca de informação dos educandos e da equipe pedagógica do Centro. Buscar informação é aumentar a clareza e a qualidade da informação sobre situações ambíguas.

Portanto, a busca de informação é fruto das preferências individuais, dos valores institucionais e dos atributos da situação de uso informação. A busca de informação é uma atividade motivada por problemas: começa quando se percebe um problema, assim como visto na categoria de necessidades de informação, e reconhece que ele exige decisão e ação. Na realidade do Piollin, a busca de informação deve fazer parte de um processo permanente de aprendizagem, que deve ser o principal ativo na construção de uma educação cidadã.

A pesquisa revelou que, durante o processo de busca, os educandos do Piollin obtêm informações de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais geralmente estão relacionadas aos próprios colegas do Centro ou a contatos pessoais, e podem ser assim consideradas, na medida em que se percebe que entre eles é mantido um fluxo constante de troca de informações e de conteúdos relacionados às atividades ali praticadas. Já as fontes formais são provenientes do próprio Centro, das atividades e do conteúdo programático presente na proposta pedagógica das oficinas. Tais fontes também são representadas pelos educadores, pela coordenadora pedagógica e pelos demais facilitadores do Centro. Essa observação é percebida através da fala de (D), quando este afirma que o Piollin possui uma ação voltada para permitir que os educandos tenham acesso a tipos variados de informações, diz ele: “nós temos uma ação de acesso às produções, que a gente chama de acesso às produções artísticas, aos espetáculos, a visitas em exposições, isso é uma forma de você ver coisas de fora”. O diretor (D) também afirma que são vários os eventos e encontros realizados fora do Piollin, onde é possível viabilizar a participação dos educandos e da equipe pedagógica, para que estes possam ter acesso participando como espectadores e conhecendo as atividades ali desenvolvidas. “Por exemplo, o circo de Soleil [...] estabelece uma parceria com várias escolas

que trabalham com o chamado circo social, que é o nosso caso [...] em Recife teve um espetáculo e a gente levou os alunos para conhecer”.

Gráfico 7 – Meios preferidos para buscar informações (educandos).



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como é possível perceber através do gráfico 7, 52% dos educandos afirmaram preferir a internet como principal meio para buscar informações, utilizando tanto fontes informais (perfis de redes sociais, vídeos e *blogs*), como fontes formais, como a *sites* de outras instituições, textos, bem como conteúdos indicados pelos educadores. Em seguida tem-se que, 29% escolheram os livros relacionados às atividades das oficinas como principal meio de busca; outros 9% mencionaram o contato presencial com pessoas do meio artístico como fontes, e por fim, 5% optaram pelas revistas técnicas encontradas no próprio Centro e outros 5% citaram a participação em espetáculos externos como fonte de informação.

De acordo com Choo (2003), um grande número de critérios pode influenciar o uso de uma ou outra fonte de informação. Nesse sentido, muitos dos educandos mostraram preferir o uso de fontes locais ou aquelas que estejam de certo modo mais acessíveis, como por exemplo, as fontes advindas da internet, como vídeos, *sites* e perfis de redes sociais, o que não implica dizer que tais fontes sejam necessariamente as melhores. Contudo, os indivíduos compartilham ideias e atitudes comuns sobre a natureza de suas atividades que, em certa medida, influenciam seu comportamento enquanto processo de busca da informação. Essas ideias e atitudes podem ser internalizadas de maneira formal, por meio de educação ou treinamento profissional, ou assimiladas informalmente, como por exemplo, quando o indivíduo participa e interage com um grupo, ou seja, quando ela passa a assimilar suas idiossincrasias. Nesse sentido, percebe-se

que, em relação aos educandos e à equipe pedagógica, a interação vivenciada por eles a partir das atividades desenvolvidas nas oficinas é um dos principais critérios que influenciam os seus processos de busca.

Em outro momento, quando questionados se havia estímulo por parte do Centro para que eles realizassem algum tipo de busca de informação, a grande maioria respondeu que sim. De acordo com (EN1), os educadores sempre procuram estimular a busca de informações, “eles sempre buscam estimular a gente, os educadores sempre estão: ‘ah, procura isso, caso você não entenda’”. Em outro relato, (EN11) destaca que há sim esse estímulo por parte do Piollin, diz ele: “o Centro sempre ofereceu esse estímulo”. Já (EN8) afirma que há também indicação de livros e leituras, “eles indicam livros sobre o circo, história do circo, e de teatro também”.

Em relação à equipe pedagógica, quando questionados sobre quais os meios preferíveis para realizarem pesquisas e buscarem informações, obteve-se os seguintes dados: de acordo com (E1), busca-se sempre informações, “na internet, livros e vídeos. A gente utiliza muitos vídeos, vê muitos vídeos, isso facilita muito para a gente”. Para (E3), geralmente são utilizados, “livros, internet e oficinas que participo, etc.”. Já para (E2) não há meios preferíveis e afirma utilizar “todos os meios possíveis para buscar informações”.

Quando questionados se o Centro procura estimular ao direcionamento de fontes de informação externa, como por exemplo, palestras, cursos e oficinas, os educadores responderam com os seguintes depoimentos. “Sim, já tive a oportunidade de participar de várias ações externas, de formação e troca artística” (E3). Quanto a este mesmo questionamento, a coordenadora pedagógica é taxativa ao afirmar que todos os seus conhecimentos artísticos adquiridos externamente foram proporcionados por intermédio do Piollin, ou seja, cursos e oficinas ministradas em outros espaços. Essa afirmação pode ser percebida quando (C) relata que, “tem sim, de tudo que está se passando na cidade, de espetáculos a cursos [...] teve um tempo que a gente teve uma assessoria de comunicação, ela tinha esse papel, tanto de divulgar nosso trabalho, quanto de buscar tudo no mundo, cursos e etc.”. Já em relação a (E1), este afirma que, “sim, a gente está sempre buscando informações para trazer bagagem para cá, também pelo estímulo, mas cada educador tem essa necessidade também, a gente tem essa iniciativa e induz as pessoas também a buscar”.

Ainda em relação à busca de informação, perguntou-se tanto aos educandos quanto a equipe pedagógica se estes encontram alguma dificuldade em seu processo de busca. Nesse aspecto a pesquisa de campo obteve o conjunto de depoimentos relatados no quadro 7, a seguir.

Quadro 7 – Depoimentos sobre as principais dificuldades na busca de informação.

(EN5)	A internet é ruim, lá em casa a internet as vezes não pega [...]
(EN6)	Saber qual o material correto, porque tem muito material que não é adequado [...]
(EN10)	Falta de acesso à internet [...]
(D)	Em relação aos educandos sim. São várias as dificuldades. O aspecto da leitura, a falta do hábito e escrita, talvez sejam as principais dificuldades [...]
(C)	Sempre, porque não é um hábito, nós não somos educados mesmo para pesquisa, por isso que é importante ter uma bibliotecária, porque que ela estimular mais [...]
(E2)	Não, pois lá existe um bom acervo de livros sobre as atividades realizadas lá [...]
(E3)	Creio que os educandos tenham dificuldade sim, por uma questão que está presente em toda a sociedade atual, não somos educados para ler. A geração atual está cada vez mais distante das leituras [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Diante do que é exposto no quadro 7, percebeu-se que as principais dificuldades apontadas pelos educandos são a falta de acesso à internet e a dificuldade de encontrar, por meio de suas pesquisas, conteúdos adequados e condizentes aos temas pesquisados, já para a equipe pedagógica, a principal dificuldade percebida em relação aos educandos é a falta do hábito de leitura.

Como foi visto, os principais meios de busca de informação identificados e utilizados pelos educandos e pela a equipe pedagógica foram a internet, os livros e revistas com literatura relacionada às atividades, os eventos artísticos-culturais locais e os contatos com pessoas do meio artístico. Esses meios de busca dão acesso a vários tipos de fontes informação, como por exemplo, aquelas provenientes do próprio Centro e que são representadas pelos educadores e demais facilitadores. Outras fontes são representadas pelos espetáculos artísticos externos, perfis de mídias sociais, vídeos, *blogs* e sites relacionados às atividades realizadas nas oficinas.

8.2.3 Categoria 3: Organização e armazenamento da informação

De acordo com Choo (2003), o processo de busca da informação cessa quando o indivíduo encontra informações que são suficientemente satisfatórias para atender a uma necessidade. A partir daí, o indivíduo reúne as principais evidências necessárias para levar a cabo uma ação ou a resolução de um problema. Dessa forma, satisfazer uma necessidade, então, seria armazenar a informação que responde ao que se pergunta.

Nesse sentido, uma parte da informação que é buscada e adquirida pode ser fisicamente armazenada em uma variedade de dispositivos, como por exemplo, arquivos, banco de dados ou outros sistemas de informação. Tal armazenamento é fundamental para se promover não só o compartilhamento, mas também para facilitar a sua recuperação. O modo como a informação

é armazenada reflete como uma organização percebe e representa seu ambiente, ou seja, como ela pode representar seus relacionamentos, acompanhar suas transações e avaliar o seu desempenho.

Ainda de acordo com Choo (2003), a informação armazenada é um componente importante e serve à memória da organização. “A informação é recuperada para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como para responder a perguntas, interpretar situações ou resolver problemas” (Choo, 2003, p. 409). Durante a pesquisa de campo, percebeu-se que no Centro Piollin, uma das principais formas de armazenar informações é realizada por intermédio de suas avaliações semestrais, realizadas sempre no final dos semestres e direcionadas aos educandos. Tais avaliações procuram levantar questionamentos, dúvidas e opiniões acerca das atividades que foram desenvolvidas naquele período. O Centro utiliza diversas metodologias que procuram estimular os educandos a expressarem suas principais opiniões. O pesquisador, em uma de suas idas a campo, teve a oportunidade de presenciar uma dessas avaliações e acompanhar a dinâmica que foi ali aplicada. Tratava-se de uma “roda de conversa” onde todos os educandos participavam expressando suas opiniões e avaliando as atividades realizadas nas oficinas. A avaliação foi conduzida pela coordenadora pedagógica e por um dos educadores que registrou em um diário todas as opiniões e avaliações advindas dos educandos.

Contudo, visando obter maior precisão nesse processo avaliativo foi questionado, tanto para os educandos quanto para a equipe pedagógica, como eram realizadas tais avaliações. Nesse sentido, obteve-se os seguintes depoimentos, todos dispostos no quadro 8.

Quadro 8 – Depoimentos sobre o processo de avaliação do Piollin.

(D)	Esse trabalho é feito cotidianamente na roda no “Boa Tarde”, uma conversa preliminar que é feita com todos os educadores, educandos e colaboradores antes do início das oficinas, mas, principalmente o planejamento e a avaliação final que são feitos em cada semestre com os educandos [...]
(C)	Três anos consecutivos a gente trabalhou com o “que pena, que bom e que tal”. [...] a gente fez um quadro aqui com a ajuda de um psicólogo que era assim, “liberte-me da brancura”, e nesse quadro você escrevia o que quisesse, dele surgiram coisas relevantes [...] e eles escrevendo eles se sentiam mais livres, porque quando é só discussão, o que não gosta de falar não vai ter coragem de argumentar [...] em 2014 a gente fez umas caixinhas e espalhou pelo Piollin, o tema era “Sentiu naquele dia”, os educandos podiam dar sua opinião a qualquer momento, dia e hora, pois essa era ideia. Depois abria-se a caixa e fazia-se uma grande planilha com todas as opiniões, e aí a gente já usava isso no planejamento do ano seguinte [...]
(E1)	A gente sempre faz no final de cada semestre, busca uma metodologia mais prazerosa, faz um jogo e divide eles em grupos, onde eles vão discutir e a gente lança algumas perguntas, coloca algumas coisas para eles fazerem, depois a gente traz tudo para a roda final, discute e avalia, e a gente guarda as informações para poder, pela avaliação, melhorar as coisas [...]
(E3)	Temos o encontro de experimentação cultural, nossa mostra de atividades desenvolvidas nas oficinas, e também temos espaços para avaliação destas atividades juntos com os educandos [...]

(EN1)	No intervalo do primeiro semestre para o segundo, eles elaboraram um questionário para a gente, e a gente vai escrever o que achou, o que pode melhorar [...]
(EN4)	No final quando todo mundo se junta aí faz tipo uma avaliação dizendo o que foi bom e o que foi ruim [...]
(EN6)	Eles reúnem e vêem o seu desempenho, como melhorar, etc. [...]
(EN7)	Eles fizeram um caixa de sugestão e perguntaram o que foi bom, o que achou ruim e o que queria para o próximo ano, aí a gente anotava depois lia, aí eles iam ver o que podia melhorar, o que não poderia melhorar e o porquê não podia melhorar [...]
(EN8)	Como se fosse um “lavar roupa suja”, uma discussão, botar em pauta alguns pontos e a gente discutia os principais pontos com todo mundo junto, professores e alunos [...]
(EN10)	De seis em seis meses a gente faz uma avaliação e chama todo mundo, aí coloca os dados positivos e os negativos, o que foi bom e o que foi ruim, aí na conversa anota num papel [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como é possível perceber nos depoimentos do quadro 8, e de acordo com Choo (2003), a recuperação de interpretações passadas é uma das formas utilizadas pelo Centro para dar significado a uma experiência atual, ou seja, as informações e interpretações armazenadas assumem a forma de registros ou mapas causais que podem ser conservados pelos indivíduos mentalmente ou por intermédio de registros físicos. Quando necessário, esses indivíduos podem invocar essas interpretações em forma de mapas retrospectivos, histórias ou por meio de uma narrativa, permitindo assim que situações e fatos anteriores possam ser vivenciados novamente. No caso do Piollin, todas as informações colhidas nessas avaliações são armazenadas para dar suporte a um futuro planejamento das atividades. Desse modo, percebe-se que as opiniões e sugestões produzidas por meio dessas avaliações são informações que funcionam não apenas como instrumento de memória, mas como um símbolo de um aprendizado tácito vivenciado pelos educandos, educadores e todos os demais facilitadores das oficinas do Piollin.

Dessa forma, e ainda de acordo com Choo (2003, p. 410), “a organização, o armazenamento e a recuperação de dados textuais, pictóricos, sonoros e sob outras formas não estruturadas”, representam não só a memória, mas também meios e fontes de informação importantes para a gestão da informação no Centro Piollin. Para as oficinas também vão estar armazenadas as informações direcionadas ao planejamento e à elaboração das atividades, assim como foi visto na categoria de necessidades de informação, e que reestruturaram o conteúdo juntamente com essas avaliações.

8.2.4 Categoria 4: Produtos e serviços de informação

Esta categoria procurou identificar quais os produtos e serviços de informação que são utilizados e desenvolvidos pelo Piollin. Tais produtos e serviços dão suporte às ações e atividades desenvolvidas pelo Centro e estabelecem os instrumentos formais adotados capazes de agregar valor à informação, de modo que esta, quando ali disponibilizada, seja melhor aproveitada por seus usuários.

Uma das atribuições da gestão da informação é garantir que as necessidades de informação dos indivíduos participantes de uma organização sejam atendidas por intermédio do uso de produtos e serviços de informação. De acordo com Choo (2003, p. 412), “os usuários desejam informações não apenas para responder a perguntas, mas também para gerar ações que resolvam os problemas”, ou seja, eles desejam saber quais fatores estão provocando alterações em seus ambientes, ao mesmo tempo em que também necessitam conhecer soluções que atendam de modo satisfatório os seus problemas. “Passar de respostas a soluções significa passar de uma orientação voltada para o tema, o assunto, na qual informações sobre um determinado assunto é objetivo o suficiente, para uma orientação voltada para a ação” (CHOO, 2003, p. 412).

Dessa forma, a pesquisa identificou os principais produtos e serviços desenvolvidos e ou utilizados pelo Centro. Entre os principais produtos de informação estão o quadro de avisos utilizado para alguns comunicados, mas também para divulgar espetáculos e outras atividades artísticas externas ao Centro; entre os outros produtos estão vídeos e livros com literatura específica sobre circo e teatro. Já quanto aos serviços, os que possuem maior destaque são o “Boa Tarde”, que consiste numa roda de discussão onde os educadores falam sobre as atividades que serão realizadas no dia e os educandos têm a possibilidade de dialogar sobre questões relativas a essas atividades, expressando suas opiniões, fazendo sugestões e esclarecendo dúvidas. Complementando tais serviços, há uma biblioteca, que possui um extenso acervo de livros e revistas da área de circo e teatro, além de outros gêneros literários. Por último, tem-se o uso das mídias sociais (*Facebook* e *WhatsApp*), algo bastante recorrente na troca de informações sobre as atividades das oficinas, como também para realizar os comunicados do Centro que se fazem necessários.

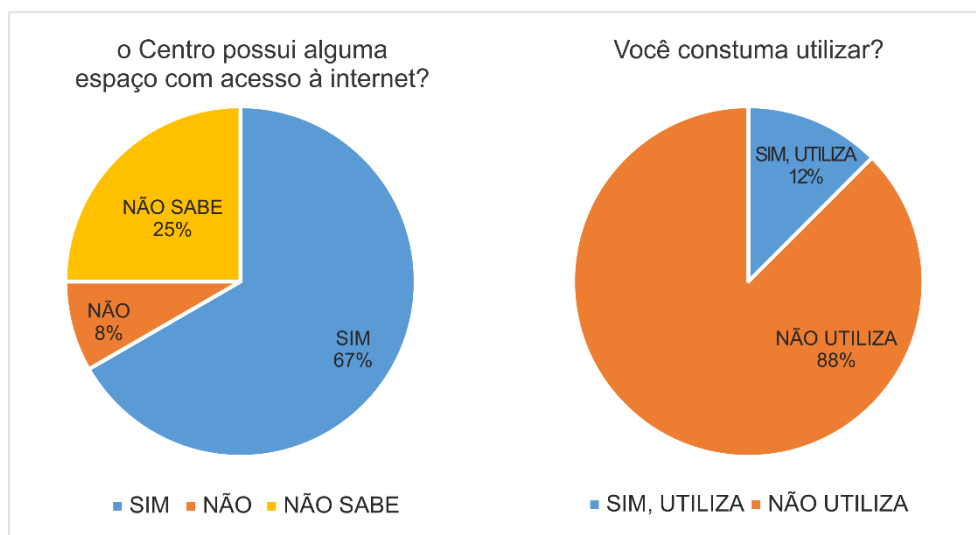
Contudo, no caso específico da biblioteca, constatou-se que atualmente ela vem funcionando parcialmente, pois de acordo com o que foi observado, a falta de recursos financeiros impossibilitou a contratação de um profissional bibliotecário para gerir o espaço, assim como acontecia em anos anteriores a esta pesquisa. Enquanto ativa e contando com uma

bibliotecária, o espaço servia para estimular a leitura dos educandos e para dar suporte às atividades realizadas nas oficinas. É possível referendar tal situação a partir de alguns dos depoimentos dos educandos. “A gente tem uma biblioteca que tem bastante material, apesar de estar um pouco acessível agora nesse momento, acredito que o Centro esteja sem um profissional” (EN2). Em outro depoimento (EN10) afirma que, “temos a biblioteca, mas não está funcionando por enquanto”. Destarte, percebeu-se que em decorrência desse funcionamento parcial da biblioteca, o livro não figura como um dos principais produtos de informação utilizados pelos educandos.

Tal situação mostra que os produtos de informação da biblioteca não estão abertos e disponíveis a qualquer momento para os educandos, estes somente são utilizados quando os educadores resgatam o material para trabalhá-los especificamente em determinadas atividades, ou então quando os educandos solicitam o uso de determinado título de livro. Dessa forma, tal deficiência faz com que este produto de informação esteja comprometido no que diz respeito ao seu potencial de uso, tendo em vista que o objetivo da biblioteca é antes de mais nada, o de permitir o contínuo acesso à busca de informação.

Dando seguimento, aos educandos também foi perguntado se no Piollin havia algum espaço que disponibilizasse acesso à internet e se estes costumavam utilizá-lo. Em resposta, obteve-se os dados apresentados no gráfico 8, abaixo.

Gráfico 8 – Acesso e uso da internet.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como é visto no gráfico acima, 67% afirmaram que o Piollin possui um espaço com acesso à internet, outros 25% declararam não saber se havia internet e apenas 8% responderam

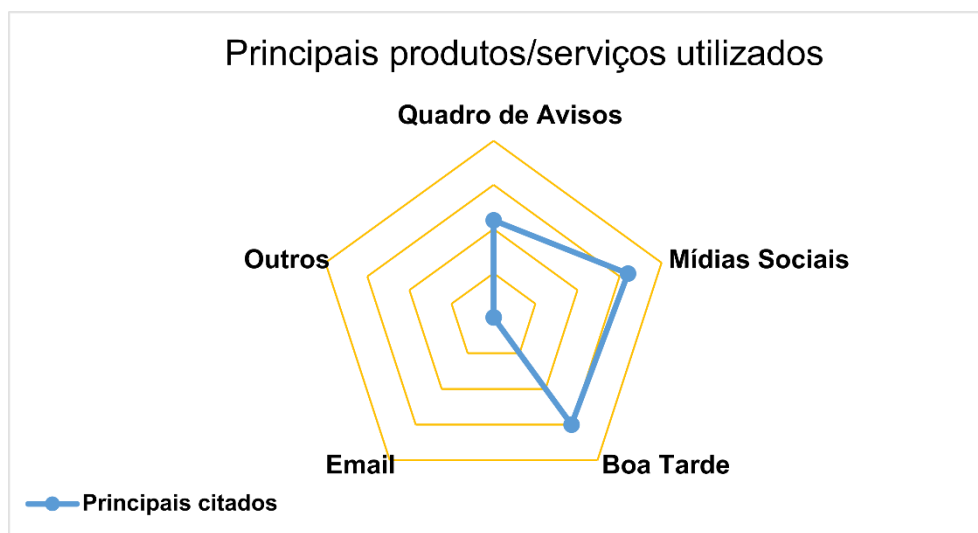
não saber se o Centro possuía algum espaço com acesso à internet. Dos educandos que afirmaram conhecer a existência de um espaço com acesso à internet, apenas 12% afirmaram que o utilizam, enquanto 88% responderam que não fazem uso desse espaço. Nesse sentido, é interessante ressaltar que, a não utilização do espaço com acesso à internet por parte dos educandos, se dá pelo fato de que a internet atualmente está restrita apenas às atividades administrativas.

Outro aspecto relevante é que, por intermédio da pesquisa de campo, descobriu-se que o Centro, por algum tempo, fez parte do projeto “Estação Digital” da prefeitura de João Pessoa – PB. Esse projeto disponibilizava um laboratório de informática e acesso à internet para os educandos no próprio Piollin. Segundo Oliveira (2014, p. 54), trata-se na verdade do projeto “Telecentros de Informação e Educação”, de iniciativa Secretaria Executiva de Ciência e Tecnologia de João Pessoa-PB (SECITEC), em parceria com a Secretaria de Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e também com o Ministério das Comunicações. Ainda de acordo com a autora, “o objetivo do projeto é o combate à exclusão digital, propiciando o acesso da população às Tecnologias da Informação e da Comunicação”. Contudo, esse espaço também está desativado, assim como relata (C), quando esta afirma que, “a gente tinha a Estação Digital, tinha *wifi*, aí tinha acesso à internet [...] hoje em dia a gente tem na administração, mas assim, nem todo mundo tem acesso, é um acesso restrito ao trabalho”.

Segundo depoimento do diretor (D), tal situação encaminha-se para uma resolução, “estamos trabalhando no momento para recompor os equipamentos e estamos em contato com a Associação Nacional de Inclusão Digital para que a internet possa atender ao Piollin e a comunidade do entorno”. Dessa forma, observa-se que atualmente o Centro não dispõe de um espaço próprio e adequado que permita o acesso à internet aos educandos. Pelo que foi constado, alguns destes acessam a internet por meio de seus *smartphones*, principalmente para a troca de mensagens via mídias sociais para o compartilhamento de vídeos e outros conteúdos relacionados às atividades das oficinas.

A pesquisa também procurou saber quais os principais produtos e serviços de informação que são utilizados como suporte às ações e atividades desenvolvidas nas oficinas, bem como no auxílio à divulgação dos comunicados do Centro. Os dados obtidos são demonstrados no gráfico 9, a seguir.

Gráfico 9 – Principais produtos e serviços de informação utilizados.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Os produtos e serviços mais mencionados são aqueles que se aproximam da borda externa do pentágono. Destes, os mais citados, pela ordem, são: *Mídias sociais* (Facebook e WhatsApp) com 16 citações; o “Boa tarde” (15) que consiste numa roda de discussão onde os educadores falam sobre as atividades que serão realizadas no dia e por último, o *quadro de avisos* com 11 citações. As opções de *e-mail* e “outros” não foram citadas. Todos esses produtos e serviços são utilizados na troca de informações sobre as atividades das oficinas, para o compartilhamento de conteúdos e para a divulgação dos comunicados do Centro.

Nesse sentido, percebe-se atualmente que devido às circunstâncias financeiras do Centro, alguns dos produtos e serviços de informação identificados pela pesquisa são utilizados sem planejamento, com exceção do “Boa tarde”. Os educandos fazem uso das mídias sociais de uma forma completamente alheia a qualquer processo de gestão, elas são utilizadas pelos educandos de uma forma não planejada; a biblioteca não conta com um profissional específico e habilitado que viabilize a livre pesquisa e consulta pelos educandos; o quadro de avisos não atende a critérios que possam estabelecer uma pauta e uma periodicidade das informações que serão ali veiculadas. Nesse sentido, tais produtos e serviços necessitam de uma gestão e de um planejamento que permitam criar mecanismos para que as pessoas possam expressar as demandas de informação que irão alimentar tais instrumentos, de modo que estes possam atender eficazmente suas necessidades de informação.

De acordo com Choo (2003), para que os produtos e serviços produzam resultados, estes não podem se limitar apenas ao problema da informação em si, ou seja, a falta ou ambiguidade, geradas por um problema de informação e despertadas em forma de uma necessidade devem se

estender também “às circunstâncias específicas que afetam a resolução de cada problema ou de cada tipo de problema” (CHOO, 2003, p. 412).

Os produtos e serviços de informação devem funcionar, assim, como instrumentos que agregam valor à informação, na medida em que sinalizam, intensificam e reforçam a utilidade e o potencial que a informação disponibilizada pode gerar no indivíduo, tudo isso com o objetivo de ajudá-lo a tomar as melhores decisões, entendendo melhor seus problemas informacionais e ajudando-o a traçar melhores cursos de ação. Algo divergente da realidade observada no Centro, onde a gestão da informação é precária, o que faz com que tais produtos e serviços não recebam o tratamento necessário para a consecução desses objetivos descritos acima.

Portanto, o uso de produtos e serviços de informação deve ser decorrente de uma ação planejada, ou seja, deve suceder um estudo aprofundado sobre o perfil dos usuários e de suas principais necessidades, de modo que seja possível não só conhecê-los melhor, mas também identificar suas reais demandas de informação, e que dessa forma seja possível oferecer produtos e serviços alinhados às suas necessidades e que contemplem a facilidade de uso, a redução de ruídos, a qualidade da informação, a adaptabilidade, a economia de tempo e de custo. Nesse sentido, deve-se procurar oferecer uma estrutura para o uso e para a criação de produtos e serviços de informação que considere o ambiente em que os indivíduos irão utilizar a informação.

8.2.5 Categoria 5: Distribuição da informação

Essa categoria procurou identificar os procedimentos de distribuição e compartilhamento da informação adotados pelos educandos e pela equipe pedagógica no desenvolvimento das atividades realizadas nas oficinas.

O processo de distribuição da informação é notadamente o meio pelo qual a informação é distribuída pela organização, de modo que, após processada e disponibilizada por intermédio de produtos e serviços, essa informação possa atingir o indivíduo no momento certo, no lugar e no formato adequado. A disponibilização da informação antecede o seu uso, e ocorre por meio dos “canais” de disseminação e distribuição adotados pela organização, sendo que estes, por sua vez, podem ser formais e informais.

De acordo com Choo (2003, p. 414), um processo de distribuição de informação estruturada e planejada poderá proporcionar consequências positivas à organização e aos seus membros, tendo em vista que, “o aprendizado torna-se mais amplo e mais frequente; a

recuperação torna-se mais provável; e novas informações podem ser criadas pela junção de itens esparsos”. Nesse sentido, o objetivo da distribuição da informação é promover e facilitar um compartilhamento de informações, de modo que seja possível criar significados, estimular e promover o conhecimento e auxiliar o curso de ações.

Nas oficinas, a distribuição e o compartilhamento de informações estão voltados para três aspectos prioritários, o primeiro deles refere-se às informações oriundas das atividades pedagógicas direcionadas às oficinas; o segundo está relacionado às informações sobre os eventos referentes à programação artístico-cultural local, ou seja, como os educandos e a equipe pedagógica compartilham informações visando divulgar e estimular a participação dos educandos em tais eventos culturais; e, por fim, o terceiro aspecto, que se refere às informações oriundas das atividades prediletas desenvolvidas por cada um dos educandos, ou seja, do compartilhamento de informações que surgem a partir da aprendizagem de atividades específicas, como por exemplo, o trapézio, o malabares, as acrobacias de solo, a lira e o tecido.

Quadro 9 – Depoimentos referentes ao compartilhamento de informações oriundas das atividades pedagógicas.

(D)	Há compartilhamento por meio do acervo da biblioteca ou pela confecção de cópias de material disponível na internet, dentre outros meios [...]
(C)	Existe uma plataforma mundial de conhecimentos técnicos e pedagógicos do circo, dos quais só tem acesso quem participa da “Rede Circo Mundo Brasil”, que é uma parceria que a gente tem com o Circo de Soleil. Eu tenho acesso, então eu vou lá e divido o conteúdo com os educadores [...]
(E2)	Trabalha-se sempre na indicação de livros da biblioteca e vídeos na internet [...]
(E3)	Trabalhamos textos, que em geral são poesias, dramaturgias ou literatura [...] além de assistir espetáculos juntos, ler textos que são levados para discussão, etc. [...]
(EN4)	Eles compartilham geralmente textos e histórias, tudo que envolve circo eles trazem para a gente [...]
(EN8)	Pelos livros que eles passam, o professor foca em algum aluno quando ver que ele tem mais interesse, aí ele entrega aquele livro para o aluno pesquisar mais [...]
(EN12)	Compartilham vídeos e textos, principalmente para a gente que é novo [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Quadro 10 – Depoimentos referentes ao compartilhamento de informação referentes aos eventos artísticos-culturais.

(D)	Sempre, algumas vezes são os grupos artísticos que disponibilizam ingressos, outras vezes é próprio Piollin que toma a iniciativa de divulgar e estimular a participação dos educandos [...]
(C)	Como aqui é um espaço cultural, então parte dessas atividades acontecem aqui também e os educandos têm acesso. Todos os anos nós vamos assistir um espetáculo, por exemplo, que está rolando no cabo branco, aluga-se um ônibus e vamos todos assistir [...]
(E1)	A gente está sempre buscando trazer o que está acontecendo na cidade, o Piollin tem parcerias com os teatros, então, os alunos do Centro não precisam pagar, inclusive aqui no Centro quando tem espetáculo, a própria comunidade só paga dois reais, independente se for mil reais o ingresso [...]
(E2)	São informados através de cartazes, informes e mídias sociais [...]
(E3)	Nas rodas do “Boa tarde” que é a ação diária de compartilhamento de informações [...]
(EN1)	Geralmente nos quadros de aviso, a gente sabe sobre os balaies circenses, ou algum outro tipo de atividade que tenha por aqui, ou em outros teatros [...]

(EN2)	A gente tem sempre eventos culturais aqui, sempre tem entrada gratuita, aí a gente vai assistir [...]
(EN5)	Sempre dão informações no <i>WhatsApp</i> e no “Boa tarde” [...]
(EN6)	A gente sempre fica sabendo através do mural, no “Boa tarde” e pelo <i>WhatsApp</i> [...]
(EN8)	Geralmente informam pelo <i>WhatsApp</i> e pelo “Boa tarde”, e o Piollin sempre tem conhecimento com o pessoal de teatro fora daqui. Eles sempre conseguem cortesias para os alunos poderem assistir [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Quadro 11 – Depoimentos referentes ao compartilhamento de informação em função das atividades prediletas.

(D)	Há sempre compartilhamento de filmes, fotos, textos, livros, pesquisa na internet, visitas a centros culturais, etc., que auxiliam nessas atividades [...]
(C)	A gente se fala muito fora daqui, por internet, por exemplo, quando encontramos um material, um vídeo, aí marca a pessoa na hora no <i>Facebook</i> . A maioria dos alunos estão no grupo que os educadores estão no <i>WhatsApp</i> [...]
(E1)	Vídeos, a gente sempre fala, ah, tem um vídeo legal que eu vi, dá uma olhada lá, aí eu mando o <i>link</i> para eles [...]
(E2)	Os livros da biblioteca e os vídeos da internet [...]
(EN1)	A gente está sempre conversando um com o outro para ver um truque melhor, ou o aperfeiçoamento de outro [...]
(EN5)	No <i>WhatsApp</i> , dando umas dicas e mandando músicas para a gente ensaiar, mandando vídeos [...]
(EN8)	Quando eu vejo um vídeo de um número, um truque legal que eu sei que aquela pessoa pode conseguir fazer, aí eu mostro, “olha esse truque aqui dá para você fazer” [...]
(EN13)	Às vezes alguns vídeos, alguma coisa que a gente ver de interessante, um número por exemplo [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Conforme pode se observar nos quadros 9, 10 e 11, os depoimentos convergem a um mesmo discurso sobre o compartilhamento de informações, ou seja, os discursos presentes nos depoimentos são bastante semelhantes e evidenciam como é realizada a distribuição das informações que são consideradas relevantes às atividades pedagógicas, à participação e interação dos educandos nos eventos artístico-culturais locais e a execução das atividades prediletas de cada um dos educandos.

Apesar da biblioteca do Centro funcionar atualmente de modo parcial, no planejamento das atividades pedagógicas, o material proveniente daquele espaço (livros, revistas e textos) geralmente é utilizado para dar suporte às atividades realizadas nas oficinas, assim como pode ser visto nos depoimentos de (D) e de (E2), respectivamente. “Há compartilhamento por meio do acervo da biblioteca ou pela confecção de cópias de material disponível na internet, dentre outros meios”; “Trabalha-se sempre na indicação de livros da biblioteca e vídeos na internet”. Contudo, conforme foi abordado anteriormente, ainda que tal conteúdo não esteja disponível em sua plenitude, este conteúdo é compartilhado indiretamente a partir do que os educadores recomendam nas oficinas.

A presença desse mesmo discurso nos depoimentos dos educandos referenda essa prática de compartilhamento no Piollin. É o que pode ser visto por meio do depoimento de (EN8), quando este afirma que parte do compartilhamento ocorre, “pelos livros que eles

passam, o professor foca em algum aluno quando vê que ele tem mais interesse, aí ele entrega aquele livro para o aluno pesquisar mais”.

O depoimento de (C) demonstra também que a equipe pedagógica (coordenadora e educadores) possui uma preocupação em buscar e compartilhar entre si informações que auxiliem no planejamento de suas oficinas. “Existe uma plataforma mundial de conhecimentos técnicos e pedagógicos do circo, dos quais só tem acesso quem participa da Rede Circo Mundo Brasil”. Nessa fala, a coordenadora (C) afirma compartilhar as informações disponibilizadas por esta plataforma, “eu tenho acesso, então eu vou lá e divido o conteúdo com os educadores”.

Já no que diz respeito à participação e interação dos educandos no cenário artístico-cultural local, as informações compartilhadas atuam no sentido de estimular, promover e permitir o acesso dos educandos a espetáculos locais e à produção artística que ocorre no contexto local, envolvendo a grande João Pessoa-PB. Tal observação é evidenciada na reprodução da fala de (E1) e (EN8), respectivamente. “A gente está sempre buscando trazer o que está acontecendo na cidade, o Piollin tem parcerias com os teatros, então, os alunos do Centro não precisam pagar”; “o Piollin sempre tem conhecimento com o pessoal de teatro fora daqui. Eles sempre conseguem cortesias para os alunos poderem assistir”.

No que concerne ao compartilhamento de informação em função das atividades preferidas dos educandos, este é realizado de forma mais aleatória e informal, sem obedecer a nenhum plano de ação, ou que utilize produtos ou serviços de informação específicos para tal. Esse compartilhamento é espontâneo e depende basicamente dos interesses específicos de cada um dos educandos em relação às atividades realizadas. Por mais que haja a presença da equipe pedagógica nessa interação, as informações compartilhadas partem geralmente de estímulos individuais que podem ou não se estender a todo o grupo. Esse é um aspecto que pode ser referendado pela fala de (C): “A gente se fala muito fora daqui por internet, por exemplo, quando encontramos um material, um vídeo, aí marca a pessoa na hora no *Facebook*”. Em outro depoimento, (EN8) também confirma essa espontaneidade, quando diz que, “quando eu vejo um vídeo de um número, um truque legal que eu sei que aquela pessoa pode conseguir fazer, aí eu mostro, olha esse truque aqui dá para você fazer”.

É importante ressaltar que os indivíduos necessitam de um fluxo contínuo de informações, interno e externo, capaz de fornecer informações relevantes, com o objetivo de atender às necessidades de informações, esclarecer ambiguidades, preencher lacunas, atualizar interpretações e obter respostas acerca de um problema.

8.2.6 Categoria 6: Uso da informação

Por ser uma parte subconsciente da experiência diária do indivíduo, o uso da informação é um conceito de difícil definição. De acordo com Choo (2003), o indivíduo, ao selecionar uma mensagem, o faz quando percebe uma relação significativa entre o conteúdo da mensagem e a atividade ou problema que lhe é imposto. O uso da informação é percebido e determinado pelo indivíduo, com base no seu conhecimento e em suas referências, como também pelo conteúdo e pela forma como a mensagem lhe é apresentada. O resultado desse esforço é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou na sua forma de agir sob determinadas situações. Dessa forma, “o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação” (CHOO, 2003, p. 107).

Nesse aspecto, a seleção ou descarte de uma informação pelo indivíduo dependerá basicamente de sua relevância para o esclarecimento de uma questão ou solução de um problema. A relevância da informação nesse caso está relacionada a seis instâncias de uso da informação: a subjetiva, que depende do julgamento do indivíduo; a cognitiva, que depende do conhecimento e da percepção do indivíduo; a situacional, relacionada aos problemas particulares de informação do indivíduo; a multidimensional, que é influenciada por vários fatores; a dinâmica, que está sujeita a constantes mudanças e, por último, a dimensão mensurável, que se refere à informação que pode estar disponível e observável em determinado momento.

Nas oficinas, todo o conjunto de informações que circundam o planejamento e a realização das atividades é utilizado basicamente para dar suporte teórico e pedagógico à consecução de tais atividades. Vale ressaltar ainda que, por mais que não estejam explícitos nos depoimentos coletados, as atividades desenvolvidas nas oficinas priorizam o princípio da arte-educação que, como afirma Barbosa (2005 *apud* DAL GALLO, 2010), é um meio eficaz na promoção do desenvolvimento de crianças e adolescentes, por meio de linguagens artísticas, predominantemente as artes circenses, que são utilizadas como um canal de integração e expressão, de promoção da cidadania e de transformação social, ou seja, as oficinas fazem uso de uma linguagem artística com o objetivo de formar cidadãos. Prova disso, é o trecho extraído do depoimento de (C), quando esta afirma que, “a gente precisa construir cidadãos pensantes, que discutam, questionem sua realidade e que tenham a liberdade de exercer o seu papel de cidadãos mesmo”.

Nesse contexto, o uso da informação é dirigido a três pontos fundamentais: o primeiro envolve o desenvolvimento do senso político dos educandos, no que diz respeito aos seus direitos individuais enquanto cidadãos, sendo necessário, para tanto, trabalhar linhas de orientação que possam atender a essas demandas; já o segundo diz respeito à formação artística dos educandos, que ocorre por intermédio do desenvolvimento de suas habilidades e do seu próprio potencial, como também pelo conjunto de ações complementares que ladeiam essas atividades e, por último, o terceiro ponto, que está relacionado ao ensino e ao exercício de práticas que permitam aos educandos se organizarem com objetivos comunitários direcionados a resolver problemas do cotidiano coletivo, e que se traduz no processo de educação para a cidadania.

Ainda segundo Dal Gallo (2010, p. 27), e levando em conta tais propósitos, a arte-educação torna-se uma prática pedagógica pela qual, por meio do ensino de técnicas circenses e de teatro, é possível desenvolver valores e capacidades que derivam do exercício prático das atividades, como por exemplo, “o respeito, a mútua confiança, a atenção pelos outros e pela segurança, o autocontrole, entre outras. Além disso, através do circo, é possível transmitir informações e noções sobre a cultura, que podem ser internas ou externas ao contexto dos alunos”. Tais aspectos podem ser visíveis nos depoimentos reproduzidos no quadro 12.

Quadro 12 – Depoimentos que indicam os valores e capacidades desenvolvidas por meio da realização das oficinas.

(D)	O que se procura é desenvolver seu próprio conhecimento, autoestima e a interação com o outro. Desenvolver a capacidade de expressão é um dos objetivos, dominar uma habilidade técnica no circo ou teatro é um meio para chegar a esse objetivo [...] estimulamos a capacidade de reflexão sobre temas do seu cotidiano e o Piollin é um laboratório para a reflexão sobre as questões vividas na comunidade e no mundo [...]
(C)	Eles aprendem a técnica, mas os alunos daqui aprendem que o mundo tem mais opções, que a vida é mais ampla, que pode conhecer mais, eles aprendem a ter tolerância a ter respeito [...] aqui eles desenvolvem habilidades sociais, tratar melhor o outro, tentar e compreender melhor o outro e compreender melhor o mundo [...]
(E1)	Vai além da própria técnica, ele aprende a ser um cidadão melhor, a gente busca transformar alguns aspectos que não são tão bons quando eles chegam aqui, para que ele seja um cidadão mais ativo, ser um bom artista, já que alguns norteiam por esse meio [...]
(E2)	Eles aprendem a conviver em grupo, organização de espaço e aprendem também a se impor em determinados assuntos [...]
(E3)	Aprendem técnicas de interpretação, treinamento corporal e expressivo, oratória, desenvolvimento crítico [...] desenvolvem o protagonismo, senso de coletividade, trabalho em grupo [...]
(EN2)	Mas do que a técnica circense, uma pedagogia social, porque na verdade se torna uma convivência né, somos um grupo, até porque o Piollin não forma uma pessoa artisticamente é mais como questão pedagógica mesmo [...]
(EN8)	Aqui no Centro eu aprendi muita coisa. Convivência, respeito com as pessoas, muitas coisas, tipo, não jogar lixo na rua [...]
(EN10)	A gente aprende a lidar com as pessoas, porque lá em casa minha mãe não tem sabedoria, não sabe ler nem escrever, casou com meu padrasto que tem problemas com álcool [...] porque se não fosse o Piollin lá em casa a gente não ia saber diferenciar o certo do errado, aqui ensinam coisas que

	quando você vai lá para fora acha que não tem sentido, mas lá na frente a gente vê que tem sentido [...]
(EN13)	Aqui no Centro a gente aprende muita coisa, aprende a ter mais atenção, disciplina, a conhecer o corpo, a trabalhar em grupo [...]

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como pode ser observado, em alguns dos depoimentos reproduzidos no quadro 11, a perspectiva de formação artística utilizada pelas oficinas do Piollin alinha-se em vários aspectos com a educação e o exercício da cidadania, na medida em que essas oficinas são planejadas com o objetivo de estimular os educandos à livre expressão, à reflexão sobre seus problemas do cotidiano, a desenvolver um senso de coletividade e a reconhecer o seu protagonismo diante da sociedade. Esses aspectos podem ser percebidos nas falas de (D) e (E3), respectivamente. “Estimulamos a capacidade de reflexão sobre temas do seu cotidiano e o Piollin é um laboratório para a reflexão sobre as questões vividas na comunidade e no mundo”; “eles aprendem técnicas de interpretação, treinamento corporal e expressivo, oratória, desenvolvimento crítico [...] desenvolvem o protagonismo, senso de coletividade e o trabalho em grupo”.

Nesse sentido, o Centro foi pensado para atuar como um espaço social capaz de utilizar a formação artística como um instrumento de educação não formal, contribuindo assim para criar um ambiente alternativo de socialização, lazer e cultura. Sob essa perspectiva, os educandos devem aprender a dialogar com o ambiente no qual estão inseridos, com a realidade de seus colegas e com os problemas cotidianos que se apresentam (DAL GALLO, 2010). Tal observação pode ser evidenciada no depoimento de (C), quando esta afirma que os educandos, por intermédio das atividades, conseguem desenvolver habilidades sociais. “Aqui eles desenvolvem habilidades sociais, tratar melhor o outro, tentar e compreender o outro e compreender melhor o mundo”. Tal depoimento relaciona-se também com o depoimento de (EN8), quando este relata sua experiência de aprendizagem no Piollin: “Aqui no Centro eu aprendi muita coisa, convivência, respeito com as pessoas, muitas coisas, tipo, não jogar lixo na rua”.

Pelo que se observa, a proposta das oficinas é usar uma linguagem artística como pedagogia complementar para jovens que se encontram em estado de vulnerabilidade social e contribuir, assim, na promoção da inclusão social. O depoimento de (EN10) corrobora para tal afirmação, no momento em que este descreve um pouco de seu cotidiano. “A gente aprende a lidar com as pessoas, porque lá em casa minha mãe não tem sabedoria [...] casou com meu padrasto que tem problemas com álcool”. Em outro trecho o depoimento de (EN10) mostra ainda que o aprendizado adquirido nas oficinas tende a ultrapassar o espaço do Centro e se

dirigir a outras esferas da vida, tal como é observável na fala a seguir. “Porque se não fosse o Piollin lá em casa a gente não ia saber diferenciar o certo do errado [...] aqui ensinam coisas que quando você vai lá para fora acha que não tem sentido, mas lá na frente a gente vê que tem sentido”.

Um outro momento de uso da informação está relacionado às produções artísticas que são desenvolvidas e protagonizadas pelos próprios educandos, e que consistem na elaboração de espetáculos cênicos, direcionados a um público diversificado, como por exemplo, as comunidades do entorno do Piollin, outras Organizações Não Governamentais, além de escolas públicas da região metropolitana de João Pessoa - PB e de outras cidades do interior da Paraíba. Essa iniciativa compõe uma das ações mais conhecidas do Centro e é chamada de “Caravana Piollin”. Trata-se de uma ação que, além de promover o trabalho artístico do Piollin, também oportuniza aos educandos uma experiência prática, de modo que eles possam apresentar ao público dessas localidades, as habilidades conquistadas durante o curso das oficinas. De acordo com o relato de (D), “a Caravana Piollin possibilita apresentações em cidades do interior e bairros de João Pessoa-PB. Esse projeto potencializa o protagonismo e exercita a produção artística dos educandos, além do conhecimento da história e geografia dessas cidades que eles conhecem”.

De acordo com Dal Gallo (2010, p. 28), esse tipo de iniciativa, de certo modo, representa uma expressão política do fazer artístico, “visa uma transformação social e produz um tipo de arte popular no sentido de se direcionar preferencialmente “aos bairros”, seja em relação aos sujeitos atendidos, ou no momento de estes se apresentarem ao público”. É necessário ressaltar que essa iniciativa tem primeiramente uma finalidade educacional, já que a performance em si é apenas um meio para se conseguir esse objetivo.

Dessa forma, o resultado do uso da informação nesse contexto é o de promover uma mudança no estado de conhecimento desses educandos por meio de uma experiência que utiliza a formação e a prática artística como instrumento complementar à educação para a cidadania e que, conseqüentemente, produz também uma nova capacidade de ação nesses sujeitos. Nesse sentido, a informação é usada para esclarecer, gerar compreensão, desenvolver uma ação, descrever uma realidade, promover o senso crítico, projetar cenários, despertar interesses e gerar resiliência.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foi possível constatar durante toda a análise, as necessidades de informação que emergem das oficinas obedecem a duas situações específicas, a primeira delas está relacionada às atividades pedagógicas, ou seja, surgem do desenvolvimento das atividades que abrigam, conforme o planejamento das oficinas, as situações propícias à aprendizagem dos educandos, levando em conta os conteúdos (artísticos ou educativos) a serem transmitidos e a melhor maneira de fazê-lo. A segunda situação de necessidade diz respeito à experiência prática e lúdica vivida pelos educandos. Tal necessidade de informação é basicamente decorrente dos estímulos produzidos pelas atividades que cada um destes desempenha individualmente nas oficinas. Vale ressaltar que, tais situações de necessidade obedecem à dinâmica de funcionamento das próprias oficinas, ou seja, têm início por meio do ensino de técnicas artísticas de circo e de teatro, dirigindo-se, posteriormente, às atividades pedagógicas que contemplam conteúdos específicos para as discussões comuns entre os educandos, como por exemplo, os conteúdos e temas que promovem o processo de educação para a cidadania.

Tal ressalva é necessária, pois, como já foi mencionado, as atividades desenvolvidas nas oficinas aproximam-se do princípio da arte-educação, conforme define Barbosa (2005 *apud* DAL GALLO, 2010), ou seja, as oficinas fazem uso de uma linguagem artística como forma de promover a conscientização social, a descoberta dos direitos e das obrigações dos educandos.

Contudo, por mais que tais necessidades tenham sido identificadas da forma como se descreveu acima, no Centro Piollin, os sujeitos envolvidos com as oficinas ainda não possuem uma visão clara sobre essas necessidades, evidenciando-se assim, mais uma vez, a importância de se trabalhar a gestão da informação nesse contexto. Nesse sentido, por mais que o Centro tenha uma preocupação em alinhar tais necessidades às práticas pedagógicas das oficinas, é perceptível que há certa dificuldade nesse processo, principalmente quando se trata das necessidades de informação que estão direcionadas à promoção de uma educação para a cidadania, tendo em vista que este é um dos objetivos fundamentais das oficinas e do Piollin. Dessa forma, tal objetivo de educar para a cidadania gera uma demanda específica de informação, informação essa, que será capaz de complementar a formação prática e artística, com um embasamento que irá convergir para a melhoria da qualidade de vida, para a conscientização política do indivíduo e para o desenvolvimento de uma atitude crítica e reflexiva diante do contexto social no qual ele está inserido.

Dessa forma, o Centro carece de um processo de gestão que priorize tais necessidades, possibilitando a consecução aos objetivos almejados pelas oficinas. Por mais que vários dos

aspectos desses objetivos estejam presentes no discurso proferido pela equipe pedagógica, estes não se realizam plenamente na prática, haja vista que além das dificuldades observadas na categoria das necessidades de informação, o Centro também possui carências de outras naturezas. Destarte, conforme foi observado, não há uma estrutura própria naquele espaço com a finalidade de estabelecer meios capazes de dar maior acesso à informação, como por exemplo, um laboratório de informática com acesso à internet, com o objetivo de facilitar, principalmente por parte dos educandos, a busca e aquisição da informação. Todavia, vale salientar que por mais que haja um estímulo por parte dos educadores para que os educandos busquem informações, esta é quase sempre realizada sem o acompanhamento necessário, fundamental para direcionar os educandos às informações que realmente estejam alinhadas com os propósitos das oficinas, pois, sem o devido apoio e direcionamento, a busca estará direcionada apenas aos interesses individuais momentâneos destes educandos.

Nesse sentido, torna-se extremamente necessário ao Piollin, no que diz respeito às oficinas oferecidas, que estabeleça diretrizes que elevem a gestão da informação a um patamar estratégico, pois assim como foi evidenciado, os produtos e serviços de informação disponíveis atualmente não atendem de forma satisfatória às necessidades de busca e de informação ali identificadas, algo que por si só já demandaria grande preocupação, pois os produtos e serviços devem funcionar como instrumentos que explorem o potencial e a utilidade que a informação disponibilizada é capaz de gerar nesses educandos. Contudo, o que se percebe é que os produtos e serviços ali existentes agregam pouco valor à informação, tendo em vista que tais mecanismos não são gerenciados verdadeiramente como deveriam, ou seja, o uso destes ocorre sem o devido planejamento. Como exemplo, pode-se citar as mídias sociais, que são utilizadas completamente dissociadas de qualquer planejamento, ficando seu uso a cargo da vontade individual de cada um dos educandos, ou mesmo o quadro de avisos, que vem funcionando apenas como um espaço de divulgação de conteúdos informais, que não obedecem a critérios pré-definidos, com o objetivo de abordar as informações que poderiam ser verdadeiramente relevantes.

Ainda sobre esse aspecto, tem-se a biblioteca, que não conta com um profissional especializado, com a função de viabilizar plenamente o uso daquele espaço para os educandos. Nesse sentido, a utilização dos produtos de informação da biblioteca é realizada de forma pontual, não planejada, sem contar com o incentivo e o estímulo à leitura que um profissional da área seria capaz de fomentar nesses indivíduos. Isto porque, os livros não estão disponíveis a qualquer momento, fazendo com que este serviço fique comprometido no que diz respeito ao seu potencial de uso, uma vez que o objetivo da biblioteca é, antes de tudo, o de permitir o

acesso à informação e auxiliar os educandos no uso adequado dos produtos de informação oriundos daquele espaço.

Destarte, é notadamente perceptível a necessidade de qualificar pessoas que sejam capazes de gerenciar tais produtos e serviços no Centro, de modo que o acesso a estes produtos possa ocorrer de forma planejada, exigindo, posteriormente, a realização de um estudo amplo que permita conhecer melhor o perfil de cada um dos educandos e suas reais demandas de informação. Dessa forma, os produtos e serviços estariam alinhados às necessidades de informação que verdadeiramente possam contribuir para a consecução dos objetivos previstos para as oficinas, e não apenas para atender demandas segmentadas, pontuais e específicas, frutos da mera interação individual dos educandos com as atividades que cada um realiza nas oficinas. Para tanto, é necessário que esses produtos e serviços facilitem o uso da informação, reduzam os ruídos, agreguem valor à informação, promovam a adaptabilidade de seu uso, a economia de tempo e o custo emocional que é despendido no processo de busca da informação.

A ausência desse tipo de gestão provoca carências e lacunas que podem influenciar no resultado que se procura alcançar com a realização dessas oficinas; ou seja, mesmo que o Piollin consiga atingir parcialmente seus objetivos no que diz respeito à experiência das oficinas, como foi constatado na pesquisa de campo, tais lacunas terminam por subtrair os benefícios que sua proposta seria capaz de trazer aos educandos, pois à medida que seja possível promover um trabalho de gestão da informação que contemple, de forma integrada e planejada, todas essas categorias, o Piollin poderá de fato capacitar os educandos a conhecer melhor suas necessidades de informação. Paralelamente a isto, serão estabelecidas estratégias como o objetivo de capacitar os educandos a buscarem, de maneira livre e proativa, as informações que efetivamente possam atender às suas demandas. Dessa forma, o Centro não só estará melhorando a gestão de suas oficinas, como também estará colaborando verdadeiramente para a educação para a cidadania.

Contudo, percebeu-se que grande parte das informações ali trabalhadas chegam sempre ao educando de forma tutelada, ou seja, são recebidas de forma segmentada e, na maioria das vezes, estão sempre direcionadas a interesses pontuais e específicos, como por exemplo, a indicação pré-determinada de livros pelos educadores, o uso de determinado material nas atividades pedagógicas, ou até mesmo o compartilhamento de certas fontes e conteúdos via mídias sociais, estas últimas, inclusive, figuram como as únicas formas que os educandos possuem para realizar a busca e o compartilhamento das informações. Dessa forma, o Piollin deveria atuar exatamente no sentido de reverter tal quadro; ou seja, ao atender – a partir de um processo de gestão da informação – tais demandas, o Piollin estará estimulando um aprendizado

mais profícuo, pois dessa forma estará viabilizando, de forma profissional e planejada, o compartilhamento, a distribuição, o armazenamento e o uso da informação, um processo essencial à aquisição de conhecimentos e à educação para a cidadania.

Em todos os aspectos, a aplicação da gestão da informação a partir das atividades realizadas nas oficinas do Piollin torna-se essencial para a formação de um “senso político” nos educandos, contribuindo, assim, para a sua formação artística e cultural a partir de uma conscientização e educação para a cidadania. Tal situação viabilizará, ainda, uma organização coletiva dos educandos, capaz de prepará-los para detectarem problemas e objetivos comuns relacionados ao seu cotidiano na comunidade onde pertencem. Isto os tornará aptos à mobilização política visando a melhoria de sua qualidade de vida. Um bom exemplo disso é o protagonismo que tais educandos podem vir a exercer, caso o Centro venha a adotar esse tipo de gestão, na realização da “Caravana Piollin”, ocasião onde são realizadas as apresentações artísticas após a finalização de cada oficina, tendo em vista que os espetáculos que integram essa ação compõem uma parte importante do processo de ensino e aprendizagem, contribuindo sobremaneira na formação desses educandos.

Em função desses aspectos, pode-se dizer que é necessário explorar a função essencial que subjaz à organização das oficinas e de suas dinâmicas, que é levar a prática do aprendizado de determinadas atividades artísticas a fazer parte de um processo pedagógico, preocupado não apenas com a forma como tais atividades são ministradas, mas também como estas são assimiladas e apropriadas pelos educandos tendo em vista a sua formação cidadã.

Nesse sentido, para que tais resultados sejam alcançados, a gestão da informação cumpre também outra função, que é a de justamente gerar a reflexão necessária, a partir dos resultados obtidos e através da consecução dessas oficinas para a necessidade de realizar uma organização e mobilização comunitária, ou seja, ela é capaz de fazer com que os educandos venham a perceber e valorizar suas conquistas sob uma ótica comunitária, reforçando, assim, os esforços e a mobilização no sentido do exercício da cidadania.

Dessa maneira, a gestão da informação torna-se um elemento-chave no auxílio e na consecução dos objetivos das oficinas e, conseqüentemente, do próprio Centro Piollin, pois tem a competência de estabelecer, por meio do uso planejado da informação, um ambiente que estimule o envolvimento e o compromisso dos educandos com a transformação da sua realidade de vida.

Portanto, a gestão da informação, no contexto das oficinas, se faz extremamente necessária, pois será capaz de atuar no sentido de combater todas as carências e lacunas existentes em matéria de informação identificadas ao longo desta pesquisa, na medida em que

é capaz de identificar e potencializar os recursos de informação que o Centro necessita, considerando a melhor forma de direcionar e gerenciar as informações na busca da consecução dos objetivos firmados pelas oficinas que são oferecidas pela instituição (Centro Cultural Piollin).

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Daniela *et al.* Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
- BARRETO, Aldo. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, jul/set 2002.
- _____. A Questão da Informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 1-7, 1994, Fundação Seade, São Paulo.
- BRASIL. Lei nº 8.069, art. 2º, de 13 de julho de 1990. **ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente**.
- _____. Lei nº 11.274, art. 6º, de 6 de fevereiro de 2006. **Presidência da República**.
- GALLO, Fabio Dal. A RENOVAÇÃO DO CIRCO E O CIRCO SOCIAL. **Repertório: Teatro & Dança**, Salvador, p.25-29, fev. 2010. Semestral. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revteatro/issue/view/558>>. Acesso em: 25 fev. 2016.
- CABRAL, Eloisa Helena de Souza. **Terceiro Setor: gestão e controle social**. São Paulo, Saraiva, 2007.
- CAPRA, Fritjof. **Sabedoria incomum**. São Paulo, Cultrix, 1995.
- CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANCIB, 2003.
- CATTANI, Antônio D. **Dicionário internacional da Outra Economia**. D. Cattani, J.- L. Laville, L. I. Gaiger, P. Hespanha (Org.). Coimbra, Almeidina, 2009.
- CHOO, C. W. A. **Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003.
- CORRÊA, M. L.; PIMENTA, S. M. **Terceiro Setor: dilemas e polêmicas**. Solange Maria Pimenta, Luiz Alex Silva Saraiva, Maria Laetitia Corrêa, (Organizadores), São Paulo, Saraiva, 2006.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, N. T. O.; MOUSINHO, F. C.; NASCIMENTO, A. C. V; PINHO NETO, J. A. S. **Programa de Relações Públicas para o Centro Cultural Piollin**. João Pessoa, 2014.

GERHARDT, T. E.; SOUZA, A. C. **Métodos de pesquisa**. Tatiana Engel Gerhardt, Denise Tolfo Silveira (Org.), Porto Alegre, UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como preparar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. G. M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**. Campinas, n. 15, p. 7-21, 2003.

KUHN, T. S. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo, Perspectiva, 1998

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MINAYO; SANCHES, O. Métodos qualitativos e quantitativos: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9 n. 3, p. 239-262, 1993.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis, Vozes, 2009.

MIRANDA, S. V. A gestão da informação e modelagem de processos. **Revista do Serviço Público Brasília**, 61 (1): 97-112 Jan/Mar 2010.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência**. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil, 2005.

MOZZICAFREDDO, J. P. O Estado Providência em transição. **Sociologia – Problemas e Práticas**. Lisboa, n. 16, 1994.

NASCIMENTO, D. M.; MARTELETO, R. M. C. A “Informação Construída” nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bordieu. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, 2004.

OLIVEIRA, Livia Pachêco. **A inclusão digital nos Telecentros de informação e educação de João pessoa – PB**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB, 2014.

PENKO, T. C. Para compreender o mundo do trabalho na contemporaneidade: revisitando Robert Castel. **Revista Espaço de Diálogo e Desconexão**, Araraquara, v. 3, n. 1, 2010.

PINHEIRO, Vinícius C. Modelos de desenvolvimento e políticas sociais na América Latina em uma perspectiva histórica. **Planejamento e Políticas públicas**, nº 12, 1995.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información:** dimensiones e implementación para ele êxito organizacional. Rosário: Nuevo Parhadigma, 2004.

Portal Inep, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Indicadores Educacionais.** Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/indicadores-educacionais>. Acesso em 3 de fevereiro de 2016.

_____. Ideb – **Resultados e Metas.** Disponível em: <http://sistemasideb.inep.gov.br/resultado>.

Portal QEdU, Meritt e a Fundação Lemann. **Aprendizado.** Disponível em: <http://www.qedu.org.br/estado/115-paraiba/aprendizado>. Acesso em 3 de fevereiro de 2016.

_____. **Evolução do Aprendizado.** Disponível em: <http://www.qedu.org.br/cidade/4586-joao-pessoa/evolucao>. Acesso em 3 de fevereiro de 2016.

_____. **Análise do Ideb 2013.** Disponível em: <http://www.qedu.org.br/cidade/4586-joao-pessoa/ideb>. Acesso em 3 de fevereiro de 2016.

RODRIGUES, Mara E. F. Os Paradigmas da Ciência e seus Efeitos na Composição dos Campos Científicos: a Instituição da Ciência da Informação. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 4, 2010.

SANTOS, Luís, M. L. **Socioeconomia:** Solidariedade, economia social e as organizações em debate. São Paulo, Salta, 2014.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em Ciência da Informação: abstração e método científico, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, 2001.

SOUSA SANTOS, Boaventura. O Estado e o Direito na Transição Pós-Moderna: para um Novo Senso Comum sobre o Poder e o Direito. **Revista Crítica de Ciências Social**, Coimbra, n. 30, p. 13-43, 1990.

_____. Reinventar a Democracia. **Cadernos Democráticos.** Lisboa, Gradiva, p. 6-74, 2002.

_____. Uma reforma realista da Segurança Social. **Communio - Revista Crítica de Ciências Social**, Lisboa, n. 4, p. 373-378, 1998.

VALENTIM, Marta L. P.; SOUZA, J. S. F. Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. **EncontrosBibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 38, p. 87-106, 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP HU/UFPB
JOÃO PESSOA – PB – BRASIL

Pesquisador Responsável: BRUNO DE ARAÚJO RIBEIRO
Endereço: AV. JOÃO CÂNCIO DA SILVA
CEP: 58038-341 – João Pessoa – PB
Fone: (83) 99919-9159
E-mail: brunoribeirorp@gmail.com

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DOS PROJETOS ARTÍSTICO-CULTURAIS DESENVOLVIDOS PELA ONG - CENTRO CULTURAL PIOLLIN”. Neste estudo pretendemos: Analisar o processo de Gestão da Informação na ONG - Centro Cultural Piollin sob a perspectiva dos preceitos teóricos e conceituais da Ciência da Informação.

A presente pesquisa objetiva obter informações relacionada às etapas do processo de gestão da informação no Centro Cultural Piollin, a saber: necessidades de informação, busca e aquisição da informação, procedimentos de armazenamento da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição da informação e uso da informação.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador

O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, no Programa de Pós-graduação em Ciências da Informação (PPGCI-UFPB) e a outra será fornecida o ao Centro Cultural Piollin.

Riscos Mínimos conforme Resolução 466/12 do CNS/CONEP II.22 - risco da pesquisa - possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual do ser humano, em qualquer pesquisa e dela decorrente - Toda pesquisa possui riscos potenciais. Maiores ou menores, de acordo com o objeto de pesquisa, seus objetivos e a metodologia escolhida. O pesquisador deverá identificar os riscos, esclarecer e justificá-los aos sujeitos da pesquisa, bem como, as medidas para minimizá-los. Seguem alguns exemplos de risco: (risco de constrangimento durante uma entrevista ou uma observação; risco de dano emocional, risco social, risco físico decorrente a procedimentos para realização de exames laboratoriais...).

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo “ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ONG – CENTRO CULTURAL PIOLLIN”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

João Pessoa-PB, _____ de _____ de 2015.

Nome Assinatura participante _____ Data _____

Nome Assinatura pesquisador _____ Data _____

“O Comitê de Ética é o setor responsável pela permissão da pesquisa e avaliação dos seus aspectos éticos. Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique-se com o Comitê de Ética da Escola pelo telefone supracitado.”

Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley
Hospital Universitário Lauro Wanderley – HULW – 4º Andar. Campus I – Cidade Universitária. Bairro Castelo Branco – João Pessoa – PB. CEP. 58059-900 Cnpj: 24098477/007-05 Fone: 3216-7964 – comitedeetica@hulw.ufpb.br

APÊNDICE B

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS EDUCANDOS

Roteiro Educandos

Perfil:

Idade: _____; Escolaridade: _____; Bairro: _____;

1- Antes de participar do Centro, o que você fazia nos horários livres? (Dimensão ocupacional)

(Bloco Necessidades)

2- Qual sua atividade predileta aqui no Centro?

- () Oficina de teatro _____
 () Oficina de Circo _____
 () Arte da Palavra _____
 () Semear _____

3- O que é preciso saber para realizar essa (s) atividade (s)?

4- Você costuma pesquisar/estudar para conhecer/aprender mais sobre essas atividades?

() Sim () Não. Porque? (Pular para número 9,10 e depois seguir para 14)

5-Quais são as informações que você consideraria de maior utilidade na realização das atividades das oficinas? Onde você as encontra?

- () Cursos e atividades relacionadas;
 () Livros e revistas técnicas sobre as atividades;
 () Vídeos e espetáculos onde você possa observar técnicas e performances;
 () Agenda Cultural e espetáculos que envolvam essa (s) atividade (s);
 () Informações profissionais que envolvam essas atividades;
 () Outros _____;

6- Quais desses temas você já ouviu falar? (Dimensões de Cidadania)

- | | |
|--|--|
| () Segurança, Transporte e Trânsito; | () Ações comunitárias e voluntariado; |
| () Igualdade de gênero e violência contra a mulher; | () Educação Financeira; |
| () Meio ambiente e desenvolvimento sustentável; | () Inclusão Digital; |
| () Drogas, saúde, prevenção e bem-estar físico; | () Empreendedorismo; |
| () Democracia e participação política; | () Preconceito e Discriminação; |
| () Direitos Humanos; | () Mercado de trabalho e emprego; |

7- Alguns desses temas já foram tratados de alguma forma nas Oficinas ou em outras atividades do Centro Piollin?

() Sim. Como? _____ ; () Não; () Não lembra;

(Aquisição – busca/fontes/barreiras)

8- Ainda em relação a(s) sua(s) atividade(s) predileta(s), você utiliza quais meios para obter mais informações sobre essa atividade ?

9- Dentre os meios citados, quais você considera os melhores para realizar sua pesquisa? Por que?

10- Com que frequência você costuma buscar informações sobre essa (s) atividade (s)?

11- Você é estimulado a realizar pesquisas sobre essa (s) atividade (s)?

() Sim. Por quem? _____; () Não;

12- Os professores do Centro costumam indicar fontes para pesquisa?

() Sim. Quais? _____; () Não; () Não Lembra;

13- Qual a principal dificuldade que você encontra para realizar essa pesquisa?

(Armazenamento/Organização)

14- Ao final do Ciclo, o Centro realiza alguma avaliação para que você possa expressar pontos positivos e negativos, opiniões e sugestões sobre o funcionamento das oficinas?

() Sim. Como é feita essa avaliação? _____

() Não; () Não sabe.

(Produtos e serviços de informação)

15- O Centro possui meios ou um lugar para realizar essa pesquisa?

() Sim. Quais? _____

() Não; () Não sabe;

16- O Centro possui algum espaço que disponibilize acesso à internet?

() Sim; () Não; () Não sabe;

16.1- Se sim, você costuma utilizar para que?

17- Como geralmente você recebe os comunicados ou fica sabendo do que ocorre no Centro?

() Quadro de Avisos; () Oralmente – professor/membro do centro;

() Mídias sociais (*WhatsApp, Facebook* e outros); () E-mail;

() Outros _____

18- Além das aulas práticas, quais os recursos que os educadores utilizam para fazer chegar até você informações voltadas para as atividades que você realiza nas Oficinas?

(Distribuição da informação)

19- Todas as épocas do ano há uma programação cultural gratuita na cidade, você tem acesso a ela? O Centro Piollin realiza alguma ação ou esforço para que você tome conhecimento dessa agenda cultural?

() Sim. Como você é informado _____;
 () Não; () Não sabe;

20- Você recebe algum material didático de auxílio às atividades que desenvolve no Centro, tais como apostilas, livros, textos, etc.?

() Sim. Quais e de quem?

 () Não; () Não lembra.

21- Você costuma conversar ou compartilhar com seus colegas e/ou com os educadores assuntos relacionados ou informações relacionadas às atividades que você realiza no Piollin?

() Sempre. Você teria algum exemplo e poderia citar com quem compartilhou esses assuntos?

 () Às vezes; () nunca.

(Uso da Informação)

22- O que você pretende fazer depois de cumprir as atividades do Centro?

Há alguma atividade relacionada às Oficinas que você gostaria de continuar se aprofundando para se aperfeiçoar ainda mais?

23- Os conhecimentos adquiridos nas Oficinas despertaram algum interesse para que você venha a desenvolver uma profissão a partir de uma das atividades que você aprendeu no Centro?

() Sim. Qual? Como você pretende se profissionalizar?

 () Não.

24- Você já realizou ou participou de alguma atividade externa que tenha relação com os conhecimentos adquiridos aqui nas Oficinas? Ex. atividades: Grupo de teatro, espetáculo artístico, etc.

() Sim. Qual? _____ () Não;

Como foi essa experiência? _____

Você ainda participa dessa atividade? () Sim;

() Não. Porque não houve continuidade? _____

25- O que você aprende aqui no Centro?

APÊNDICE C
ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS EDUCADORES CORDENADORA
PEDAGÓGICA

Roteiro Educadores

Colaboradores (Coordenador Pedagógico e Educadores)

Nome: _____ Função: _____ Tempo de atuação no Centro: _____

1- Suas atividades estão mais ligadas a quais oficinas?

() Oficina de Teatro; () Oficina de Circo; () Arte da Palavra; () Semear

2- Levando em consideração a sua escolha anterior, quais são as principais atividades realizadas nesta oficina?

(Bloco Necessidades de informação)

3- Levando em conta as atividades mencionadas, quais informações você consideraria de maior relevância para o planejamento e a execução de cada uma delas (ou das principais)?

4- Do ponto de vista dos alunos, o que você citaria como fundamental para que eles possam desempenhar essas atividades? O que eles necessitariam saber para executá-las da melhor forma possível?

5- Quais são as informações que você consideraria de maior utilidade na realização das atividades das oficinas? Onde você as encontra?

() Cursos e atividades relacionadas;

() Livros e revistas técnicas sobre as atividades;

() Vídeos e espetáculos onde você possa observar técnicas e performances;

() Agenda Cultural e espetáculos que envolvam essa (s) atividade (s);

() Informações profissionais que envolvam essas atividades;

() Outros _____

6- De que forma as informações provenientes das pesquisas são incorporadas às atividades da oficina?

7- Alguns dos temas listados abaixo já foram tratados de alguma forma nas Oficinas ou em outras atividades desenvolvidas no Centro Piollin (palestras, vídeos, etc.)?

A. Segurança, Transporte e Trânsito; G. Ações comunitárias e voluntariado;

B. Igualdade de gênero e violência contra a mulher; H. Educação Financeira;

C. Meio ambiente e desenvolvimento sustentável; I. Inclusão Digital;

D. Drogas, saúde, prevenção e bem-estar físico; J. Empreendedorismo;

E. Democracia e participação política; L. Preconceito e Discriminação;

F. Direitos Humanos; M. Mercado de trabalho e emprego;

() Sim. () Não. () Não lembra. Se sim. Quais? _____;

8- De que forma esses temas foram ou são incorporados às atividades da oficina?

(Aquisição da informação– busca/fontes/barreiras)

9- Você geralmente se utiliza de quais meios para pesquisar e/ou obter informações sobre as atividades desenvolvidas nas Oficinas. (Exemplo: Internet, livros, etc.)?

10- Dentre os meios citados, quais são aqueles que você considera os melhores para realizar sua pesquisa? Por quê?

11- O Centro estimula ou direciona você à busca de informações em alguma fonte externa, como palestras, encontros, cursos, oficinas, livros, artigos, websites etc.?

12- Você costuma indicar algum tipo de fonte de informação para que os alunos realizem pesquisas e estudos sobre as atividades realizadas nas oficinas?

() Sim. Quais? _____; () Não. () Não lembra.

13- Caso você realize pesquisas voltadas para as atividades desenvolvidas no Piollin, existe algum tipo de dificuldade para realizá-las?

14- Você, como Educador, percebeu alguma dificuldade por parte dos alunos em realizar pesquisas capazes de aprofundar os conhecimentos e as práticas desenvolvidas nas oficinas ministradas no Piollin?

(Armazenamento/Organização da informação)

15- Ao final de cada Ciclo, o Centro realiza alguma avaliação para que você e os alunos possam expressar pontos positivos e negativos, opiniões e sugestões sobre o funcionamento das oficinas?

() Sim. Como é feita essa avaliação? _____;
() Não; () Não sabe.

(Produtos e serviços de informação)

16- O centro possui meios ou algum lugar para que você, os alunos ou todos juntos possam pesquisar sobre as atividades das oficinas?

() Sim. Quais? _____;
() Não. () Não sabe.

17- O centro possui algum espaço onde é possível acessar a internet?

() Sim. Os alunos fazem uso desse espaço? _____;
() Não. () Não sabe.

18- Como geralmente são feitos os comunicados para a divulgação de informações do Centro? Como os alunos são informados sobre o que ocorre aqui no Piollin?

- () Quadro de Avisos; () Oralmente – professor/membro do centro;
 () Mídias sociais (WhatsApp, Facebook e outros); () E-mail;
 () Cartazes () Outros _____;

19- Além das aulas práticas, você utiliza algum outro recurso para incorporar mais informações às atividades realizadas nas oficinas?

(Distribuição da informação)

20- Todas as épocas do ano há uma programação cultural gratuita na cidade, você tem acesso a ela? Você ou Centro realiza alguma ação ou esforço para que os alunos tomem conhecimento dessa agenda?

- () Sim. Como eles são informados? _____;
 () Não; () Não sabe;

21- O Centro fornece algum material didático que auxilie as atividades realizadas nas Oficinas? (Apostilas, livros, textos, etc.)

- () Sim. Quais? _____;
 () Não.

20.1- Se não, você fornece algum material didático por conta própria?

- () Sim. Quais? _____;
 () Não.

22- Você costuma compartilhar com os alunos alguma informação ou material que tenha ligação direta com as atividades desenvolvidas nas Oficina?

- () Sim. Você teria algum exemplo? _____;
 () Não.

(Uso da informação)

23- O que os alunos aprendem nessa Oficina?

24- Além das habilidades técnicas adquiridas na oficina, em sua opinião, que outras habilidades os alunos adquirem ao participarem das atividades do Centro?

25- Observou-se que algumas das atividades realizadas na oficina são essenciais para o aperfeiçoamento dos recursos motores dos alunos. Contudo, os resultados dessas atividades podem também incidir sobre aspectos não físicos da pessoa, como por exemplo, a capacidade cognitiva. Levando em consideração esses aspectos, como você avaliaria a evolução dos alunos?

APÊNDICE D

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA O DIRETOR

DIRETOR

Nome: _____ Função: _____ Grau de Escolaridade: _____ Tempo de atuação no Centro: _____

1- Resumidamente, qual a história do Centro e sua participação nesse processo?

() Oficina de Teatro; () Oficina de Circo; () Arte da Palavra; () Semear

2- Quais são as principais atividades realizadas nessas oficinas?

(Bloco Necessidades)

3- Ao oferecer essas oficinas, quais são as pretensões do Centro, o que se almeja enquanto objetivo final?

4- Em relações as oficinas, existe algum planejamento que anteceda o início das atividades do Centro? Essas discussões dão origem a algum tipo de documento? (Ex. ata de reunião, memorando, etc.).

5- Como são organizadas e planejadas as atividades das oficinas? Vocês possuem algum tipo de apoio (Ex. profissionais da área, pedagogos, literatura específica)? O que vocês procuram explorar do ponto de vista técnico? E do ponto de vista pedagógico?

6- De que forma essas informações são incorporadas às atividades das oficinas? As atividades são realizadas de acordo com o que foi planejado?

7- Do ponto de vista dos alunos, o que você citaria como fundamental para que eles possam desempenhar essas atividades? O que eles precisam saber no dia-a-dia para executá-las?

8- Alguns desses temas já foram tratados de alguma forma nas Oficinas ou em outras atividades do Centro Piollin?

A. Segurança, Transporte e Trânsito; G. Ações comunitárias e voluntariado;
B. Igualdade de gênero e violência contra a mulher; H. Educação Financeira;
C. Meio ambiente e desenvolvimento sustentável; I. Inclusão Digital;
D. Drogas, saúde, prevenção e bem-estar físico; J. Empreendedorismo;
E. Democracia e participação política; L. Preconceito e Discriminação;
F. Direitos Humanos; M. Mercado de trabalho e emprego;
() Sim. () Não. () Não lembra. Se sim. Quais? _____;

9- De que forma esses temas foram ou são incorporadas às atividades da oficina?

(Aquisição – busca/fontes/barreiras)

10- O centro (núcleo gestor e educandos) tem se reciclado quanto aos conteúdos explorados nas oficinas, há renovação das temáticas trabalhadas, tanto as técnicas quanto aquelas de cunho mais pedagógico? Você teria algum exemplo recente? (As oficinas conseguem de alguma forma acompanhar as novas demandas que surgem da sociedade?)

11- O Centro estimula ou direciona os alunos e/ou educandos à alguma fonte de informação externa (palestras, encontros, cursos, oficinas, etc.)? Como isso é feito?

12- Faz parte da política do Centro estimular os alunos a realizem pesquisas e estudos sobre as atividades realizadas nas oficinas?

() Sim. Quais? _____; () Não. () Não lembra.

13- Você percebe alguma dificuldade que os impeça a realizarem essa pesquisa?

(Armazenamento/Organização)

14- Ao final do Ciclo, o Centro realiza alguma avaliação para que você e os alunos possa expressar pontos positivos e negativos, opiniões e sugestões sobre o funcionamento das oficinas?

- ☐ Sim. Como é feita essa avaliação? _____;
☐ Não; ☐ Não sabe.

(Produtos e serviços de informação)

15- O centro possui meios ou algum lugar para que você ou os alunos possam pesquisar sobre as atividades das oficinas?

- ☐ Sim. Quais? _____;
☐ Não. ☐ Não sabe.

16- O centro possui algum espaço que disponibilize acesso à internet?

- ☐ Sim. ☐ Não. ☐ Não sabe.
 Os alunos fazem uso desse espaço?
☐ Sim. ☐ Não. ☐ Não sabe.

17- Como geralmente são feitos os comunicados do Centro? Como os alunos são informados sobre o que ocorre aqui no Centro?

- ☐ Quadro de Avisos; ☐ Oralmente – professor/membro do centro;
☐ Mídias sociais (*WhatsApp*, *Facebook* e outros); ☐ E-mail;
☐ Outros _____;

18- Além das aulas práticas, o Centro e os educandos utilizam algum outro recurso para incorporar mais informações às atividades realizadas nas oficinas?

(Distribuição da informação)

19- Todas as épocas do ano há uma programação cultural gratuita na cidade, o Centro realiza alguma ação ou esforço para que os alunos tomem conhecimento dessa agenda?

- ☐ Sim. Como eles são informados? _____;
☐ Não; ☐ Não sabe;

20- O Centro fornece algum material didático que auxilie as atividades realizadas nas Oficinas? (Apostilas, livros, textos, etc.)

- ☐ Sim. Quais? _____;
☐ Não.

21- O centro costuma compartilhar com os alunos alguma informação ou material que tenha ligação direta com as atividades das Oficinas?

- ☐ Sim. Você teria algum exemplo? _____;
☐ Não.

(Uso da informação)

22- Que conhecimentos os alunos adquirem ao realizarem essas Oficinas?

23- Além das habilidades técnicas adquiridas na oficina, em sua opinião, que outras habilidades os alunos adquirem ao participarem das atividades do Centro?

24- Observou-se que algumas das atividades realizadas na oficina são essenciais para o aperfeiçoamento dos recursos motores dos alunos. Contudo, os resultados dessas atividades podem também incidir sobre aspectos não físicos da pessoa, como por exemplo, a capacidade cognitiva. Levando em consideração esses aspectos, como você avaliaria a evolução dos alunos?