UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ANDERSON SILVA DA ROCHA

OS MOVIMENTOS SOCIAIS DO RECÔNCAVO BAIANO NO CIBERESPAÇO: UM ESTUDO DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO NO RECURSO DE GRUPOS DO FACEBOOK

Salvador
2016

ANDERSON SILVA DA ROCHA

OS MOVIMENTOS SOCIAIS DO RECÔNCAVO BAIANO NO CIBERESPAÇO: UM ESTUDO DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO NO RECURSO DE GRUPOS DO FACEBOOK

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Francisco José Aragão Pedroza Cunha

Salvador
2016

Rocha, Anderson Silva da
R672m Os movimentos sociais do Recôncavo Baiano no ciberespaço: um estudo dos fluxos de informação no recurso de grupos do Facebook / Anderson Silva da Rocha. – Salvador, 2016.
128 f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Francisco José Aragão Pedroza Cunha.
Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2016.

1. Redes sociais na internet. 2. Facebook. 3. Movimentos sociais – Recôncavo Baiano. 4. Fluxo de informação I. Cunha, Francisco José Aragão Pedroza. II. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 02:004

ANDERSON SILVA DA ROCHA

OS MOVIMENTOS SOCIAIS DO RECÔNCAVO BAIANO NO CIBERESPAÇO: UM ESTUDO DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO NO RECURSO DE GRUPOS DO FACEBOOK. Defesa de dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação, do Programa de Pós-Graduação do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Francisco José Aragão Pedroza Cunha (Orientador)
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Prof. Dr. Hernane Borges de Barros Pereira (Membro externo titular)
Universidade Estadual da Bahia (UNEB)

Profa. Dra. Ana Paula de Oliveira Villalobos (Membro interno titular)
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Para o meu pai Antônio Ferreira da Rocha (*In Memorian*)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me conceder a oportunidade de vivenciar esta experiência, por ter me dado forças e inspiração para a conclusão deste trabalho.

Expresso a minha gratidão à minha mãe Gracia Maria, ao meu irmão Thalisson e a todos os meus familiares que me ajudaram nesta caminhada com suas palavras de incentivos. À minha esposa, Vivian, pela paciência, orações, compreensão e companheirismo. E ao meu filho, Antônio Neto, que nasceu no mesmo período desta pesquisa. Vocês são responsáveis por esta conquista!

Agradeço também aos docentes do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/Instituto de Ciência da Informação (PPGCI/ICI) e ao Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Comunicações e Conhecimento (GEPICC), pelos valiosos ensinamentos e pelo saber compartilhado.

Ao professor Francisco José Aragão Pedroza Cunha, meu orientador, pela dedicação, apoio, confiança e compreensão. Obrigado por tudo!

Agradeço aos professores da banca examinadora: Ana Paula de Oliveira Villalobos, Hernane Borges de Barros Pereira, Ana Licks Almeida Silva e Lidia Maria Batista Brandão Toutain, pela disposição e disponibilidade para participar da defesa desta dissertação e, com certeza, contribuir para melhorar o trabalho em sua versão final.

Aos amigos das turmas de mestrado de 2014.1 e doutorado 2014, pela convivência e enriquecedora troca de conhecimento durante esses anos. Aos funcionários do PPGCI e ICI pelo auxílio.

E, por fim, agradeço a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho.

Muito obrigado!!!

“O verdadeiro desafio que temos diante de nós não está na tecnologia,

mas no uso que faremos dela.”

(Peter Drucker)

RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa é Identificar o nível de engajamento dos membros dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o recurso de grupos do Facebook a partir das informações disseminadas. As redes sociais na internet têm se tornado uma alternativa relevante para os movimentos sociais que utilizam o ambiente do ciberespaço para disseminar informações, promover os movimentos e suas lutas, além de mobilizar sujeitos. As redes sociais na internet caracterizam-se pelo fluxo de informação mediante o avanço das Tecnologias de Informação e de Comunicação, que propiciam a superação de barreiras como o tempo e o espaço. Algumas das características das redes sociais na internet podem contribuir para o desenvolvimento das ações coletivas dos movimentos sociais organizadas no ciberespaço. Pressupõe-se que o Facebook possui em sua arquitetura de informação recursos que favorecem a disseminação de informações para a organização das mobilizações e a interação dos atores dos movimentos sociais que utilizam a ferramenta de grupos do Facebook. A pesquisa caracteriza-se como quali-quantitativa, de natureza aplicada, descritiva em relação aos objetivos e os tipos são a bibliográfica, a documental e a de campo. A pesquisa empírica se deu por meio de uma observação de três movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o recurso de grupos no Facebook para disseminar informações. A análise dos dados foi realizada a partir dos roteiros de observações e os principais resultados apontaram que o engajamento nos grupos podem ser aferidos por meio dos *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar”. Observou-se que as mensagens criadas em mais de um formato provocaram mais reações que as produzidas em um único formato. A análise dos recursos dos grupos revelaram que as permissões dos grupos auxiliam o processo informacional dos movimentos sociais. Por fim, conclui-se que o fluxo de informação nos grupos do Facebook são promovidos pelos atores que utilizam os espaços de registros informacionais para publicar mensagens em linguagem de hipermídia e pela utilização dos *plug-ins* sociais como um recurso para a interação entre os atores dos grupos. Conclui-se também que o modelo da pirâmide de engajamento de Charlene Li é útil para aferir o grau de engajamento no recurso de grupos do Facebook e a figura do administrador do grupo é fundamental para estimular o engajamento dos membros nos grupos.

Palavras-chave: Redes sociais na internet. Facebook. Movimentos sociais – Recôncavo Baiano. Fluxo de informação.

ABSTRACT

The overall objective of this research is to identify the level of engagement of members of social movements in the Reconcavo Baiano Identity Territory using the feature of Facebook groups from the information disseminated. Social networking sites have become an important alternative to the social movements that use cyberspace environment to disseminate information, promote the movements and their struggles, and mobilize individuals. Social networking sites are characterized by the flow of information through the advancement of Information and Communication Technologies, which provide overcoming barriers such as time and space. Some of the features of social networks on the Internet can contribute to the development of collective actions of social movements organized in cyberspace. It is assumed that Facebook has in its information architecture resources that favor the dissemination of information for the organization of demonstrations and interaction of the actors of the social movements that use Facebook groups tool. The research is characterized as qualitative and quantitative applied, descriptive in relation to the objectives and types are bibliographical, documentary and field. Empirical research was through an observation of three social movements of the Reconcavo Baiano Identity Territory using the groups feature in Facebook to disseminate information. Data analysis was carried out from observations of scripts and the main results showed that the engagement in groups can be measured through social plug-ins "like", "share" and "comment". It was observed that the messages created in more than one format caused more reactions that produced in a single format. The analysis of the resources of the groups revealed that the permissions of the groups help the informational process of social movements. Finally, it is concluded that the flow of information in the Facebook groups are promoted by actors who use the spaces of informational records to post messages in hypermedia language and the use of social plug-ins as a resource for the interaction between the actors groups. It is also concluded that the model of Charlene Li engagement pyramid is useful to measure the degree of engagement in Facebook groups feature and the group administrator's figure is crucial to stimulate the involvement of members in the groups.

Keywords: Social networks on the Internet. Facebook. Social movements - Reconcavo Baiano. Flow of information.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama Comunidade Virtual	52
Figura 2	Acesso ao Facebook por meio do site	55
Figura 3	Acesso ao Facebook por meio de aplicativo para dispositivo móvel	55
Figura 4	Representação gráfica e textual dos *plug-ins*	63
Figura 5	Pirâmide de engajamento	74
Figura 6	Pirâmide de engajamento para grupos no Facebook	77
Figura 7	Divisão dos Territórios de Identidade do Estado da Bahia	88
Figura 8	Território de Identidade do Recôncavo Baiano	89
Figura 9	Mensagem institucional	96
Figura 10	Mensagem relacional	97
Figura 11	Mensagem mercadológica	97

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Grupos que mais publicaram mensagens	94
Gráfico 2	Quantidades de mensagens publicadas	95
Gráfico 3	Engajamento por abordagem	98
Gráfico 4	Mensagens e engajamento do grupo AQS	99
Gráfico 5	Mensagens e engajamento do grupo CCE UFRB	100
Gráfico 6	Mensagens e engajamento do grupo LGBTTTs	101

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Relação entre os tipos de laços sociais e os recursos da RSI Facebook	47
Quadro 2	Características dos movimentos sociais	69
Quadro 3	Os quatro componentes do engajamento nos grupos do Facebook	80
Quadro 4	Critério de categorização	86
Quadro 5	Valores das categorias do critério engajamento	87
Quadro 6	Formulário de coleta de mensagens no grupo	93
Quadro 7	Quatro elementos do engajamento para grupos no Facebook	103
Quadro 8	Dados para compor a pirâmide de engajamento nos grupos	106

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APA	Associação de Proteção Animal
APACA	Associação de Proteção Animal de Cruz das Almas
AQS	Articulação Quilombola Subaé
CEDETER	Conselho Estadual de Desenvolvimento Territorial
CCE UFRB	Coletivo Central Estudantil da Universidade Federal do Recôncavo Baiano
CMC	Comunicação Mediada por Computador
INCRA	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LGBTTTs	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros
MDA	Ministério do Desenvolvimento Agrário
MPL	Movimento Passe Livre
OWS	Occupy Wall Street
PPA	Plano Plurianual Participativo
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PTE	Paradigma Técnico e Econômico
RSI	Redes Sociais na Internet
SEPLAN	Secretaria de Planejamento do Estado da Bahia
SERIN	Secretaria de Relações Institucionais do Estado da Bahia
SI	Sociedade da Informação
SR	Sociedade em Rede
TGS	Teoria Geral dos Sistemas
TIC	Tecnologias de Informação e de Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO** 14
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA 15
1.2 OBJETIVOS 24
1.2.1 **Geral** 24
1.2.2 **Específicos** 24
1.3 JUSTIFICATIVAS E CONTRIBUIÇÕES 25
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO 28
2 **O USO DAS RSI NA SOCIEDADE EM REDE** 30
2.1 A SOCIEDADE EM REDE 31
2.2 O CIBERESPAÇO 36
2.3 AS REDES SOCIAIS NA INTERNET 42
2.3.1 **Comunidades nas RSI** 50
2.3.2 **Facebook** 53
3 **FLUXOS DE INFORMAÇÃO E MOVIMENTOS SOCIAIS NO CONTEXTO DAS RSI** 58
3.1 FLUXO DE INFORMAÇÃO NO FACEBOOK 59
3.2 MOVIMENTOS SOCIAIS NA INTERNET 63
3.3 O ENGAJAMENTO NOS GRUPOS DO FACEBOOK 73
4 **METODOLOGIA DA PESQUISA** 81
4.1 TIPO DE ESTUDO 81
4.1.1 **Universo, população e sujeitos da pesquisa** 83
4.1.2 **Fontes e instrumentos da pesquisa** 84
4.1.3 **Coleta e categorias/critérios de análise dos dados** 85
4.2 PESQUISA EMPÍRICA 87
5 **ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS** 94
6 **CONSIDERAÇÕES FINAIS** 108
REFERÊNCIAS 112
APÊNDICES 120

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda a utilização do recurso de grupos do Facebook pelos movimentos sociais atuantes na Bahia, em especial aqueles situados no Recôncavo Baiano, como um espaço para disseminar informações e promover debates no ciberespaço.

O interesse pelo tema surgiu a partir de eventos que ocorreram pelo mundo entre os anos de 2011 e 2013, a saber: a Primavera Árabe, o movimento Occupy Wall Street (OWS) e a onda de protestos que aconteceram no Brasil em junho de 2013.

A Primavera Árabe é o nome dado ao período em que ocorreu uma série de revoltas populares em alguns países do norte da África e do Oriente Médio, que resultaram na queda de diversos governos de regimes autoritários instaurados há décadas no poder (SOENGAS PÉREZ, 2013). Com uma forte participação popular, as primeiras mobilizações ocorreram na Tunísia e, em seguida, em países como o Egito e a Líbia.

Da mesma forma, o movimento OWS também foi inspirado pelas mobilizações da Primavera Árabe, pois, em um ato que lembra a ocupação da Praça Tarhir, na cidade do Cairo, capital do Egito, o OWS mobilizou, em 17 de setembro de 2011, cerca de 20 mil pessoas que montaram suas barracas e fizeram barricadas pacíficas para ocupar o Wall Street, importante centro financeiro dos Estados Unidos e com grande influência na economia global. Os protestos do OWS giravam em torno da luta contra as desigualdades econômicas e sociais e a influência das grandes corporações, principalmente do setor financeiro, na política do governo dos Estados Unidos (CASTELLS, 2013).

Os ciclos de protestos que aconteceram em junho de 2013 no Brasil iniciaram-se como um protesto, promovido pelo Movimento Passe Livre (MPL), contra o aumento da tarifa do transporte coletivo. Os protestos foram ganhando muitos adeptos e chegaram a registrar uma mobilização nas ruas de cerca de 100 mil participantes em 17 de junho de 2013 (PERUZZO, 2013). As reivindicações estenderam-se da redução da tarifa do transporte público para o combate à corrupção e à desigualdade social no país.

Esses eventos estão ligados, entre outras semelhanças, ao fato de que

essas mobilizações se conformam por meio das Redes Sociais na Internet (RSI), disseminando informações para reunir pessoas e organizar ações. Para Soengas Pérez (2013), a grande novidade na Primavera Árabe em relação às manifestações que ocorreram anteriormente nessa região é o fato da internet se constituir em uma alternativa aos meios de comunicações tradicionais, como o rádio e a televisão, dos quais alguns eram controlados pelos governos. Consolidam-se, assim, as RSI como uma alternativa para a disseminação da informação de forma livre, ou com uma possibilidade menor de interferência do Estado.

O OWS também utilizou as mídias sociais, a exemplo do Twitter e do Facebook, para promover suas manifestações. Castells (2013, p. 203) cita o exemplo da *hashtag* #occupywallstreet, criada para convocar, por meio das RSI, a ocupação ocorrida em 17 de setembro de 2011.

Os protestos de junho de 2013 no Brasil foram convocados por meio das mídias sociais. Para Peruzzo (2013), o uso da internet pelas redes sociais nos movimentos de junho de 2013 se constituíram em um diferencial desse ciclo de protestos que mexeu com o país.

Os eventos relatados, os estudos de Castells (2013) sobre os movimentos sociais na era da internet e o trabalho de Recuero (2014) sobre as redes sociais na internet influenciaram o meu interesse em estudar o Facebook, uma das mídias sociais utilizadas pelos movimentos sociais para disseminar informações e organizar suas mobilizações.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Nesta pesquisa as RSI são compreendidas como os agrupamentos de indivíduos no ambiente do ciberespaço, conectados por meio de ferramentas como as mídias sociais. Para Luz (2015) as “mídias sociais são as ferramentas da internet que permitem aos usuários se relacionarem entre si e com as marcas e organizações que estão presentes na web.”. A exemplo do Facebook, Twitter, blogs entre outras mídias que permitem a conexão entre os indivíduos.

Na sociedade contemporânea, a utilização das mídias sociais já fazem parte do cotidiano de muitos sujeitos, os sites de redes sociais estão entre os mais acessados pelos internautas, confirmando-se como uns dos principais recursos de

acesso à informação (NUNES, 2014).

Na busca por uma definição sobre informação, autores como Capurro e Hjorland (2007) descrevem distintos aspectos sobre o termo, a saber: as origens do termo; usos modernos e pós-modernos da informação; aplicação do conceito em diversas ciências; contextualização da informação para a Ciência da Informação; entre outros cenários. Diante da complexidade dos aspectos que tentam conceituar a informação, "[...] a distinção mais importante é a que define a informação como objeto ou coisa (por exemplo, número de *bits*) e informação como um conceito subjetivo, informação como signo, como dependente da interpretação de um agente cognitivo" (CAPURRO, HJORLAND, 2007, p. 193).

A abordagem do conceito de informação como coisa ou objeto pode ser exemplificada pelos *bits* da teoria matemática da comunicação, também chamada de teoria da informação, de Shanonn-Weaver.

A teoria da informação é o resultado de diversas pesquisas iniciadas na primeira década do século XX, a exemplo do trabalho do americano Ralph V. L. Hartley, "[...] que em 1927, propõe a primeira medida precisa de informação associada à emissão de símbolos, o ancestral do bit (*binary digit*) e da linguagem de oposição binária." (MATTELART; MATTELART 2011)

A teoria de Shannon também foi precedida por trabalhos como o do Britânico Alan Turing, que concebeu o esquema de uma máquina capaz de tratar a informação, além do trabalho de John von Neumann, responsável pela última grande máquina de calcular eletrônica, antes da chegada do computador. E também das ideias de Nobert Wiener, fundador da cibernética, que prevê a organização de uma sociedade futura que tem como base da sua organização a informação (MATTELART; MATTELART 2011).

Mesmo desconsiderando suas dimensões semânticas, a teoria da informação contribuiu para que o termo "informação" fosse utilizado além da esfera dos fenômenos humanos, mas também no contexto tecnológico e na interface homem-computador (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002).

Foi à luz da teoria da informação, no século XX, que a informação deixou de ser um conceito abstrato (CAPURRO; HJORLAND, 2007). "Shannon e Weaver descartam a subjetividade como elemento componente da informação, tornando possível uma aproximação dela enquanto um fenômeno objetivo, independente dos sujeitos que com ela se relacionam" (ARAÚJO, 2009, p. 193).

No conceito subjetivo, pode-se citar González De Gómez (2002), que, sob o aspecto da raiz do termo “informação”, diz que seu significado em latim, “*informatio*”, seria equivalente aos termos gregos “*typos”, “idea”, “morphe”*: dar forma a algo. Mas o seu uso moderno adquiriu um significado associado ao conceito de “representação”.

> O conceito de **representação** remete a algo (o representado) que tem um modo de ser lhe é próprio, mas que, não sendo acessível no modo da presença, por estar ausente 'aqui e agora' ou por outra razão, se **re-apresenta**, num modo diferente de manifestação (a representação) (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, p.27).

Se a representação da informação for realizada por meio de dados, essa informação pode ser armazenada, por exemplo, em um computador. Entretanto, o que é armazenado no computador não é a informação, mas a sua representação em forma de dados. O computador não pode atribuir um significado aos dados, pois depende de um indivíduo que possui a informação. Fernandes *et al* (2005 p. 28) exemplifica a representação da seguinte forma:

> […] a frase “Paris é uma cidade fascinante” é um exemplo de informação – desde que seja lida ou ouvida por alguém, desde que “Paris” signifique para essa pessoa a capital da França (supondo-se que o autor da frase queria referir-se a essa cidade) e “fascinante” tenha a qualidade usual e intuitiva associada a essa palavra.

Para Le Coadic (2004, p. 4), “a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte.” Le Coadic entende o conhecimento como o resultado do ato de conhecer, que, por sua vez, está relacionado à capacidade de formar a ideia de alguma coisa.

A informação comporta um elemento de sentido, um significado transmitido a um indivíduo por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal, a saber: impresso, digital etc. A inscrição é realizada por meio de uma linguagem que corresponde a um sistema de signos que associa um significante a um significado, a exemplo do alfabeto, palavra etc. (LE COADIC, 2004).

O conceito subjetivo da informação é o que melhor expressa a noção de informação adotada nesta pesquisa. Observa-se que, as informações disseminadas no Facebook por meio de mensagens são inscritas em um espaço de registro informacional utilizando-se de linguagem hipermidiática. Essas mensagens, quando interpretadas por parte do receptor, podem provocar uma reação. O próprio

Facebook, como sistema que propicia o agrupamento de indivíduos no ciberespaço, permite em sua arquitetura de informação reagir às mensagens publicadas por meio de recursos como os *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar”.

Nesta pesquisa, o termo “disseminação da informação” é compreendido a partir das ideias de autores como Miranda (2007), que entende a disseminação da informação como uma ação que consiste em transmitir informações aos indivíduos ou dar-lhes a possibilidade de ter acesso a essas informações. E Reis (2008), que compreende como uma das finalidades da disseminação da informação manter o usuário informado e atualizado nas suas áreas de interesse.

Sob esses aspectos, entende-se que nos agrupamentos de pessoas que ocorrem por meio do recurso de grupos do Facebook, as mensagens publicadas nesses espaços podem ser consideradas como disseminação da informação, pois cumprem a função de transmitir informações aos membros participantes, mantendo-os atualizados quanto às informações referentes à temática do grupo.

Diante da complexidade em conceituar a arquitetura de informação, são importantes para esta pesquisa as definições apresentadas por Morville e Rosenfeld (2006, p. 4, tradução nossa)[1], a saber:

> 1. O projeto estrutural de ambientes de divulgação da informação.
> 2. A combinação de atividades de organização, rotulação pesquisa e navegação em web sites e intranets.
> 3. A arte e a ciência de moldar produtos de informação para uma melhor experiência de usabilidade e de acesso à informação.
> 4. Uma disciplina emergente e comunidade de prática focada em trazer princípios do design e arquitetura ao ambiente digital.

A partir das definições de Morville e Rosenfeld, entende-se que a arquitetura de informação é composta por um conjunto de elementos que atuam de forma integrada, entre eles:

a) Navegação: orienta a maneira de se mover no espaço hipertextual da web;

1 Citação original: 1. The structural design of shared information environments.
2. The combination of organization, labeling, search, and navigation systems within web sites and intranets.
3. The art and science of shaping information products and experiences to support usability and findability.
4. An emerging discipline and community of practice focused on bringing principles of design and architecture to the digital landscape.

b) Organização: essencial para estabelecer os agrupamentos e as categorias dos conteúdos informacionais;
c) Rotulação: auxilia no reconhecimento dos controles e estabelece formas de apresentação e representação da informação.

Para Macedo (2005), a arquitetura de informação fornece meios para viabilizar e otimizar os fluxos de informação, que, para a Ciência da Informação, "[...] pode ser entendido como uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora" (BARRETO, 1998, p.122).

Dessa forma, nesta pesquisa, entende-se que o fluxo de informação é representado pela disseminação da informação por meio das mensagens publicadas nos espaços de registros informacionais do recurso de grupos do Facebook e pelas interações que ocorrem a partir dessas mensagens. Um exemplo das interações que ocorrem a partir da publicação de uma mensagem é a utilização dos *plug-ins* sociais 'curtir', 'compartilhar' e 'comentar', considerados por Recuero (2014) uma forma de conversação no Facebook.

Esses *plug-ins* sociais podem ser utilizados para aferir o engajamento dos membros dos grupos no Facebook. Nesta pesquisa, o engajamento é compreendido como a participação, conversação, sendo "[…] uma decorrência do envolvimento das pessoas entre si e com a marca como persona" (RECUERO, 2013, *on-line*).

A escolha de realizar o estudo com o Facebook justifica-se pelo fato de ser um dos *sites* de rede social mais populares do mundo. O recurso de grupos do Facebook simula um fórum de discussão e constitui-se como uma forma de agrupar pessoas com interesses comuns para partilhar informações e discutir temas específicos.

É no contexto das RSI que os atores da sociedade civil, a exemplo dos movimentos sociais, estão encontrando um campo fértil para dar visibilidade às suas lutas. Nesse ambiente do ciberespaço diversas ações coletivas são denominadas como movimentos sociais, no entanto, o que é, de fato, um movimento social?

Scherer-Warrer (1999, p. 15) define movimento social como "[...] um conjunto mais abrangente de práticas sociopolítico-culturais que visam a realização de um projeto de mudança (social, sistêmica ou civilizatória), resultante de múltiplas redes de relações sociais entre sujeitos e associações civis." Essas redes de

relações entre o sujeito e as associações civis conferem aos movimentos sociais "[...] um grau de mobilização na esfera pública constituído pela sua capacidade de promover campanhas, mutirões, ou manifestações no espaço público, com vistas a tornarem-se visíveis politicamente [...]". (WINCK, 2012, p. 19).

Em seus trabalhos sobre movimentos sociais de caráter urbano, Castells (1974) definiu os movimentos sociais urbanos como sistemas de práticas sociais que controvertem a ordem estabelecida. Essas práticas sociais contraditórias surgem a partir da problemática urbana, como as questões que abrangem a saúde, a moradia, a cultura, entre outras. Para o autor, as lutas dos movimentos sociais visam transformações fundamentais na sociedade.

Ainda sobre a diferença entre movimentos de protestos e movimentos sociais, Wanderley (2013) identificou alguns elementos que diferenciam os movimentos de protestos dos movimentos sociais, a saber: a continuidade de ações e mobilizações; o nível de organização interna do movimento; e a formação de uma consciência sobre as lutas.

Gonh (2013) também menciona as características necessárias para um movimento social, a saber: solidariedade e coesão, além da mobilização de pessoas sem auferir renda, da mobilização de ideias e valores capazes de gerar saberes e do aprendizado coletivo. Dessa forma, é possível compreender que os movimentos sociais impulsionam sujeitos para que participem de programas e projetos sociais, atuando como agentes estruturantes de ações coletivas. Gonh (2014) afirma ainda que um movimento social:

> […] é sempre expressão de uma ação coletiva e decorrente de uma luta sociopolítica, econômica ou cultural. Usualmente ele tem os seguintes elementos constituintes: demandas que configuram sua identidade; adversários e aliados; bases, lideranças e assessorias – que ao se organizam em articuladores e articulações e formam redes de mobilizações; práticas comunicativas diversas que vão da oralidade direta aos modernos recursos tecnológicos; projetos ou visões de mundo que dão suporte a suas demandas; e culturas próprias nas formas como sustentam e encaminham suas reivindicações (GONH, 2014, p. 14).

Neste trabalho, o termo "ação coletiva" traz o sentido de mobilização social a partir da teoria da ação social de Max Weber. Na Teoria Weberiana, as ações possuem um sentido para quem as praticam, mesmo que exista, em sua essência, uma subjetividade, a interpretação desse sentido busca o que foi pensado e o que foi praticado. "Pode-se dizer que a teoria weberiana busca o sentido da ação

coletiva, a intencionalidade dos fenômenos e processos.” (GONH, 2014, p. 21).

Gonh (2014) afirma também que no contexto da América Latina, no século XXI, há dois tipos de mobilização: política e social. Na mobilização política há um processo de ativação de pessoas ou massas que poderá ser feita tanto por governantes como por líderes da sociedade civil. Enquanto que a mobilização social se refere a ativações que visam à mudança de comportamentos ou adesão de dados, programas ou projetos sociais.

Compreende-se, então, que a mobilização política retira dos movimentos a autonomia e institucionaliza as ações coletivas com regulamentações e normativas, transformando as ações dos movimentos sociais “[...] em execuções de tarefas programadas, tarefas que serão monitoradas e avaliadas para que possam continuar a existir.” (GONH, 2014, p. 65).

Como os movimentos sociais são compreendidos enquanto movimentos autônomos, entende-se, neste trabalho, que as mobilizações sociais são próprias desses movimentos e se constituem como uma das suas características.

Pressupõe-se que algumas características das RSI podem contribuir para o desenvolvimento das ações coletivas dos movimentos sociais organizadas por meio das redes sociais na internet. Pode-se citar algumas dessas características como a comunicação de todos para todos e não hierarquizada, além da mobilidade permitida no acesso às RSI.

Nesta pesquisa, também é abordado o conceito de ciberespaço, definido por Lévy (2007) como um novo meio onde os indivíduos se comunicam a partir de uma interconexão mundial de computadores. No ciberespaço, a comunicação pode ser estabelecida sem a presença física dos indivíduos. A exemplo das RSI, a comunicação pode se dar por meio dos modos sincrônico ou assincrônico, e estes serem, ainda, registrados em linguagens variadas (e.g. escrita, audiovisual, sonora, iconográfica, dentre outras) à linguagem hipermidiática.

Ainda sobre o ciberespaço, essa possibilidade de criar um espaço de comunicação e disseminação da informação ocorre principalmente pelo fenômeno das redes telemáticas, termo criado por Simon Nora e Alain Minc, em 1978, para expressar a união da informática com as telecomunicações (SANTOS, 1983). Para Cunha (2005, p. 29), a telemática pode ser entendia como “o enlace de tecnologias de informação e as redes de comunicação (humanas automatizadas e virtuais).”

Foi a partir desse enlace das tecnologias de informação e das tecnologias de

telecomunicação, associadas às redes humanas, que foi possível processar quantidades de dados em um curto espaço de tempo entre usuários de qualquer ponto do planeta. Um exemplo dessa possibilidade criada com o fenômeno da telemática é a utilização de dispositivos móveis para a comunicação, que propiciou um conjunto de serviços informáticos fornecidos por meio de uma rede de telecomunicações.

Observa-se que o fenômeno da telemática, principalmente com a possibilidade de conectividade entre as pessoas, proporcionou um novo paradigma para a sociedade. Assim como o paradigma que substituiu a ideia de uma sociedade pós-industrial para a Sociedade da Informação (SI), no final do século XX, esse novo paradigma apresenta uma ideia de uma Sociedade em Rede (SR).

A SI está vinculada à expansão do capitalismo e tem como características principais a informação como matéria-prima; o uso das novas tecnologias nas atividades humanas; o domínio da lógica de redes; e a convergência de tecnologias. A SR é estabelecida como esfera pública global e consolida soluções compartilhadas para as questões sociais baseadas nas interações multinacionais e multiculturais (CASTELLS, 1999). Ainda para Castells (1999), há uma nova morfologia social no contexto da SR. Tal morfologia altera o fluxo de informação, a cultura e os modos de produção em razão de possibilitar a disseminação da informação em tempo real e conectar pessoas em escala global, constituindo, assim, o novo paradigma que é o fenômeno da telemática.

Acredita-se que para explorar o potencial das redes na congregação de pessoas é recomendável disponibilizar uma plataforma digital com espaços de registros de informações (i.e. documentos) (ROCHA, CUNHA, BORGES, 2014).

A noção de documento, nesta pesquisa, acompanha as ideias de Otlet, nas quais o autor considera que os “documentos consistem em algo que represente ou expresse um objeto, fato, uma impressão, por meio de qualquer sinal (escrita, pintura, diagrama, símbolos)” (OTLET, 1907 *apud* RAYWARDM 1997, p. 299, tradução nossa)[2]. Os registros de informações nas plataformas digitais dos *sites* das RSI utilizam os recursos dinâmicos, como as linguagens hipermidiáticas e os *plug-ins* sociais, em suas interfaces tecnológicas, que propiciam o compartilhamento e a discussão de ideias, informações e conteúdo e favorecem a criação, geração ou

2 Citação original: “These documents consist of whatever represents or expresses an object, a fact, or an impression by means of any signs whatever (writing, picture, diagrams, symbols)”.

produção de conhecimentos.

Acredita-se também que os processos informacionais que ocorrem nos movimentos sociais nas RSI favorecem a organização de ações coletivas, já que as estruturas dessas redes sociais permitem a interação entre os membros dos movimentos sociais, possibilitando a troca de informações, experiências e organização de mobilizações que correspondem a um consenso entre os sujeitos que pode resultar em ações práticas capazes de interferir na vida de cada indivíduo, ou até mesmo da sociedade.

Este trabalho revisa alguns aportes conceituais sobre RSI e informação, tendo o Facebook como uma mídia social escolhida para o estudo por congregar um número significativo de usuários brasileiros. Primo (2014) atribui essa popularidade do Facebook às constantes inovações estéticas e tecnológicas dessa RSI.

Assim, esta investigação toma como premissa a de que os movimentos sociais atuantes no Território de Identidade do Recôncavo Baiano utilizam o Facebook como meio para disseminar informações para o alcance das suas ações coletivas. Neste contexto, a problemática configura-se se de fato há um engajamento dos membros dos movimentos sociais a partir das informações que são disseminadas no recurso de grupos do Facebook e se é possível a aferição do nível de engajamento associado as interações que ocorrem no grupo.

Dessa forma, parte-se dos seguintes pressupostos:

a) O Facebook, enquanto uma tecnologia de informação e comunicação, possui uma arquitetura de informação que favorece a disseminação de informações para a organização das mobilizações e o engajamento dos atores dos movimentos sociais inseridos no recurso de grupos;

b) Os *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar” são utilizados de acordo com o grau de interesse dos membros a partir das informações disseminadas no recurso de grupos e possibilitam a aferição do nível de engajamento dos membros do grupo.

Por meio de uma amostra de movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano, procura-se responder a questão norteadora desta

investigação, a saber: como identificar o nível de engajamento entre os membros dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o recurso de grupos do Facebook a partir das informações disseminadas?

De acordo com a Secretaria de Planejamento do Estado da Bahia (SEPLAN), um Território de Identidade é

> […] um espaço físico, geograficamente definido, não necessariamente contínuo, caracterizado por critérios multidimensionais, tais como o ambiente, a economia, a sociedade, a cultura, a política e as instituições, e uma população, com grupos sociais relativamente distintos, que se relacionam interna e externamente por meio de processos específicos, onde se pode distinguir um ou mais elementos que indicam identidade e coesão social, cultural e territorial. (BAHIA. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, [201-?], *on-line*)

A Bahia possui 27 Territórios de Identidade. Entre eles, o Território de Identidade do Recôncavo Baiano, que abrange 20 municípios baianos. Assim, nesta investigação procura-se identificar o nível de engajamento de um usuário, também considerado como o interesse, é compreendido como o envolvimento dos membros dos movimentos sociais com a informação disseminada no grupo.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

Identificar o nível de engajamento dos membros dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o recurso de grupos do Facebook a partir das informações disseminadas.

1.2.2 Específicos

a) Classificar e caracterizar as informações disseminadas que estimulam a participação dos membros dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o recurso de grupos do Facebook;

b) Aferir o nível de engajamento dos membros dos movimentos sociais do

Território de Identidade do Recôncavo Baiano a partir das informações disseminadas no recurso de grupos do Facebook.

1.3 JUSTIFICATIVAS E CONTRIBUIÇÕES

Este trabalho é uma pesquisa de mestrado apresentada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), concentrado na linha 1 de pesquisa: Políticas e Tecnologias da Informação, pois aborda o uso das tecnologias de informação, como as RSI, como canal de disseminação da informação utilizado pelos movimentos sociais.

Nos meses de junho e julho de 2013, o Brasil assistiu a um novo “ciclo de protesto” (TATAGIBA, 2014, p. 38): uma série de movimentos populares clamava por mudanças políticas e sociais no país. Assim como nos ciclos de protesto das Diretas Já, em 1984, e no Fora Collor, em 1992, ocorreram grandes mobilizações com milhares de pessoas nas ruas de diversas cidades do Brasil.

O que diferenciou a mobilização de 2013 das manifestações de 1984 e 1992 foi o período histórico, em que as Tecnologias de Informação e Comunicação permitiram, no ciclo de protesto de 2013, que as informações fossem disseminadas de forma mais rápida, superando as barreiras geográficas.

No contexto dos ciclos de protesto de 2013, as redes sociais na internet se constituíram como um dos principais meios de comunicação e disseminação da informação entre os manifestantes.

Foi a partir do momento histórico dos protestos de 2013 que surgiu o interesse no estudo das RSI, especificamente do Facebook, na sua utilização pelos movimentos sociais da Bahia, principalmente quando constatou-se que as manifestações de junho e julho de 2013 conseguiram reunir nas ruas integrantes de diversos movimentos sociais mobilizados por meio de informações compartilhadas nas RSI.

Para Gohn (2013), os movimentos sociais estão retornando à cena e à mídia no século XXI, tendo quatro pontos como destaque. O primeiro ponto é a defesa das culturas locais em oposição aos efeitos da globalização sobre essas culturas; o segundo ponto é a vigilância sobre a atuação do Estado; o terceiro ponto é a capacidade dos movimentos sociais em atuar em áreas que outras organizações

não conseguem atuar; e, por último, diferentemente dos movimentos da década de 1980, os movimentos da primeira década do século XXI construíram uma autonomia, o que significa ter projetos voltados para os interesses dos grupos, universalizando as demandas particulares e priorizando a cidadania.

Essa autonomia, voltada para a criação de projetos sociais, mudou a forma como as mobilizações eram concebidas, agora não mais como uma forma de protestar nas ruas, mas como uma forma de organizar a população na participação de programas e projetos sociais. É nesse cenário que "O militante foi se transformando no ativista organizador das clientelas usuárias dos serviços sociais." (GOHN, 2013, p. 243).

Compreende-se que as articulações dos movimentos sociais em favor de seus projetos respeitam as diferenças culturais típicas dessa sociedade globalizada, com seus aspectos econômicos e sociais aparentes nas suas interações, seja pela internet ou outros meios de comunicação e disseminação da informação.

Os movimentos sociais, enquanto redes sociais, conectam indivíduos e coletivos por meio das suas identidades, sejam elas sociais, políticas, culturais ou ideológicas, formando, assim, uma identidade única. Os indivíduos desse movimento não necessariamente se constituem em um coletivo uniformizado. Há espaço para os diferentes, ampliando, dessa forma, as fronteiras da comunidade e potencializando o diálogo dentro desses movimentos.

É sob os aspectos da interação e disseminação da informação nessas redes que o desenvolvimento tecnológico resulta em um novo campo de atuação para os movimentos sociais, pois a internet ampliou o acesso aos computadores e suas redes, bem como o uso dos dispositivos móveis, que contribuíram para que obstáculos espaciais e temporais fossem superados.

É em uma sociedade em rede (CASTELLS, 1999), com indivíduos de diversas partes do mundo conectados, que se forma o que McLuhan (2012) chamou de uma imensa aldeia global, ao se referir à existência de uma interligação entre todas as regiões do globo por meio de uma conexão direta entre os indivíduos, a partir da utilização de diversos meios de comunicação, criando, assim, um ambiente onde as pessoas podem compartilhar os seus pensamentos e informações, um ambiente como o ciberespaço.

Como afirma Levy (1999), é nesse contexto de uma sociedade em rede que é possível agregar indivíduos de diversas partes, possibilitando a interação coletiva

de uma forma global, o que favorece a prática de construção do conhecimento.

Dessa forma, compreende-se que esse novo campo de atuação dos movimentos sociais é o ciberespaço, pois nesse espaço desterritorializado as conexões são mais dinâmicas para aqueles que se articulam em rede, sendo possível encontrar fontes culturais e políticas para suas ações, o que torna o ciberespaço, na visão de Castells (2003), uma espécie de ágora global.

Ainda segundo Castells (2003), no século XXI, as atuações dos movimentos sociais são notadamente manifestadas pela *internet*, ao passo que neste mesmo século se consolidou a cibercultura. É a partir das atividades e ações nesse novo espaço que a cibercultura se constitui como uma nova cultura promovida pelas interações em um espaço virtual.

> Considera-se como cibercultura um campo de estudo a partir do qual é possível compreender as transformações culturais ligadas à introdução de tecnologias digitais nas sociedades contemporâneas e, em particular, as denominas de Terceiro Mundo, através de relações complexas de enramados tecnosociais, em três âmbitos: o exercício do poder, à ação social coletiva e a experiência estética (ORTIZ, 2008 p. 8).

Neste contexto, a produção e a disseminação da informação, por meio da *internet*, sugerem um poder para quem domina esse instrumento, estabelecendo, assim, um paradoxo ao propiciar tanto um ambiente de liberdade de expressão quanto um ambiente de censura e controle. Mesmo sem a garantia de proporcionar a liberdade, igualdade e a democracia, a internet promove muitas possibilidades e desafios, principalmente pelas RSI, que podem ser consideradas um novo local de atuação dos movimentos sociais no ciberespaço para os seus processos informacionais.

Diante das justificativas deste trabalho, considera-se que esta pesquisa proporciona contribuições para a Ciência da Informação, no estudo das RSI, bem como para compreensão da utilização das RSI pelos movimentos sociais de modo a promover suas causas.

Para a Ciência da Informação é importante compreender como as RSI são utilizadas para a informação se tornar um elemento de empoderamento social, possibilitando um desenvolvimento para as pessoas, grupos e nações (FREIRE, 2006).

> A Ciência da Informação é o campo dedicado à investigação científica e à prática profissional relativas a problemas da efetiva comunicação do conhecimento e registro do conhecimento entre humanos em um contexto social, institucional e de uso individual. Na abordagem destes problemas é de particular interesse aproveitar ao máximo as possibilidades oferecidas pela tecnologia da informação moderna (SARACEVIC, 1992, p. 11).

Ainda no campo da Ciência da Informação, o uso do termo “informação” em teorias como a Teoria Matemática da Informação, de Shanonn e Weaver, contribuiu para que o termo fosse utilizado além da esfera dos fenômenos humanos e mais no contexto tecnológico, principalmente na interface homem-computador. A partir dos anos 1990, em vez de o campo social oferecer conceitos que visavam esclarecer o que era a informação, passou a ter a informação e a comunicação, principalmente com a evolução das tecnologias de informação e comunicação, como requisitos necessários para a compreensão das novas configurações sociais (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002).

Sendo assim, ao verificar os processos informacionais e o nível de engajamento dos membros dos movimentos sociais atuantes no Território de Identidade do Recôncavo Baiano, é possível identificar quais membros são mais ativos nos seus grupos no Facebook.

A partir das justificativas expostas, pode-se afirmar que este trabalho contribui para a compreensão de como ocorrem a disseminação da informação e as interações no recurso de grupos do Facebook. E, também, como os *plug-ins* sociais podem auxiliar na participação dos membros nos grupos.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está organizada em mais cinco seções, além da presente introdução, que delimitou o problema, definiu os objetivos a serem investigados, relatou a justificativa e contribuições do tema a ser explorado e a forma de estruturação do trabalho.

Na segunda seção disserta-se sobre as RSI no contexto da SR, conformando um quadro teórico que relata o momento histórico da SR e a participação da sociedade civil em uma sociedade cada vez mais conectada, principalmente com o desenvolvimento das TIC. A seção dois também aborda o surgimento do ciberespaço a partir do desenvolvimento da internet, da *web* e das

plataformas de RSI, além de refletir sobre o ciberativismo e a formação de grupos no ambiente desterritorializado do ciberespaço. Finaliza-se essa seção com a contextualização das atuais RSI, suas estruturas e características, com o foco na RSI Facebook. Utilizou-se como referencial teórico nesta seção autores como: Manuel Castells, Fernando Winck, Octavio Iann, Pierre Lévy, Taís Morais Guedes, Alex Primo, Raquel Recuero, Regina Maria Marteleto, entre outros.

Na terceira seção discute-se sobre a utilização da RSI Facebook pelos movimentos sociais, com o foco no fluxo de informação, essa seção aborda como os movimentos sociais se organizam no ciberespaço, utilizando as RSI para promover as suas mobilizações e disseminar informações.

Trata também do comportamento informacional dos membros dos movimentos sociais que utilizam o recurso de grupos do Facebook, a partir da possibilidade de aferir o grau de engajamento. Nessa seção, ainda, esclarece-se que o nível de engajamento em um determinado grupo pode ser aferido por meio dos recursos do Facebook. Para isso, utilizou-se uma adaptação do modelo da pirâmide de engajamento Charlene Li. O referencial teórico tem como base autores como Raquel Recuero, Alex Primo, Maria Inês Tomaél, Alain Touraine, Ilse Scherer-Warrer, Maria da Glória Gohn, Manuel Castells e outros.

Na quarta seção, apresenta-se a metodologia aplicada à pesquisa: o tipo de estudo, o universo e população, os sujeitos investigados, o instrumento da pesquisa, a coleta de dados, a organização dos dados, os critérios e as categorias estabelecidas.

A quinta seção apresenta os resultados e as discussões da coleta de dados realizadas por meio de roteiros de observação dos grupos de movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano.

E, finalizando, na sexta seção apontam-se algumas considerações finais em relação aos resultados encontrados e os objetivos da pesquisa, além de sugestões para uma pesquisa futura relacionada ao objeto desta pesquisa.

2 O USO DAS RSI NA SOCIEDADE EM REDE

Nesta seção, são fundamentadas as informações teóricas sobre as Redes Sociais na Internet (RSI), objeto de estudo desta pesquisa. Assim, são contextualizadas as proposições e ideias de pensadores, pesquisadores e teóricos que têm contribuído de forma significativa na área do objeto empírico deste estudo.

O referencial teórico é estruturado a partir de autores (e.g. de Raquel Recuero, Manuel Castells, Fernando Winck, Octavio Ianni, Pierry Lévy, Regina Marteleto e outros) que investigam o fenômeno das RSI.

A informação é uma das variáveis na formação e manutenção de uma rede social, no entanto, ela é dependente de estruturas, plataformas, espaços, recursos ou ferramentas para estabelecer o seu fluxo no contexto das redes.

Esta seção é constituído em três subseções: a Sociedade em Rede (SR); o Ciberespaço; e, as Redes Sociais na internet .

A Sociedade em Rede (SR), aporte conceitual da primeira subseção, é contextualizada como uma estrutura social baseada em redes operadas por Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). É, também, por meio das relações que desenvolvem durante a vida que cada um de nós está inserido na sociedade. Essas relações ocorrem primeiramente no âmbito familiar, depois no escolar, na comunidade na qual se vive e no trabalho, promovendo ligações sociais que estruturam a SR.

> […] Nas redes sociais, cada indivíduo tem sua função e identidade cultural. Sua relação com outros indivíduos vai formando um todo coeso que representa a rede. De acordo com a temática da organização da rede, é possível a formação de configurações diferenciadas e mutantes (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 93)

As relações sociais ultrapassaram as barreiras dos espaços físicos e geográficos a partir do desenvolvimento das TIC pós-internet. Por meio da internet, as relações passam a ocorrer independentes do tempo e/ou do espaço e refletem a realidade ao seu redor.

Há alguns anos, essas relações sociais vêm se intensificando, principalmente pela utilização de RSI, que, muitas vezes, possuem interfaces amigáveis, além de oferecer recursos digitais. Essas RSI possibilitam a criação de uma rede de membros formada por amigos, familiares, conhecidos e até mesmo desconhecidos; e a formação de grupos de interesses comuns que interagem e se

relacionam em um ambiente denominado de ciberespaço.

O ciberespaço, tema da segunda subseção, é caracterizado como um espaço desterritorializado que possibilita o encontro de grupos de pessoas com interesses comuns, instituindo a cibercultura.

O ciberespaço surgiu a partir do desenvolvimento da internet e da *web*, propiciando a conexão das pessoas, mesmo as geograficamente separadas. Essas conexões constituem uma rede de pessoas que compartilham suas culturas e as suas questões locais maximizadas globalmente, seja economicamente, politicamente ou socialmente, caracterizando, assim, a SR.

Na terceira e última subseção, as RSI se constituem como uma das estratégias utilizadas pela sociedade para compartilhar a informação no ciberespaço por meio das relações estabelecidas entre os atores que as integram. Assim, ao final desta seção, é compreendido o uso das RSI no contexto da SR.

2.1 A SOCIEDADE EM REDE

Esta subseção apresenta o contexto histórico da SR e pontua a influência das TIC na estrutura econômica, política e social da sociedade atual. Espera-se que no final desta subseção seja possível compreender a participação da sociedade civil nessa nova estrutura social caracterizada pela conectividade e comunicação em rede, a qual permite que questões locais tenham uma visibilidade global.

A história revela grandes transformações na sociedade a partir dos anos 1960, e essas transformações surgem a partir da emergência de um novo paradigma tecnológico com base nas TIC. Segundo Castells e Cardoso (2005 p. 17), “a sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias.” Neste contexto, é um equívoco pensar que as tecnologias determinam a sociedade, e a afirmação de Castells contribui para fortalecer a ideia sobre os efeitos das tecnologias como uma condição necessária de uma nova forma de organização social baseada em redes, confirmando, assim, o que se denominou de Sociedade em Rede (SR).

O processo de organização social a partir dos efeitos das tecnologias na SR pode ser comparado ao que ocorreu na Sociedade Industrial, principalmente no que se refere a formas organizacionais, a exemplo do desenvolvimento das fábricas

industriais e a relação com os movimentos laborais, como os sindicatos. Um processo semelhante de organização social pode ser encontrado também na Sociedade da Informação (SI). Dessa forma, para discutir sobre a SR, é necessário antes abordar a SI.

Alguns Autores − como Winck (2012) − consideram que a SI foi uma consequência da Guerra do Vietnã, pois naquele período histórico ficou evidente que as armas nucleares não poderiam garantir a vitória na guerra. Os americanos perceberam que era necessária uma alternativa para reafirmar a sua superioridade, e essa alternativa surgiu por meio do domínio da informação.

Tal alternativa possibilitaria uma vantagem competitiva sobre as nações por meio da informática e das telecomunicações. Estas, por sua vez, são consideradas as bases da SI.

O termo “Sociedade da Informação” aparece no final do século XX e substitui o conceito de sociedade pós-industrial (WINCK, 2012). A SI está vinculada à expansão do capitalismo e tem como características principais a informação como matéria-prima; o uso das novas tecnologias nas atividades humanas; o domínio da lógica de redes; e a convergência de tecnologias (CASTELLS, 2000).

São muitas as implicações éticas e sociais das tecnologias e os desafios neste novo Paradigma Técnico e Econômico (PTE) constituído pelas características da SI, a saber:

> [...] as perdas que podem ocorrer em sua função, como a perda de qualificação, o desemprego, a perda de comunicação pessoal ou grupal fomentada ou destruída pelas tecnologias, a perda da privacidade e da identidade (WINCK, 2012, p. 14).

A SR é estabelecida como esfera pública global e consolida soluções compartilhadas para as demandas sociais baseadas nas interações multinacionais e multiculturais (CASTELLS, 1999). É a partir das preocupações dessa sociedade sobre os aspectos éticos e sociais que se inserem os movimentos e suas lutas. Esses movimentos utilizam a matéria-prima da SI, a informação, e se apropriam das tecnologias para o enfrentamento de problemas sociais, políticos e econômicos. Configura-se uma nova forma de organização social, com base na microeletrônica e em redes tecnológicas, proporcionando possibilidades novas para as velhas formas de organização social: as redes.

Para Castells e Cardoso (2005, p. 17), as redes “[…] têm constituído uma

grande vantagem e um grande problema por oposição a outras formas de organização social." As vantagens são decorrentes das formas de organizações mais flexíveis, adaptáveis e descentralizadas. A desvantagem está na impossibilidade, muitas vezes, de "[...] maximizar e coordenar os recursos necessários para um trabalho ou projecto que fosse para além de um determinado tamanho e complexidade de organização necessária para a concretização de uma tarefa." (CASTELLS; CARDOSO, 2005, p. 17).

No contexto da SR, as redes telemáticas[3] são a coluna vertebral dessa sociedade, da mesma forma como as redes energéticas eram a infraestrutura da SI. Para Cunha (2005, p. 29), a telemática pode ser entendida como "o enlace de tecnologias de informação e as redes de comunicação (humanas automatizadas e virtuais)."

A partir desse enlace entre as tecnologias de informação, as tecnologias de telecomunicações e as redes humanas, foi possível, em um curto espaço de tempo, processar grandes quantidades de dados entre usuários em qualquer ponto do planeta. Um exemplo dessa possibilidade criada com o fenômeno da telemática é a utilização de dispositivos móveis para a comunicação, possibilitando que um conjunto de serviços informáticos seja fornecido por meio de uma rede de telecomunicações.

As redes telemáticas contribuíram para que a comunicação e a disseminação de informações transcendessem as fronteiras. Dessa forma, pode-se dizer que a SR é global, baseada em redes globais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia (CASTELLS; CARDOSO, 2005). A economia global, por exemplo, surge como uma eficiente forma de organização da produção, distribuição e gestão, com base no aumento das taxas de produtividade, que, por sua vez, estão associadas à geração e à difusão de novas tecnologias.

As tecnologias por si só não determinam os rumos de uma sociedade. Investir em internet ou em computadores para as escolas por si só não garante grandes mudanças sociais. Segundo Castells e Cardoso (2005, p. 19), para ocorrer uma mudança, "[...] depende de onde, por quem e para que são usadas as tecnologias de comunicação e informação."

Ainda sobre as transformações na SR, observa-se que, ao contrário do que

3 "Redes telemáticas", termo criado por Simon Nora e Alain Minc, em 1978, para expressar a união da informática com as telecomunicações (SANTOS, 1983).

alguns estudiosos pregaram, a internet não torna as pessoas menos sociáveis, provocando o desaparecimento da interação face a face. Observa-se que os usuários de internet, por exemplo, envolvem-se em interações face a face e, em muitos casos, possuem mais contatos e são mais sociais e politicamente ativos do que os não usuários da internet ou os que utilizam-na com menos frequência no dia a dia (GUEDES, 2013).

Outro fator que colabora para a transformação da sociabilidade na SR são as tecnologias telemáticas, como a telefonia móvel, redes WiFi e WiMax, entre outras. A comunicação sem fios contribuiu, principalmente entre os jovens, para aumentar a sociabilidade, tornando, assim, a SR uma sociedade hipersocial, e não uma sociedade de isolamento (CASTELLS; CARDOSO, 2005). As pessoas passaram a integrar as tecnologias às suas vidas, conectando o real e o virtual, articulando as tecnologias de acordo com as suas necessidades.

Entretanto, há também uma grande transformação na sociabilidade da SR que não está diretamente ligada às TIC, mas a uma transformação baseada na lógica própria das redes de comunicação: o individualismo em rede. Segundo Castells e Cardoso (2005, p.23), "[...] as novas tecnologias de comunicação adaptam-se perfeitamente na forma de construir sociabilidades em redes de comunicação auto-selectivas, ligadas ou desligadas dependendo das necessidades ou disposições de cada indivíduo". Nessa perspectiva, é possível dizer que a SR é a sociedade de indivíduos em rede.

Assim, neste trabalho foi observada essa estrutura social formada por indivíduos em redes, conectados a grupos constituídos por pessoas com interesses comuns e que se apropriam da internet para disseminar informações e mobilizar sujeitos em torno de um projeto. Neste trabalho foram observadas, especificamente, as comunidades virtuais dentro de uma determinada RSI.

As sociedades estão articuladas em uma escala global que permite a percepção dos processos e as estruturas sociais, econômicas, políticas e culturais, mesmo que esteja operando de modo desigual e contraditório (IANNI, 1998). Nesse sentido, com a globalização, as desigualdades sociais e econômicas, bem como as diversidades políticas e culturais, são reveladas, provocando as tensões e os antagonismos característicos de uma sociedade global.

> [...] a formação da sociedade global modifica substancialmente as condições de vida e trabalho, os modos de ser, sentir, pensar e imaginar. Assim como modifica as condições de alienação e as possibilidades de emancipação de indivíduos, grupos, etnias, minorias, classes, sociedades, continentes. (IANNI, 1998, p. 52)

Uma das características da SR é a desterritorialização, na qual se dispersam os pontos de referências, restando a impressão de que os indivíduos estão sempre em deslocamento, flutuando em mundo que se torna, ao mesmo tempo, grande e pequeno homogêneo e plural, articulado e multiplicado. A desterritorialização é uma característica essencial da sociedade global.

Segundo Ianni (1998, p. 92), é na desterritorialização que "formam-se estruturas de poder econômico, político, social e cultural internacionais, mundiais ou globais descentradas, sem qualquer localização nítida neste ou naquele lugar, região ou nação." Essas estruturas estão presentes em muitas nações, como se flutuassem sobre as fronteiras, moedas, línguas, movimentos sociais e partidos políticos.

É importante destacar que a desterritorialização ocorre tanto na esfera econômica quanto na política e cultural, alcançando, assim, todos os níveis da vida social que, de alguma forma, são atingidos pelo deslocamento de fronteiras, raízes, centro decisórios e pontos de referência. Para Ianni (1998, p. 94), "as relações, os processos e as estruturas globais fazem com que tudo se movimente em direções conhecidas e desconhecidas, conexas e contraditórias."

Entende-se que na desterritorialização há fatos econômicos, políticos, sociais e culturais ocorrendo perto e longe, manifestando-se em diferentes lugares, causando, assim, a impressão de que vagam por distintas regiões. É "um processo que está evidente no vasto espaço do mercado, na ampla circulação de ideias, na intensa movimentação das pessoas." (IANNI,1998, p. 99).

Conclui-se, então, que a desterritorialização altera a noção de espaço e tempo. Não se tem mais a nitidez do ponto de referência dos acontecimentos que se perdem em lugares distintos. A localização pode se tornar irrelevante, como se um novo tecido recobrisse o mundo, alterando a geografia e a história.

Ianni (1998, p. 100) afirma que o processo de desterritorialização acentuou as condições de solidão na sociedade. O autor argumenta que indivíduos, famílias, grupos, classes e outros segmentos sociais podem se perder no que ele chama de "desconcerto do mundo" e, a partir disso, "não só têm escasso acesso às informações, aos fatos em suas diversas articulações, mas ao mesmo tempo são

continuamente bombardeados por mensagens, recados e interpretações distantes, díspares, alheias.”

Se, por um lado, as condições de solidão ficam mais evidentes quando sistemas dominantes articulam interesses e significados que visam à apropriação econômica, à dominação política, à participação cultural e, assim, desenvolvem as condições de alienação, acentuando condições de solidão (IANNI, 1998), por outro lado, o processo de desterritorialização pode acentuar novas possibilidades de ser, agir, sentir, pensar, sonhar e imaginar.

Essas novas possibilidades “revelam-se condições desconhecidas, quando indivíduos, grupos, classes, movimentos sociais, partidos políticos, correntes de opinião pública, projetos de vida individual e coletiva, estilos de pensamento, são lançados no âmbito da sociedade global.” (IANNI, 1998, p. 101). Ainda para o autor, ampliam-se as novas condições de realização das diversidades, singularidades, universalidades, permitindo que os indivíduos, os grupos e outros setores sociais possam adquirir distintas possibilidades para se desenvolverem e se expressarem.

Entende-se, assim, que a globalização provocou grandes transformações na sociedade, inclusive nas instituições políticas, “como a sociedade em rede é global, o Estado da sociedade em rede não pode funcionar única ou primeiramente no contexto nacional” (CASTELLS; CARDOSO, 2005, p. 25). Surge, assim, uma nova forma de Estado que aos poucos foi substituindo os Estados-nação da Era Industrial, a exemplo da cooperação entre os países que se organizam em blocos, como a União Europeia, cujos países-membros adotam uma moeda única, entre outras ações; e o Mercosul, que definiu regras comerciais entre os países-membros.

Compreende-se, assim, o papel da telemática no contexto da SR, que impulsiona os seus agentes à apropriação e à utilização das redes em prol das suas demandas, individuais ou coletivas. A SR se dá em razão do ciberespaço, firmando as relações econômicas, políticas, culturais e sociais de uma sociedade globalizada.

2.2 O CIBERESPAÇO

Nesta subseção são relatados o surgimento do ciberespaço e a utilização desse ambiente desterritorializado por grupos de pessoas com interesses comuns. Tal uso caracteriza esse espaço para a organização de mobilizações sociais e

disseminação de informações para as atividades desses grupos. Essas atividades são conhecidas como ciberativismo. Pretende-se, ao final desta subseção, ratificar esse ambiente virtual como uma estrutura e meia para o fluxo informacional no contexto das RSI.

O ano de 1984 pode ser considerado como o ano da invenção do ciberespaço, pois é nesse período que ocorrem as primeiras organizações de grupos ativistas na rede que proporcionaram a noção de um território virtual de trocas de informações, organização de ações coletivas e produções colaborativas. Outro evento que corroborou com a noção do ciberespaço em 1984 foi a publicação, nesse mesmo ano, do romance *Neuromancer*, de William Gibson, que, de forma metafórica, traz a subjetividade informacional proporcionada pelo povoamento da internet por meio dos grupos de discussões (MALINI; ANTOUN, 2013).

O desenvolvimento da internet proporcionou o surgimento desse espaço virtual, um espaço desterritorializado. Nos anos 1990, quando muitos ainda não tinham a consciência da dimensão que chegaria a internet, o filósofo francês Pierry Lévy realizou diversos estudos sobre a cibercultura. Desde os anos 1990, Lévy pesquisa as formas de acesso à informação por meio de instrumentos digitais, e hoje o autor é considerado uma referência para muitos pesquisadores.

Lévy (1999) definiu o ciberespaço como um novo meio no qual os indivíduos se comunicam a partir de uma interconexão mundial de computadores. É do termo “ciberespaço” que surge o termo “cibercultura”, definido por Lévy (1999, p. 17,) como “conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem junto ao crescimento do ciberespaço”. O desenvolvimento tecnológico possibilitou a formação da chamada cibercultura a partir de ações de jovens conectados à rede mundial de computadores, produzindo novas formas de experiências coletivas (LÉVY, 1999).

Atualmente, os atores sociais no ciberespaço utilizam as redes para engajar-se em diversas atividades, a saber: mobilizações sociais, troca de informações, criação coletiva, entre outras atividades. Para Winck (2012, p. 21), “o ciberespaço, enquanto o local marcado pela celeridade de divulgação da informação, marcado de igual forma pela simultaneidade marca da temporalidade dos fatos e registros disponibilizados na rede de computadores.”

O ciberespaço não representa um território geográfico, mas sim um espaço invisível dos saberes e forças do pensamento, um espaço dinâmico e vivo da

humanidade, pois tem potencial para promover um ambiente de cooperação, quando são realizados fóruns temáticos e discussões virtuais, já que as estruturas desse espaço favorecem as interações e trocas de mensagens.

Além disso, o ciberespaço promove uma desmaterialização das relações na forma convencional, já que nesse espaço encontram-se pessoas de diversas classes sociais, com origens, valores e crenças diversas.

Pode-se, então, considerar o ciberespaço como "um importante meio de produção e divulgação da informação, que caracterizado pela sua diversidade e dinamismo, pode ser entendido como uma extensão da realidade simbólica e material." (WINCK, 2012, p. 24). Mas somente quando observamos algumas ferramentas criadas a partir do advento da internet e da *web* que conseguimos dimensionar a ideia de ciberespaço como um ambiente de produção e disseminação da informação (WINCK, 2012).

Como mencionado, o *e-mail* foi uma das principais formas de disseminação da informação no início da internet, principalmente entre os pesquisadores das grandes universidades. No entanto, com a evolução das tecnologias e o aumento dos usuários de internet, foi necessário ampliar ferramentas, para além do *e-mail*, que possibilitassem mais interatividade e um alcance maior na disseminação da informação.

> [...] mensagens de *e-mails* começaram a se tornar uma ferramenta de uso mais profissional, limitando-se aos usuários que possuíssem um endereço eletrônico. Havia ainda a restrição na distribuição das mensagens, restritas aos seus contatos e que não podiam ser repassadas com facilidade. Além disso, entre outros problemas, os endereços eletrônicos se tornaram alvo de publicidade e os *spam* começaram a proliferar nas caixas de entrada das pessoas, principalmente nos servidores gratuitos (GUEDES, 2013, p. 53).

Foi então que, a partir da década de 1990, com a exploração comercial do potencial da internet, a *World Wide Web* se transformou no modelo atual de "uma rede flexível, formada por redes onde instituições, empresas, associações e pessoas físicas criam suas próprias páginas eletrônicas." (GUEDES, 2013, p. 55). Também é necessário considerar a velocidade com que ocorreram as transformações e a adoção de ferramentas desenvolvidas para a internet.

Ainda na década de 1990, começaram a surgir os *blogs*, podendo-se considerá-los como os primeiros passos de uma ferramenta na *web* que determinaria os rumos que tomariam a concentração de pessoas no ciberespaço,

pois eles conseguiam reunir pessoas com interesses comuns. Segundo Guedes (2013), o termo "*weblog*" foi criado por Jorn Barger em 1997, mas coube ao americano Peter Merholz criar a abreviação do termo que se tornou popular no mundo inteiro, o *blog*.

O *blog* é uma espécie de diário pessoal virtual. Basta ter acesso à internet e qualquer pessoa pode criar o seu *blog*, o serviço é disponível gratuitamente por diversas plataformas na internet. O usuário realiza um cadastro e, em poucos minutos, já pode escrever – "postar", no jargão da rede – no seu *blog*. As publicações mais recentes nos *blogs* aparecem no topo da página, dessa forma, o visitante que acessá-lo visualizará, primeiramente, a publicação mais recente do autor. Se for autorizado pelo autor, o visitante pode, também, comentar a publicação ou enviar um *link*.

Os *blogs* ainda são de grande importância no ciberespaço. Um exemplo disso são as empresas, instituições de diversos setores, que fazem o uso de *blogs* para disseminar informações e manter um contato com o seu público. Porém, atualmente, essa importância é dividida com outras mídias sociais, como o Facebook.

As principais mídias sociais, por ordem cronológica, com base na pesquisa de Guedes (2013), estão listadas a seguir:

a) Classmates:

O Classmates surgiu em 1995, nos Estados Unidos, com o objetivo de promover encontros entre os amigos das faculdades, escolas etc. Foi uma das primeiras experiências na qual uma RSI permitia transportar as relações sociais para o ambiente do ciberespaço. No Classmates, o usuário se associava utilizando o nome da instituição de ensino; a partir dessa associação, ele poderia encontrar os amigos ligados à sua escola ou faculdade. Diferente das RSI atuais, o Classmates não permitia a criação de um perfil individual. Além disso, o Classmates cobrava por seus serviços e talvez por esse motivo a sua popularidade ficou restrita aos Estados Unidos e Canadá.

b) Sixdegrees*:*

Criado em 1997, nos Estados Unidos, o Sixdegrees foi a primeira RSI que permitia a criação de um perfil individual, bem como a publicação e listagem de

contatos. Segundo Guedes (2013, p. 62), o Sixdegrees “formatou um novo modelo de interação, permitiu a visualização dos perfis por pessoas que não pertenciam às listas e enviar mensagens para outros usuários.”

c) Friendster:

O Friendster foi uma das redes mais populares no início dos anos 2000. Pode-se atribuir essa popularidade ao conceito de círculo de amizades adotado por essa RSI. O Friendster permitia que os usuários estabelecessem laços de relacionamento com pessoas que tivessem interesses comuns.

Assim como o Sixdegrees, o Friendster chegou a registrar mais de três milhões de usuários. Entretanto, mesmo com tanta popularidade, o surgimento de outras redes sociais na segunda metade dos anos 2000 e os diversos problemas técnicos enfrentados por essa RSI contribuíram para a diminuição dos usuários dessa rede.

d) Myspace*:*

Criado em 2003, foi o principal concorrente do Friendster no início dos anos 2000, chegando a superar o seu concorrente em números de usuários que utilizavam a sua plataforma. O Myspace disponibilizava espaço para músicas, fotos e até um *blog*, o que impulsionou a interação social e transformou-o em uma das RSI mais populares do mundo.

e) LinkedIn*:*

O LinkedIn apareceu em 2003 com uma proposta diferente das demais RSI existentes na época. Não tinha o foco na integração de grupos de amizades, e sim de grupos de profissionais, por isso foi bem aceita entre os empresários ou quem buscava recrutar pessoas para as instituições. Essa RSI permitia ao usuário encontrar antigos amigos de trabalho, conhecer especialistas em diversas áreas ou até achar um emprego. Em 2013, o LinkedIn chegou a marca de 200 milhões[4] de usuários no mundo.

4 Fonte: <http://blog.linkedin.com/2013/01/09/linkedin-200-million/> acesso em 04/12/2015

f) Orkut*:*

O Orkut foi criado pelo engenheiro de nacionalidade turca e colaborador do Google, Orkut Büyükkokten, que acabou atribuindo o seu nome para a RSI. O Orkut tinha a proposta de possibilitar aos usuários fazer novas amizades ou encontrar antigas amizades.

Criada inicialmente para os usuários norte-americanos, foi no Brasil e na Índia que o Orkut teve uma grande aceitação entre os usuários. Segundo Guedes (2013), o seu sucesso no Brasil está associado ao simples manuseio e às opções de acesso em língua portuguesa, diferentemente dos seus concorrentes, que só disponibilizavam o acesso em língua inglesa (e.g. do Friendster e do Myspace). Outro diferencial do Orkut era a possibilidade de o usuário criar comunidades sobre os mais variados temas.

g) Twitter:

O Twitter foi criado por Evan Williams, Jack Dorsey e Biz Stone, em março de 2006, e se caracteriza por ser um serviço de envio de mensagens com até 140 caracteres. As mensagens são distribuídas para um grupo de pessoas de acordo com seu tema de interesse. Para isso, o usuário cria um perfil público e, a partir desse perfil, constrói a sua rede de contatos.

Em 2011, o Twitter anunciou por meio de seu *blog*[5] a marca de 200 milhões de mensagens por dia. Nesse mesmo ano, eram mais de 300 milhões de contas em todo o mundo, e o Brasil aparecia com a participação de 2% do total de contas do Twitter.

Uma das funcionalidades mais populares do Twitter são o *trending topics*, que são os termos mais citados no Twitter, classificados por regiões. Outra característica importante do Twitter é a sua integração com outras mídias sociais, a exemplo do Facebook.

h) Google+:

O Google+ (lê-se Google Plus) foi criado em 2011 como a grande aposta do Google em desenvolver uma rede social que fizesse o público migrar de outras redes sociais para ela. O Google+ surge com uma proposta de círculo de amizade,

5 Fonte: < https://blog.twitter.com > Acesso em 12/03/2015

na qual seria permitida a interação apenas para um grupo restrito, da mesma forma que o acesso às postagens seria apenas para o grupo autorizado. O Google investe em inovações para deixar o Google+ tão atraente quanto a RSI mais popular na atualidade, o Facebook.

Conclui-se, então, que há diversas ferramentas que possibilitam a interação e a formação de grupos no ciberespaço e que conferem aos agrupamentos no ambiente desterritorializado do ciberespaço um espaço de visibilidade para as suas ideias, reivindicações, sua realidade local sob o olhar de qualquer pessoa em qualquer parte do mundo.

A mídia social mais popular na atualidade, o Facebook, é tratada especificamente na subseção 2.3.2 desta dissertação. A próxima subseção, intitulada “As redes sociais na internet”, tem o objetivo de pontuar as principais características das RSI.

2.3 AS REDES SOCIAIS NA INTERNET

A origem etimológica do termo “rede” vem do latim *rete* e atualmente recebe significados variados. Dentre os significados, o termo compreende uma espécie de artefato para fins de retenção animal; um conjunto de vias ou de meios de transporte ferroviário, rodoviário ou aéreo; um sistema interligado de meios de comunicação; bem como os sistemas interligados de computadores. Também, pode significar um conjunto de pessoas ou organizações que trabalham comunicando entre si, dentre tantos outros significados (FERREIRA, 2011).

Para Recuero (2014), no século XX, o estudo da sociedade a partir do conceito de rede representou mudanças para a ciência. Antes do século XX, os cientistas preocupavam-se em estudar os fenômenos em cada uma de suas partes com o objetivo de compreender o todo. Esse foco modifica-se a partir do século XX, quando surgem estudos que trazem um olhar para o fenômeno das interações entre as partes, a exemplo da Teoria Geral dos Sistemas (TGS) de Bertalanffy (1975). Para o autor, a visão sistêmica surge da necessidade de compreender a totalidade dos fenômenos, e não apenas as suas partes independentes.

Também contribuíram para as mudanças de pensamento da ciência no século XX: a física quântica, com o estudo sob a perspectiva das interações nos níveis subatômicos na década de 1920; a cibernética, defendendo a construção das

máquinas com bases nos princípios sistêmicos e biológicos; a matemática não linear, que chega à teoria do caos por meio da observação das interações de massas de ar na década de 1960; e a teoria do pensamento complexo, preconizada Edgar Morin (2007).

Essas mudanças na ciência influenciaram estudos antigos, a exemplo dos estudos de redes, que tiveram suas pesquisas iniciadas por matemáticos e, posteriormente, foram adotadas por diversos ramos das ciências sociais, inclusive com grande desenvolvimento nos estudos dos agrupamentos sociais no ciberespaço (RECUERO, 2014).

Foi também no início do século XX que surgiu a ideia de rede social como relações sociais que condicionam as ações dos indivíduos inseridos nessa rede. A metáfora da rede "[...] foi inicialmente usada na sociologia, para associar o comportamento individual à estrutura a qual ele pertence e transformou-se em uma metodologia denominada sociometria" (FERREIRA, 2011, p. 210).

Os estudos sobre redes iniciaram-se nas primeiras décadas do século XX, a partir do nascimento da sociometria, nas décadas de 1920 e 1930, bem como das redes aleatórias nas décadas de 1950 e 1960.

Com bases conceituais fixas nas Ciências Sociais, as redes sociais são compreendidas como comunidades formadas por afinidades ou objetivos comuns e que podem ser classificadas como redes primárias, secundárias e intermediárias. As redes primárias são formadas pelas relações estabelecidas por uma pessoa ao longo de sua vida, a exemplo das relações familiares, de amizade, relações de trabalho etc. Já as redes secundárias e intermediárias são compostas por instituições e grupos por meio da atuação coletiva na defesa de interesses comuns (WINCK, 2012).

Segundo Marteleto (2010), foi a partir de 1954, com o sociólogo J. A. Barnes, que o termo "rede social" foi utilizado para indicar os padrões de relacionamentos entre os grupos e empregado nos campos da Antropologia, Sociologia, Economia, Ciências Políticas, Ciência da Informação, Ciências da Comunicação.

Para compreender as redes sociais, é fundamental a ideia apresentada na Teoria das Redes Sociais, a qual defende a superioridade do coletivo sobre o individual. Nesse sentido, a "ideia de redes sociais pressupõe troca e essa só ocorre com um coletivo de indivíduos." (WINCK, 2012, p. 17).

Há também um caráter democrático nas redes sociais, já que geralmente

são formadas por uma vontade coletiva, visando um objetivo comum, por ligações horizontais entre os indivíduos, quase sempre sem uma liderança definida, permitindo ações descentralizadas.

Em meio aos diversos conceitos sobre o termo “rede”, neste trabalho consideram-se as redes como

> […] sistema de modos; uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade não geográfica; um sistema de apoio ou um sistema físico que se pareça com uma árvore ou uma rede. A rede social, derivando deste conceito, passa a representar um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados. (MARTELETO, 2001, p. 72)

A partir das reflexões do termo “rede” por Marteleto, é possível compreender as redes sociais na internet como um espaço sem fronteiras, onde se formam comunidades não geográficas, formadas por participantes autônomos que compartilham ideias e interesses comuns.

Entende-se que estudar as redes sociais é também compreender os padrões de conexões no ciberespaço, explorando uma metáfora estrutural com o intuito de compreender os elementos dinâmicos que compõem os grupos sociais (RECUERO, 2014).

No contexto da RSI, a possibilidade de expressão e sociabilização por meio das ferramentas de Comunicação Mediada por Computador (CMC) é uma das grandes mudanças proporcionadas pela internet na sociedade.

Ao mesmo tempo em que essas ferramentas possibilitam a interação entre os usuários na rede de computadores, elas também corroboram para que essas interações deixem rastros na rede, tornando possível a identificação de padrões de conexões e visualização de suas redes sociais.

Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos, a saber: atores e suas conexões (RECUERO, 2014). Esses elementos são característicos nas RSI e servem de base para que a rede seja percebida.

Em uma rede social, os atores são representados por nós e agem de forma a moldar as estruturas sociais por meio da interação e da constituição de laços sociais. Já nas RSI, essa constituição dos atores ocorre de forma diferente, “por causa do distanciamento entre os envolvidos na interação social, principal característica da comunicação mediada por computador” (RECUERO, 2014, p. 25).

Os perfis, os grupos ou as páginas das RSI funcionam como uma representação do “eu” no ciberespaço, um espaço simultaneamente público e privado, construído pelos atores para expressar a sua personalidade. Para Recuero (2014, p. 27), “entender como os atores constroem esses espaços de expressão é também essencial para compreender como as conexões são estabelecidas” e como os padrões de conexões são gerados.

Diante das ideias de Recuero, pode-se afirmar que todo tipo de representação de pessoas, seja um perfil no Facebook, um *weblog* ou mesmo um Twitter, pode ser considerado como um nó da rede social. Compreende-se, então, que os atores representam os nós de uma rede e é necessário compreender o segundo elemento base de uma rede social: as conexões.

Para Recuero (2014, p. 30), “[...] as conexões em uma rede social são constituídas de laços sociais, que por sua vez, são formados através da interação social entre os atores”. Nas RSI, essas interações são percebidas por meio da característica da internet e de manter os rastros sociais dos indivíduos. Esses rastros permanecem no ciberespaço até que sejam removidos pelo usuário ou que ocorra algum problema de conexão, como, por exemplo, uma página de internet sair do ar.

A interação é um dos elementos das conexões de uma rede social; outros elementos que compõem as conexões são: as relações, os laços sociais e o capital social. A interação é considerada a matéria-prima das relações e dos laços sociais (RECUERO, 2014).

A ação de interagir depende da reação do outro, a exemplo de uma conversação, em que a ação de um ator depende do que outro está dizendo. Dessa forma, é possível classificar as interações nas RSI como sincrônica e assincrônica. A primeira refere-se à interação realizada em tempo real, pois os agentes envolvidos estão no mesmo momento temporal. Já na interação assincrônica, ao contrário, os agentes não estão no mesmo momento temporal, o que significa que a interação não ocorre de forma imediata.

Primo (2003) também estabelece tipologias para a interação em ambientes como os das RSI, a saber: interação mútua e a interação reativa. O diferencial entre as duas formas está no tipo de relacionamento mantido entre os agentes.

> […] Interação mútua é aquela caracterizada por relações interdependentes e processos de negociação, em que cada interagente participa da construção inventiva e cooperada da relação, afetando-se mutuamente; já a interação reativa é limitada por relações determinísticas de estímulo e resposta (PRIMO, 2003, p. 62).

Entende-se, assim, a interação mútua como aquela que pode gerar relações mais complexas do ponto de vista social. A interação reativa, mesmo causando impactos sociais, reflete em ambos os lados da relação comunicativa, mas é limitada e acaba por reduzir o espectro das relações sociais que pode gerar, bem como os laços sociais (RECUERO, 2014).

Ainda sobre os elementos de conexões das RSI, considera-se que a relação social é a unidade básica de análise de uma rede social (RECUERO, 2014). As relações envolvem um grande número de interações e, como estas, também podem ser mediadas por computadores. Outra característica das relações nas RSI é que podem ser estabelecidas de forma anônima, já que não se faz a relação do corpo físico e personalidade do ator em um primeiro contato, o que significa que também é mais fácil iniciar, bem como terminar, as relações nesse ambiente. Para Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997), as relações sociais atuam na construção dos laços sociais na sociedade.

Recuero (2014, p. 38) considera os laços sociais, no contexto das RSI, como a “efetiva conexão entre os atores que estão envolvidos nas interações. Ele [o laço social] é o resultado, deste modo, da sedimentação das relações estabelecidas entre agentes.” Esse conceito passa pela ideia de interação social, já que considera o laço social como um elemento constituído a partir das interações e das relações.

No contexto das RSI, há autores que defendem a existência de dois tipos de laço social, a saber: laço associativo e laço dialógico. No laço associativo, o tipo de interação realizada é a interação reativa, enquanto no laço dialógico a interação realizada é a mútua. A partir desses dois tipos de laços sociais, é possível fazer uma relação entre os laços e os recursos utilizados pelos atores na RSI estudada.

Quadro 1 – Relação entre os tipos de laços sociais e os recursos do Facebook

Tipo de laço	Tipo de interação	Exemplo de recursos do Facebook
Laço associativo	Interação reativa	*Plug-in* social “curtir” e botões de aceite de amizade, entrar em grupos etc.
Laço dialógico	Interação mútua	*Plug-in* social “comentar”, “chat” etc.

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptação de Recuero (2014, p. 40)

Além da interação, relação e laços sociais, outro elemento que compõe as conexões e que está relacionado à qualidade dessas conexões em uma RSI é o capital social. Para Recuero (2014, p. 45), o conceito de capital social faz menção “[...] a um valor constituído a partir das interações entre os atores sociais.” O capital social “refere-se à conexão entre indivíduos – redes sociais e normas de reciprocidade e confiança que emergem dela” (PUTNAM, 2000, p.19, apud RECUERO, 2014, p. 45).

Nesse sentido, a construção do capital social é possível por meio de relações recíprocas. A ideia de um capital social está relacionada à conexão entre os indivíduos, a confiança que emerge dessa conexão e a reciprocidade das relações, favorecendo a construção do valor social, individual ou coletivo, em uma rede (RECUERO, 2014). O aspecto individual surge a partir do interesse do indivíduo em fazer parte de uma rede social para seu próprio benefício; já o aspecto coletivo surge quando o capital social individual é refletido na esfera coletiva do grupo, seja como custo ou benefício (RECUERO, 2014).

Utilizando o exemplo do recurso de grupos do Facebook, é possível fazer uma relação dos aspectos individuais e coletivos na construção do capital social, pois a base para desenvolver a confiança e a reciprocidade nessas redes são as associações voluntárias. Quando um indivíduo ingressa em um grupo no Facebook, ele se associa de forma voluntária a esse grupo, com o interesse de se beneficiar com as informações divulgadas dentro do grupo e, também, de contribuir nas discussões que nele ocorrem. Esse tipo de relação voluntária estimula a cooperação entre os indivíduos e o surgimento de valores sociais.

Recuero (2014) também traz os conceitos de capital social de Bourdieu (1986) e de Coleman (1988). No conceito de Bourdieu, o capital social está interligado diretamente com os interesses individuais ao prover relações sociais que possam garantir a um indivíduo determinadas vantagens. O conceito de Bourdieu é

baseado nos conceitos de *habitus* e de conflito. O *habitus* está relacionado às formas de comportamento que os indivíduos adquirem ao longo da vida social, uma espécie de condicionamento social, enquanto o conflito está relacionado à mudança.

Já o conceito de Coleman (1988) considera o capital social como um valor geral, capaz de adquirir diversas formas dentro da estrutura social e com dois elementos em comum, a saber: possuem um aspecto das estruturas sociais e facilitam as ações dos atores dentro da estrutura. Dessa forma, o capital social é produtivo e permite atingir determinados fins, os quais, sem eles, não poderiam ser atingidos.

A partir dos conceitos dos atores citados por Recuero (2014, p. 50), a autora considera “o capital social como um conjunto de recursos de um determinado grupo [...] que pode ser usufruído por todos os membros do grupo, ainda que apropriado individualmente, e que está baseado na reciprocidade.” Como o capital social está embutido nas relações, ele pode ser acumulado por meio do aprofundamento dos laços sociais, pois laços mais fortes possibilitam contatos mais íntimos, aumentando o sentimento de grupo.

As relações sociais são constituídas de interações de natureza diversa e elementos que são fundamentais para os processos que compõem uma rede social, a saber: cooperação, competição, conflito, agregação e ruptura, adaptação e auto-organização.

A cooperação surge como um processo formador das estruturas sociais. Para Recuero (2014, p. 81), “a cooperação pode ser gerada pelos interesses individuais, pelo capital social envolvido e pelas finalidades do grupo. Entretanto, é essencial para a compreensão das ações coletivas dos atores que compõem a rede social.” Já a competição compreende a luta, mas sem hostilidade, podendo, inclusive, gerar cooperação entre os atores de uma rede, diferentemente do conflito, que pode gerar hostilidade e, muitas vezes, uma ruptura da estrutura social.

Entende-se que, para a existência do grupo, é necessário que a maioria das interações seja cooperativa. Quando o conflito e a competição se sobrepõem à cooperação, eles podem gerar um longo período sem interação, causando um desequilíbrio e posterior enfraquecimento do grupo.

A agregação e ruptura representam a capacidade dos grupos sociais em agregar pessoas, bem como estas podem vir a romper com o grupo (RECUERO, 2014). A agregação possibilita que as características do grupo sejam passadas

adiante por seus agentes, que podem ser considerados como conectores, indivíduos que possuem muitas conexões com outras pessoas.

Ainda segundo Recuero (2014), esses conectores possuem um papel importante na topologia da rede, pois são os responsáveis por disseminar as informações em um determinado grupo. Assim como a agregação, a ruptura é uma dinâmica natural das redes sociais; se, por um lado, a cooperação possibilita gerar a agregação, por outro lado, o conflito dentro de um grupo gera a ruptura.

Já o conceito de adaptação, pensado pelo cibernético Wiener (2000), está diretamente relacionado ao conceito de auto-organização, que considera os sistemas sociais e as redes sociais em constante mudança. Essa mudança permite o surgimento de novos padrões estruturais, a exemplo das novas formas de sociabilidade e organizações sociais que surgiram a partir das RSI e que obrigaram as pessoas a se adaptarem aos novos tempos, com base nos processos de interação e comunicação nas RSI, transportados para um novo espaço de atuação, o ciberespaço.

Quanto à auto-organização, pode-se citar o exemplo dos grupos que compõem o Facebook. Esses grupos se auto-organizam por meio de regras promovidas por seus administradores e que visam estabelecer os direitos e responsabilidades dos seus membros, com o objetivo de permitir que todos os integrantes do grupo possam interagir de forma organizada no grupo.

Em resumo, pode-se dizer que para existir um grupo em uma RSI, é necessário que os atores desse grupo estejam engajados em um processo de cooperação para a sobrevivência do grupo. A cooperação também é fundamental para a disseminação da informação entre os atores de um determinado grupo. Já o conflito pode proporcionar benefícios para um grupo quando há menos conflito que cooperação, pois se há mais conflitos, o grupo pode se desestruturar e resultar em uma ruptura.

O surgimento de grupos ou comunidades nas RSI está relacionado ao processo de agregação, enquanto o processo de competição está relacionado diretamente a uma disputa entre atores ou grupos.

As RSI são formadas por atores sociais que compõem interações por meio de suas conexões, gerando, assim, relações sociais, que, por sua vez, podem gerar laços sociais.

2.3.1 Comunidades nas RSI

Pode-se afirmar que uma das características importantes das RSI é a sua capacidade em disseminar informações por meio das conexões existentes entre os atores. Essa característica tem impacto significativo nos fluxos de informação na rede. Para Recuero (2014), os processos de disseminação da informação nas RSI são resultados das interações, bem como dos processos de conflito, cooperação e competição já discorridos na subseção 2.3

Muitas das informações disseminadas nas RSI ocorrem de forma quase epidêmica, com um potencial para alcançar grandes proporções tanto *on-line* quanto *off-line*. Esse tipo de disseminação ocorre por meio de atores bem conectados em diversas redes sociais. Também é importante entender os fluxos de informação nas RSI, já que as conexões das redes podem gerar um padrão no fluxo de informação.

Granovetter (1973) indica que os laços fracos possuem uma grande importância no padrão do fluxo de informação, pois são eles que mantêm a rede interconectada, sendo assim responsáveis pela informação chegar a diversos pontos da rede.

Outro elemento importante na estrutura das RSI são as comunidades, também chamadas de grupos inseridos nas mídias sociais. Para Recuero (2014, p. 135), “a estrutura básica da comunidade na rede social é aquela de um *cluster*, ou seja, de um aglomerado de nós com maior densidade de conexões.” As comunidades nas RSI são reflexo do processo de expansão das interações sociais que teve início com o surgimento de meios de transporte e comunicação, a exemplo das cartas e do telefone. A internet amplificou essa transformação da noção de localidade geográfica das relações socais por meio da desterritorialização dos laços sociais.

Castells (2003) explica que essa desterritorialização não é algo recente, mas que também não tem no surgimento da internet um fator exclusivo para essa transformação. O que se pode afirmar é que a internet possibilitou o surgimento de grupos sociais com características comunitárias e que se aglomeram no território do ciberespaço. Dessa forma, indivíduos que estão geograficamente separados podem conviver e interagir no ambiente das comunidades virtuais.

No ambiente do ciberespaço, as comunidades virtuais se localizam em espaços institucionalizados, como nos *sites* de RSI, que se constituíram como um

espaço onde os atores podem manter as interações. Recuero (2014, p. 144) afirma que “a comunidade virtual é um conjunto de atores e suas relações, que através da interação social em um determinado espaço, constitui laços e capital social em uma estrutura de *cluster* [...]”.

Autores como Fernback e Thompson (1995, p. 32, tradução nossa) conceituam a comunidade virtual como “relação social, formada no ciberespaço, por meio do contato repetido no interior de uma fronteira específica ou lugar (e.g. uma conferência ou *chat*) que é simbolicamente delineada por tópico de interesse.” Portanto, para os autores, o termo está associado muito mais a uma reunião de pessoas em um ambiente virtual do que a uma comunidade real, mas concordam que as comunidades virtuais podem ser a base para a formação de comunidades com elos duradouros e interesses reais.

Já para Castells (2003), o termo “comunidade virtual” está associado aos novos tipos de interação social surgidos com o advento da internet. Para o autor, a internet, no contexto da sociedade em rede, promoveu uma mudança essencial na sociabilidade, resultando em um formato de rede que proporciona um sistema de relações centrado no indivíduo em vez do grupo. Parece contraditório esse individualismo em rede relacionado à comunidade, já que esta é formada por um grupo de pessoas. Castells (2003, p. 109) explica que “o individualismo em rede é um padrão social, não um acúmulo de indivíduos isolados. O que ocorre é que indivíduos montam suas redes, *on-line* e *off-line*, com base em seus interesses, valores, afinidades e projetos.”

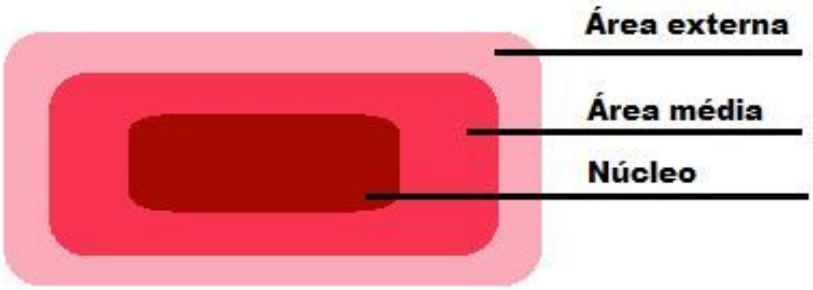
O individualismo em rede como padrão social, que é abordado por Castells (2003), pode ser analisado no exemplo dos grupos criados nas RSI como o Facebook. Esses grupos são criados por meio de associação de ideia ou proposta e são escolhidos pelos atores, que têm a liberdade de decidir quando ingressar ou quando sair do grupo. Esse tipo de agrupamento possui uma semelhança na sua forma estrutural com as comunidades. Assim, esses agrupamentos são considerados como comunidades personalizadas que intensificam o individualismo ao invés do coletivo.

Os pontos comuns entre os conceitos de comunidade virtual apresentados neste trabalho permitem entender os agrupamentos sociais no ciberespaço e a sociabilidade de um grupo social que interage por meio da comunicação mediada pelo computador, bem como a presença de elementos como o capital, a interação e

os laços sociais.

A partir dos conceitos discorridos sobre comunidades virtuais, compreende-se que há três níveis na estrutura das comunidades (Figura 1). Esses níveis são o núcleo, a área média e a área externa, e podem ser compreendidos facilmente quando realizado um paralelo com as comunidades virtuais nas plataformas de RSI, a exemplo do Facebook e o seu recurso de grupos.

Figura 1 − Diagrama Comunidade Virtual



Fonte: adaptação de Recuero (2014, p.145)

No núcleo concentram-se os laços fortes e o capital social institucionalizado do grupo. O núcleo também é responsável por organizar e manter a comunidade e é por meio dele que os atores da área média são incluídos ou excluídos do grupo. A área média compreende os laços que estão sendo fortalecidos ou enfraquecidos, bem como o capital social institucionalizado. A área média é constituída “de 'amigos dos amigos' que pode ser incluída na comunidade ou que é constituída de atores que estão afastando-se dela.” (RECUERO, 2014, p. 145), enquanto a área externa é formada pelos laços fracos e com pouco capital social.

Quanto à topologia das comunidades virtuais nas RSI, elas podem ser comunidades emergentes; de associação ou filiação; e comunidades híbridas. As comunidades virtuais emergentes possuem “um núcleo onde estão os atores conectados por nós mais fortes e uma periferia, onde estão os nós mais fracos, que podem estar fortalecendo-se e encaminhando-se em relação ao núcleo ou enfraquecendo-se e afastando-se do mesmo.” (RECUERO, 2014, p. 154).

As comunidades virtuais emergentes se caracterizam também pelas interações mútuas, baseadas na reciprocidade. Com isso, tendem a ser formadas por redes pequenas que permitem um contato mais pessoal entre os indivíduos,

forçando os atores a investir na manutenção dos laços sociais, o que pode resultar em um grupo mais coeso.

Já as comunidades virtuais de associação ou filiação possuem interações menos concentradas, sendo difícil analisá-las sob a perspectiva de centro e periferia. O que existe é uma "interação social reativa relacionada com o vínculo de pertencimento que se sobrepõe ao vínculo interacional." (RECUERO, 2014, p. 156).

O tipo de associação de uma comunidade também está relacionado ao processo de criação do grupo, que geralmente ocorre de cima para baixo, quando um indivíduo cria o grupo e convida outros indivíduos para participar dele, gerando, assim, laços associativos.

Os grupos associativos tendem a ter menos comprometimento por parte dos seus integrantes, pois os atores desse grupo não dependem da interação para continuar integrando a comunidade. A partir da associação ao grupo por meio de uma interação reativa, que pode ser um simples clique n*o plug-in* de adesão ao grupo, o ator se torna membro da comunidade por um tempo indefinido ou, como ocorre geralmente, até que decida se desfiliar do grupo.

Ainda sobre as comunidades virtuais, existem as comunidades híbridas, que são as que possuem características tanto das comunidades emergentes quanto das comunidades de associação. Entende-se que nas comunidades híbridas há interações sociais mútuas no seu centro, enquanto que ao redor do centro há conexões com características associativas. (RECUERO, 2014)

Após uma abordagem, não exaustiva, acerca de alguns elementos que compõem as RSI, segue-se uma apresentação do Facebook.

2.3.2 Facebook

O Facebook é um dos *sites* de RSI mais populares do século XXI. Para Recuero (2014, p. 102), os *sites* de RSI "são os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na Internet." Neste contexto, os *sites* das RSI podem ser categorizados como sistemas focados em expor e publicar as redes sociais dos atores, a exemplo do Facebook, Linkedin, entre outros. Esses *sites* permitem que os atores aumentem suas conexões sociais em um quantitativo muito maior do que as conexões *off-line*. No Facebook, por exemplo, um ator pode ter rapidamente cerca

de cinco mil[6] amigos. Essa quantidade de conexões talvez não fosse possível na sua vida *off-line*. Ainda usando o exemplo do Facebook, as conexões são mantidas pelo sistema, e não pelas interações. Nesse contexto, os *sites* de RSI não são, por si, redes sociais, embora atuem como suporte às interações que formarão as redes sociais, mas são os atores sociais que utilizam os *sites* de RSI que constituem a rede social.

O projeto do Facebook teve início em 2003, com os jovens Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz, Eduardo Saverin e Chris Hughes, todos estudantes da Universidade de Havard, nos Estados Unidos. Inicialmente, começou como uma rede de compartilhamento de informações e entretenimento entre os estudantes de Havard. Posteriormente, o serviço foi expandido para outras universidades e para as escolas secundárias, até que em 2006 passou a ser disponibilizado para qualquer pessoa acima de 13 anos (GUEDES, 2013).

Atualmente, o Facebook é uma das redes sociais na internet mais populares do mundo. No segundo trimestre de 2015, registrou cerca de 1,49 bilhões de usuários ativos, que acessam o *site* ao menos uma vez no mês.[7] No Brasil, uma pesquisa da Secretaria de Comunicação Social, divulgada em 2015, registrou que 42% dos brasileiros utilizam a internet como principal meio de comunicação, sendo que 83% utilizam o site da RSI Facebook (BRASIL. SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL, 2014).

O Facebook disponibiliza em sua página dados registrados em 11 de setembro de 2014. Os dados disponíveis pelo Facebook revelam que 107,7 milhões de pessoas têm acesso à internet no Brasil. Desse total de usuários que acessam a internet, cerca de 89 milhões de brasileiros se conectam ao Facebook ao menos uma vez no mês, enquanto 59 milhões de brasileiros utilizam o Facebook diariamente.[8]

O acesso ao Facebook pode ser realizado por meio do *site* ou por meio de aplicativo para dispositivos móveis. Para acessar pela primeira vez o Facebook, o usuário precisa criar um perfil, que será utilizado por meio do *site* ou por meio do aplicativo em dispositivos móveis, como pode ser visto nas Figuras 2 e 3.

---

6 Fonte: <https://pt-br.facebook.com/help/community/question/?id=618287328192458> acesso em 15/11/2015.

7 Informações obtidas em: <http://www.statista.com/statisTIC/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide>. Acesso em 08/10/2015.

8 Informações obtidas em: <https://pt-br.facebook.com/business/news/BR-Oito-em-cada-dez-brasileiros-com-acesso-a-Internet-usam-o-Facebook>. Acesso em 08/10/2015.

Figura 2 − Acesso ao Facebook por meio do site

Fonte: Facebook[9]

Figura 3 − Acesso ao Facebook por meio de aplicativo para dispositivo móvel

Fonte: Facebook

Após realizar o registro no Facebook e criar um perfil com seus dados pessoais, foto e lista de interesses, o usuário estará apto para vincular outros usuários ao seu perfil por meio do *plug-in* “adicionar aos amigos”, criando, assim, a sua rede de contatos. Após criar o perfil, é possível também se associar a grupos no

9 Reprodução do *site* <www.facebook.com> acesso em 01/11/2015

Facebook. De acordo com o assunto de interesse, os grupos no Facebook simulam um ambiente de fórum de discussão.

Se, por um lado, a inserção de indivíduos nas redes sociais na internet como o Facebook é determinante para o compartilhamento de informações, assim como altera de forma expressiva o fluxo de informações na sociedade, "[...] pois permitem que todo ator seja um potencial emissor de informações, além de facilitar sua circulação e a comunicação interativa e colaborativa" (ARAÚJO, 2014, *on-line*); por outro lado, apesar de ter o acesso gratuito, o Facebook é uma RSI comercial, com ações na bolsa de valores e cuja rentabilidade vem do ativo valioso que é a informação que circula na rede e das interações entre os seus usuários. É por meio dessas interações que o Facebook gera dados relacionais que podem ser utilizados pelos seus anunciantes. Assim, o comportamento do usuário é interpretado pelo sistema e utilizado para a oferta de produtos.

E a publicidade é também uma das fontes de receita do Facebook. No primeiro trimestre de 2015, o relatório divulgado pelo Facebook revelou que a empresa teve uma receita total de US$ 3.54 bilhões, sendo que US$ 3.3 bilhões vieram de anúncios publicitários.[10]

Para Primo (2014 p. 111), "Cada vez que alguém acessa o Facebook, em casa ou no trabalho, em um computador ou em um dispositivo móvel, atualiza-se o capitalismo contemporâneo."

> […] os algoritmos do Facebook não apenas conduzem mensagens de um ponto a outro na rede. Em virtude do histórico de interações de cada cliente (publicações, curtidas, compartilhamentos, tags utilizadas etc.), o sistema seleciona que publicações julga serem relevantes e as ordena segundo seus critérios. Além disso, o Facebook "empurra" diversas publicações pagas, que obedecem a um critério comercial, ainda que a empresa insista em considerá-las relevantes, já que são selecionadas em virtude das interações passadas (PRIMO, 2014, p. 118).

Dessa forma, o Facebook não atua apenas como um transmissor da informação. O sistema também pode intervir no tipo de informação que o usuário recebe, pois os algoritmos do Facebook podem criar filtros com base no comportamento do usuário dentro da rede. O ativista político Pariser (2012), relata que a sua *timeline* passou a não exibir mensagens publicadas por pessoas com

10 Informação obtida em: <http://wearesocial.com.br/tag/facebook-home/>. Acesso em 08/10/2015.

posições políticas opostas ao que ele defende. Isso ocorreu porque o sistema interpretou a não utilização dos *plug-ins* sociais do Facebook – e.g. curtir, compartilhar e comentar – pelo ativista político nas publicações de pessoas com posições políticas contrárias, mesmo que essas pessoas estejam em sua rede de amigos.

Essa ação dos algoritmos do Facebook não contribui para a dialética dos discursos nas RSI. Mesmo que um indivíduo não concorde com as ideias e o posicionamento de outros dentro de uma determinada rede, esse indivíduo precisa ter o conhecimento, o acesso a essa informação. Apesar de discordar de seu pensamento, ela é fundamental para o debate, proporcionando subsídios para a construção dos argumentos e de um senso crítico.

Os algoritmos do Facebook realizam um filtro na informação disponibilizada com base na interpretação do que não é relevante para o usuário. Assim, o sistema acaba praticando uma espécie de censura ao omitir algumas informações.

Na próxima seção será abordado o fluxo da informação por meio dos recursos do Facebook e como os movimentos sociais podem utilizar essa plataforma para disseminar a informação, bem como aferir o nível de engajamento nos grupos.

3 FLUXOS DE INFORMAÇÃO E MOVIMENTOS SOCIAIS NO CONTEXTO DAS RSI

O objetivo desta seção é contextualizar os movimentos sociais na era das Redes Sociais na Internet (RSI) e como ocorre o fluxo de informação no recurso de grupos do Facebook. Também é apresentada a relação entre os *plug-ins* sociais e o engajamento nos grupos do Facebook.

O referencial teórico utilizado nesta seção e suas subseções têm como base os trabalhos de Ilse Scherer-Warrer, Maria da Glória Gohn, Manuels Castells e outros, utilizados para apoiar a abordagem sobre os movimentos sociais; enquanto os autores Brian Haven, Carolina Campos, Ronaldo Araújo, Charlene Li, Maria Inês Tomaél, Raquel Recuero, Alex Primo e outros foram utilizados para o entendimento sobre o fluxo de informação e o engajamento nas RSI.

Os espaços em que as RSI se proliferaram são inerentes à informação, o que confere às RSI uma importância social, pois o fluxo de informação nesse ambiente possibilita aos indivíduos uma liberdade para conduzir suas atividades e escolher a melhor forma para desenvolvê-las. As RSI também permitem compartilhar a informação apropriada do cotidiano, que pode ser essencial para aumentar a produtividade e gerar benefícios aos indivíduos (TOMAÉL, 2012).

Ainda sobre o valor social da informação, Tomaél (2012, p. 13) afirma que “coletivamente, os benefícios que decorrem da partilha de informação contribuem fortemente para a democratização de oportunidades.” Entende-se, neste trabalho, que o partilhamento da informação corresponde ao compartilhamento da informação.

Para contribuir com a ideia de informação como um ativo social, Solomon (2002) considera que a informação é construída a partir das pessoas, por meio das interações que realizam com outros indivíduos, com a tecnologia e com as estruturas que movimentam em seu cotidiano.

Dessa forma, entende-se que para disseminar a informação é necessário haver uma estrutura capaz de viabilizar o seu fluxo. E no ambiente do ciberespaço sabe-se que a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) contribuiu para o desenvolvimento de estruturas que tornaram possível o fluxo de informação nesse ambiente.

O desenvolvimento tecnológico influenciou também as questões relacionadas aos fluxos de informação. Um exemplo que pode ser citado é o das tecnologias sem fio, que ampliaram a possibilidade de acesso à internet por meio

dos dispositivos móveis, o que influenciou o acesso às RSI.

Essa mobilidade no acesso às RSI permite que “[...] a cada instante e em qualquer lugar uma nova informação surja para os indivíduos, materializada nas telas dos computadores portáteis, smartphones, tablets ou qualquer outro gadgets que permita conexão sem fio à internet.” (NUNES, 2014, p. 18).

Diante do que foi exposto, esta seção estende a discussão sobre o fluxo de informação na RSI Facebook e a utilização do recurso de grupo desta RSI pelos movimentos sociais para mais três subseções.

Na Subseção 3.1 é discorrido sobre o fluxo de informação contextualizando-o com os recursos disponibilizados no Facebook, a exemplo do recurso de grupo. Já na Subseção 3.2, a abordagem é voltada a sociedade civil organizada, especificamente sobre como os movimentos sociais utilizam o ambiente do ciberespaço para a prática do ciberativismo. Finaliza-se o Capítulo com a Subseção 3.3, que apresenta a utilização do Facebook pelos movimentos sociais, caracterizando as RSI e os meios de aferição do nível de engajamento dos membros dos movimentos por meio das estruturas do recurso de grupos do Facebook.

3.1 FLUXO DE INFORMAÇÃO NO FACEBOOK

A partir dos conceitos de Savi e Silva (2009) e Barreto (1998) que entendem o fluxo de informação como um processo de mediação entre uma fonte emissora e receptora, compreende-se nesta pesquisa que o fluxo de informação inicia-se quando há o interesse em gerar um novo conhecimento ou satisfazer as necessidades informacionais do receptor.

No campo da Ciência da Informação o estudo do fluxo da informação na perspectiva de ambientes em redes requer uma atenção para a circulação da informação considerando a prática da troca de informação (SUGAHARA; VERGUEIRO, 2013). No Facebook a circulação da informação ocorre por meio da disseminação e compartilhamento da informação enquanto a troca da informação está relacionada as interações que ocorrem entre os indivíduos que compõem essa RSI.

> […] acredita-se que as pessoas integram-se aos fluxos de informação quando reconhecem a existência de opções da informação que estão circulando na rede, selecionando as mais adequadas segundo o contexto em que se encontram. Nesta ótica, tão importante quanto à oferta da informação é a capacidade de percepção da informação como informação pelos atores, pois esta percepção pode tanto impulsionar os fluxos existentes quanto propiciar o desenvolvimento de novos fluxos na rede. (SUGAHARA; VERGUEIRO, 2013, p.77)

O fluxo de informação por meio de processos de comunicação pode "[…] promover uma alteração; aqueles que recebem e podem elaborar a informação estão expostos a um processo de desenvolvimento, que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana." (BARRETO, 1998, p.123).

Dessa forma, nesta pesquisa contextualiza-se o fluxo de informação no Facebook com dois dos três problemas relacionados ao processo de comunicação reconhecidos por Shannon e Weaver (1975). Os autores reconhecem três níveis de problemas relacionados ao processo de comunicação, a saber:

a) Nível Técnico: referente à precisão da transmissão dos sinais;
b) Nível Semântico: referente à significação veiculada pelos sinais transmitidos;
c) Nível de Eficácia: referente à influência da significação recebida no comportamento do receptor.

Para esta pesquisa não cabe o aprofundamento no nível técnico, pois neste nível são abordadas as questões técnicas referentes a transmissão da informação. O nível técnico foi a base da formulação da Teoria da Informação de Shannon e Weaver. Para os autores o objetivo da comunicação seria transmitir uma mensagem de forma exata de um ponto até outro, porém toda transmissão de informação poderia provocar interrupções e ruídos.

Na Teoria da Informação, o ruído é entendido como a diferença entre a quantidade de informação emitida e a recebida. Epstein (1998, p. 21) afirma que, "em geral, todo fenômeno que é produzido numa comunicação e não pertence à mensagem intencionalmente emitida chama-se ruído, que pode ser aplicado à comunicação visual, escrita, sonora etc." Entende-se que o ruído pode ter a sua origem em problemas relacionados ao canal ou de intromissões externas.

Nesta pesquisa, o nível semântico é observado a partir da classificação do

tipo de mensagens que são disseminadas nos grupos do Facebook estudados. Essas mensagens são registradas em espaços de registros de informações e podem utilizar uma linguagem hipermidiática.

A linguagem hipermidiática vem do termo “hipermídia”, que Santaella (2004) define como o conjunto de signos do ciberespaço e suas linguagens. Santaella aponta alguns traços que caracterizam a linguagem hipermidiática, a saber: a) uma linguagem híbrida (signos, códigos e mídias) que mescla textos, imagens em movimento e sons, formando, assim, o todo complexo; b) uma linguagem interativa que provoca a imersão.

Enquanto o nível de eficácia está relacionado com o resultado do processo de comunicação. “Quem emite informações a outrem deseja, de algum modo, provocar um comportamento, causar alguma reação (convencer alguém a comprar um produto, eleger um candidato, pedir um favor, etc.).” (ARAÚJO, 2009, p. 193).

O conceito de eficácia abordado nesta pesquisa está relacionado à capacidade de alcançar um objetivo por meio da realização de uma ação (MAXIMIANO, 1995). Contextualizando com o Facebook, as questões referentes à eficácia na entrega das mensagens podem ser associadas aos *plug-ins* sociais do Facebook, pois eles podem sinalizar o recebimento da mensagem e a reação do usuário diante da informação.

Entende-se que quando um emissor transmite uma mensagem, espera-se que o receptor interprete a informação contida na mensagem (nível semântico) e que a mensagem possa de alguma forma influenciar ou provocar uma reação no receptor (nível de eficácia). Assim, justifica-se a abordagem dos dois níveis neste trabalho.

No Facebook, há diversos recursos que viabilizam a disseminação e a troca de informação, a saber: o recurso de bate-papo. Nesse recurso é possível enviar mensagens privadas para outro usuário ou para vários usuários simultaneamente.

Ao analisar o processo de interação sob a perspectiva dos recursos do Facebook, observa-se que é possível ocorrer uma interação na forma síncrona e assíncrona por meio dos recursos oferecidos por essa mídia social, a exemplo do *chat*, grupos, *plug-ins* sociais, entre outros. Para que a interação ocorra de forma sincrônica, é necessário que os agentes estejam no mesmo momento temporal, *on-line.* Já na interação assincrônica, os agentes não estão no mesmo momento temporal, o que implica responder uma mensagem em um momento posterior,

quando for realizado o acesso ao Facebook.

A interação assincrônica é possível porque a estrutura do Facebook permite o registro de informação na sua plataforma, mesmo que um dos agentes não esteja conectado ao Facebook no momento em que a mensagem for encaminhada. A mensagem fica registrada para que o agente possa visualizar em um momento posterior, quando se conectar ao Facebook.

Quanto às topologias de interação estabelecidas por Primo (2003), é possível associá-las às estruturas do Facebook, sendo que a interação mútua é sempre dialógica e possível por grande parte dos recursos disponíveis pelo Facebook. Também é possível interagir de forma reativa nesse sistema por meio de botões e *plug-ins*, como os disponíveis nos recursos de aceitar ou não uma amizade, entrar ou sair de um grupo e até mesmo o *plug-in* social "curtir".

Os *plug-ins* sociais "curtir", "comentar" e "compartilhar" são os principais recursos de interação no Facebook. Eles acompanham as mensagens publicadas e podem representar o grau de interesse do usuário em relação à mensagem publicada, a saber:

a) **Curtir**: representa um grau de interesse reduzido em relação à mensagem, comumente utilizado para sinalizar que o usuário visualizou o conteúdo, prestou atenção à mensagem, achou interessante a publicação, mas não provocou nenhum outro tipo de reação que não a de visualizar a mensagem.

b) **Comentar**: representa um grau mais elevado de interesse em uma publicação, pois o usuário produz um conteúdo a partir da mensagem.

c) **Compartilhar**: é o recurso de interação que permite que um usuário possa se apropriar de uma mensagem publicada por outro usuário, replicando, assim, o conteúdo dessa mensagem em sua própria rede.

A representação gráfica e a representação textual que sinalizam a quantidade de vezes que os *plug-ins* foram acionados em uma mensagem (Figura 4) são de fundamental importância pra esta pesquisa, pois a proposta metodológica deste trabalho está baseada na coleta de dados diretamente do Facebook, por meio da observação das ações dos usuários. Dessa forma, a representação gráfica e

textual relacionada aos *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar” permite a coleta dos dados de forma retroativa, não sendo necessário que o pesquisador acompanhe em tempo real as ações dos usuários, pois essas ações ficam registradas no Facebook.

Figura 4 − Representação gráfica e textual dos *plug-ins*

Fonte: Reprodução do Facebook

As funcionalidades de interação desses três *plug-ins* sociais foram investigadas nesta pesquisa, pois estes recursos podem ser utilizados para aferir o nível de engajamento de usuários em relação às mensagens publicadas nos grupos do Facebook. Assim, acredita-se que a informação disseminada por meio do Facebook, possibilita a interação dos membros das RSI e expansão das redes, pois “[…] mediante o uso da informação, o estado existente modifica-se, expandindo o conhecimento que vai fortalecer o fluxo da informação e respaldar os processos individuais e coletivos” (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p.102).

Após discorrer sobre alguns dos recursos que permitem o fluxo de informação no Facebook, na próxima subseção aborda-se sobre os movimentos sociais no ciberespaço. Ainda em relação ao Facebook, são contextualizados os movimentos sociais na internet que utilizam o recurso de grupos no Facebook.

3.2 MOVIMENTOS SOCIAIS NA INTERNET

Esta subseção tem o objetivo de discorrer alguns aportes conceituais sobre movimentos sociais, além de abordar a utilização das RSI por esses movimentos por meio do recurso de grupos do Facebook.

Em geral, os atores da sociedade civil se articulam por meio de redes, e

estas podem ser classificadas como redes sociais, coletivos em redes e redes de movimentos sociais.

Os coletivos em redes são caracterizados pela articulação entre organizações com interesses comuns. Essas organizações costumam pautar suas ações na busca e disseminação da informação, além de desenvolverem ações conjuntas.

Para Winck (2012, p. 18), “podem ser considerados como coletivos em redes os fóruns em que se debatem presencialmente demandas da sociedade, associações de militantes ou simpatizantes de causas sociais, ONG’s e seus sites on-line.” Essas coletividades permitem que indivíduos com interesses em comum se conectem em uma rede, formando, assim, um movimento social.

> Os movimentos sociais possuem ainda um grau de mobilização na esfera pública constituído pela sua capacidade de promover campanhas, mutirões, ou manifestações no espaço público, com vistas a tornarem-se visíveis politicamente e, assim, atingir o reconhecimento público do movimento e novas adesões à causa (WINCK, 2012, p. 19).

Sobre as estruturas dos movimentos sociais, Touraine (1976) considera necessário compreender as estruturas sociais nas quais se manifestam e sustentam os seus valores e crenças. Para o autor, essa compreensão de cada estrutura social parte de um cenário histórico, onde ocorrem os conflitos das relações sociais, seja no contexto cultural, ou no político e social. Dessa forma, para o autor, os movimentos sociais são resultados de lutas de classes, pois fariam surgir os conflitos gerados originalmente pelas contradições entre classes.

> O termo Movimentos Sociais dá significado aos processos não institucionalizados, aos grupos que os originam, às lutas políticas, às organizações (e lideranças) formadas com o objetivo de transformar, de modo frequentemente radical, a situação vigente, as formas de interação e os grandes ideais culturais (GUEDES, 2013, p. 21).

Para Scherer-Warrer (1999, p. 15), um movimento social:

> é um conjunto mais abrangente de práticas sociopolítico-culturais que visam a realização de um projeto de mudança (social, sistêmica ou civilizatória), resultante de múltiplas redes de relações sociais entre sujeitos e associações civis.

Configurando-se como formas de ações coletivas que utilizam diversas formas de articulações, como os protestos, as ações de solidariedades e os projetos

construtivos que visam transformações positivas na sociedade. Dessa forma, Scherer-Warrer (1999, p. 15) afirma que um mesmo movimento social pode ter em sua configuração três dimensões: “contestadora, solidarística e propositiva”.

Para Gohn (2014, p. 14) um movimento social

> […] é sempre expressão de uma ação coletiva e decorrente de uma luta sociopolítica, econômica ou cultural. Usualmente ele tem os seguintes elementos constituintes: demandas que configuram sua identidade; adversários e aliados; bases, lideranças e assessorias – que se organizam em articuladores e articulações e formam redes de mobilizações; práticas comunicativas diversas que vão da oralidade direta aos modernos recursos tecnológicos; projetos ou visões de mundo que dão suporte a suas demandas; e culturas próprias nas formas como sustentam e encaminham suas reivindicações.

Gonh (2014) distingue os movimentos sociais tradicionais, os chamados movimentos de classes (e.g. movimentos sindicais e operários), com o que chama de “novos movimentos sociais”. Para a autora, os novos movimentos sociais se distinguem dos movimentos tradicionais por meio das suas práticas e objetivos. Os movimentos tradicionais se utilizam de normas e valores herdados do passado, enquanto que os novos movimentos pautam suas ações de acordo com seus interesses, com o intuito de estabelecer as bases que vão nortear as diretrizes que atendam o coletivo.

Entende-se que os movimentos sociais tradicionais possuem a ideologia marxista da luta de classes, como é possível notar nas demandas dos movimentos ligados à causa dos trabalhadores industriais e agrícolas, enquanto os novos movimentos sociais representam demandas que vão além das lutas de classes, a saber: os movimentos feministas, estudantis, pacifistas e ambientalistas.

Sobre a formação dos movimentos sociais, Castells (2013) acredita que a origem dos movimentos sociais está associada à existência de uma crise nas condições de vida de uma parcela da população que torna insustentável o cotidiano dessas pessoas. Essa crise leva a uma desconfiança nas instituições políticas que administram a sociedade, resultando em uma crise de legitimidade dos governantes e levando a população a envolver-se na ação coletiva fora dos canais institucionais, com o intuito de defender suas demandas.

Gohn (2013; 2014) ainda indica alguns pontos necessários para se analisar os movimentos sociais em um contexto sociopolítico, econômico e cultural do Brasil. Entre esses pontos listamos alguns que estão destacados a seguir:

a) A qualificação do tipo de ações coletivas que caracterizavam os movimentos sociais, principalmente na década de 1980, em que os movimentos tinham o aspecto universal em suas lutas. Na atualidade, existem ações civis denominadas de movimentos, mas que não trazem mais o universal, e sim o particular, os interesses diretos de sua categoria ou grupo social. Nesse novo cenário, os movimentos sociais de fato se adequaram ao novo contexto, alterando suas práticas e reivindicações, pautadas pela nova institucionalidade criada pelas políticas públicas;

b) Houve uma alteração na forma de mobilização e na forma de atuação em redes, ultrapassando as fronteiras geopolíticas por meio do uso das novas tecnologias e da expansão dos meios de comunicação;

c) A mudança do papel do Estado em suas relações com a sociedade civil. Com as novas políticas de inclusão social, o Estado captura o sujeito político e cultural da sociedade civil, antes organizado em ações coletivas de protestos, para mobilizá-lo em prol de políticas sociais institucionalizadas, transformando a identidade política do sujeito. Dessa forma, desloca a coordenação das ações coletivas da sociedade civil para a sociedade política;

d) A existência de lacunas na produção acadêmica a respeito dos movimentos sociais, a saber:

> 1) o conceito de movimento social 2) o que os qualifica como novos. 3) o que os distingue de outras ações coletivas ou de algumas organizações sociais como as ONGs. 4) o que ocorre de fato quando uma ação coletiva expressa num movimento social se institucionaliza. 5)qual o papel dos movimentos sociais neste novo século. 6) como podemos diferenciar um movimento social criado a partir da sociedade civil, por lideranças e demandatários, de ações civis organizadas ao redor de projetos de mobilização social e que também se autodenominam movimentos. 7) quais as teorias que realmente têm sido construídas para explicá-los (GONH, 2014, p. 14).

e) A defesa das culturas locais em oposição aos efeitos da globalização sobre essas culturas;

f) A vigilância sobre a atuação do Estado, cobrando e fiscalizando as ações do poder público;

g) A capacidade dos movimentos sociais em atuar em áreas que outras organizações não conseguem atuar;

h) Os movimentos da primeira década do século XXI que construíram uma autonomia, o que significa ter projetos voltados para os interesses dos grupos, universalizando as demandas particulares e priorizando a cidadania;

Já Castells (2013), em seu trabalho sobre as redes de mobilizações de movimentos sociais na internet ocorridas pelo mundo, identificou algumas categorias em comum, a saber:

a) São conectadas em rede por meio de recursos tecnológicos que possibilitam que os movimentos atuem tanto no espaço físico como no ciberespaço, pois “Embora os movimentos tenham, em geral, sua base no espaço urbano, mediante ocupações e manifestações de rua, sua existência contínua tem lugar no espaço livre da internet” (CASTELLS, 2013, p. 160);

b) A possibilidade de atuar tanto no espaço físico das cidades ou do campo quanto no ciberespaço constitui-se em um terceiro espaço, chamado de espaço da autonomia, considerado por Castells (2013, p. 161) como “[...] a nova forma espacial dos movimentos sociais em rede.”;

c) Os movimentos são locais, pois criam suas redes a partir de um espaço de atuação local, mas são movimentos globais, pois estendem os debates dos espaços físicos para a internet. Com isso, os movimentos passam a ter uma visibilidade além das fronteiras geopolíticas;

d) São movimentos atemporais, pois vivem o momento das ações

promovidas nos espaços físicos com a limitação de tempo na execução das ações, a exemplo das ocupações dos espaços públicos que podem iniciar e terminar em um curto espaço de tempo. “Por outro lado, em seus debates e projetos, referem-se a um horizonte de possibilidades ilimitado, e novas formas de vida e comunidade emergem da prática do movimento.” (CASTELLS, 2013, p. 161);

e) Os movimentos surgem de forma espontânea, geralmente a partir de um evento que provoque a indignação;

f) Os movimentos se espalham nas redes de forma viral, seguindo a lógica das redes na internet;

g) Nos espaços de autonomia, os movimentos são autogovernados pelos participantes, não sendo necessária, muitas vezes, uma liderança formal., Assim, criam-se redes horizontais que estimulam o companheirismo e favorecem a cooperação e a solidariedade;

h) Os movimentos são autorreflexivos, pois questionam-se o tempo todo sobre o tipo de democracia e sociedade que desejam;

i) São movimentos não violentos, “[...] em geral se envolvendo, em sua origem, na desobediência civil, pacífica.” (CASTELLS, 2013, p. 164);

j) Os movimentos raramente são programáticos;

l) São movimentos voltados para a mudança dos valores da sociedade.

No Quadro 2 é elencada uma síntese das características sobre os movimentos sociais. Essas características nortearam a escolha da amostra empírica desta pesquisa (vide seção 4). Nessa síntese, é possível identificar pontos em comum nas características levantadas pelos autores, a saber: a atuação dos movimentos em rede, a autonomia desses movimentos, as demandas universalizadas e as ações coletivas por meio de mobilizações.

Quadro 2 – Características dos movimentos sociais

CARCATERÍSTICAS DOS MOVIMENTOS SOCIAIS	
GOHN	CASTELLS
Praticam ações coletivas	Possuem companheirismo
Realizam mobilizações sociais	Possuem cooperação e solidariedade
São autônomos	Não violentos
Universalização das demandas particulares do grupo	Não programático
Atuação em áreas que outras organizações não conseguem atuar	Atuam em um espaço de autonomia
Atuam em rede	Movimentos virais
Utilizam recursos tecnológicos para a disseminação da informação e organização de mobilizações	São atemporais
Defesa das culturas locais em oposição aos efeitos da globalização	São locais e globais
Vigilância sobre a atuação do Estado	São autorreflexivos
	Movimentos espontâneos

Fonte: autor fundamentado em Gonh (2013;2014) e Castells (2013)

A partir das ideias desses autores, é possível concluir que os movimentos sociais são importantes para a sociedade civil, pois se apresentam como um meio para a obtenção de melhorias através de suas reivindicações e, consequentemente, um meio para a transformação social. Nota-se também que os conceitos possuem uma referência à ação coletiva de um grupo, com o objetivo de alcançar mudanças sociais, muitas vezes utilizando-se de embates políticos, mas sempre de acordo com os seus valores e ideologias dentro de um contexto específico. Dessa forma, o movimento torna-se um porta-voz de um grupo ou classe nas suas lutas, sejam elas sociais, políticas, econômicas etc.

Na luta por mudanças sociais e pela construção de uma sociedade igualitária, os movimentos sociais atuam tanto no cenário econômico quanto no político, representando forças sociais organizadas ao reunir pessoas, muitas vezes caracterizadas pela diversidade cultural e social, para as causas apoiadas pelo movimento.

Essas lutas podem variar de acordo com o perfil do movimento e dos

interesses particulares. Em alguns casos, há grupos que defendem projetos que não visam a construção de uma sociedade igualitária. Muitas vezes, são movimentos conservadores e que chegam a defender ideias racistas, sendo compreendidos como movimentos nacionalistas, que são "[...] construídos a partir de práticas sectárias, destrutivas e de total negação à ordem social vigente" (GOHN, 2011, p. 14).

Outras características dos movimentos nacionalistas são: o acesso restrito aos grupos e os comportamentos e conceitos não democráticos, que, em alguns casos, chegam ao extremo de utilizar mecanismos como terrorismo e guerras.

Em contraposição aos movimentos nacionalistas estão os movimentos sociais progressistas, os quais se caracterizam pela atuação de forma democrática, com uma preocupação com a realidade social dos indivíduos. E é no atual contexto histórico do avanço das TIC que os movimentos, tanto os nacionalistas quanto os progressistas, estão encontrando um campo fértil para dar visibilidade às suas lutas.

É principalmente no ambiente do ciberespaço que os movimentos sociais estão ampliando suas articulações e proporcionando uma maior visibilidade às suas causas. Os homens se constituem em sociedade por meio do poder de comunicação, e as tecnologias de informação ampliam essa possibilidade.

Por essa razão, os movimentos sociais vêm se apropriando cada vez mais das RSI, pois elas representam espaços em que eles podem construir o sentido de suas demandas, além de disseminá-las para a sociedade. É nesse ambiente do ciberespaço que os movimentos sociais vêm ampliando as suas interações e, consequentemente, adquirindo novas dimensões territoriais. É a partir das interações dos atores dos movimentos sociais no ciberespaço que surgem os ciberativistas.

Para Malini e Antoun (2013), foi em 1984, com o advento da noção de ciberespaço, que o termo "ciberativismo" foi utilizado pela primeira vez como sinônimo de mobilizações e ações coletivas coordenadas por meio de uma comunicação distribuída em rede interativa. Guedes (2013, p. 43) explica que a palavra "ciberativismo" "[...] significa 'ativismo cibernético', ou seja, aquele realizado no ambiente da web".

Segundo Diniz e Caleiro (2011), o ciberativismo pode ser classificado de acordo com seus objetivos e funções, a saber:

a) com o objetivo de conscientizar e obter apoio para determinadas causas por meio da disseminação da informação pela internet;
b) utilizar a internet para organização e mobilização de uma ação;
c) com objetivo de promover uma ação/reação por meio do hacktivismo, designação que se refere a diversas atividades que vão desde a invasão e congestionamento de *sites* até crimes virtuais e ciberterrorismo, representando, assim, a forma mais radical de ciberativismo.

Atualmente, o ciberativismo tem estado em evidência, devido ao crescimento da internet a partir do início do século XXI, bem como a expansão da telefonia móvel. Essas tecnologias possibilitam a disseminação de informações em um raio de alcance maior que a localização geográfica desses movimentos, unindo, dessa forma, o ativismo real ao ambiente da *web*.

A internet também possui a vantagem de conferir ao ciberativista um menor custo e um alcance mais eficaz para a divulgação das suas causas. Diante dessas vantagens, Guedes (2013) defende que o ciberativismo não se restringe à internet. O ativismo real tem que ser exercido, pois tanto ele quanto o ciberativismo são complementares. “Além disso, é importante o comprometimento e conhecimento da causa pelo ativista para que não seja apenas um ativista de sofá” (GUEDES, 2013, p. 44).

Por outro lado, Penteado et al (2011) afirmam que as transformações introduzidas pela internet no jogo político trouxeram duas posições principais: os (ciber)otimistas, que acreditam na possibilidade de democratizar o acesso à informação e na promoção da participação popular na vida política; e os (ciber)pessimistas, que acreditam que a internet possa criar formas de dominação e controle, o que pode contribuir para o aumento do fosso de exclusão social e política.

Mesmo com posições tão distintas sobre o uso da internet, observa-se, na contemporaneidade, uma tendência dos movimentos sociais em se articularem por meio das RSI. A comunicação distribuída em um ambiente virtual comunitário e participativo, como nos grupos de discussões, pode contribuir para uma série de ativismos por meio das RSI, que vão desde as articulações coletivas contra regimes totalitários até as mobilizações em determinadas causas sociais.

Essa tendência dos movimentos sociais em organizarem-se ou mobilizarem-

se sobre a forma de redes proporciona um valor estratégico em uma sociedade em rede, pois

> [...] a noção de rede vem sendo assumida como um conceito propositivo pelos movimentos sociais, e traduzida por princípios como participação igualitária, horizontalidade, articulação e descentralização [...] (SCHERER-WARREN, LÜCHMANN, p. 30, 2004).

Para Winck (2012, p. 11), "[...] os indivíduos ou grupos se organizam e se articulam formando movimentos que objetivam a luta por direitos, por cidadania ou por outras causas sociais [...]". Há uma nova forma de se relacionar na Sociedade em Rede, pois o desenvolvimento tecnológico, em paralelo com a expansão do sistema capitalista, modificou a forma como as pessoas se relacionam, bem como os vínculos coletivos e sociais.

> As diversas conexões ocorridas por meio das redes sociais e suas interações possibilitam que os indivíduos sejam multiplicadores e atores importantes e sua comunidade, compartilhando informações de forma rápida para determinado público (WINCK, 2012, p. 12).

Um resultado dessa possibilidade oferecida pelas RSI em prover interações por meio de diversas conexões é a organização de grupos formados por indivíduos que muitas vezes não se conheciam pessoalmente, mas que, unidos por um interesse comum e com o suporte das RSI, passaram a compartilhar informações e a se organizar. Pode-se citar como exemplo de movimento social que utilizou as RSI para se organizar e promover mobilizações o Occupy Wall Street (OWS). Em 2011, esse movimento reuniu cerca de 20 mil pessoas, que montaram suas barracas e fizeram barricadas pacíficas para ocupar o Wall Street, importante centro financeiro dos Estados Unidos e com grande influência na economia global.

Os protestos do OWS giravam em torno da luta contra as desigualdades econômicas e sociais e a influência das grandes corporações, principalmente do setor financeiro, na política do governo dos Estados Unidos (CASTELLS, 2013).

Outros movimentos, como a Primavera Árabe e os protestos ocorridos no Brasil em 2013, também se destacaram pela utilização das RSI para organizar as mobilizações. A Primavera Árabe é o nome dado o período em que ocorreu uma série de revoltas populares em alguns países do norte da África e do Oriente Médio, que resultaram na queda de diversos governos de regimes autoritários instaurados há décadas no poder (SOENGAS PÉREZ, 2013). Com uma forte participação popular, as primeiras mobilizações ocorreram na Tunísia e se espalharam de forma

rápida para países como o Egito e a Líbia.

No Brasil, o ciclo de protestos que aconteceu em junho de 2013, inicialmente promovido pelo Movimento Passe Livre (MPL), com o intuito de protestar contra o aumento da tarifa do transporte coletivo, foi ganhando muitos adeptos e chegou a registrar uma mobilização nas ruas de cerca de 100 mil participantes em 17 de junho de 2013 (PERUZZO, 2013). As reivindicações passaram da redução da tarifa do transporte público para o combate à corrupção e à desigualdade social no país.

Esses movimentos estão ligados, entre outras semelhanças, ao fato de que as RSI foram utilizadas para disseminar as informações, mobilizar pessoas e organizar ações.

As tecnologias por si só não podem ser encaradas como instrumentos capazes de substituir o ser humano. No universo dos movimentos sociais, sejam físicos ou virtuais, o homem sempre será elemento fundamental para a sua existência, enquanto as tecnologias surgem como complemento ao desenvolvimento de padrões e estratégias para a defesa das causas dos movimentos sociais.

Além do componente tecnológico, utilizado como instrumento capaz de promover coletivos inteligentes, um movimento social precisa, de fato, do componente humano para desenvolver padrões, estratégias e ações, organizadas de forma clara e objetiva, pois só assim conseguirá reunir pessoas engajadas na sua causa.

O engajamento pode ser um ótimo indicador para a sobrevivência do movimento, já que, por meio dele, o movimento consegue novas adesões de pessoas interessadas nas suas causas. A entrada de novos adeptos pode fortalecer o movimento e garantir, assim, a sua continuidade.

Na próxima subseção será abordado o conceito de pirâmide de engajamento e como as estruturas do Facebook podem ser utilizadas para aferir o grau de engajamento das pessoas em determinados grupos virtuais do Facebook, a partir do fluxo de informação desses grupos.

3.3 O ENGAJAMENTO NOS GRUPOS DO FACEBOOK

Nesta subseção é abordada a questão do engajamento nas RSI e como é possível aferir o grau de engajamento de membros de um movimento social na

internet (RSI) em um recuso de grupo do Facebook, utilizando, para isso, os *plug-ins* sociais como indicadores do engajamento a partir da disseminação da informação no grupo.

No Facebook, o fluxo de informação depende da estrutura dessa mídia social e da produção de conteúdo dos seus usuários. As informações que circulam no Facebook podem ser analisadas sob a perspectiva da estatística para auxiliar na identificação do grau de interesse dos usuários em relação a uma determinada informação.

Também é possível identificar um padrão de comportamento desse usuário, a exemplo dos movimentos sociais que utilizam o Facebook, onde é possível mensurar o nível de engajamento dos indivíduos que compõem a rede. Os grupos no Facebook simulam um ambiente de fórum de discussão. Nesse espaço, os membros desses grupos podem avaliar se uma informação é relevante.

A compreensão dos atores dos movimentos sociais e seus papéis nos grupos por meio das RSI podem ser observados a partir da “pirâmide de engajamento” (LI, 2010 p. 72). Por meio da pirâmide de engajamento é possível refletir os ideais de coletividade, próprios dos grupos organizados no ciberespaço, pois essas RSI são formadas por um engajamento afetivo.

A pirâmide também permite pensar na condição da informação nos ambientes dos grupos por meio das RSI, pois cada nível da pirâmide expressa ações como a criação, assimilação e o uso da informação.

Figura 5 − Pirâmide de engajamento

Fonte: Li (2010, p.73)

A pirâmide facilita a identificação, a observação e a medição do comportamento e dos processos informacionais dos atores de um determinado grupo de uma RSI.

> O formato de pirâmide indica que da base para o topo há um aumento no compromisso com a informação que circula na rede, além de significar também que o número de usuários com essas ações de informação aumenta do topo para a base." Na base da pirâmide de engajamento, por exemplo, temos um ator mais passivo, receptor de mensagens, semelhante ao internauta da web 1.0 estática, que simplesmente navega pelo conteúdo disponibilizado. Os atores estão no estágio de observação *(watching)*: indica o consumo da produção de outros atores, seja para fins de entretenimento, aprendizado ou apoio em decisões (ARAÚJO, 2014, *on-line*).

Segundo o modelo da pirâmide do engajamento, em sua base encontra-se o maior número de usuários, que, nesse nível, estão em um estágio de observação. Imediatamente acima, estão os usuários que compartilham a informação. Acima do compartilhamento estão os comentários, o que, para Araújo (2014), "é uma ação de informação interativa e relacional: trata-se de respostas dadas à produção de outros, para participar e corroborar ou discordar de ideias e opiniões." Por sua vez, os comentários são uma reação à ação de produção de conteúdo. E no topo da pirâmide, temos a ação de informação de curadoria.

> As pessoas que se dedicam à curadoria – observação e organização – se destacam por seu alto nível de engajamento em uma comunidade. Elas passam incontáveis horas como moderadores de grupos de discussão ou como editores de *wiki*,* trabalhando não apenas para que o conteúdo esteja bem organizado para os usuários do site, mas também para que as pessoas participem ativamente da comunidade (LI, 2010, p. 75).

Aplicando esse modelo da pirâmide do engajamento no ambiente de grupos do Facebook, é possível fazer a seguinte associação:

a) Observação: os usuários que compõem a base da pirâmide podem ser identificados por meio da utilização do *plug-in* social "curtir". A utilização desse *plug-in* sinaliza que o usuário visualizou a informação e que esta é do seu interesse, porém não passa do estágio de recebimento da mensagem;

b) Compartilhamento: representa que, além da recepção e leitura, há o compartilhamento da informação. No Facebook, esse compartilhamento é sinalizado por meio do *plug-in* social “compartilhar” e sinaliza uma interação na qual se confere crédito a quem originalmente publicou a mensagem;

c) Comentário*:* os comentários são reações que ocorrem por meio do *plug-in* “comentar” à ação de produção de um conteúdo;

d) Produção: como o ciberespaço caracteriza-se pela possibilidade de qualquer pessoa ser um produtor de conteúdo, na RSI Facebook, é possível produzir os conteúdos em uma linguagem hipermidiática;

e) Curadoria: a ação de curadoria pode ser associada aos administradores dos grupos que possuem atividades de integração dos conteúdos, gerenciamento de dados, suporte ao grupo e mediação de discussões.

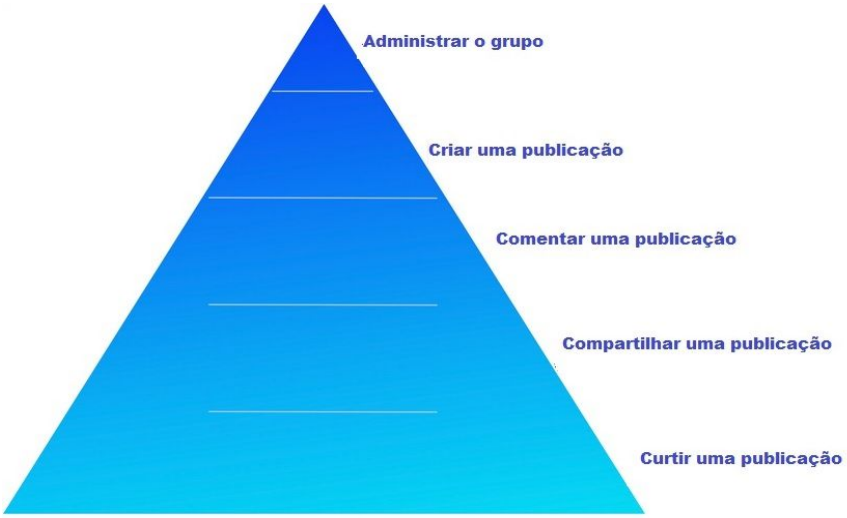
Dessa forma, adaptou-se o modelo da pirâmide do engajamento de Charlene Li com vistas a compreender os diferentes comportamentos dos usuários dos grupos de movimentos sociais no Facebook. Nesta pesquisa, comportamento se refere à forma como cada usuário recebe a informação e como reage a partir desse momento.

Neste trabalho, a base da pirâmide passou a representar os usuários do grupo que utilizam o *plug-in* social “curtir” nas mensagens publicadas no grupo, diferentemente do modelo da pirâmide de Charlene Li, que tem na sua base a representação dos observadores, usuários que apenas observam e não interagem. Essa adaptação foi necessária neste trabalho, pois a pesquisa visa aferir o grau de engajamento a partir das informações disseminadas no grupo, utilizando, para isso, os *plug-ins* sociais “curtir”, “comentar” e “compartilhar”.

Também há outros recursos que favorecem o registro de informação e a moderação das informações no grupo, a exemplo dos espaços para publicações de mensagens. Esses espaços permitem a utilização de linguagem hipermidiática, além dos recursos que auxiliam na moderação no grupo, como as permissões para publicações. Assim, a ação que representa o menor grau de engajamento e que

pode ser aferida pelos recursos do Facebook é a ação de “curtir”.

Figura 6 − Pirâmide de engajamento para grupos no Facebook



Fonte: Adaptação da pirâmide de engajamento de Charlene Li (2010)

Como a base da pirâmide é onde se encontra o maior número de usuários, ou seja, em um grupo há mais observadores do que participantes ativos, levanta-se a questão: os grupos no Facebook são, de fato, ambientes colaborativos?

Aplicando o modelo da pirâmide de engajamento a um determinado grupo do Facebook, os usuários que compõem a base da pirâmide podem ser identificados por meio da utilização do *plug-in* social “curtir”. A utilização desse *plug-in* sinaliza que o usuário visualizou a informação e que a informação é do seu interesse, porém não passa do estágio de recebimento da mensagem.

Retomando a questão levantada sobre a existência de um ambiente colaborativo em grupos do Facebook, é possível responder a essa questão a partir das possibilidades de interação do Facebook, e uma dessas possibilidades é o compartilhamento que impulsiona os fluxos de informação e de conhecimento. No Facebook, esse compartilhamento é sinalizado por meio do *plug-in* social “compartilhar” e indica uma interação na qual se confere crédito a quem originalmente publicou a mensagem.

Um nível acima do compartilhamento está o comentário, que, para Araújo (2014), “é uma ação de informação interativa e relacional: trata-se de respostas dadas à produção de outros, para participar e corroborar ou discordar de ideias e

opiniões.” Os comentários são uma reação à ação de produção de conteúdo, pois o ciberespaço se caracteriza pela possibilidade de qualquer pessoa ser um produtor de conteúdo, sem passar por intermediários.

No topo da pirâmide, temos a ação de informação de curadoria, que no Facebook pode ser associada aos administradores dos grupos que possuem atividades de integração de conteúdos, gerenciamento de dados e suporte ao grupo e mediação de discussões. Os administradores são extremamente engajados, pois dedicam parte do seu tempo para gerir a comunidade virtual. Assim, estabelecem regras de convivência no grupo e fazem a moderação dos conteúdos produzidos pelos integrantes do grupo.

O modelo da pirâmide de engajamento proposto por Charlene Li confirma a regra 90-9-1, proposta por Jakob Nielsen[11] em 2006. Nielsen estudou a representatividade da participação do público nas mídias sociais e seu estudo constatou que 90% dos usuários são observadores, ou seja, não produzem conteúdo, apenas observam ou leem; 9% dos usuários contribuem de forma ocasional; e 1% dos usuários participou ativamente produzindo conteúdos.

Conclui-se que, no ciberespaço, os atores sociais utilizam as tecnologias disponíveis para engajar-se em atividades de mobilização social, troca de informações, construção coletiva, entre outras. Quando analisamos o engajamento em ambientes digitais, mais especificamente o Facebook, observamos que os indicadores possuem um limite em suas avaliações, pois não é possível aferir com precisão os sentimentos e emoções por meio dos *plug-ins* “curtir”, “compartilhar” e “comentar”. O que se pode aferir é o grau de comprometimento e a interação dos usuários em relação às mensagens publicadas.

A pirâmide de engajamento possibilita a identificação do comportamento dos usuários no ciberespaço, utilizando a representação de uma pirâmide com a indicação de elevação do compromisso com a informação, que vai da base até o topo, e, no mesmo sentido, há o declínio no número de usuários.

A análise da pirâmide permite subsidiar informações importantes na formulação de estratégias para estimular o engajamento. Assim, fica clara a importância dos administradores em utilizarem essas informações para concentrarem esforços para estimular uma maior participação das pessoas que

11 Fonte: < https://www.nngroup.com/articles/participation-inequality/ > Acesso em 13/12/2015

possuem um menor grau de comprometimento com o grupo.

Com relação às estratégias para promover o engajamento, Campos (2015, p. 39) destaca que:

> [...] ter muitos fãs ou seguidores nas redes sociais não significa que essas pessoas estejam engajadas […]. O que sinaliza estratégias eficazes de comunicação digital para essa plataforma é um índice satisfatório de engajamento desses usuários às tentativas de interação [...] expresso pelas adesões as funcionalidades “curtir”, “comentar” e “compartilhar”.

Entende-se que o simples fato de um movimento social abrir um canal de comunicação oficial por meio de uma RSI por si só não garante a promoção da interação entre seus membros e nem o engajamento de seus seguidores. Engajar pessoas é uma tarefa complexa, que envolve procedimentos como descobrir quem são os seus seguidores e quais são os seus interesses, pois só com essas informações é possível estabelecer estratégias para promover o diálogo e o relacionamento com os seguidores.

A pirâmide do engajamento pode fornecer informações sobre o padrão de comportamento de seguidores, a exemplo de um grupo de movimento social, e a partir dessas informações combinadas com outros dados fornecidos pelo site de RSI Facebook, a exemplo do perfil dos seguidores e seus interesses, é possível planejar uma estratégia para promover o engajamento dentro do grupo.

Ainda sobre o engajamento no ciberespaço, Haven (2007) considera a existência de quatro níveis fundamentais para o engajamento: envolvimento, interação, intimidade e influência. O primeiro nível, o envolvimento, é considerado o elemento básico do engajamento, refletindo os aspectos mensuráveis, como, por exemplo, o número de visitas e o tempo gasto em um determinado *site*. Associado ao engajamento em grupos de movimentos sociais no Facebook, podemos utilizar como exemplo o ingresso de um usuário em um grupo, já que esse indicador representa o primeiro ponto de interação entre o indivíduo e o grupo.

O indicador de interação reflete a participação do usuário em discussões relacionadas a um determinado assunto. Nos grupos de movimentos sociais no Facebook, isso pode ser verificado por meio dos *plug-ins* sociais “curtir”, “comentar” e “compartilhar” que acompanham as mensagens publicadas nesses grupos.

Ainda usando como exemplo os grupos no Facebook, o indicador de intimidade está relacionado ao sentimento do indivíduo associado ao grupo. Essa intimidade só pode ser verificada por meio da sua opinião, comentário e pelos

conteúdos que cria. Já o indicador de influência está relacionado à satisfação do indivíduo com o grupo. Nesse nível, o sujeito passa a divulgar o grupo e a defendê-lo em discussões.

Quadro 3 − Os quatro componentes do engajamento nos grupos do Facebook.

ENVOLVIMENTO	**INTERAÇÃO**	**INTIMIDADE**	**INFLUÊNCIA**
Como mensurar?			
Associação ao grupo	Utilização dos *plug-ins* sociais a partir das mensagens publicadas no grupo	Criação de conteúdos para o grupo, opiniões e comentários	Divulgação do grupo por seus usuários.

Fonte: adaptação de “The Four Components Of Engagement” (HAVEN, 2007, p. 4).

Os quatro indicadores que compõem o engajamento no ciberespaço representam métricas gerais que aferem de forma quantitativa e qualitativa. Nesta pesquisa são verificados os componentes de envolvimento e interação descritos por Haven (2007).

Na Seção 4 são apresentados os procedimentos metodológicos para a realização desta pesquisa, a escolha dos grupos a serem estudados, os instrumentos utilizados para a coleta e as categorias de análise dos dados.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta seção e suas subseções têm o objetivo de relatar todo o percurso metodológico desta pesquisa. Os procedimentos relatados nesta seção visam alcançar o objetivo proposto na pesquisa.

Este trabalho é uma pesquisa caracterizada como quali-quantitativa, de natureza aplicada com procedimentos de pesquisa bibliográfica, documental e de campo.

4.1 TIPO DE ESTUDO

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, os procedimentos utilizados são voltados à pesquisa quali-quantitativa, que mescla as abordagens qualitativa e quantitativa. Segundo Prodanov e Freitas (2013 p. 69), “A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa”, enquanto a pesquisa quantitativa “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Justifica-se a abordagem quali-quantitativa, pois as mensagens coletadas foram classificadas e quantificadas, com vistas à coleta e à análise dos dados.

Esta pesquisa inspirou-se no método netnográfico para a coleta de dados. Para Kozinets (2014, p. 61), “a netnografia é pesquisa observacional participante baseada em um trabalho de campo online.” A comunicação mediada por computador é utilizada nesse tipo de pesquisa como fonte de dados no estudo das comunidades no ciberespaço. Assim, esta pesquisa utilizou-se de elementos do método netnográfico (e.g. observação de grupos *on-line)* para a coleta de dados.

Este trabalho é uma pesquisa de natureza aplicada que segundo Gil (2010) são as pesquisas voltadas para a aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação prática dirigidas à solução de problemas específicos. Nesta pesquisa, a aplicação prática está relacionada a adaptação do modelo da pirâmide de engajamento de Charlene Li como um modelo possível para aferir o engajamento a partir do fluxo de informação que ocorrem no recurso de grupos do Facebook utilizados pelos movimentos sociais.

Quanto aos objetivos, este trabalho é classificado como uma pesquisa descritiva realizada nas RSI que utilizam o recurso de grupo do Facebook, com um foco específico na utilização dessa plataforma pelos movimentos sociais atuantes no Território de Identidade do Recôncavo Baiano. Sobre a pesquisa descritiva, Gil (2010) afirma que a pesquisa visa a descrição de características de determinada população. A pesquisa bibliográfica possibilita apreender o corpo teórico de conhecimentos que subsidia os fundamentos e conceitos necessários para esclarecer o fenômeno da pesquisa que é o uso do recurso de grupo do Facebook pelos movimentos sociais baianos na internet, caracterizando as RSI.

Para Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica abrange toda a bibliografia publicada em relação ao tema de estudo, desde revistas, livros, monografias, entre outros, além dos meios de comunicações orais, tais como gravações de áudio, filmes etc. A finalidade dessa técnica de pesquisa é colocar o pesquisador em contato com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre o tema estudado. Dessa forma, a pesquisa bibliográfica tem o intuito de proporcionar uma aproximação entre os estudos das RSI, dos movimentos sociais e da Ciência da Informação.

A técnica de pesquisa documental, é, para Gil (2010), a utilizada em praticamente todas as Ciências Sociais e apresenta pontos semelhantes com a pesquisa bibliográfica, já que ambas as técnicas utilizam dados já existentes, diferenciando-se apenas no tipo de fonte.

Na pesquisa bibliográfica, utiliza-se material elaborado por autores, a exemplo de livros e publicações periódicas; já na pesquisa documental utilizam-se as fontes primárias, que podem ser coletadas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre. As fontes documentais proporcionam ao pesquisador dados em quantidade e qualidade necessárias para evitar a perda de tempo e até mesmo os problemas gerados quando os dados são coletados diretamente das pessoas, pois nesse tipo de coleta de dados, muitas vezes, o pesquisador depende da disponibilidade de outras pessoas.

Ainda sobre as fontes documentais, nesta pesquisa foram coletadas as mensagens dos grupos de movimentos sociais no Facebook. Esses grupos funcionam com um fórum de discussões, um espaço para manifestar opiniões, divulgar informações, trocar mensagens públicas apenas entre seus membros. Os registros de informações disponibilizados nesses espaços utilizados pelos

movimentos sociais podem ser considerados como documentos de primeira mão ou que não receberam tratamento analítico.

4.1.1 Universo, população e sujeitos da pesquisa

O universo para a realização dessa pesquisa compreende os movimentos sociais atuantes no Território de Identidade do Recôncavo Baiano. A população dessa pesquisa é representada pelos movimentos sociais deste território e que possuem uma representatividade na internet. E os sujeitos são os movimentos sociais que utilizam o recurso de grupos do Facebook. Considerou-se estudar apenas os movimentos que utilizam o recurso de grupo do Facebook, pois esse recurso simula um ambiente de fórum de discussão. Esses movimentos foram escolhidos a partir de um levantamento realizado entre 1 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

Inicialmente, considerou-se que o grupo a ser estudado tem que se encaixar em um dos eixos temáticos de atuação dos movimentos sociais, que, segundo Gohn (2013, p. 44), são:

a) questões urbanas: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão da moradia, violência urbana, educação, saúde e mobilidade urbana;

b) questões ambientais: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão da preservação ambiental (urbana e rural); recuperação do patrimônio histórico-cultural e das estruturas urbanas públicas; e movimentos de defesa dos animais;

c) questões identitárias e culturais: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão de gênero e étnico-raciais;

d) questões do direito: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão de direitos humanos;

e) questões da fome: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão do combate à fome e a erradicação da pobreza;

f) questões do trabalho: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão do emprego e renda, como os movimentos sindicais, movimentos contra o desemprego e movimentos ligados à economia solidária;

g) questões religiosas: compreendem os movimentos sociais nucleados pelas questões ligadas às religiões;

h) questões rurais: compreendem os movimentos sociais nucleados pela questão do campo;

i) questões do setor de comunicações: compreendem os movimentos sociais nucleados pelas questões do acesso aos meios de comunicação, a exemplo da internet;

j) questões globais: compreendem os movimentos sociais nucleados com as questões referentes à globalização.

Além das características inerentes aos movimentos sociais, também foram considerados alguns critérios para a seleção dos movimentos sociais, a saber:

a) ser um movimento social atuante no Território de Identidade do Recôncavo Baiano;

b) utilizar o recurso de grupos na rede social Facebook;

c) Ser um grupo ativo, com envio de mensagens no período entre 1 de janeiro de 2015 até 31 de dezembro de 2015.

Definidas as características dos movimentos sociais a serem selecionados para a pesquisa, definiu-se as fontes e os instrumentos para a realização da pesquisa.

4.1.2 Fontes e instrumentos da pesquisa

As fontes utilizadas na parte teórica desta pesquisa foram as bibliográficas, como periódicos científicos e livros, na perspectiva de fundamentar a abordagem da

temática proposta na pesquisa. Também foram utilizadas as fontes documentais, a exemplo da página do grupo no Facebook, pois são informações consideradas como fontes primárias.

Para a realização da pesquisa de campo, parte empírica deste trabalho, foram formulados roteiros de observação com vistas a coletar dados sobre as estruturas do recurso de grupos do Facebook utilizados pelos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano. Esses roteiros possibilitaram levantar dados e informações sobre os fluxos informacionais e o grau de engajamento desses grupos.

Um dos roteiros de observação produzido auxiliou o pesquisador no mapeamentono mapeamento de movimentos sociais que utilizam o Facebook (Apêndice A) com o intuito de fazer um levantamento dos movimentos sociais atuantes no Território de Identidade do Recôncavo Baiano. Por meio de um *checklist*, foram observados quais os movimentos que se encaixavam nos critérios pré-estabelecidos.

Também foi utilizado um roteiro de observação (Apêndice B) paraados no Facebook. O período de coleta de dados compreende um intervalo de tempo entre os dias 1 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

Ainda utilizando os roteiros de observação, foi possível coletar dados a partir das mensagens publicadas e das interações indicadas por meio da utilização dos *plug-ins* sociais do Facebook, com o intuito de aferir o grau de engajamento no grupo, a partir do roteiro de observação para aferir o engajamento no grupo (Apêndice C).

Após descrever as fontes e os instrumentos utilizados nesta pesquisa, seguiremos para uma explanação quanto à coleta, critérios e categorias de análise de dados.

4.1.3 Coleta e categorias/critérios de análise dos dados

A coleta de dados deste trabalho compreende além dos roteiros de observação, a revisão documental a partir do *site* do Facebook dos movimentos sociais e os recursos dos grupos estudados, sempre associando a revisão bibliográfica sobre os recursos das redes sociais na internet.

Em relação ao tratamento e interpretação dos dados, as mensagens publicadas no grupo foram classificadas de acordo com critérios preestabelecidos, que correspondem à abordagem, ao formato e ao engajamento. A partir desses critérios, foram criadas categorias com base no trabalho de Gollner e Muniz (2013).

Quadro 4 – Critério de categorização

Critérios	Categorias
Abordagem	Mercadológica
	Relacional
	Institucional
Formato	Texto
	Imagem
	Vídeo
	Link
Engajamento	Curtidas (peso 1.0)
	Compartilhamento (peso 2.0)
	Comentários (peso 3.0)

Fonte: Adaptação de GOLLNER e MUNIZ (2013)

A abordagem subdivide-se em publicações de mensagens nos grupos de cunho mercadológico, relacional e institucional. A abordagem mercadológica corresponde às publicações com conteúdos voltados para a venda de produtos e serviços. Já a abordagem relacional se refere, neste trabalho, às informações de interesse dos membros do grupo em uma linguagem impessoal, com o intuito de estabelecer diálogos e colaborações. A abordagem institucional, neste trabalho, refere-se às informações que visam o fortalecimento da imagem e identidade do grupo, a saber: as mensagens sobre as ações promovidas pelo grupo.

O formato encontra-se dividido em: mensagem em formato exclusivo de texto; mensagem onde prevalece uma imagem; publicação de vídeo e publicação de *link*. Vale ressaltar que esses formatos podem aparecer combinados em uma mensagem, a saber: texto com imagem, texto com link, entre outros.

Com base na adaptação da pirâmide de engajamento de Li (2010), é possível mensurar o grau de engajamento em um grupo por meio da participação do indivíduo, a saber: se o indivíduo participa como um administrador do grupo, se publica mensagens ou se interage por meio dos *plug-ins* sociais às mensagens

publicadas. Neste trabalho, o critério de engajamento relacionado aos *plug-ins* sociais corresponde às curtidas, aos compartilhamentos e aos comentários. Tomando como base o trabalho de Campos (2015), foram atribuídos valores às categorias do critério de engajamento. Os valores representam o grau de envolvimento que os *plug-ins* sociais estampam na pirâmide do engajamento.

Quadro 5 – Valores das categorias do critério engajamento

Categorias	Valores
Curtidas	1.0
Compartilhamento	2.0
Comentários	3.0

Fonte: Adaptação de Campos (2015)

As curtidas receberam a menor pontuação, pois na pirâmide do engajamento representam o menor índice de interação e, consequentemente, o menor grau de engajamento; enquanto os comentários receberam a maior pontuação, pois representam o maior grau de engajamento entre os *plug-ins* sociais.

Assim, ao atribuir valores aos *plug-ins* sociais, é possível mensurar o nível de engajamento por abordagem e pelo formato das mensagens publicadas. Para isso, é necessária a soma dos valores correspondentes às categorias de mensagens publicadas.

Na seção 5, correspondente à análise e discussão dos dados deste trabalho, é apresentada a etapa de organização do conteúdo, a partir da criação de quadros com os critérios e categorias estabelecidos, de forma a agrupar as mensagens equivalentes e separá-las das demais.

4.2 PESQUISA EMPÍRICA

Nesta pesquisa, foi necessário delimitar uma área geopolítica para realizar o levantamento dos movimentos sociais. Essa delimitação justifica-se pela dimensão geográfica do estado da Bahia, que, em seus 417 municípios, encontram-se diversos movimentos sociais espalhados pelo seu território. Esse aspecto dificulta o levantamento dentro do prazo desta pesquisa, além da dificuldade em encontrar

fontes que possam fornecer dados sobre os movimentos espalhados pela Bahia.

Em 2008, o Governo do Estado da Bahia, alinhado com o modelo de planejamento do Governo Federal e a partir das diretrizes do Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA), implantou os Territórios de Identidades. Esse modelo de planejamento do Governo do Estado da Bahia delimitou 27 Territórios de Identidade, como ilustra a Figura 7.

Figura 7 − Divisão dos Territórios de Identidade do Estado da Bahia

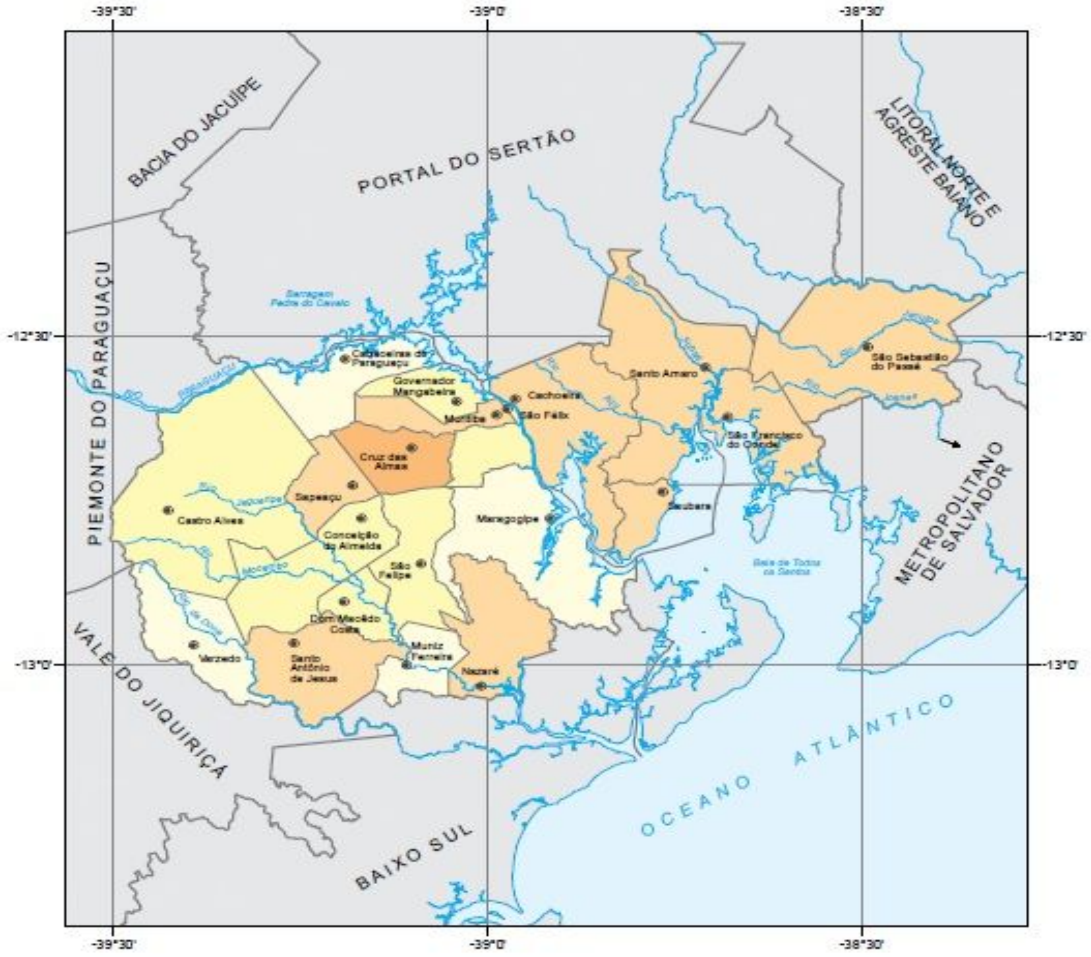
Fonte: CEDETER, 2011

Para esta pesquisa, o levantamento dos movimentos sociais foi realizado no Território de Identidade do Recôncavo (Figura 8), que compreende 20 municípios baianos, a saber: Cabaceiras do Paraguaçu, Cachoeira, Castro Alves, Conceição do Almeida, Cruz das Almas, Dom Macedo Costa, Governador Mangabeira, Maragogipe, Muniz Ferreira, Muritiba, Nazaré, Santo Amaro, Santo Antônio de

Jesus, São Felipe, São Félix, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Sapeaçu, Saubara e Varzedo.

Segundo o IBGE (2013), a média da população dos municípios que fazem parte do Território de Identidade do Recôncavo corresponde a 32.471 habitantes. O município de Santo Antônio de Jesus possui a maior população do território, com cerca de 99.407 habitantes, enquanto o município de Dom Macedo Costa registra a menor população do território, com cerca de 4.127 habitantes.

Figura 8 − Território de Identidade do Recôncavo Baiano



Fonte: SEI (2012)

A escolha do Território de Identidade do Recôncavo justifica-se pela alta concentração de municípios e pela importância histórica dessa região para o estado da Bahia na formação política, social e econômica do estado.

A região do Recôncavo Baiano foi de grande importância no contexto político-social da Bahia, a exemplo da resistência ao domínio português durante o

processo de independência do Brasil, que resultou na Independência da Bahia, em 2 de julho de 1823 (LIMA, 2008). Movimentos como a Revolta dos Malês (ARAÚJO, 2007), em 1835, teve como um de seus pontos de apoio a região do Recôncavo, pois nessa região se concentrava um grande número de engenhos que utilizavam a mão de obra escrava.

O território do Recôncavo é considerado a mais antiga e organizada região do estado da Bahia e, por muitos anos, foi a principal ligação entre a capital e o interior da Bahia, por meio do Rio Paraguaçu e pela Baía de Todos os Santos, tendo na navegação o mais eficiente meio de circulação de produtos e pessoas entre o interior e a capital baiana.

Após a delimitação do Território de Identidade do Recôncavo Baiano, seguiu-se com o levantamento dos movimentos sociais dessa região. O levantamento foi realizado de três maneiras, a saber:

a) Pesquisa por meio do recurso de busca do Facebook;

b) Contatos com secretarias municipais e estaduais ligadas à temática de ação social e/ou desenvolvimento social;

c) A própria vivência do pesquisador, que é natural da cidade de Muritiba, no Recôncavo Baiano, e que atua profissionalmente na mesma região, mantendo uma relação de contatos em algumas cidades do Recôncavo Baiano.

A busca dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo, diretamente no Facebook, ocorreu a partir da estratégia de pesquisar no recurso de busca dessa RSI o nome da cidade que faz parte do território delimitado e observar nos resultados a ocorrência de páginas, perfis ou grupos relacionados aos movimentos sociais.

Na segunda etapa foi necessário entrar em contato com as secretarias ligadas à temática de ação social e/ou desenvolvimento social dos municípios que fazem parte do Território de Identidade do Recôncavo. O contato foi realizado por meio de ligação telefônica, envio de *e-mail* ou visitas às secretarias. Houve, também, contatos com a Secretaria de Planejamento do Estado da Bahia (SEPLAN), Secretaria de Relações Institucionais do Estado da Bahia (SERIN) e o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA), sede Bahia.

O contato com a SEPLAN resultou em uma lista de presença da plenária do Plano Plurianual Participativo (PPA) (2016 – 2019), do Território de Identidade do Recôncavo Baiano. A plenária foi realizada no dia 31 de março de 2015, na cidade de Santo Antônio de Jesus, e contou com a participação da sociedade civil, entre eles, representantes de movimentos sociais. A partir da lista de presença da plenária, foi possível identificar os movimentos sociais representados, além de outros movimentos que não tinham representantes na plenária, mas foram indicados no contato por telefone e/ou *e-mail* realizados com os participantes da plenária.

A terceira etapa para realizar o levantamento baseou-se na vivência do pesquisador na região do Recôncavo. Esse, por ter nascido e por viver atualmente na região do Recôncavo, conseguiu construir uma relação de contatos com algumas pessoas ligadas aos movimentos sociais da região.

As estratégias utilizadas para o levantamento dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano resultaram em uma lista de movimentos. A partir dessa relação, foi possível selecionar a amostra para a pesquisa com base nos critérios definidos na subseção 4.1.1 desta dissertação.

Para Gil (2009, p. 90), pode-se considerar a amostra como um “subconjunto do universo ou população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Nesta pesquisa, o tipo de amostragem adotada foi por acessibilidade ou por conveniência, que, segundo Gil (2009, p. 94), ocorre quando “[...] o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo.”

Com base nas estratégias de busca, entende-se que o resultado do levantamento de movimentos sociais que utilizam o Facebook, excluídos os movimentos que não se enquadram nas características pré-definidas neste trabalho, pode representar o universo dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo que utilizam o recurso de grupos no Facebook.

Esse tipo de amostragem é justificável por considerar as dimensões do Território de Identidade do Recôncavo e a dificuldade em explorar os 20 municípios que compõem esse território, somados à falta de indicadores sobre movimentos sociais nessa região e o baixo retorno das fontes pesquisadas para o levantamento de movimentos sociais que utilizam a rede social Facebook.

A partir do levantamento realizado e com base em critérios já citados na metodologia desta pesquisa, foram localizados 13 movimentos sociais que utilizam o

Facebook, sete utilizam o recurso de grupos como ferramenta para disseminar informações, quatro utilizam as páginas (Fanpage) e dois utilizam perfis.

Dos sete movimentos que utilizam o recurso de grupos, dois não possuem em suas permissões o *plug-in* “compartilhar” habilitado, um não autorizou a inclusão do movimento nesta pesquisa e um quarto movimento não respondeu ao pedido de autorização para incluir o grupo na pesquisa.

Dessa forma, o levantamento dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o recurso de grupos e que atendem aos critérios estabelecidos nesta pesquisa resultou em uma amostra de três grupos, a saber:

a) **Articulação Quilombola Subaé (AQS)**: Com o eixo temático relacionado às questões identitárias e culturais, o grupo é descrito no Facebook como um movimento de luta pelo território pesqueiro e quilombola.

b) **Coletivo Central Estudantil da Federal do Recôncavo da Bahia (CCE UFRB)**: Com o eixo temático relacionado às questões urbanas, mais precisamente à educação, o movimento é descrito no Facebook como uma nova proposta de organização estudantil, mais horizontal e menos centralizada, em que as questões sociais e a ampla participação estudantil formam seus alicerces.

c) **Movimento LGBTTTs de São Félix-Ba**: Com o eixo temático relacionado às questões identitárias e culturais, O Movimento LGTTTs, sigla de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros, é descrito no Facebook como um grupo que visa defender, proteger e unir forças contra homofobia.

A partir da escolha dos grupos, iniciou-se o processo de observação. A observação seguiu um roteiro para a identificação de itens da estrutura do grupo, a saber: o tipo de grupo, as permissões para publicações e os *plug-ins* sociais.

Para realizar a coleta das mensagens publicadas nos grupos, utilizou-se o seguinte modelo de formulário:

Quadro 6 – Formulário de coleta de mensagens no grupo

GRUPO	
MENSAGEM NÚMERO:	**DATA:**
CRITÉRIOS	CATEGORIAS
Abordagem	
Formato	
Engajamento	Número de curtir
	Número de compartilhar
	Número de comentar

Fonte: do autor

As mensagens publicadas nos grupos foram capturadas por meio do recurso de "*printscreen*" e arquivadas em meio digital. Esse procedimento foi adotado para garantir que mesmo que os grupos fossem removidos do Facebook durante o período da pesquisa, os dados estariam preservados, não comprometendo a pesquisa.

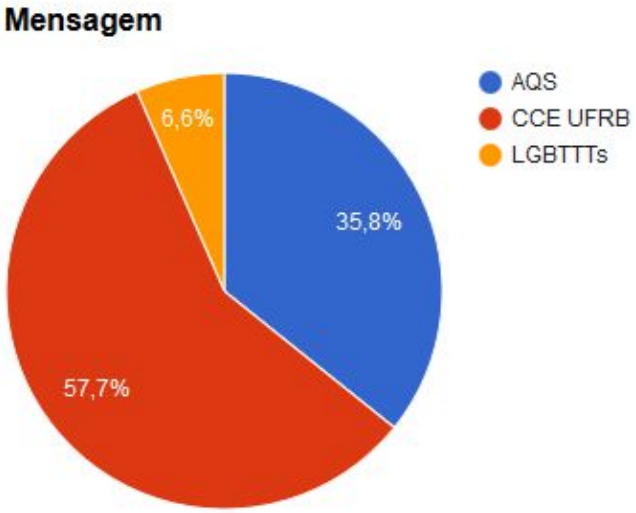
Cada mensagem recebeu um número de identificação e a indicação da data que foi publicada no grupo com o objetivo de verificar se a mensagem foi publicada no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Também foram sinalizados no formulário o tipo de abordagem e formato da mensagem, além do engajamento representado pelo número de vezes que a mensagem foi curtida, compartilhada e comentada.

Na seção 5 desta pesquisa apresenta-se a análise e discussão dos dados coletados com foco na análise dos resultados relacionados ao engajamento dos membros dos grupos estudados a partir dos processos informacionais realizados nos grupos.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

No total, foram coletadas 274 publicações entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2015. Conforme o Gráfico 1, os grupos que mais publicaram nesse período foram, respectivamente, o CCE UFRB, com 158 mensagens; AQS, com 98 mensagens; e o grupo LGBTTTs, com 18 mensagens. Em percentual, esses números representam 57,7% do total de mensagens coletadas que foram publicadas pelo grupo CCE UFRB; o grupo AQS publicou 35,8%; enquanto o grupo LGBTTs publicou 6,6% do total de mensagens coletadas.

Gráfico 1 – Grupos que mais publicaram mensagens



Fonte: do autor

Para auxiliar a análise e discussão dos dados, após a fase de coleta, identificação e categorização, realizou-se a organização dos dados por meio de Quadros para melhor visualizar o grau de engajamento a partir das mensagens disseminadas nos grupos estudados (Apêndice D e E). Os Quadros, separados por critérios de abordagem, formato e engajamento, também revelam os números absolutos, proporções e porcentagens com a finalidade de facilitar a interpretação dos dados.

Dessa forma, após a categorização dos dados coletados nos três grupos estudados, foi possível identificar qual tipo de mensagem gera uma maior

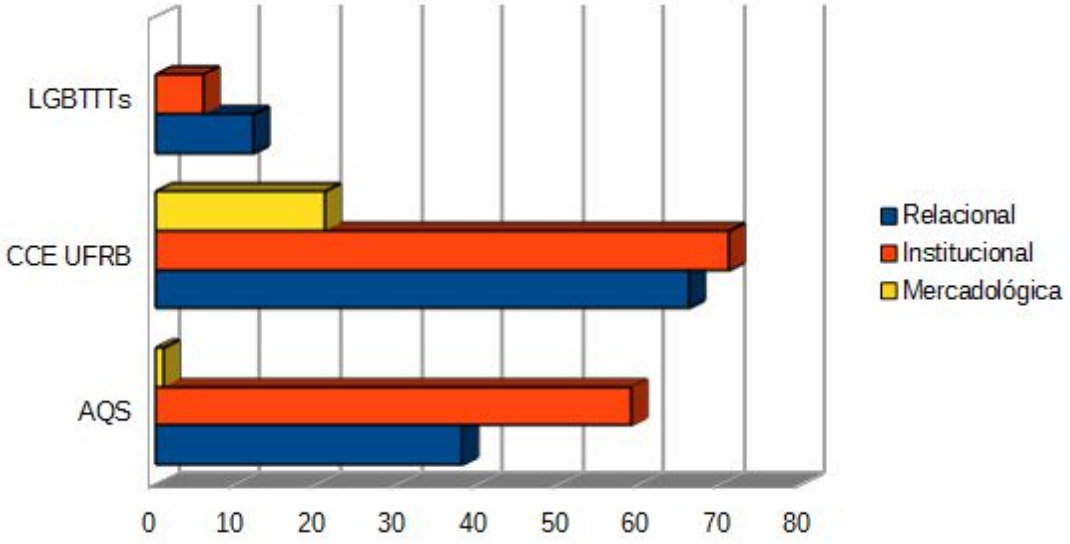
participação dos membros, assim como o tipo de publicação que possui o menor grau de engajamento.

Ainda sobre os dados coletados, vale ressaltar que foram descartadas as curtidas realizadas nos comentários, bem como os comentários produzidos pelos autores das publicações, pois a intenção é identificar o engajamento a partir da mensagem publicada. Assim, esses dados não foram contabilizados nesta pesquisa.

Em relação à coluna proporção e porcentagem de engajamento, vale salientar que foi concebida para identificar a proporcionalidade entre as categorias, pois há algumas com um número maior de mensagens, o que pode representar um número maior também de engajamento, por isso a importância de ser observada a proporcionalidade entre as categorias.

Observa-se no Gráfico 2 que as mensagens do tipo institucional são as mais publicadas nos grupos AQS e CCE UFRB. No grupo LGBTTTs publicaram mais mensagens do tipo relacional no período pesquisado.

Gráfico 2 – Quantidades de mensagens publicadas



Fonte: do autor

Observa-se que as mensagens do tipo mercadológica são poucas utilizadas nos grupos AQS e CCE UFRB. No grupo LGBTTTs, esse tipo mensagem não foi publicado durante o período da coleta de dados. Esse resultado pode ser explicado pela característica dos grupos de movimentos sociais que tendem a usar seu espaço

para a disseminação de informações voltadas para as questões referente às suas causas.

Ainda na tentativa de explicar o baixo número de mensagens do tipo mercadológica, verificou-se a existência de regras nos grupos relacionadas à publicação de mensagens. Observou-se que não há uma regra explícita nos grupos, mas parece haver um entendimento que os grupos com a temática dos movimentos sociais visam disseminar informações voltadas à temática do grupo. Os tipos de mensagens mais apropriadas para a temática dos movimentos sociais são a institucional (Figura 9) e relacional (Figura 10), pois possuem características que favorecem a promoção das ações do movimentos sociais e as relações entre os membros dos grupos, diferente das mensagens do tipo mercadológica (Figura 11), que são voltadas para a divulgação de produtos e serviços.

Figura 9 – Mensagem institucional

Fonte: Facebook

Figura 10 – Mensagem relacional

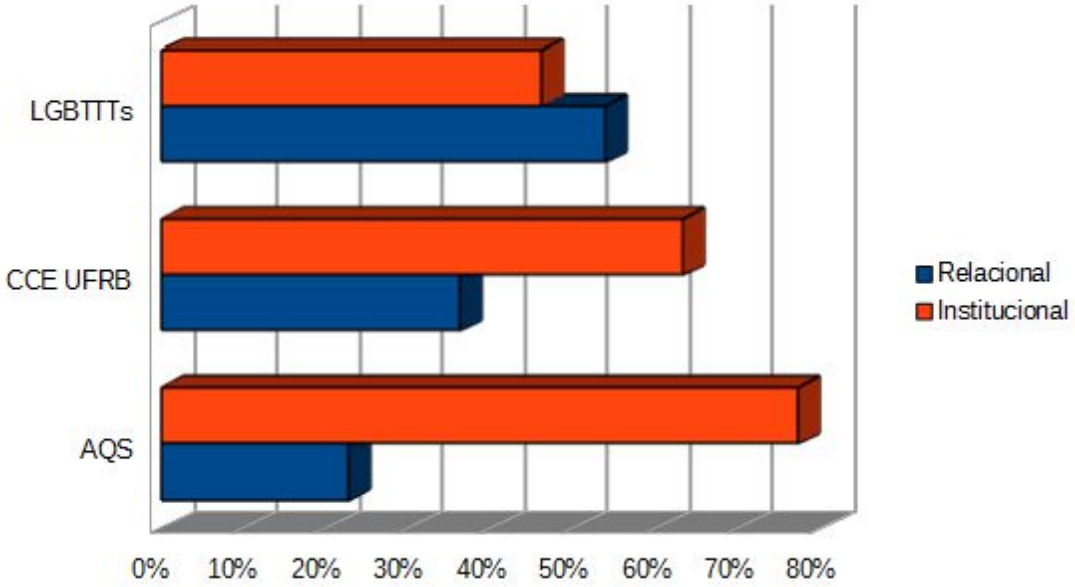
Fonte: Facebook

Figura 11 – Mensagem mercadológica

Fonte: Facebook

O engajamento relacionado à abordagem das mensagens confirma que existe uma tendência dos grupos no Facebook com temática dos movimentos sociais em publicar mensagens com uma abordagem institucional e relacional, respectivamente.

Gráfico 3 – Engajamento por abordagem



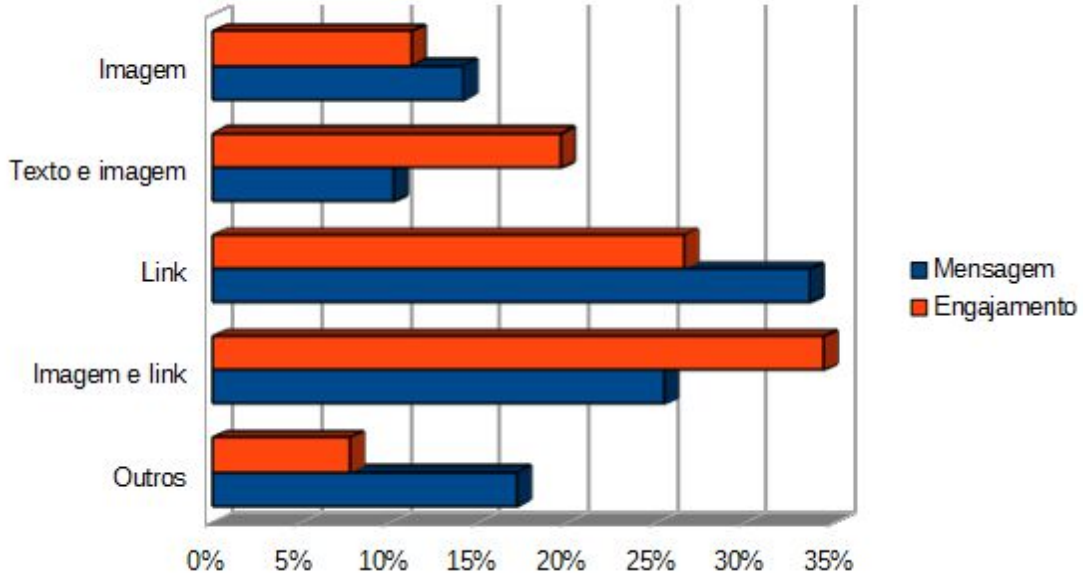
Fonte: do autor

Observa-se no Gráfico 3 um maior engajamento nas abordagens do tipo institucional e relacional. Não houve registro de engajamento para a abordagem mercadológica nos grupos AQS e LGBTTTs. No grupo CCE UFRB, o percentual de engajamento para a abordagem mercadológica foi de 0,5%, não sendo possível representar esse tipo de abordagem no Gráfico 3.

Esses resultados indicam que as mensagens com abordagem mercadológica não despertam o interesse dos membros dos grupos estudados.

Quanto ao engajamento relacionado ao formato da mensagem, observa-se nos Gráficos 4, 5 e 6 que não existe uma similaridade entre os formatos mais utilizados pelos grupos.

Gráfico 4 – Mensagens e engajamento do grupo AQS

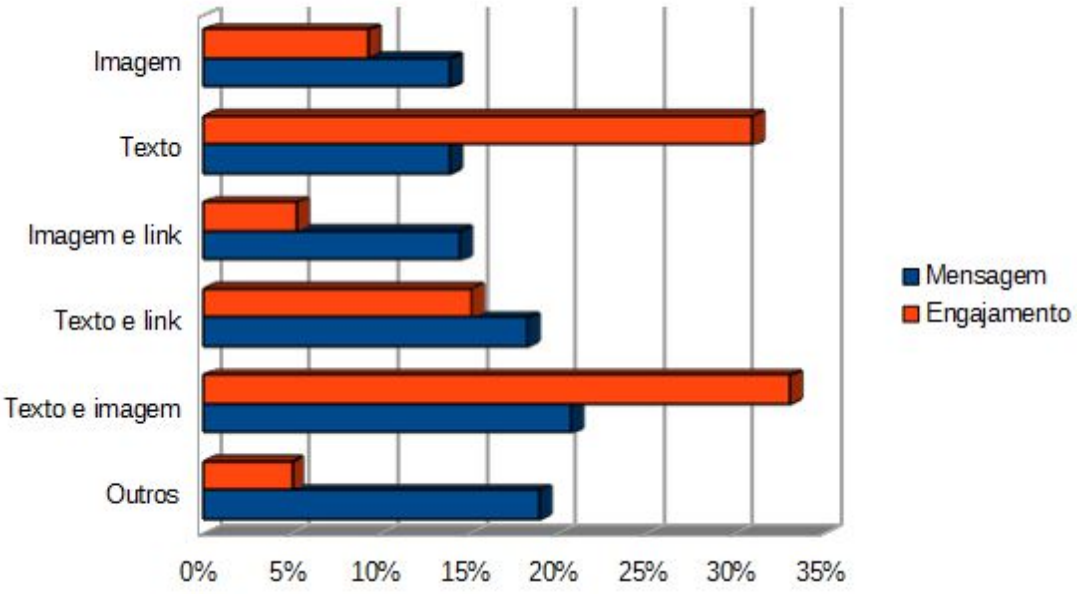


Fonte: do autor

No grupo AQS, o percentual de mensagens publicadas foram: 33,6% pra *link*; 25,5% para a combinação de imagem e *link*; 14,2% para o formato imagem; 10,2% para a combinação de texto e imagem; outros formatos totalizaram 17,2%. Ainda no grupo AQS, o percentual de engajamento registrado para as mensagens no formato *link* foram 26,6%; 34,4% para a combinação imagem e *link*; 11,2% para o formato imagem; 19,6% para a combinação de texto e imagem; os outros formatos totalizaram 7,8% do engajamento.

Observa-se no Gráfico 4 que no grupo AQS as mensagens no formato *link* foram as mais publicadas, porém as mensagens com a combinação imagem e *link* foram as que mais provocaram reações nos membros desse grupo.

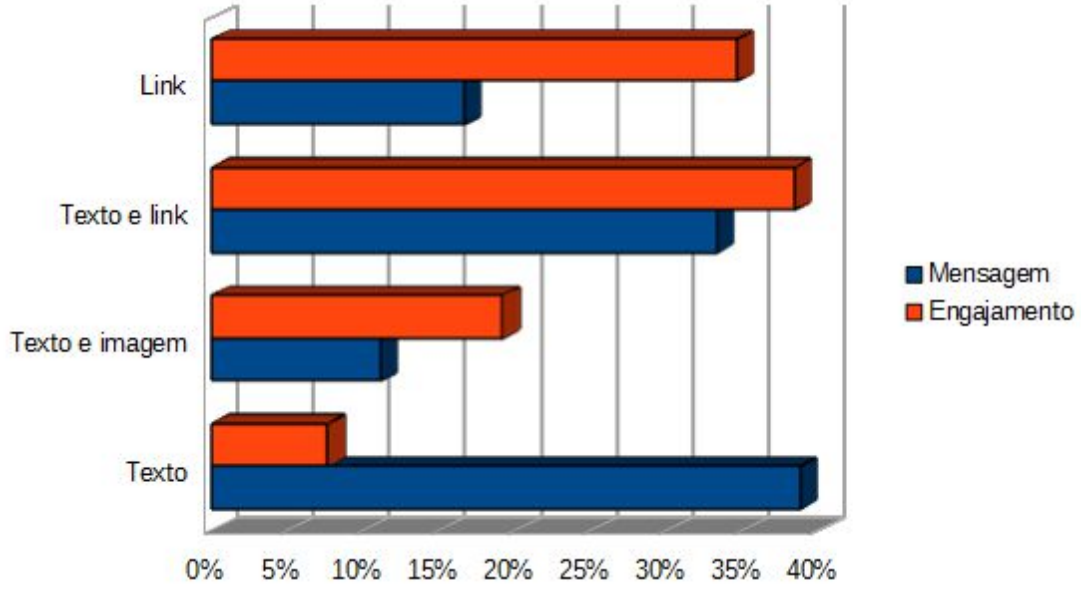
Gráfico 5 – Mensagens e engajamento do grupo CCE UFRB



Fonte: do autor

No grupo CCE UFRB, o percentual de mensagens publicadas no formato de imagem e também no formato de texto foi de 13,9% para cada; 14,5% foi o percentual de mensagens com a combinação imagem e *link*; 18,3% para a combinação de texto e *link*; e 20,8% para texto e imagem. Outros formatos totalizaram 18,6% das mensagens publicadas, porém o percentual de engajamento não ultrapassou os 5%. Ainda em relação ao engajamento, o Gráfico 5 demonstra que no grupo CCE UFRB as mensagens no formato texto e imagem foram as que mais provocaram reações nos membros desse grupo.

Gráfico 6 – Mensagens e engajamento do grupo LGBTTTs



Fonte: do autor

No grupo LGBTTTs, as mensagens mais publicadas são no formato texto, com 38,8%; texto e *link*, com 33,3%; *link*, com 16,6%; e texto e imagem, com 11,1%. O engajamento para esses formatos são: 7,6% para texto; 38,4% para texto e *link*; 34,6% *link*; e 19,2% para texto e imagem. O Gráfico 6 mostra que no grupo LGBTTTs, as mensagens no formato texto são as mais publicadas, porém, em relação ao engajamento, esse formato foi o que menos provocou reação nos membros do grupo. As mensagens com o formato texto e *link* tiveram um maior engajamento no grupo.

Os resultados obtidos no critério formato comprovam que a linguagem hipertextual é a mais utilizada nos espaços de registros destinados às publicações nos grupos. Nota-se que as categorias de textos, imagens, vídeos e *links* podem ser combinadas na produção das mensagens.

Os resultados representados nos Gráficos 4, 5 e 6 sugerem que as mensagens que combinam os formatos podem gerar mais engajamento. Acredita-se que, ao combinar diversos formatos em uma mensagem, utiliza-se um maior número de recursos semânticos que podem favorecer o entendimento da informação pelo receptor.

Esse resultado confirma os dois pressupostos levantados nesta pesquisa, a saber:

a) O Facebook possui uma arquitetura de informação que favorece a disseminação de informações para a organização das mobilizações e a interação dos atores dos movimentos sociais inseridos no recurso de grupos;

b) Os *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar” são utilizados de acordo com o grau de interesse dos membros a partir das informações disseminadas no recurso de grupos.

No primeiro pressuposto, fazem parte da arquitetura do Facebook os espaços de registro de conteúdos que permitem a produção de informações em diversos formatos de linguagens e podem estimular a participação de membros do grupo. No segundo pressuposto, os *plug-ins* sociais funcionam como um instrumento para aferir a reação dos membros diante de uma informação disseminada no grupo.

Ainda sobre o engajamento nos grupos estudados, os quadros com os critérios de abordagem e formato (Apêndices D e E) também permitiram coletar dados para compreender os quatro elementos do engajamento nos grupos do Facebook, a partir da adaptação do trabalho de Haven (2007). Haven estabelece quatro níveis fundamentais para o engajamento no ciberespaço, a saber: envolvimento, interação, intimidade e influência.

Nesta adaptação para os grupos do Facebook, o primeiro nível, o envolvimento, corresponde ao ingresso de um usuário em um grupo, pois esse indicador representa o primeiro ponto de interação entre o indivíduo e o grupo, correspondendo, assim, ao elemento básico do engajamento.

O segundo nível, interação, reflete a participação do usuário em discussões relacionadas a um determinado assunto. Nos grupos de movimentos sociais no Facebook, isso pode ser verificado por meio dos *plug-ins* sociais “curtir”, “comentar” e “compartilhar”, que acompanham as mensagens publicadas nesses grupos.

O indicador de intimidade está relacionado ao sentimento do indivíduo associado ao grupo. Essa intimidade só pode ser verificada por meio da sua opinião, comentário e pela produção de conteúdos. Neste trabalho, o indicador intimidade foi

observado de forma quantitativa, e não qualitativa, pois independentemente do tipo de conteúdo, considerou-se que, ao publicar uma mensagem ou emitir um comentário, o usuário expressaria o seu sentimento, seja em relação ao grupo ou à mensagem publicada.

Já o indicador de influência está relacionado à satisfação do indivíduo com o grupo. Neste nível, o sujeito passa a divulgar o grupo e a defendê-lo em discussões. Nesta pesquisa, considerou-se que a forma de mensurar a influência nos grupos do Facebook seria por meio da verificação de compartilhamentos das publicações do grupo realizadas pelos seus membros.

Entende-se que quando o usuário de um grupo compartilha em sua *timeline* a publicação de um grupo, esse usuário contribui para a atividade de divulgação desse grupo, pois, na publicação que aparecerá na sua *timeline*, terá a sinalização da origem da publicação.

A seguir, o Quadro 7 apresenta os dados referentes aos quatro elementos do engajamento, coletados durante o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015 nos três grupos estudados nesta pesquisa.

Quadro 7 – Quatro elementos do engajamento para grupos no Facebook

GRUPO	**ELEMENTOS DO ENGAJAMENTO**			
	ENVOLVIMENTO	**INTERAÇÃO**	**INTIMIDADE**	**INFLUÊNCIA**
AQS	284	246	123	16
CCE UFRB	645	450	211	23
LGBTTTs	470	24	19	00

Fonte: do autor

No Quadro 7, os dados do componente envolvimento referem-se ao número total de usuários associados ao grupo até o dia 31 de dezembro de 2015, último dia da coleta de dados. A interação representa o número total de ações nos *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar” a partir das mensagens publicadas no grupo. A intimidade é representada pelo número total de mensagens publicadas somadas aos comentários realizados pelos usuários. E, finalmente, a influência é representada neste trabalho pela ação do usuário em compartilhar as publicações do grupo.

Observa-se que nesta adaptação dos quatro componentes do engajamento

de Haven há uma tendência de hierarquia entre os elementos do engajamento, partindo do envolvimento para a influência. Também é possível observar que a quantidade de usuários associados ao grupo pode não refletir na mesma proporção nos elementos de interação, intimidade e influência.

Em uma comparação entre o grupo AQS e o Movimento LGBTTTs, percebeu-se que o primeiro grupo tem uma quantidade menor de usuários associados ao grupo, entretanto, o AQS possui mais interações, intimidade e influência. Isso comprova que apenas ter um quantitativo de usuários pertencentes ao grupo não é garantia de que o grupo seja ativo.

Esse resultado revela a importância de haver um estímulo no grupo para que os usuários associados possam sair da posição de expectador e se tornar um membro participativo. Neste contexto, a figura do administrador de grupo é de grande importância.

O administrador pode realizar a atividade de curadoria, definindo regras para o grupo que abrange desde o ingresso do usuário no grupo até o tipo de mensagem que pode ser publicada. É também de responsabilidade do administrador publicar mensagens com a temática relacionada ao grupo, com o intuito de promover debates e estimular a participação dos membros.

Nos grupos estudados nesta pesquisa, a partir da observação dos itens do Roteiro 2 (Apêndice B), verificou-se que o ingresso de novos membros no grupo só ocorre mediante a aprovação dos administradores. O mesmo tipo de permissão não ocorre para a publicação de mensagens, que é livre, sem a interferência do administrador. Nos casos em que a publicação é livre, cabe ao administrador fiscalizar se estão em conformidade com as regras do grupo.

A importância da curadoria em ambientes do ciberespaço já é salientada por Li (2010), em seu trabalho que aborda a pirâmide do engajamento. Como já foi abordado na seção 3.3 desta pesquisa, realizou-se uma adaptação do modelo da pirâmide do engajamento para o ambiente de grupos do Facebook.

Se no modelo proposto por Charlene Li, o topo da pirâmide é representado pela ação de curadoria, na adaptação desta pesquisa o topo é representado pela ação de administrar, sendo a função do administrador do grupo a de maior grau de engajamento.

Em um nível abaixo, está a ação de produzir, que, nesta pesquisa, é representada pelos usuários que publicam nos grupos, produzindo, assim,

conteúdos que podem ser utilizados por outros usuários.

Em seguida, aparece o nível de comentários, que nada mais é do que a reação às publicações realizadas no grupo, seguido do nível de compartilhamento. Tanto o nível de comentário quanto o de compartilhamento são identificados pela ação dos *plug-ins* sociais comentar e compartilhar.

E na base da pirâmide proposta por Charlene Li está o nível de observação que corresponde ao menor grau de engajamento. Se no modelo de Charlene Li este nível é representado pelos usuários que estão em um estado de passividade e apenas observam sem uma interação, na adaptação da pirâmide proposta nesta pesquisa esse nível é representado pela ação de curtir.

Justifica-se essa adaptação pois, como foi identificado no Roteiro 2 (Apêndice B) de observação dos recursos e permissões dos grupos estudados, há dois tipos de grupos identificados, a saber: os grupos públicos, que são os que qualquer usuário pode visualizar o conteúdo do grupo, curtir ou compartilhar as publicações, mesmo não sendo membro; os grupos fechados, em que apenas os membros podem visualizar o conteúdo.

Dos três grupos observados, a AQS e o CCE UFRB são grupos públicos. Dessa forma, fica inviável o levantamento de observadores do grupo, pois não precisam ser membros do grupo para visualizar as publicações e interagir com os *plug-ins* curtir e compartilhar.

Considerou-se, então, o *plug-in* social “curtir” como o elemento básico do engajamento, pois o *plug-in* sinaliza que o usuário visualizou a informação e que a informação é do seu interesse. Porém, não passa do estágio de recebimento da mensagem, pois sua reação não é mais do que uma interação reativa, como abordado na subseção 2.3 desta pesquisa. Para Nunes (2014, p. 220), o acionamento do botão “curtir” “[...] trata de uma atividade que, de corriqueira, não requer um envolvimento maior entre o usuário e a informação veiculada.” Ocorre quase que uma ação automática na utilização deste *plug-in*, pois, em muitos casos, o usuário nem chega a visualizar a informação por completo, apenas algum trecho que lhe chamou a atenção e já aciona o botão de “curtir”. Dessa forma, justifica-se a adoção do *plug-in* “curtir” como a base da pirâmide, pois pretende-se aferir o grau de engajamento a partir das informações disseminadas nos grupos.

A partir dessas definições, utilizou-se o Roteiro 3 (Apêndice C) para coletar os dados que compõem a pirâmide do engajamento nos grupos estudados no

Facebook.

Quadro 8 – Dados para compor a pirâmide do engajamento nos grupos

GRUPO	AQS	CCE UFRB	LGBTTTs
Administradores	02	03	01
Atores que publicam	13	57	10
Atores que comentam	10	32	01
Atores que compartilham	13	13	00
Atores que curtem	69	146	19

Fonte: do autor

Com os dados do Quadro 8, é possível identificar nos grupos estudados que a base da pirâmide são os atores que curtem as publicações no grupo, pois eles correspondem ao maior número de indivíduos envolvidos com a informação disseminada.

A proposta da pirâmide sugere que o nível de compartilhamento deveria registrar mais atores do que o nível de comentários, porém apenas no grupo AQS houve mais atores que compartilharam em relação aos que comentaram. Ainda segundo a proposta da pirâmide, os atores que comentam deveriam aparecer em maior número que os atores que publicam, mas nos três grupos estudados observou-se que há mais atores que publicam do que atores que comentam.

Observa-se que, com exceção dos atores que curtem e dos administradores que representam respectivamente a base e do topo no modelo da pirâmide, os demais níveis possuem uma variação se comparados com o modelo da pirâmide de Charlene Li e a adaptação adotada neste trabalho.

Em resposta à questão norteadora desta pesquisa, verificou-se que os recursos que favorecem a identificação do engajamento nos grupos estão relacionados aos *plug-ins* sociais: “curtir”, “compartilhar” e “comentar”.

Na Subseção 3.3 deste trabalho, levantou-se a questão: os grupos nas RSI são, de fato, ambientes colaborativos? É possível refletir sobre essa questão a partir dos dados compilados no Quadro 8, pois quando se tem um número maior de atores que publicam em relação aos atores que comentam, há uma tendência que esse grupo tenha indivíduos que produzem e buscam muita informação, mas esse contato entre quem produz e quem busca a informação não passa de uma interação reativa. Para potencializar a colaboração nesse ambiente, seria necessário uma interação

relacional, como as que são produzidas por meio dos comentários.

Considerando que os comentários são uma reação à produção de conteúdos no grupo, quando se tem o número menor de atores que comentam em relação aos que publicam, é um forte indício de que o grupo dissemina muita informação, mas que provoca pouca reação nos indivíduos.

Conclui-se que tanto a pirâmide de engajamento proposta por Li e quanto os elementos de engajamento propostos por Haven podem subsidiar um modelo para aferir o engajamento a partir das informações disseminadas e da participação dos membros dos movimentos sociais que utilizam o recurso de grupos do Facebook.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foi relatado na Seção 1 desta dissertação, o interesse no tema desta pesquisa surgiu a partir de eventos como a Primavera Árabe, Occupy Wall Street e os protestos no Brasil em junho de 2013. Uma das características comuns entre esses eventos está a utilização das RSI na mobilização de sujeitos e como um importante canal de disseminação da informação. Nesse contexto, é importante mencionar que a aceitação das RSI nas regiões em que ocorreram esses eventos pode ter sido determinante para uma maior visibilidade das ações e para um maior engajamento das pessoas nesses eventos.

Esse fato pode estar relacionado com a questão cultural de uma Sociedade em Rede (SR) na qual indivíduos já incorporaram ao seu cotidiano as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). As TIC imbricadas com as redes telemáticas passaram a ser utilizadas como recursos para a articulação e mobilização de coletivos, a exemplo do Facebook, possibilitando a formação de movimentos sociais e novas formas de ativismo.

Compreende-se a importância do ciberespaço para os agrupamentos de pessoas com interesses comuns, a exemplo dos movimentos sociais, pois permitiu aos indivíduos construir novas territorialidades ao possibilitar a interação entre pessoas geograficamente distantes. Assim, as demandas locais puderam ser universalizadas, ganhando uma visibilidade além dos espaços geográficos de origem dos movimentos.

Assim, esta pesquisa observou os grupos virtuais como uma estrutura social formada por indivíduos em rede, reunidos por interesses comuns e que se apropriam da internet para disseminar informações e mobilizar pessoas em torno de um projeto.

Observou-se que, a partir do enlace das TIC com a telemática, o ciberespaço aparece como um ambiente paralelo, um espaço que está sempre disponível de maneira onipresente, principalmente por meio dos dispositivos móveis, como os *tablets* e *smartphones*. São os dispositivos móveis que permitem que o indivíduo não só esteja conectado, mas que seja conectado e, assim, possa compartilhar a qualquer momento as suas experiências de vida nesse ambiente paralelo que é o ciberespaço.

O enfoque da Teoria da Informação nesta pesquisa possibilitou compreender

a informação como um conceito físico que pode ser transportada por um canal de transmissão da informação, representado neste trabalho pelo *site* do Facebook. .

A partir da observação dos recursos do Facebook, identificou-se que uma das potencialidades interativas desta mídia social são os *plug-ins* sociais "curtir", "comentar" e "compartilhar". Esses *plug-ins* permitem uma interação reativa ou mútua entre os usuários e sempre são acompanhados de recursos gráficos e textuais que indicam o *plug-in* e a quantidade de usuários que utilizaram esse recurso.

Há um senso comum que entende o *plug-in* "curtir" como um recurso que representa o interesse do usuário em uma determinada informação disponibilizada no Facebook. Por ser uma interação reativa, considerou-se o "curtir" como o menor nível de engajamento de um usuário em relação às informações que são publicadas dentro de um grupo, pois esse *plug-in* pode indicar apenas a visualização da mensagem e o interesse do usuário, mas sem uma reação mais ativa, a exemplo de criação de conteúdo ou de uma manutenção de um diálogo, diferentemente do "compartilhar", que envolve um engajamento maior do que uma simples demonstração que visualizou ou se interessou pela informação. No "compartilhar", o usuário toma para si aquela informação e a dissemina em sua rede pessoal. Em um grupo de movimentos sociais, como o que foi estudado nesta pesquisa, o compartilhamento pode significar a possibilidade de engajar mais pessoas que estão fora do grupo. Quando o membro de um grupo compartilha uma informação, ele divulga a informação e a origem da publicação na sua *timeline*. Assim, seus contatos podem visualizar essa informação e saber de onde originou esse conteúdo. Por esse motivo, considerou o recurso de "compartilhar" como um nível acima do "curtir" em relação ao engajamento da informação dentro de um grupo.

Já o *plug-in* "comentar" foi considerado em grau maior de engajamento em relação aos outros dois *plug-ins* analisados, pois permite uma interação mútua ao possibilitar o diálogo entre os usuários a partir da informação publicada. Em geral, o "curtir" e o "compartilhar" não são utilizados quando o usuário não concorda com a informação, já o "comentar" possibilita que usuário expresse a sua opinião mesmo não concordando com a informação, promovendo uma reação, seja positiva ou negativa, em relação à informação publicada.

Dessa forma, o ato de publicar uma informação estaria um nível acima dos *plug-ins* sociais no que se refere ao engajamento em um grupo do Facebook, pois o

implica na criação de conteúdos para o grupo. Consequentemente, observou-se que quando há pessoas envolvidas na criação de conteúdos para o grupo, faz-se necessário a existência de um administrador para realizar o papel de curadoria, definindo as permissões de publicações, verificando se as informações se enquadram na proposta do grupo, bem como regulando a participação dos usuários no grupo. Assim, o nível mais alto do engajamento em um grupo ficou estabelecido para a figura do administrador.

Finaliza-se, assim, a adaptação para grupos no Facebook do modelo da pirâmide do engajamento de Charlene Li, confirmando que é possível mensurar o grau de engajamento dos membros de um grupo a partir das informações publicadas.

Conclui-se ainda que a ação dos *plug-ins* sociais “curtir”, “compartilhar” e “comentar” está relacionada à interação e à distribuição da informação no recurso de grupos do Facebook, conformando, assim, em recursos importantes para o fluxo de informação por meio de RSI, a exemplo dos movimentos sociais no ciberespaço.

Em relação aos espaços de fluxos, observou-se que com o advento da internet e das RSI houve uma aproximação de quem produz e quem busca a informação, muitas vezes se confundindo. Se antes da internet e das RSI a comunicação de massa se estabelecia em um fluxo de um para todos da informação, a partir da internet e principalmente das RSI se estabeleceu o fluxo todos para todos.

A possibilidade de haver várias pessoas disseminando informações e interagindo a partir delas nos grupos do Facebook confere a esse recurso características de espaço colaborativo, desde que exista uma participação ativa de seus membros, principalmente nos níveis de comentários e publicações, como foi visto na adaptação do modelo da pirâmide de engajamento.

Em relação às informações disseminadas nos grupos, identificou-se que o tipo de abordagem institucional e relacional das mensagens são, respectivamente, as mais utilizadas nos grupos estudados. Entende-se que esses dois tipos de abordagens são as mais comuns para a temática dos grupos estudados.

Identificou-se também que as mensagens com formatos combinados provocaram mais reações nos membros dos grupos estudados se comparados com as mensagens em um só formato. Conclui-se que a possibilidade de produzir mensagens em formato hipermidiático é uma característica importante na

disseminação da informação nos grupos do Facebook.

Este trabalho contribui para a Ciência da Informação, no estudo das RSI, ao trazer uma compreensão dos agrupamentos de indivíduos no ambiente do ciberespaço e da utilização da mídia social Facebook pelos movimentos sociais, tendo como produto final desta pesquisa a criação de um modelo de pirâmide de engajamento para os grupos do Facebook utilizados por movimentos sociais. A partir desse modelo, é possível que os administradores dos grupos possam estabelecer estratégias com base no engajamento e no padrão de comportamento dos membros a partir das informações disseminadas no grupo.

Entre as limitações encontradas nesta pesquisa pode-se citar a necessidade de uma análise semântica das mensagens publicadas com o intuito de identificar se há um padrão nas mensagens que mais promovem o engajamento nos grupos dos movimentos sociais estudados. Assim como a aplicação da Análise de Redes Sociais para entender os padrões de relacionamento entre os membros desses grupos.

Para a continuidade desta pesquisa sugere-se um estudo semântico das mensagens para auxiliar a compreensão do engajamento nos grupos, associado a Análise de Redes Sociais. Ainda como sugestão futura para a continuidade desta pesquisa recomenda-se a aplicação da adaptação da pirâmide de engajamento nos movimentos sociais que atuam nos demais 26 Territórios de Identidades do Estado da Bahia e que utilizam o recurso de grupos do Facebook.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez, 2009.

ARAÚJO, Nilton de Almeida. Da cadeira de agricultura ao anel de engenheiro agrônomo: ciência, civilização e estado imperial no coração da produção açucareira baiana. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA, 24., 2007, São Leopoldo. **Anais...** São Leopoldo: ANPUH, 2007. Disponível em: <http://snh2007.anpuh.org/resources/content/anais/Nilton%20de%20Almeida%20Ara%FAjo.pdf>. Acesso em: 30 out. 2015.

ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de. Atores e ações de informação em redes sociais na internet: pensando os regimes de informação em ambientes digitais. ***DataGramaZero*** - Revista de Informação, v. 15, n. 3, jun. 2014. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun14/Art_04.htm> Acesso em: 30 abr. 2015

BAHIA. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO. **Território de identidade**. Disponível em: <http://www.seplan.ba.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=17>. Acesso em: 24 nov. 2015.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004

BARRETO, A. Mudança estrutural no fluxo de conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000200003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt> Acesso em: 23 maio 2016.

BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria geral dos sistemas.** 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes; Brasília, DF: INL, 1975.

BOURDIEU, P. The forms of capital. In: RICHARDSON, J. (Ed.) **Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education.** New York: Greenwood Press, 1986. p. 241-258. Disponível em: <http://faculty.georgetown.edu/irvinem/theory/Bourdieu-Forms-of-Capital.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2015.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Comunicação Social. **Pesquisa brasileira de mídia 2015**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília, DF: Secom, 2014.

CAMPOS, Carolina Rodrigues. **Engajamento gerado pelos públicos na página corporativa do Magazine Luiza no Facebook e suas implicações na comunicação organizacional digital**. São Borja, RS: [S.n.], 2015.

CAPURRO, Rafael. ; HJØRLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação,** v. 12, n.1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CAPURRO.pdf>. Acesso em: 23 maio 2016.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet:** reflexões sobre a internet, negócios e sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **Movimentos sociais urbanos**. Madri: Siglo XXI, 1974.

_____. **O Poder da Identidade**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

_____. **Redes de indignação e esperança**: movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013

_____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.). **A Sociedade em Rede:** do conhecimento à ação política: Conferência. Belém (Por): Imprensa Nacional, 2005. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-em-rede-do-conhecimento-%C3%A0-ac%C3%A7%C3%A3o-pol%C3%ADtica>. Acesso em: 19 nov. 2015.

COLEMAN, James S. Social Capital and the Creation of Human Capital. **American Journal of Sociology**, v. 94, p. 95–120, 1988. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/2780243>. Acesso em: 06 nov. 2015.

Conselho Estadual de Desenvolvimento Territorial (CEDETER). **Territórios de Identidade da Bahia.** Salvador, 2011. Disponível em: <http://www.seplan.ba.gov.br>. Acesso em: 23 jan. 2016.

CUNHA, Francisco José Aragão Pedroza. **A gestão da informação nos hospitais**: importância do prontuário eletrônico na integração de sistemas de informação em saúde. 2005. 226 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.repositorio.ufba.br:8080/ri/bitstream/ri/8174/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o_Francisco%20Pedroza.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2015.

DINIZ, Iara Gabriela Faleiro; CALEIRO, Maurício. Web 2.0 e ciberativismo: o poder das redes na difusão de movimentos sociais. **Cambiassu,** São Luís, v. 19, n. 8, p. 41-53, jan. 2011. Disponível em: <www.cambiassu.ufma.br/cambi_2011_1/iara.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2015.

EPSTEIN, Isaac. **Teoria da informação**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1988. 77 p. (Princípios ; 35).

FERNANDES, Ângela Silva et al. Tecnologia e comunicação. In: MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Informação e tecnologia**: conceitos e recortes. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2005. p. 22-42.

FERNBACK, Jan; THOMPSON, Brad. **Virtual communities**: Abort, retry, failure? [1995]. Disponível em: <http://www.rheingold.com/texts/techpolitix/VCcivil.html>. Acesso em: 19 nov. 2015.

FERREIRA, Gonçalo Costa. Redes sociais de informação: uma história e um estudo de caso. **Perspectivas em Ciência da Informação,** v. 16, n. 3, p. 208-231, jul./set. 2011.

_____. **Redes sociais de informação em organizações num contexto da sociedade contemporânea**. 2012. 244f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-17042013-154735/pt-br.php>. Acesso em: 27 maio 2016.

FREIRE, Isa Maria. Janelas da cultura local*:* abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. **Ci. Inf**. [online], v. 35, n. 3, p.227-235, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300022>. Acesso em: 02 jun. 2016.

GARTON, Laura; HAYTHORNTHWAITE, Caroline; WELLMAN, Barry. Studying online social networks. **Journal of Computer Mediated Communicaion**, v. 1, n. 3, p. 75-105, 1997. Disponível em: <http://groups.chass.utoronto.ca/netlab/wp-content/uploads/2012/05/Studying-Online-Social-Networks.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOHN, Maria da Glória. Movimentos sociais na atualidade: manifestações e categorias analíticas. In:_____. **Movimentos Sociais no início do século XXI:** antigos e novos atores sociais. 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. p. 13 - 32.

_____. **Novas teorias do movimentos sociais**. 5. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2014.

_____. Sociedade Civil no Brasil: movimentos sociais e ONGs. **Meta: Avaliação,** Rio de Janeiro, v. 5, n. 14, p. 238-253, maio 2013.

GOLLNER, André; MUNIZ, Araújo. **A mensagem corporativa que gera engajamento no Facebook**: uma análise da fanpage da Toyota do Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 36., 2013, Manaus. **[Anais...]** Manaus: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2013. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2013/resumos/R8-1003-1.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2015.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. Dos estudos sociais da informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da Ciência da Informação:** gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Universitária, 2002. p. 25-47.

GRANOVETTER, Mark S. The Strength of Weak Ties. **American Journal of Sociology**, v. 78, n. 6, p. 1360 – 1380, maio 1973. Disponível em: <https://sociology.stanford.edu/sites/default/files/publications/the_strength_of_weak_ties_and_exch_w-gans.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2015.

GUEDES, Taís Morais. **As redes sociais - Facebook e Twitter - e suas influências nos movimentos sociais**. 2013. 159 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação)— Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/15245>. Acesso em: 11 dez. 2015.

HAVEN, Brian. Marketing´s New Key Metric Engagement. Marketing Leadership professionals. **Forrester Research,** p. 2-16, ago. 2007 <https://www.adobe.com/enterprise/pdfs/marketing_new_key_metric_engagement.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2015.

IANNI, Octavio. **A sociedade global**. 6. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Estimativas da População Residente nos Municípios Brasileiros com Data de Referência em 1º de Julho de 2013.** [Brasília, DF]: Diretoria de Pesquisas - DPE - Coordenação de População e Indicadores Socias, IBGE, 2013. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2013/estimativa_2013_dou.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2015.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia:** realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

LE COADIC, Yves François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. rev. ampl. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

_____. **Inteligência coletiva**: para uma antropologia do ciberespaço. 5. ed. [S.l.]: Loyola, 2007.

LI, Charlene. **Liderança aberta**: como as mídias sociais transformam o modo de liderarmos. São Paulo: Évora, 2010.

LIMA, Cássio Leonardo Nobre de Souza. **Violas nos sambas do recôncavo baiano**. 2008. 189 f. Dissertação (Mestrado em Música)- Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

LUZ, Charlley. **Primitivos digitais**: uma abordagem arquivística. Salvador: 9 Bravos, 2015.

MACEDO, Flávia Lacerda Oliveira. **Arquitetura da Informação**: aspectos epistemológicos,científicos e práticos. Brasília, DF: CID/UnB, 2005.

MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. **@internet e #rua:** Ciberativismo e mobilização

nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013. 278 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados . 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação.** 14. ed. São Paulo, SP: Loyola, 2011.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

_____. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 27-46, 2010.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação como extensões do homem.** 18. ed. São Paulo: Cultrix, 2012.

MIRANDA, Marcos Luiz. Disseminação da informação e seus impactos na produção científica: uma abordagem Ranganathiana. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos**... Salvador: PPGCI/ANCIB, 2007.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo.** 3. ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2007.

MORVILLE, Peter.; ROSENFELD, Louis. **Information architecture for the world wide web**. 3. ed. Sebastopol: O´Reilly, 2006.

NUNES, Jefferson Veras. **Vivência em rede:** uma etnografia das práticas sociais de informação dos usuários de redes sociais na internet. 2014. 307 f. Tese (Doutorado)-Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

ORTIZ, Rocío Rueda**. Cibercultura:** metáforas, prácticas sociales y colectivos em red. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/noma/n28/n28a2>. Acesso em: 02 jun. 2016.

OTLET, Paul. The systematic organisation of documentation and the development of the international institute of bibliography. Institut International de Bibliography Publication No. 82 (unsigned). In: RAYWARD, W. B. **The international organization and dissemination of knowledge: Selected essays of Paul Otlet.** Amsterdam: Elsevier, 1997. Disponível em: <https://archive.org/stream/internationalorg00otle#page/n5/mode/2up>. Acesso em: 05 nov. 2015.

PARISER, E. **O filtro invisível**: o que a internet está escondendo de você. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

PELEGRINI, Christian Hugo. O significado contemporaneo da Teoria Matematica da Comunicação. **Caderno.com** , v. 4, p. 11-23, 2009.

PENTEADO, Cláudio Luis de Camargo *et al*. Ação política na internet brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n.1, p.111-132, jan./mar. 2011. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v16n1/a07v16n1.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2015.

PERUZZO, Cicilia Maria Krohling. Movimentos sociais, redes virtuais e mídia alternativa no junho em que "o gigante acordou" (?). **Revista Matrizes (online)**, v. 7, n. 2, p. 73-93, 2013. Disponível em:<http://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/69407>. Acesso em: 06 out. 2014.

PONTE, Marcos Ximenes; VAN DYNE Donald L. Sistemas agroindustriais integrados: uma análise por meio da entropia de informação. **Novos Cadernos NAEA**, v. 3, n. 1, p. 47-61, 2000. Disponível em: <http://periodicos.ufpa.br/index.php/ncn/article/view/20/0>. Acesso em: 27 jun. 2016.

PRIMO, Alex. Industrialização da amizade e a economia do curtir: estratégias de monetização em sites de redes sociais. In: OLIVEIRA, Lídia; BALDI, Vania (Org.). **A insustentável leveza da web**: retóricas, dissonâncias e práticas na sociedade em rede. Salvador: EDUFBA, 2014, p. 109-130. Disponível em: <https://www.academia.edu/13208711/Industrialização_da_amizade_e_a_economia_do_curtir_estrat"C3%A7%C3%A3o_da_amizade_e_a_economia_do_curtir_estratC3%A9gias_de_monetizaC3%A7%C3%A3o_em_sites_de_redes_sociais>. Acesso em: 16 jun. 2015.

_____. **Interação mediada por computador:** comunicação, cibercultura, cognição. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

_____. **Interação Mediada por Computador**: a comunicação e a educação a distância segundo uma perspectiva sistêmico-relacional. 2003. 291 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/6959>. Acesso em: 12 dez. 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo/RS: Feevale, 2013.

RAYWARD, W. Boyd. The Origins of Information Science and the International Institute of Bibliography/International Federation for Information and Documentation (FID). **Journal Of The American Society For Information Science**, v. 48, n. 4, p. 289–300, 1997. Disponível em: <http://people.lis.illinois.edu/~wrayward/OriginsofInfoScience.pdf>. Acesso em: 11

dez. 2015.

RECUERO, Raquel. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Revista Verso e Reverso (Online)**, v. 28, n. 68, 2014. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/ver.2014.28.68.06/4187>. Acesso em: 25 maio 2016.

_____. **Engajamento x Audiência no Facebook**: uma breve discussão. Pelotas: 2013. Disponível em: <http://www.raquelrecuero.com/arquivos/2013/03/engajamento-x-audiencia-no-facebook.html>. Acesso em: 25 maio 2016.

RECUERO, Raquel.; ZAGO, Gabriela. “RT, por favor”: considerações sobre a difusão de informações no Twitter. **Revista Fronteiras**, v. 12, n. 2, p. 69-81, maio/ago. 2010.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação.** 2008. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação.

ROCHA, Anderson Silva da; CUNHA, Francisco José Aragão Pedroza; BORGES, Jussara. As redes sociais, espaços de documentos, aprendizagem e inteligência coletiva: algumas considerações. In: COLÓQUIO DA REDE MUSSI, 3., 2014, Salvador. **Anais...** Salvador: [S.n.], 2014.

SANTAELLA, Lucia. **Navegar no ciberespaço**: o perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Paulus, 2004.

SANTOS, Maria Consuelo Pinheiro. Telemática: nova etapa da informação. **Revista de Biblioteconomia,** Brasília, DF, v. 1, n. 11, p.131-135, jan. 1983.

SARACEVIC, Tefko. Information science: oringin, evolution and relations. In: VAKARRI, P.; CRONIN, B. (Ed.). **Conceptions of library, and information science**: historical, empirical, and theoretical perspectives. London: Taylor Granham, 1992. p. 5-27.

SAVI, Maria Gorete Monteguti ; SILVA, Edna Lucia da. O fluxo da informação na prática clínica dos médicos residentes: análise na perspectiva da medicina baseada em evidências. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, p. 177-191, 2009 disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a12.pdf > acesso: 26/09/2016

SCHERER-WARREN, Ilse. **Cidadania sem fronteiras:** ações coletivas na era da globalização. São Paulo: Hucitec, 1999.

SCHERER-WARREN, Ilse; LÜCHMANN, Lígia Helena Hahn. Situando o debate sobre movimentos sociais e sociedade civil no Brasil: introdução. **Política e Sociedade**, v. 3, n. 5, p. 13-35, out. 2004.

SHANNON, Claude E.; WEAVER, Warren. **A teoria matemática da comunicação**. São Paulo: DIFEL, 1975.

SOENGAS PÉREZ, Xosé. El papel de Internet y de las redes sociales en las revueltas árabes: una alternativa a la censura de la prensa oficial. **Comunicar**: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, v. 21, n. 41, p. 147-155, out. 2013. Disponível em: <http://www.revistacomunicar.com/indice/articulo.php?numero=41-2013-14>. Acesso em: 30 set. 2015.

SUPERINTÊNDENCIA DE ESTUDOS ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA (SEI). **Estatística dos municípios baianos**. Salvador, 2012.

SOLOMON, Paul. Discovering information in context. **Annual Review of Information. Science and Technology (ARIST)**, v. 36, p. 229-264, 2002. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/aris.1440360106/full>. Acesso em: 05 abr. 2016.

SUGAHARA, Cibele Roberta; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Fluxo de informação na perspectiva do ambiente em rede. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v. 11, n. 2, p.76-97, maio/ago. 2013. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci> acesso em 26/09/2016

TATAGIBA, Luciana. 1984, 1992 e 2013: sobre ciclos de protestos e democracia no Brasil. **Política e Sociedade**, Florianópolis, v. 13, n. 28, p. 35-62, set./dez. 2014.

TOMAÉL, Maria Inês . Categorias e dimensões do compartilhamento da informação. In: _____ (Org.). **Compartilhamento da Informação**. Londrina: Eduel, 2012.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana; DI CHIARA, Ivone. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.

TOURAINE, Alain. **Em Defesa da Sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais:** a Pesquisa Qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 1987.

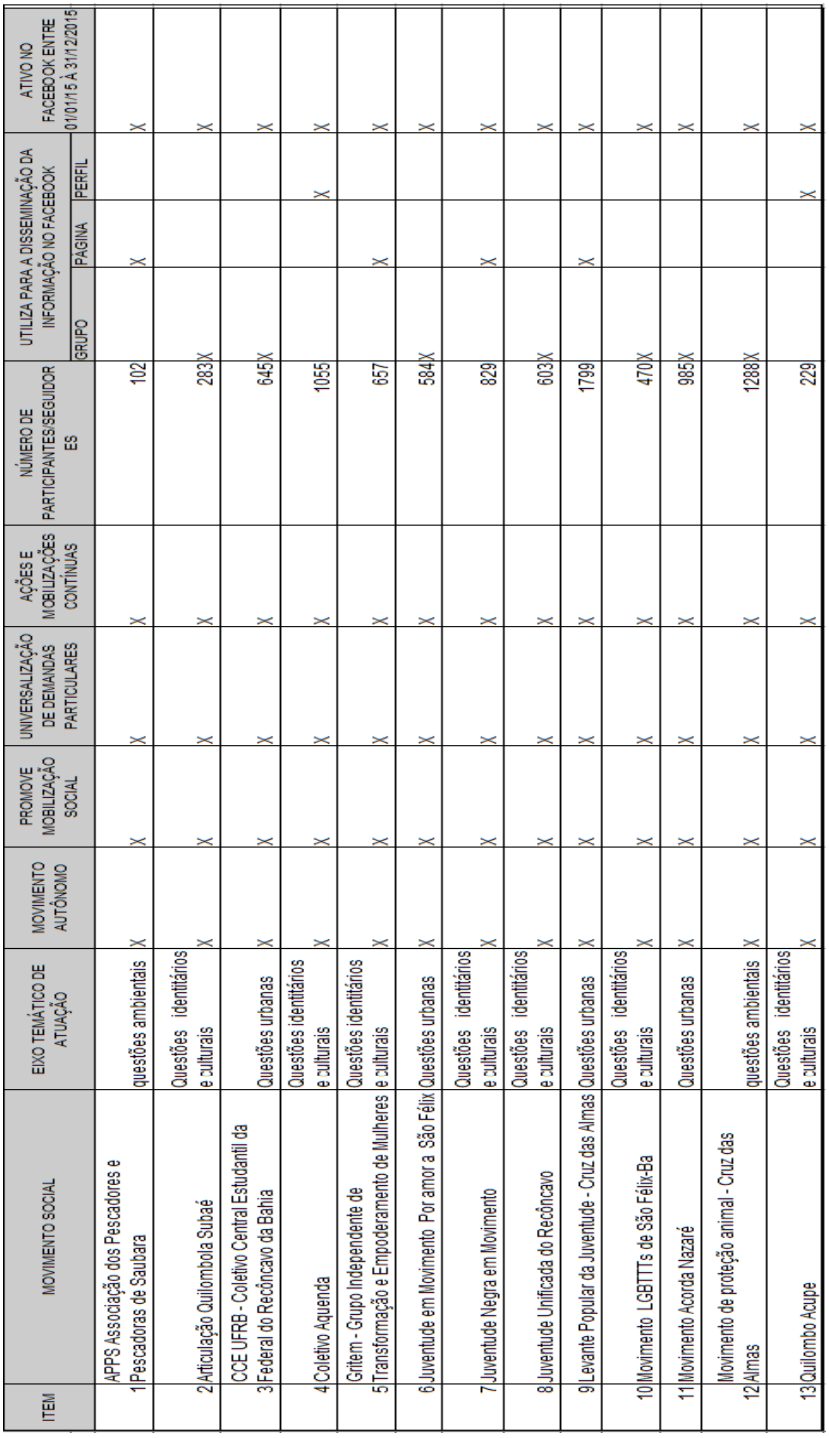
WANDERLEY, Leonardo Fiusa. **Transferência de gestão dos projetos habitacionais do estado para "entidades sem fins lucrativos":** entre a autogestão e o neoliberalismo. 2013. 149 f. Dissertação (Mestrado Ciências Sociais)-Universidade Federal do Recôncavo Baiano, Cachoeira, 2013. Disponível em: <https://www1.ufrb.edu.br/pgcienciassociais/images/documentos/Disserta%C3%A7%C3%B5es/Texto_nico_Dissertao_UFRB_Leonardo%2022.04.13.pdf>. Acesso em: 30 out. 2015.

WIENER, Norbert. **Cibernética e sociedade**: o uso humano de seres humanos. São Paulo: Cultrix, 2000.

WINK, Fernando Pritsch. Redes Sociais na Sociedade da informação: a solidariedade na atuação dos movimentos sociais no ciberespaço. In: ADOLFO, Luiz Gonzaga. **Direitos Fundamentais na Sociedade da Informação**. Florianópolis: UFSC/GEDAI, 2012. p. 11-27.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro 1: movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano no Facebook



ITEM	MOVIMENTO SOCIAL	EIXO TEMÁTICO DE ATUAÇÃO	MOVIMENTO AUTÔNOMO	PROMOVE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	UNIVERSALIZAÇÃO DE DEMANDAS PARTICULARES	AÇÕES E MOBILIZAÇÕES CONTÍNUAS	NÚMERO DE PARTICIPANTES/SEGUIDORES	UTILIZA PARA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO FACEBOOK			ATIVO NO FACEBOOK ENTRE 01/01/15 À 31/12/2015
								GRUPO	PAGINA	PERFIL	
1	APPS Associação dos Pescadores e Pescadoras de Saubara	questões ambientais	X	X	X	X	102		X		X
2	Articulação Quilombola Subaé	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	283	X			X
3	CCE UFRB - Coletivo Central Estudantil da Federal do Recôncavo da Bahia	Questões urbanas	X	X	X	X	645	X			X
4	Coletivo Aquenda	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	1055			X	X
5	Gritem - Grupo Independente de Transformação e Empoderamento de Mulheres	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	657		X		X
6	Juventude em Movimento Por amor a São Félix	Questões urbanas	X	X	X	X	584	X			X
7	Juventude Negra em Movimento	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	829		X		X
8	Juventude Unificada do Recôncavo	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	603	X			X
9	Levante Popular da Juventude - Cruz das Almas	Questões urbanas	X	X	X	X	1799		X		X
10	Movimento LGBTTTs de São Félix-Ba	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	470	X			X
11	Movimento Acorda Nazaré	Questões urbanas	X	X	X	X	985	X			X
12	Movimento de proteção animal - Cruz das Almas	questões ambientais	X	X	X	X	1288	X			X
13	Quilombo Acupe	Questões identitários e culturais	X	X	X	X	229			X	X

O Roteiro 1 auxilia no levantamento dos movimentos sociais do Território de Identidade do Recôncavo Baiano que utilizam o Facebook para disseminar informações. Os campos preenchidos neste roteiro sinalizam que:

a) Movimento social: nome do movimento social exatamente como registrado no Facebook;
b) Eixo temático de atuação: se o movimento social atua em um dos eixos temáticos conforme Gonh (2013);
c) Movimento autônomo: são movimentos apartidários;
d) Promove mobilizações sociais: visa identificar, por meio das informações disseminadas, no Facebook se o movimento realiza mobilizações sociais;
e) Universalização de demandas particulares: se as demandas particulares dos movimentos são também de caráter universal conforme Gonh (2014);
f) Ações e mobilizações contínuas: indica que as ações dos movimentos sociais são contínuas e não se encerram com o alcance de um objetivo, mas continuam a se mobilizar para garantir o que já foi conquistado;
g) Número de participantes/seguidores: indica o número de participantes ou seguidores dos grupos, páginas (*FanPage*) ou perfis dos movimentos sociais no Facebook;
h) Utiliza para a disseminação da informação no Facebook: sinaliza se o movimento social utiliza para disseminar informações no Facebook o recurso de grupo, página ou perfil;
i) Ativo no Facebook entre 1 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015: Se o movimento social disseminou informações no Facebook entre o período determinado.

APÊNDICE B – Roteiro 2: observação dos recursos e permissões dos grupos no Facebook

ITEM	MOVIMENTOS SOCIAIS	TIPOS DE GRUPO		PRECISA DA APROVAÇÃO DO ADMINISTRADOR PARA INGRESSAR NO GRUPO?	PERMISSÕES PARA PUBLICAÇÕES			PLUG-INS SOCIAIS HABILITADOS		
		PÚBLICO	FECHADO		QUALQUER MEMBRO	APENAS O ADMINISTRADOR	COM AUTORIZAÇÃO DO ADMINISTRADOR	CURTIR	COMENTAR	COMPARTILHAR
1	Articulação Quilombola do Subaé	X		Sim	X			X	X	X
2	Coletivo Central Estudantil da Federal do Recôncavo da Bahia	X		Sim	X			X	X	X
3	Juventude em Movimento Por amor a São Félix		X	Sim	X			X	X	
4	Juventude Unificada do Recôncavo		X	Sim	X			X	X	
5	Movimento Acorda Nazaré	X		Sim	X			X	X	X
6	Movimento de proteção animal - Cruz das Almas	X		Sim			X	X	X	X
7	Movimento LGBTTTs de São Félix-Ba		X	Sim	X			X	X	X

O Roteiro 2 auxilia na observação dos recursos e permissões dos grupos, a saber:

a) **Movimento Social**: nesta coluna é sinalizado o nome do grupo exatamente como ele aparece no Facebook;

b) **Tipo de grupo**: indica se o grupo no Facebook é público, não sendo necessária a autorização de um administrador para que os usuários possam ingressar no grupo; ou se é um grupo fechado, cujo acesso só é permitido após a aprovação do administrador ou outro membro do grupo. Os grupos públicos possuem a característica de permitir que qualquer usuário do Facebook possa visualizar seu conteúdo, diferente dos grupos fechados, em que só os membros podem visualizar o seu conteúdo;

c) **Precisa da aprovação do administrador para ingressar no grupo?** Sinalizado com "sim" para os grupos que precisam da autorização do administrador para ingresso de novos membros. A indicação "não" representa a possibilidade de ingressar no grupo sem precisar de uma aprovação ou com a aprovação de qualquer participante do grupo. Entende-se que o acesso mediante a autorização exclusiva do administrador pode influenciar na baixa diversidade de opiniões do grupo, pois haveria uma tendência a permitir o ingresso de pessoas com o perfil no qual o administrador julga ser apropriado para fazer parte do grupo;

d) **Permissões para publicações**: nesta coluna será indicado se o grupo permite que qualquer membro possa fazer uma publicação no grupo, se apenas o administrador pode publicar ou se é necessário que o administrador aprove as publicações dos membros. Entende-se que os grupos que permitem que seus membros publiquem sem a aprovação do administrador promovem melhores debates, com uma diversidade de conteúdo e com membros mais participativos;

e) ***Plug-ins* sociais "curtir", "compartilhar" e "comentar" estão habilitados?** Sinaliza se o grupo dispõe dos *plug-ins* sociais nas suas publicações. Os *plug-ins* possibilitam aferir o grau de comprometimento dos membros com as informações disseminadas no grupo.

APÊNDICE C: Roteiro 3: Coleta de dados para aferir o engajamento nos grupos.

GRUPOS	N. DE ADMINISTRADORES	N. DE ATORES QUE PUBLICAM	N. DE ATORES QUE USAM O COMENTAR	N. DE ATORES QUE USAM O COMPARTILHAR	N. DE ATORES QUE USAM O CURTIR
Articulação Quilombola do Subaé	2	13	10	13	69
Coletivo Central Estudantil da Federal do Recôncavo da Bahia	3	57	32	13	146
Movimento LGBTTTs de São Félix-Ba	1	10	1	0	19

O Roteiro 3 visa coletar dados para aferir o engajamento nos grupos estudados a partir do modelo da pirâmide de engajamento. Observou-se:

a) **Número de administradores**: representam o topo da pirâmide, pois são representados pelos indivíduos que realizam a atividade de curadoria nos grupos. Esse nível da pirâmide sinaliza o maior engajamento em um grupo, pois os administradores dedicam mais tempo para a manutenção do grupo;

b) **Número de atores que publicam no grupo**: Demonstra, em números absolutos, a quantidade de usuários que mais disseminaram informações no grupo por meio da publicação de mensagens;

c) **Número de atores que usam o recurso "comentar"**: Indica, em números absolutos, a quantidade de usuários que interagiram às informações disseminadas no grupo por meio do *plug-in* social comentar;

d) **Número de atores que usam o recurso "compartilhar"**: Sinaliza, em números absolutos, a quantidade de usuários que interagiram às informações disseminadas no grupo por meio do *plug-in* social compartilhar;

e) **Número de atores que usam o recurso "curtir"**: representa a base da pirâmide e sinaliza os usuários que possuem um envolvimento menor com as informações disseminadas no grupo. Esse nível da pirâmide é representado pelos indivíduos que utilizam o *plug-in* social "curtir" como reação às informações disseminadas.

APÊNDICE D: Quadro com o critério de abordagem por grupo

Critério	**Categorias**	**Número de mensagens publicadas e score de engajamento**	**Porcentagem de mensagens publicadas**	**Proporção e porcentagem de engajamento**
Abordagem	Mercadológica			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Abordagem	Relacional			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Abordagem	Institucional			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			

APÊNDICE E: Quadro com o critério de formato por grupo

Critério	Categorias	Número de mensagens publicadas e score de engajamento	Porcentagem de mensagens publicadas	Proporção e porcentagem de engajamento
Formato	Texto			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Texto e Imagem			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Texto e link			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Texto e vídeo			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Imagem			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Imagem e link			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Vídeo			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Vídeo e link			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamentos			
	comentários			
Formato	Link			
Engajamento	curtidas			
	compartilhamento			
	comentários			