

Comunicação Oral

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TERCEIRO SETOR: O CASO DO PROJETO
GAROTADA SOLIDÁRIA DA ONG AMAZONA**

Claudialyne da Silva Araujo – UFPB
Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – UFPB

Resumo

As preocupações acerca dos processos de exclusão social, que permeiam nossa sociedade, incentivam o surgimento das organizações ligadas ao terceiro setor, mais precisamente as Organizações Não Governamentais (ONGs), que atuam de forma relevante contribuindo para o fortalecimento de ações em prol do desenvolvimento socioeconômico dos indivíduos. Nesta perspectiva, apresenta-se pesquisa desenvolvida com objetivo de analisar ações que compõem o processo de gestão da informação (GI) e que são adotadas na implementação do Projeto Garotada Solidária (PGS), promovido pela ONG Amazona. Essa organização trabalha com a informação preventiva, por meio da conscientização de jovens contra o contágio das DST/AIDS em cinco comunidades, que se encontram em situação de risco, localizadas no entorno da cidade de João Pessoa-PB. O estudo foi elaborado a partir de fundamentos teóricos da Ciência da Informação e, para sua efetivação, foi aplicado o modelo de gestão da informação proposto por McGee e Prusak (1994). Trata-se de uma pesquisa qualitativa, cujo método utilizado foi o estudo de caso, tendo em vista a necessidade de desenvolver um aprofundamento exaustivo visando adquirir um amplo e minucioso conhecimento do objeto da pesquisa. Através da coleta e análise dos dados, percebeu-se que o processo de GI é realizado de forma não planejada, o que reduz o potencial que este poderia ter na consecução dos objetivos a que se propõe o PGS. Essa fragilidade fez com que em algumas comunidades, os resultados fossem insatisfatórios, pois há a interferência de diversos problemas que não são resolvidos a contento, o que compromete o êxito esperado. Para o sucesso desse Projeto apontou-se algumas soluções através da efetiva aplicação da GI: envolver os pais em todo o processo, realizar planejamento prévio e inserir os jovens atendidos em todas as fases, desde o próprio planejamento até a execução das ações, para que eles se sintam partícipes.

Palavras-Chave: Gestão da Informação. Terceiro Setor. ONGs. Informação. Ciência da Informação.

Abstract

Concerns about the processes of social exclusion that permeate our society, encourage the emergence of organizations linked to the third sector, more specifically Non-Governmental Organizations (NGOs), which act materially contributing to the strengthening of actions in favor of socio-economic development individuals. In this perspective, presents research undertaken in order to analyze stocks that make up the process of information management (IM) and are taken in the implementation of the Project kids Solidarity (PGS), promoted by the NGO Amazon. This organization works with preventive information, through the awareness of young people against the spread of STD / AIDS in five communities that are at risk, located around the city of João Pessoa. The study was drawn from the theoretical foundations of information science and for its effectiveness, we applied the model of information management proposed by McGee and Prusak (1994). This is a qualitative research, the method used was the case study, in view of the need to develop a comprehensive

deepening aiming to acquire a broad and thorough knowledge of the research object. Through the collection and analysis of data, it was realized that the process is performed GI in an unplanned way, which reduces the potential that this could have on achieving the goals it sets itself the PGS. This weakness has meant that in some communities, the results were unsatisfactory because there is interference from many problems that are not resolved to the satisfaction, which compromises the expected success. For the success of this project aim some solutions through the effective application of GI: involve parents in the process, conduct preplanning and insert the youths involved in all phases, from planning to the actual execution of actions, so that they participants feel.

Keywords: Information Management. Third Sector. NGOs. Information. Information Science.

1 INTRODUÇÃO

Vive-se em uma sociedade onde o conhecimento e a aprendizagem têm sido propagados como sendo direito de todos, entretanto, o que se visualiza é um cotidiano de uma realidade social que dificulta o processo de inclusão social e cria obstáculos para que os cidadãos exercitem a verdadeira cidadania, participem de uma prática social responsável e integrem-se a um processo de desenvolvimento solidário (BRANDÃO et al., 2005). Nesse contexto, a Ciência da Informação (CI) tem relevante papel para proporcionar o acesso ao cidadão às informações que ele necessita, bem como de transmitir o conhecimento que podem ajuda-lo a sair da margem dos processos inclusivos. Esta ação da CI é, segundo Wersig e Nevelling (1975), a responsabilidade social que vem atender, principalmente, àqueles que apresentam mais dificuldades e barreiras no acesso à informação.

Por intermédio desse processo é que o indivíduo poderá construir ou ampliar seu universo de conhecimento que, por sua vez, poderá ser transformado em informação devidamente registrada, possibilitando seu acesso e uso (DUARTE; SILVA; COSTA, 2007). Percebe-se, destarte, que se trata de um processo cíclico, por meio do qual a Gestão da Informação (GI) trabalha com aspectos formais da informação devidamente registrada, fazendo com que uma organização atinja o cumprimento de sua missão de forma eficiente. Isso significa que é necessário identificar ações de GI nas organizações para promover seus processos, oferecer produtos e/ou serviços com grau de excelência e garantir, em nível gerencial, uma tomada de decisão mais segura por parte da liderança administrativa.

É diante desse cenário que o terceiro setor emerge, formado por organizações que não são denominadas nem públicas, nem privadas, pois, de acordo com Salamon e Anheier (1992 apud MARTONE; GIL, 2006), tal setor apresenta algumas características específicas, uma vez que sua base estrutural não deve ser governamental, mas autogovernada, havendo a proibição de distribuir lucros a seus sócios ou membros. As Organizações Não

Governamentais (ONG's) são entidades que estão inseridas no terceiro setor, instituições privadas sem fins lucrativos e têm como objetivo o atendimento a demandas sociais específicas, visto que estão empenhadas em propiciar ações de inclusão social e desenvolvimento sócio-educativo, proporcionando o crescimento econômico e cultural da sociedade. Tiveram sua origem e proliferação nos anos 70, mas foi na década de 80 que ganharam mais visibilidade social ao se desenvolverem e diversificarem (ARAÚJO, 1998).

Algumas ONG's trabalham com informação, com o objetivo de conscientizar determinados grupos de pessoas para contribuir com a melhoria da sua qualidade de vida. Para isto é preciso conhecer o contexto em que esse público vive com o intuito de que, através da informação, estas pessoas sejam estimuladas a vencer barreiras, buscar a superação de problemas e criar seus próprios repositórios de ideias e conhecimentos, caminhando, assim, para a inclusão social e a cidadania. É inegável a necessidade de que tal trabalho de conscientização e prevenção possa contar com um processo de gestão da informação eficaz, capaz de viabilizar, da melhor forma possível, a consecução dos seus objetivos.

Sabe-se que a contaminação da DST/AIDS tem aumentado significativamente, pois as estatísticas demonstram que, por ano, "são notificados entre 33.000 a 35.000 novos casos de AIDS no Brasil" (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2013). As estatísticas têm revelado números cada vez maiores de jovens e adolescentes contaminados. Tal situação é ainda mais preocupante nas populações carentes, posto que a exclusão social em que vivem aumenta o risco de contágio. Em decorrência desses problemas, a ONG Amazona, criada no ano de 1997, no município de João Pessoa (PB), desenvolve um trabalho de conscientização respeitando a diversidade cultural e regional, fazendo com que as pessoas tornem-se multiplicadoras de informações e conhecimentos. O princípio que vigora é que os próprios jovens possam vir a se tornar agentes de conscientização e prevenção. É esperado também que as próprias lideranças comunitárias se envolvam nesse tipo de trabalho para que venham a se tornar autônomas e protagonistas desses esforços, principalmente, após o fim do período de vigência de tais projetos.

Desta forma, a Amazona, no papel de organização não governamental, atua em prol de um problema no âmbito de saúde pública, que é o contágio de doenças sexualmente transmissíveis, inclusive, a AIDS, desenvolvendo vários projetos visando promover a informação de caráter preventivo, sendo fundamental, portanto, desenvolver ações voltadas para a conscientização desse problema enfrentado por uma significativa parcela da população da periferia da capital paraibana que se encontra em situação de risco social. Todo esse

esforço visa provocar mudança de hábitos e costumes, com o objetivo de fazer com que os indivíduos adquiram um comportamento preventivo no que diz respeito às DST/AIDS.

São vários os projetos mantidos pela ONG Amazona, tais como: “Garotada Solidária”, “Multiplicação Arco-Íris”, “Ser Tão Paraibano”, “Pipa e Juventude”, “Fala Garotada” e “É de Lei”, entre outros. Contudo, o que possui maior relevância é o “Garotada Solidária”, por atender ao maior número de comunidades localizadas na capital paraibana e entorno. Ele é desenvolvido em parceria com cinco Organizações Sociais Populares (OSP) das comunidades do Timbó, São Rafael, Boa Vista, Conde Pousada e Casa Branca. O público atendido é formado por jovens dessas comunidades na faixa etária compreendida entre 13 e 17 anos, visando conscientizá-los para que adotem atitudes, hábitos e comportamentos voltados para garantir a prevenção de tais doenças. O Programa Garotada Solidária (PGS) é realizado através de ações interativas de intervenção comportamental voltadas para a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis.

Nessa pesquisa, a GI foi abordada como um processo informacional embasado em teorias delineadas na área da CI, constituindo a fundamentação teórica capaz de viabilizar sua análise em um projeto de prevenção às DST/AIDS. No caso específico do Projeto Garotada Solidária, é justamente esse processo de GI que se constitui em um elemento essencial e estratégico com o objetivo de promover a conscientização e a mudança de hábitos e comportamentos para evitar o contágio das DST's.

Em síntese, analisou-se como ocorre o processo de GI no Projeto Garotada Solidária, considerando que este, para obter êxito em seus objetivos, necessita de um processo de gerenciamento que possa vir a ocorrer da melhor forma possível, pensando a informação como elemento principal na viabilização e consecução dos seus objetivos. Para tal análise, optou-se por adotar o modelo de GI proposto pelos autores McGee e Prusak (1994), pois, este modelo é o que está mais próximo da missão e das metas da ONG e o que melhor se adequa a realidade de cada ação desenvolvida pela Amazona. Mas, também ao considerar a informação como um componente principal a embasar os fundamentos expostos em suas obras teóricas. Conseqüentemente, o modelo de GI, como os próprios autores que o desenvolveram, trata “a informação de que você necessita para adquirir eficiência no quadro atual de uma economia orientada pela informação” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 230).

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO: DA ORGANIZAÇÃO À DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Há décadas, o ser humano se preocupa em gerenciar a informação, a exemplo dos trabalhos de Paul Otlet em suas obras como o *Traité de documentation*, publicado em 1934, considerado um marco para o desenvolvimento da GI. Em seguida, dois autores, Vanevar Bush e Frederick Hayek (BARBOSA, 2008), também publicaram artigos onde destacaram a preocupação em organizar e disponibilizar a informação e o conhecimento produzido. Porém, foi na década de 1980, que a GI iniciou uma trajetória crescente na vida das organizações, valorizando seu trabalho e situando-se no patamar dos demais trabalhos e processos, como a gestão de RH, de processos e de negócios (TOMAÉL, 2007). Assim, a GI passou a ser considerada uma atividade essencial nas organizações.

Entendendo a importância em gerenciar de maneira adequada a informação, de modo a potencializar seus recursos para garantir o sucesso da organização, é relevante saber utilizar as ferramentas para realizar uma boa gestão, o que por sua vez envolve o uso de métodos e práticas (OLIVEIRA, 2009, p. 18). Sendo assim, analisamos alguns conceitos de gestão da informação apresentadas por autores que se dedicam ao estudo da área.

A gestão da informação caracteriza-se como um processo capaz de organizar e disseminar a informação de forma planejada e estratégica, com a finalidade de geri-la a fim de atender aos interesses tanto da administração maior, como de seus diferentes públicos. A gestão da informação, para Ponjuán Dante (2004, p. 17-18),

[...] é um processo mediante o qual se obtém, desdobram ou utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para conduzir a informação no âmbito da sociedade a qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida deste recurso e ocorre em qualquer organização [...].

Para Dias e Belluzzo (2003, p. 65), a GI “[...] é um conjunto de princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa e colocados em execução pela liderança de um serviço de informação para atingir a missão e os objetivos fixados”. Os benefícios da gestão da informação são variados, pois ela faz com que a informação seja gerida de forma integrada e coerente, fazendo-a também chegar às pessoas certas no momento e no formato mais adequados, garantindo ainda maior qualidade à sua utilização. Por fim, viabiliza sua utilização dentro da sua maior eficiência e eficácia, garantindo a exploração de todo o seu potencial.

Para os autores McGee e Prusak (1994, p. 153) “[...] a gestão da informação deve ser conscienciosamente administrada e encarada como um aspecto natural da vida organizacional [...]” deve ser entendida, como um processo envolto por ações que deve ser adotado por todos e também deve fazer parte do cotidiano da organização. Trata-se de um desafio estudar a GI

sob o aspecto social, utilizando como objeto de estudo um projeto desenvolvido por uma ONG, pois, sabe-se que há poucas pesquisas com este foco, a despeito de ser a informação um recurso estratégico, decisivo e necessário a todo tipo de organização e também a qualquer trabalho que deseje promover atividades voltadas para a promoção da saúde.

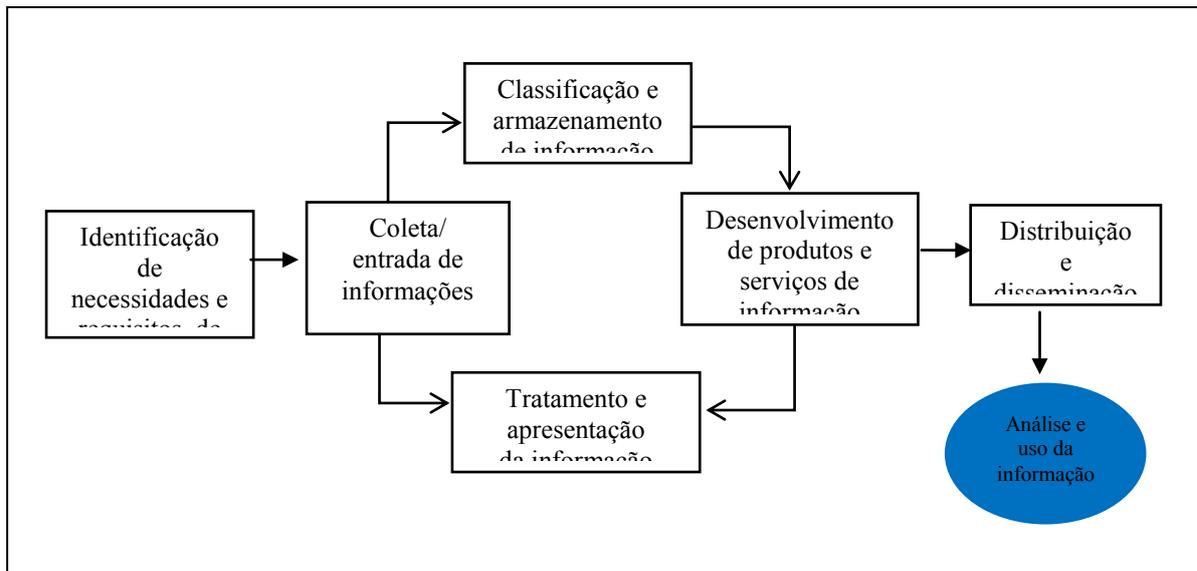
Nesse desafio, de estudar a GI sob o aspecto social e tendo o Projeto Garotada Solidária como objeto de pesquisa, adotou-se o modelo de gestão da informação proposto por McGee e Prusak (1994), por demonstrar ser o mais adequadas à realidade, na qual o PGS é desenvolvido.

2.1 MODELO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO PROPOSTO POR JAMES MCGEE E LAURENCE PRUSAK

Um modelo de gerenciamento da informação deve ser genérico e flexível, pois “[...] a informação recebe diferentes ênfases em cada segmento econômico e em cada organização [...]; e as diferentes tarefas dentro do modelo assumem diferentes níveis de importância e valor entre as organizações. A aquisição de novas informações é vital” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 107). Destarte, considera-se que a GI ocorre de modo processual, estando embasada em seis etapas que se encontram relacionadas e interdependentes, valorizando a informação como elemento estratégico no desenvolvimento e produtos de informação. As seis etapas se constituem em:

- a) Identificação de necessidades e requisitos de informação;
- b) Coleta/entrada de informação;
- c) Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação;
- d) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
- e) Distribuição e disseminação de informação e
- f) Análise e uso da informação.

Figura 1 - Modelo de gerenciamento da informação



Fonte: McGee e Prusak (1994).

Pode-se perceber, a partir do modelo de GI apresentado por McGee e Prusak, uma visão mais abrangente de como a informação circula nas seis etapas que o compõem, pois a informação é vista como um produto valioso nas organizações, merecendo grande atenção e esforço em gerenciá-la da melhor forma possível. Deste modo, seguem, abaixo, cada uma das etapas que compõem o modelo:

a) Identificação de necessidades e requisitos de informação: Trata-se de uma importante tarefa no processo, visto que, neste momento, a necessidade de informação precisa estar clara e bem definida para que a mesma possa desempenhar seu verdadeiro papel dentro do processo de gestão, adquirindo a característica de um bem que, se administrado de forma adequada, passa a ser uma ferramenta importante de competitividade, valiosa para a organização e para o cliente. Para tanto, suas fontes precisam ser bem avaliadas, pois nem sempre as pessoas conseguem determinar as suas reais necessidades informacionais.

b) Aquisição/coleta de informações: Após o estabelecimento das necessidades de informação, é importante estabelecer quais serão as ferramentas necessárias para adquirir e/ou coletar as informações pré-estabelecidas para o usuário.

c) Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação: Refere-se à ação contínua dos processos anteriores, visto que, uma vez coletada, a informação precisa ser tratada/analísada/armazenada de modo que o usuário possa ter

fácil acesso através do sistema de informação. E, para esse fim, ela precisa estar adaptada à forma com que o usuário trabalha. Isto explica a grande importância em se considerar a participação do usuário no processo de *interface* do sistema.

d) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: Neste momento, a participação do usuário se torna mais evidente, pois a informação identificada, coletada, tratada e apresentada pode ser agregada a valores morais e éticos, os quais, somados ao seu conhecimento e experiência já existentes, poderão trazer novas perspectivas ao sistema de informação e às organizações.

e) Distribuição e disseminação da informação: São os canais pelos quais as informações serão distribuídas, compartilhadas e disseminadas após passarem pelas etapas anteriores. Estes canais podem ser formais ou registrados como artigos, textos, ofícios, entre outros, ou informais como congressos, seminários, bate-papo, etc.

f) Análise e uso da informação: Etapa na qual a informação atingiu o objetivo proposto inicialmente ao usuário, ou seja, somando e modificando sua estrutura cognitiva, preenchendo sua lacuna intelectual e auxiliando-o na tomada de decisões.

Para que uma organização alcance as metas e os objetivos propostos faz-se necessário chegar a um consenso sobre a importância da informação no ambiente organizacional, bem como ter conhecimento de “[...] quem a possui, sob que forma é conservada, quem é o responsável pelo seu gerenciamento e, mais importante ainda, como controlar e utilizar a informação que existe em todas as organizações” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 156). Em algumas delas existem políticas para gerenciar a informação a partir de percepções oriundas de necessidades informacionais equivocadas ou inconsistentes, visto que algumas organizações se lançam a elaborar estratégias e políticas de informação que muitas vezes resultam em fracassos. Para evitar tais posturas, os autores McGee e Prusak (1994) apresentaram, em suas obras, cinco modelos de políticas de informação que serão abordados, anos mais tarde, por autores como Davenport (1998) e Choo (2003):

a) Utopia tecnocrática: Uma forte orientação à abordagem ao gerenciamento ligado diretamente às tecnologias, ou seja, acreditar que os computadores e os sistemas de informação resolveram os problemas relacionados ao gerenciamento da informação na organização;

b) Anarquia: Algumas empresas não possuem um modelo dominante para a GI, i. e., cada indivíduo cuida de si próprio em termos de informação. Geralmente

acontece quando as tentativas de GI não foram bem sucedidas ou quando os executivos não compreendem a importância da informação;

c) Feudalismo: É o modelo mais usado nas organizações. Trata-se de um ambiente onde aquisição, armazenamento, distribuição e análise da informação são controladas por cada executivo em seus departamentos, não havendo integração entre gestores e colaboradores;

d) Monarquia: O poder sobre o gerenciamento da informação é centralizado e a autonomia dos departamentos e divisões em relação às políticas de informação é reduzida a poucas ou até mesmo a uma única pessoa;

e) Federalismo: Este é o modelo mais usado. Reconhece, de forma explícita, a importância das políticas, inclusive, a de informação enquanto uma atividade necessária, na qual pessoas interagem em conjunto para elaborar e definir os objetivos e os meios de alcançá-los.

Diante dessas opções, estabelece-se uma política de informação visando o melhor gerenciamento da organização, que deve ocorrer a partir da adaptação e aplicação do modelo de GI que melhor se ajuste às reais necessidades informacionais da organização.

3 PERCURSO METODOLÓGICO E O CAMPO DE PESQUISA

O delineamento desta pesquisa ocorreu com base nos pressupostos teóricos da abordagem qualitativa, pois segundo Marconi e Lakatos (2011, p. 271), “[...] a pesquisa qualitativa corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. O método utilizado foi o estudo de caso, por se tratar de uma pesquisa que não está preocupada com quantificações e/ou tratamento estatístico dos dados, mas em estudar com profundidade o seu objeto previamente delimitado, fruto de uma experiência específica que representa um recorte singular do universo passível de ser analisado. Segundo o autor Marconi e Lakatos (2011, p. 274) esse tipo de estudo se constitui em “[...] um levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos, que nos propicia entendimento mais detalhado das características envolto da pesquisa procurando uma melhor compreensão do objeto pesquisado”. Assim, através do estudo de caso foi possível analisar, com mais profundidade, o fenômeno da gestão da informação aplicado ao Projeto Garotada Solidária.

Destarte, o campo empírico da pesquisa foi o PGS, desenvolvido pela ONG Amazona, em parceria com organizações populares de cinco comunidades do entorno da cidade de João Pessoa. O Projeto se desenvolve através de ações interativas de intervenção comportamental na prevenção às DST/HIV/AIDS, geração de trabalho e renda, mobilização comunitária e controle social das políticas públicas, objetivando contribuir para a inclusão social destes adolescentes e jovens que, a partir desta vivência, terão também a função de tornarem-se multiplicadores. A intenção é levar os jovens a viver uma experiência de educação para a cidadania, onde todos possam ser mobilizados a participar ativamente da vida comunitária, com o objetivo de alcançar melhores condições de vida.

O Projeto é executado através de quatro ações básicas: as rodas de diálogos (realizadas sazonalmente nas salas de espera do Programa de Saúde da Família das comunidades atendidas), veiculação de um programa educativo nas rádios comunitárias, oficinas (ou laboratórios educativos) e eventos de mobilização estudantil.

Vale ressaltar que o PGS é financiado integralmente pela Petrobrás, tendo iniciado suas atividades em março de 2011 e o seu término ocorreu em dezembro 2012. A ONG Amazona reservou o intervalo compreendido entre o mês de janeiro e março de 2013 para avaliar cada uma das ações desenvolvidas pelo Projeto. Para garantir a execução de todas as ações, o Projeto trabalhou com a aplicação de diversos instrumentos de comunicação dirigida, tais como: palestras, oficinas, *folders*, cartazes, vídeos, folhetos e CD/DVD. Todos eles possuem o intuito de educar, esclarecer, informar, conscientizar e apontar práticas capazes de afastar esse público-alvo do contágio pelo vírus HIV e outras doenças sexualmente transmissíveis. Sendo assim, o PGS almejou motivar uma reordenação da paisagem social e econômica dessas comunidades, ajudando-as a interromper o ciclo de reprodução da pobreza e miséria preponderantes nessas localidades. Por ser um conjunto de ações estratégicas de mobilização e fortalecimento comunitário, o PGS teve como base para o desenvolvimento de suas ações o respeito à diversidade, sendo este o elemento primordial dessa comunhão de sentidos, valores e visões de mundo.

A metodologia de intervenção utilizada no PGS foi a da educação popular, ou seja, o trabalho foi realizado conjuntamente pelas pessoas das próprias comunidades, onde os adolescentes e jovens protagonizam as ações a partir da multiplicação de informações repassadas para outros jovens. A escolha de tal metodologia, baseada na educação popular, se deve ao fato da ONG acreditar que somente através do empoderamento do público beneficiado pelo Projeto, será possível exercer um trabalho eficaz de prevenção e conscientização contra o contágio de doenças sexualmente transmissíveis. Outra razão da

escolha de tal método foi porque através dele, é possível garantir a continuidade do PGS após o período de intervenção da ONG. Deste modo, a ideia é assegurar também a independência e a sustentabilidade financeira, técnica e comunitária das ações para que as pessoas das próprias comunidades estejam aptas a dar continuidade às atividades de educação e prevenção de maneira autônoma.

Observa-se que estas atividades desenvolvidas pelo Projeto em estudo, gerido pela ONG Amazona, foram fundamentadas essencialmente em informação, sendo esta um meio imprescindível para gerar conhecimento e proporcionar mudanças nas estruturas socioculturais das comunidades beneficiadas. Algo urgente e essencial na vida dessa parcela da população, pois, de acordo com o Ministério da Saúde, o contágio das DSTs/HIV/AIDS tem crescido no decorrer dos últimos anos. Somente na região Nordeste, na última década, houve um crescimento de 7,1 a 12,6 por cem mil habitantes, e este aumento no contágio está mais concentrado nos jovens pertencentes à faixa etária dos 13 a 19 anos e, mais precisamente, entre as mulheres.

Percebe-se, por meio dos dados apresentados pelo Ministério da Saúde, que os jovens estão bastante vulneráveis às DST/AIDS e que as mulheres estão mais propícias a serem infectadas. Por tais motivos é importante e necessário contar com tais políticas públicas de informação visando prevenir o aumento do contágio das DST/AIDS. Tal esforço não deve ficar restrito apenas à atuação do governo federal, mas deve ser abraçado por instituições que estejam preocupadas com as parcelas da população em situação de risco social.

A amostra da pesquisa comporta os dois gestores da ONG, os três coordenadores do PGS (que atuam diretamente nas comunidades e no processo de conscientização e prevenção) e os cinco líderes das comunidades. Além destes, a amostra inclui também um grupo de jovens – escolhidos aleatoriamente – que participaram das ações do Projeto em cada uma das comunidades atendidas. Tal amostra de jovens foi composta de forma aleatória, pois, de acordo com Richardson (2008, p. 161) “[...] para que uma amostra seja aleatória, os elementos da população devem ter uma probabilidade igual ou conhecida, distinta de zero, de ser selecionados para formar parte da amostra”.

O Projeto possuiu cronogramas com edições semestrais, onde todas as ações foram desenvolvidas respeitando essa periodicidade semestral. No primeiro semestre do ano de 2012, o PGS desenvolveu-se com a participação de 205 (duzentos e cinco) jovens pertencentes às cinco comunidades citadas, conforme dados fornecidos pela equipe gestora. A partir dessa estimativa, uma vez que o número de beneficiários varia muito pouco a cada edição semestral, aplicou-se – na edição do PGS para o 2º semestre de 2012 – um

questionário dirigido a 20 jovens (10% do total auferido no semestre anterior), considerando, ainda, que tal amostra deveria conter jovens oriundos de cada uma das cinco comunidades envolvidas com as ações do Projeto.

Para analisar os dados coletados foram estabelecidas seis categorias, elaboradas a partir do embasamento teórico e do modelo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994). Tal modelo foi escolhido considerando a natureza e os objetivos do PGS, que possui como características o fato de ser um Projeto desenvolvido por uma ONG e trabalhar com informação preventiva na área da saúde pública, que o torna, especificamente, distante das experiências em GI realizadas em organizações privadas. Destarte, as categorias foram empregadas para que pudessem ser estabelecidas classificações, ou seja, formas de se operacionalizar os elementos constitutivos de um conjunto. A partir do modelo de GI que pauta esta pesquisa foram criadas, então, seis categorias: necessidades de informação, busca da informação, organização da informação, produtos e serviços, disponibilização da informação e uso da informação.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme as informações coletadas durante a pesquisa de campo, por meio de entrevistas e questionários estruturados, foi possível detectar a partir de cada categoria, acima citadas, as principais lacunas no Projeto Garotada Solidária, bem como as ações de sucesso executadas pelo PGS que caracterizaram o trabalho junto às cinco comunidades beneficiadas. É importante mencionar as possíveis deficiências existentes no Projeto, para em seguida confrontá-las com diretrizes e sugestões do que poderia ser feito para sanar tais problemas. A primeira necessidade detectada foi a não preocupação em proporcionar aos jovens atendidos a possibilidade de alçá-los à categoria de cidadãos, aptos a conhecerem o seu direito à assistência na área da saúde, o que denota falta de diretrizes capazes de privilegiar a educação para a cidadania atrelada às ações de informação preventiva.

É preciso haver o esforço para capacitá-los a cobrar tais direitos, exigindo que as políticas públicas nessa área funcionem a contento. Somente dessa forma estes indivíduos, poderão vir a tornarem-se agentes de transformação social no meio em que vivem. O próprio PGS deixa isso bem claro quando revela sua intenção de fazer com que os jovens beneficiários passem a ser multiplicadores das ações do PGS junto às comunidades onde vivem.

Destarte, a interação de forma colaborativa e a troca de conhecimentos e experiências, bem como os debates e discussões praticados junto ao grupo social onde vivem serão capazes

de despertar novos comportamentos, hábitos e visões de mundo, contribuindo assim para a adoção de um estilo de vida onde a preocupação com a saúde individual e coletiva seja uma realidade.

No processo de gestão da informação para ações de prevenção na área da saúde, foi necessário ir além do que a mera disponibilização das informações de como evitar o contágio de doenças, pois o PGS deveria ter trabalhado a capacitação dos sujeitos com a finalidade de fazê-los compreender a importância dos cuidados com a saúde. O constante compartilhamento da informação deve ser um fator primordial no momento de decidir quais são as informações estrategicamente mais importantes para serem transmitidas aos jovens das comunidades.

A gestão da informação deve privilegiar, antes de tudo, a participação dos sujeitos no processo de elaboração dos produtos e atividades de informação. Ou seja, os jovens deveriam ter sido ouvidos para que os gestores pudessem conhecer suas necessidades de informação. No caso do PGS, o processo da GI deveria, em primeiro lugar, ter auscultado as demandas do público-alvo para que fosse possível realizar uma adequação de todos os trabalhos de prevenção à realidade dos jovens das comunidades atendidas, respeitando o perfil de cada um desses públicos, com todo o seu contexto cultural específico, repleto de idiossincrasias, particularidades, valores, hábitos, comportamentos e relações sociais específicas.

Gestores, coordenadores e líderes comunitários, ao serem indagados sobre o acesso dos jovens atendidos pelo PGS a outras fontes de informação sobre a prevenção das DST/AIDS, destacaram que existem informações repassadas a eles através das escolas, mas, estas são, de certa forma, insuficientes e inócuas, uma vez que são transmitidas de maneira superficial, tímida e dissociadas de um trabalho educativo de prevenção. Alguns dos gestores, ao comentar sobre as campanhas desenvolvidas pelo governo direcionadas à prevenção da AIDS, lamentaram que tais esforços sejam desenvolvidos de forma pontual, geralmente, uma ou duas vezes ao ano, e associadas a grandes eventos anuais, como por exemplo, o carnaval. Na verdade, percebe-se, segundo as opiniões desses coordenadores, que os esforços governamentais nesse sentido negligenciam uma verdadeira educação preventiva, baseando-se em campanhas impactantes, geralmente elaboradas para serem veiculadas na mídia e centradas apenas no uso de preservativos, o que não é capaz de reverter hábitos e comportamentos de risco.

Nesse aspecto, pode-se inferir, na realidade específica do PGS, que, ainda que os gestores possuam esses princípios como ideais, isso não se traduz verdadeiramente na prática, visto que os próprios jovens expressam o desconhecimento de situações e realidades ligadas à prevenção das DST/AIDS. Sendo assim, os gestores e líderes possuem essa visão de forma

razoavelmente clara, mas quando há o cotejo destes princípios com o depoimento dos jovens, detecta-se a exclusão desses do processo de planejamento do PGS.

Já a organização da informação, apesar de ter sido realizada mediante as demandas informacionais do público-alvo, esbarrou, contudo, em barreiras que excediam o mero tratamento técnico, demonstrando problemas de origem cultural que deveriam ter sido previamente detectados, visando elaborar meios eficazes para contornar obstáculos tão arraigados e de difícil solução como preconceitos, valores, hábitos sociais, crenças etc. É exatamente por esses motivos que um projeto como este necessita de todo um trabalho de educação para cidadania visando atingir, não só os jovens, mas os seus familiares e grupos sociais mais próximos. Tal empreitada tem como objetivo desfazer mitos, derrubar tabus, eliminar preconceitos e crenças que, caso persistam, podem por em risco todo o funcionamento e êxito do PGS.

Foi possível confirmar que, a maior barreira para a informação preventiva que o PGS enfrentou foi a cultural, pois, por exemplo, de acordo com a maioria dos respondentes, os pais não orientam os filhos a como se prevenir em relação às DST's e chegam até mesmo a proibir os jovens a participar do Projeto alegando que ações dessa natureza estimulam uma prática sexual desenfreada. Assim, percebeu-se que para superar esse tipo de barreiras deveria ter havido bastante planejamento com ações e estratégias específicas capazes de superar ou minimizar essas dificuldades.

Esta foi uma das deficiências do Projeto, pois, este não estipulou nenhuma atividade voltada para gerar uma maior aproximação com os pais dos jovens das comunidades. E esta é uma tarefa que não pode contar apenas com a intervenção do líder comunitário, pois ela é insuficiente. Sendo assim, os pais dos jovens envolvidos no PGS não possuíam, na maioria dos casos, a consciência da importância das atividades desenvolvidas pelo Projeto, concebendo o mesmo sob interpretações equivocadas no que diz respeito aos seus objetivos e possíveis contribuições que o mesmo poderia vir a dar a seus filhos. A falta de esclarecimento sobre o PGS, aliada a preconceitos de diversas naturezas em muito contribuiu para restringir o número de jovens participantes, comprometendo o potencial de alcance das ações e atividades.

Além das barreiras culturais, percebidas ao longo do desenvolvimento do PGS, foi detectada também a interferência dos veículos de comunicação nesse processo. Estes quase sempre aturam de forma negativa e contrária à prevenção das DST/AIDS. Tal realidade encontra-se claramente expressa nas falas dos coordenadores do Projeto, ao apontarem os meios de comunicação como elementos que não auxiliavam no trabalho de educação

preventiva. Já para os gestores, não só a mídia, mas também algumas denominações religiosas dificultam, de maneira geral, a conscientização dos jovens em relação à prevenção contra o contágio das DST/AIDS. A falta de um trabalho realizado no âmbito da família, junto aos pais e também envolvendo lideranças de outras esferas, como a religiosa, deveria ter sido uma prerrogativa essencial para a consecução dos objetivos e para o pleno êxito do Projeto Garotada Solidária.

Ao analisar o PGS, percebeu-se também, através das respostas dos gestores, que houve certa relutância em responder se os jovens estão fazendo uso adequado das informações que foram transmitidas. Detectou-se que ainda existiam dificuldades, por parte dos gestores, coordenadores e líderes, em analisar se o Projeto conseguiu realmente alcançar os objetivos propostos.

Conforme foi detectado, existiram comunidades onde o PGS não conseguiu atingir o êxito pretendido, principalmente devido a problemas decorrentes da atuação e gestão das lideranças, o que acarretou o não envolvimento de toda a comunidade. Isso comprova que quando os líderes são aceitos e legitimados pela comunidade isto interfere positivamente nos resultados, uma vez que o PGS prevê a participação de tais líderes em todo o desenrolar das ações executadas. O inverso disso resultou em obstáculos para que os objetivos, previamente traçados na fase de planejamento, fossem atingidos.

Vale destacar, ainda, que, ao final do Projeto, foi dado início a uma avaliação geral dos dois anos de duração do PGS em cada comunidade, com o objetivo de identificar quais as metas que foram atingidas e qual foi o impacto que as ações e atividades desenvolvidas provocaram nessas comunidades. Os métodos de tal avaliação foram decididos, então, por uma assessoria externa que foi especialmente contratada para essa finalidade.

Isso demonstra, de forma clara, que a avaliação não ocorreu de forma processual e contínua, existindo uma preocupação quase unicamente voltada para a fase final da execução das ações, o que inviabilizou a possibilidade de contar com um processo de avaliação de caráter contínuo e intermitente, capaz de redirecionar todas as atividades do PGS a partir da fase de operacionalização destas, o que teria evitado e muito o surgimento de problemas que reduziram de forma significativa a eficácia das mesmas.

Além de todas as lacunas e possíveis soluções mencionadas, vale ressaltar também as ações exitosas do PGS que estavam relacionadas, em sua grande maioria, aos produtos de informação. A partir das falas dos jovens, percebeu-se a importância dos produtos de informação que o PGS produz e das atividades realizadas nas comunidades, enquanto fontes de informações preventivas que ajudam esse público a se manter informado sobre os perigos

do contágio das DST/AIDS. A constatação disso está no fato de que além do importante contato com os coordenadores do PGS, os produtos de informação, como os CD's e os DVD's ajudaram muito a entender, entre outras coisas, os perigos de manter relações sexuais sem proteção.

É importante salientar que o êxito de tais produtos se deve ao fato dos mesmos terem sido elaborados a partir de um processo coletivo, onde os jovens foram chamados a colaborar de forma ativa, escolhendo, por exemplo – como no caso do DVD – o roteiro, com as imagens, o áudio, as informações a serem abordadas, etc. Isso ocorreu também com todos outros produtos, até mesmo na elaboração da peça de teatro que abordava o tema da prevenção. A rádio comunitária também foi outro exemplo significativo, pois apesar de ser uma iniciativa do PGS, os jovens é que estavam à frente do seu funcionamento diário, desde o início da sua criação.

É preciso não esquecer que as informações devem, além de despertar nos jovens o desejo em prevenir-se, torná-los capazes de provocar mudanças nos fatores culturais que representam barreiras à adoção de hábitos e comportamentos preventivos. Para tanto, a informação precisa vir de fontes seguras, capazes de lhe conferir legitimidade. Somente assim elas poderão suscitar a mudança de hábitos e valores culturais. No caso dos atores envolvidos com o PGS, é importante frisar que as informações mais relevantes e também aquelas provenientes de fontes externas estavam submetidas a constantes atualizações. Isso revelou que a equipe gestora estava constantemente se reciclando para acompanhar as mudanças das necessidades informacionais que ocorriam nas comunidades atendidas.

Todos os sujeitos da pesquisa, em seus depoimentos, destacaram que as informações contidas no PGS eram eficazes e conseguiam atingir os objetivos previamente traçados. Alguns gestores afirmaram que os produtos e serviços conseguiram mobilizar os jovens com relação a como viver de forma saudável a partir da adoção de um comportamento e medidas de prevenção às DST/AIDS. Já os coordenadores e os líderes comunitários também foram enfáticos ao confirmar a importância do PGS nessas comunidades, pois este cumpria o importante papel de levar até aos jovens informações sobre como evitar um sério problema de saúde pública, que é o contágio das doenças sexualmente transmissíveis.

Algumas atividades exitosas do PGS também foram bastante mencionadas, como algumas das ferramentas usadas para compartilhar informação, como a rádio comunitária “Voz Popular” que foi apontada como um importante canal capaz de transmitir informação preventiva para todas as comunidades. Isso demonstrou que, uma vez possuindo os veículos mais adequados para atingir um maior número de pessoas, a informação não permaneceu

restrita apenas aos jovens, mas, foi difundida para toda a comunidade. Vale mencionar também que em algumas atividades, o Projeto atingiu um número bem maior de pessoas do que aquele previamente almejado a partir dos seus objetivos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como resultado final das análises, chegou-se à conclusão de que o êxito de um Projeto como o Garotada Solidária exige muito mais do que o simples esforço de levar informação preventiva ao público-alvo, pois há a exigência da realização de todo um trabalho centrado na educação para cidadania. Isto demonstra que somente inserindo os jovens à categoria de cidadãos é que a informação contribuirá efetivamente para a transformação e mudança de hábitos, costumes, crenças e valores. Essa é a única forma, o caminho ideal, para realizar um trabalho de prevenção que possua um caráter dialético e politicamente enriquecedor.

Deste modo, vem em relevo a importância em identificar da melhor forma possível as necessidades de informação dos jovens. Tais necessidades, contudo, no caso do Projeto Garotada Solidária, demonstraram que não bastava apenas transmitir informação preventiva, mas antes de tudo deveriam existir esforços no sentido de proporcionar àqueles jovens a educação para a cidadania. Somente com esse direcionamento é que o Projeto seria capaz de promover um empoderamento desse público jovem que a partir do exercício da cidadania seria capaz de encontrar meios de dar continuidade – de forma autônoma e proativa – aos esforços de prevenção às DST's mesmo após o término do Projeto. É justamente esse procedimento que possibilita a autogestão e a mobilização das comunidades visando garantir a saúde de todas as populações ali residentes.

Tal esforço encontrava-se claramente presente nos objetivos do PGS quando estes revelavam a sua intenção de fazer com que os jovens se tornassem multiplicadores de opinião, com a finalidade de levar informação preventiva a todas as coletividades com as quais eles interagem. Esta intenção fica claramente expressa quando se detecta que as atividades, em sua maioria, tinham a intenção de levar o jovem à reflexão. Foi este, por exemplo, o objetivo das rodas de diálogo, das oficinas e das palestras nos postos do Programa de Saúde da Família. Contudo, infelizmente, percebeu-se que todo esse volume de informações, gerado a partir dessas participações dinâmicas dos jovens, não é organizado e armazenado como deveriam. E mais, não são utilizadas para readequar, readaptar, inovar ou corrigir as ações em curso. Ou seja, tais informações deveriam ser exploradas para que, sob uma perspectiva dinâmica, pudessem servir de redirecionamento e ajuste para as atividades desenvolvidas pelo Projeto, principalmente durante a sua fase de execução.

Portanto, a gestão da informação deveria estar pautada na comunicação constante entre todos os envolvidos no Projeto, o que não ocorreu. Foram constatadas lacunas no processo de comunicação entre a equipe gestora, líderes comunitários e os jovens, dificultando o alcance do êxito esperado em todas as comunidades atendidas. Era justamente esse o objetivo que deveria estar por trás das chamadas “reuniões de trocas de informação dialogadas”, um espaço de discussão previsto pela equipe gestora, onde, em tese, deveria ocorrer o compartilhamento dos saberes entre todos os segmentos de públicos envolvidos no Projeto.

Dentre as barreiras surgidas, a principal foi de ordem cultural, expressa nos entraves provocados pelo preconceito, pelas crenças e pelos tabus relativos à sexualidade. Muitos pais de jovens, por exemplo, não admitem conversar com seus filhos sobre sexo e também não permitiram que seus filhos participassem do PGS por acreditar que o mesmo levaria os filhos a uma prática de sexo precoce. Ora, não basta somente organizar e disponibilizar bem a informação, pois ao “perceber o ambiente” seria necessário elaborar algum tipo de atividade voltada para os pais. Talvez os próprios jovens, se tivessem suas reais demandas de informação conhecidas e analisadas em profundidade, teriam municiado a equipe gestora com informações que indicariam a necessidade da realização de uma ou mais atividades voltadas para esse público tão importante que são os familiares. Sendo assim, trabalhar com a esfera religiosa, familiar e cultural deveria ter sido algo estrategicamente estabelecido ainda na fase de concepção e elaboração do Projeto.

Por fim, têm-se os problemas referentes aos procedimentos de avaliação, que se constituíram em mais um elemento que, ao não assumir uma importância estratégica e primordial, provocou efeitos negativos. Isto porque todo planejamento deve definir e prever antecipadamente as formas de avaliação, que por sua vez devem ser constantes e flexíveis, para que possam gerar as informações necessárias para o aperfeiçoamento de todo e qualquer sistema de informação.

Concluiu-se, assim, que o processo de gestão da informação no Projeto Garotada Solidária foi realizado de forma não planejada e estruturada, o que por sua vez reduziu o potencial que este poderia ter para a plena consecução dos seus objetivos. Essa fragilidade fez com que em algumas comunidades os resultados fossem insatisfatórios, pois houve a interferência de diferentes problemas que não puderam ser sanados a contento, o que acabou por comprometer o êxito esperado. De uma maneira geral, devido ao enfrentamento dos problemas já apresentados, o PGS conseguiu intervir e alcançar resultados positivos somente em algumas comunidades, comprometendo o alcance de resultados homogêneos. Contudo, caso o processo de gestão da informação tivesse sido gerido de forma profissional e

estruturada, os efeitos poderiam ser maximizados, o que teria multiplicado em muito o seu poder de ação e a sua eficácia.

REFERÊNCIAS

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

BRANDÃO, M. A. et. al. Inclusão digital educação para competência informacional: uma questão de ética e cidadania, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde – Departamento de DST, AIDS e Hepatites Virais. Disponível em: <<http://www.aids.gov.br/pagina/aids-no-brasil>>. Acesso em: 28 out. 2011.

CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento.** São Paulo: Ed. SENAC, 2003.

DAVENPORT, T. **Ecologia da informação.** 6.ed. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, M. M. K.; BELUZZO, R. C. B. **Gestão da Informação em Ciência e Tecnologia sob a ótica do cliente.** São Paulo: EDUSC, 2003.

DUARTE, E. N.; SILVA, A. K. A.; COSTA, S. Q. Gestão da informação e do conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas à unidade de informação. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 97-107, jan./abr. 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2011.

MARTONE, L. M. C.; GIL, A. C. Desafios à gestão de ONG's: OSCIPS do grande ABC. 2006. Disponível em: http://www.aedb.br/seget/artigos06/819_Desafio%20a%20gestao%20de%20ONGs%20Artigo%20Simposio%20SEGET.pdf. Acesso em: 22 jul. 2012.

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

OLIVEIRA, I. G. dos S. C. de. **Dimensões da gestão da informação no campo da ciência da informação: uma revelação da produção científica do ENANCIB,** 2009. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.

PONJÚAN DANTE, G. **Gestión de información:** dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosário: Nuevo Parhadigma, 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2008.

TOMAÉL, M. I. Redes sociais, conhecimento e inovação localizada. **Informação e Informação**, Londrina, v. 12, n. esp., 2007.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **The Information Scientist**, v. 9, n. 4, 1975.