

Telefônica

vivo

Voluntariado digital

Fundação Telefônica



Voluntariado digital

Fundação Telefônica Vivo

Monica Beatriz Galiano

2014

Voluntariado digital

Fundação Telefônica Vivo

Monica Beatriz Galiano

2014

Idealização e Coordenação do estudo na Fundação Telefônica Vivo

Gabriella Bighetti - Diretora Presidente

Luis Fernando Guggenberger - Gerente de Inovação Social e Voluntariado

Anna Paula Pereira Nogueira - Comunicação e Eventos

Especialista responsável pelo estudo e autora do texto

Monica Beatriz Galiano

Publicação

Projeto Gráfico e diagramação: Walkyria Garotti (neuronia design)

Capa: Ana Paula Mathias (Prova3 Agência de Conteúdo)

Revisão: KF Comunicação

CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

G156v

Galiano, Monica Beatriz
Voluntariado digital / Monica Beatriz Galiano. - São Paulo : Fundação Telefônica, 2014.
132 p. ; 23 cm

ISBN 978-85-60195-4

1. Comunicações digitais - Aspectos sociais. 2. Redes sociais on-line. 3. Tecnologia e civilização. 4. Multimídia interativa - Aspectos sociais. 5. Redes de computadores - Aspectos sociais. 6. Sociedade da informação. I. Título.

CDD: 303.4833

Catálogo elaborada por Fernanda Pinheiro de S. Landin CRB-7: 6304

Índice

Sociedade
Conectada:
a vida em rede

08

Tecnologia:
os ciborgues
somos nós

24

Reflexões
finais

108

Mobilidade,
uma questão
contemporânea

38

Solidariedade e
voluntariado na
era digital

58

Glossários

112

Como no Jogo da Amarelinha, você pode ler de trás para a frente, pular capítulos, voltar mais tarde, deixar de ler alguns por enquanto, ler duas vezes cada um, na ordem que quiser.

Enfim, você constrói seu percurso de acordo ao seu interesse no momento. Nada mais é linear.

Em 2014, a Fundação Telefônica Vivo comemora 15 anos de atuação, mobilização e inspiração. Somos parte do Grupo Telefônica e atuamos como uma Fundação Digital, fazendo da tecnologia e da inovação importantes aliados na busca por novas respostas para os desafios do mundo contemporâneo. Realizamos iniciativas voltadas à Educação e Aprendizagem, ao Combate ao Trabalho Infantil, à Inovação Social e ao Voluntariado.

Conduzimos um Programa de Voluntariado direcionado aos colaboradores do Grupo Telefônica que estimula a prática solidária entre eles. O Programa é parte de uma iniciativa global do Grupo Telefônica e, desde 2005, realiza iniciativas, durante todo o ano, que já beneficiaram milhares de pessoas.

Acreditamos que a tecnologia pode se somar às formas tradicionais de voluntariado, ampliando as oportunidades de ação social. Conscientes desse potencial, desde 2012, estamos experimentando novas formas de praticar voluntariado e incorporamos ao Programa de Voluntariado iniciativas que utilizam tecnologias e que podem ser realizadas à distância.

Para isso, desenvolvemos uma plataforma que permite que os colaboradores tenham acesso às demandas de entidades sociais cadastradas e possam contribuir com elas. Foram criadas tarefas – chamadas de “missões”, utilizando o conceito de “gamificação” –, que podem ser realizadas com o uso de tecnologias, como gravação de vídeo-aulas, divulgação de causas em redes sociais e até captação de recurso. A plataforma foi lançada em 2014 na primeira edição da Semana de Voluntariado Digital e mais de 1000 ações sociais foram realizadas.

Acreditamos que o voluntariado digital é uma nova forma de ação social que vem para se somar às iniciativas tradicionais, potencializando os seus impactos. A tecnologia é uma importante aliada para viabilizar a prática social a qualquer hora, e de qualquer lugar, beneficiando pessoas e instituições, e também pode ser um importante canal para mobilizar pessoas, aumentando o engajamento social.

Nesta trajetória, observamos que ainda são poucos os estudos sobre o tema, e então surgiu a iniciativa de realizarmos esta publicação. Em 2013, convidamos a especialista em voluntariado, Monica Galiano, para realizar o projeto conosco, que também contou com um levantamento sobre novos comportamentos da sociedade conectada, as práticas voluntárias à distância e o impacto social do uso de tecnologias.

Este estudo pretende contribuir com a discussão e criação de conceitos ligados à conectividade e seu impacto sobre a sociedade contemporânea, especialmente no agir solidário.

Esperamos que este livro possa estimular as discussões sobre práticas voluntárias, inspirando iniciativas atuais e futuras.

Boa leitura,



Gabriella Bighetti
Diretora Presidente da Fundação Telefônica Vivo

Sociedade conectada: a vida em rede

Neste mundo em silêncio, toda conversa é digitada. Para entrar nele, a gente abandona o corpo e o local e torna-se algo feito somente de palavras. Você pode ver o que seus vizinhos estão dizendo (ou disseram recentemente), mas não como eles são nem os seus arredores físicos. Existem reuniões continuamente e se discute tudo de forma intensa: desde posições sexuais até horários de depreciação da Bolsa. Seja através de uma única linha telefônica ou de milhões, todos estão conectados uns aos outros. Coletivamente, formam o que os seus habitantes chamam de **A REDE**. Ela se estende por aquela imensa região dos estados de elétrons, micro-ondas, campos magnéticos, pulsos de luz e de pensamento que o escritor de ficção científica William Gibson chamou de ciberespaço.

John Perry Barlow, em "Crime e Confusão", 8 de junho de 1990.

Que Era é esta?

Na história da humanidade, foram necessários milhares de anos após a Revolução Agrícola para se chegar à Revolução Industrial, que durou alguns séculos. A Revolução da Informação, impulsionada pela tecnologia móvel, provavelmente reformulará o nosso mundo em apenas algumas décadas. Nas palavras de Michael Saylor, no livro *A Onda da Mobilidade*, "...apesar da turbulência que se avizinha, nós vivemos em um dos mais grandiosos momentos da história. Os *softwares* vão inundar o planeta preenchendo todos os nichos e aparecerão oportunidades interessantes por toda parte".

Neste momento, no entanto, não estamos apenas em uma época de mudanças, mas em uma mudança de época, entrando na Era Conceitual. Em seu livro "Uma mente totalmente nova", Daniel Pink descreve o começo desta nova era na economia global, que exige habilidades e talentos que, historicamente, têm sido deixados

de lado no local de trabalho: a criatividade, a empatia, a intuição e a capacidade de vincular objetos e eventos aparentemente não relacionados, construindo algo novo e diferente.

Nicholas Negroponte, do MIT (Massachusetts Institute of Technology), o coloca desta forma: "Muitos impasses de engenharia foram resolvidos por pessoas que não são engenheiros. Isso é porque a perspectiva é mais importante que o QI. A capacidade de fazer grandes saltos de pensamento é um denominador comum entre os criadores de ideias revolucionárias, mentes multidisciplinares, e um amplo espectro de experiências".

"Multi", por sinal, parece ser o prefixo mais importante do nosso tempo. Todo mundo é multitarefas; nossas comunidades são multiculturais; a indústria do entretenimento produz multimídia, e os cidadãos voluntários são multicausas, só para citar alguns exemplos. Os heróis desta era são os criadores; eles são artistas, contadores de histórias, *designers*. E, para ser bem-sucedidos, os empresários precisam mudar seu foco do analítico para o abstrato, reorientar o olhar: da lente macro centrada no detalhe, abrindo para a grande angular do panorama.

Para sobreviver na Era Conceitual, precisamos ser inventores e produtores de metáforas, pensar "fora da caixa" (uma metáfora em si mesma). A imaginação metafórica é essencial para fazer conexões e comunicar experiências que outros não compartilharam. Mas, como a informação torna-se mais livre e instantaneamente disponível pela Internet, os fatos em si ficam menos valiosos. E, em vez disso, o

contexto em que se inserem e a difusão com forte impacto emocional tornam-se o elemento crítico: o contexto enriquecido pela emoção é a chave.

Podemos dizer também que já estamos na Era da Inteligência Conectada; não mais na Era da Informação, mas na Era da Interação. Assim como somos "multidão", vivemos num mundo aberto e baseado nestes qua-

tro princípios: Colaboração, Transparência, Compartilhamento, *Empowerment*, segundo descreve Dan Tapscott.

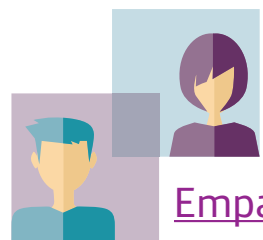
A tripla transformação provocada pela internet, os dispositivos móveis e as redes sociais favorecem a emergência de uma nova individualidade conectada e um novo olhar sobre os espaços e os meios em que se davam as relações sociais.

Considerando a hiperconectividade

"Na era da convergência mediática, da interação total e da conexão onipresente, estamos cada vez mais conectados uns aos outros e com o mundo, num ambiente de crescente visibilidade e interesse do público pela vida privada" encontramos em um post de Juliano Paz Dornelles no blog da Escola de Redes (www.escoladeredes.net). "A exposição das intimidades cresce no ciberespaço. Ao mesmo tempo em que a produção colaborativa nos coloca cada vez mais próximos da construção da inteligência artificial. ...A inteligência coletiva vem sendo construída a cada postagem. Seja nos grandes portais, nos sites pessoais ou nas mídias sociais"... "as tribos interconectadas comungam através da rede. Enquanto rede, agem como uma alma única onde o 'sou' deu lugar ao 'somos'... Impossível fugir desta comunhão tecnológica da conexão onipresente e da interatividade mediada total. A cada dia somos mais 'nós conosco'. Cada vez mais conectados e interativos."

Isto me traz lembranças de uma história verdadeira: a mãe de um amigo, que mora na zona rural da República Dominicana e que nunca saiu do povoado onde nasceu, foi até a porta da sua casa num dia de forte chuva que não deixava ver a poucos metros, e exclamou: "Isto é mundial!". Para nossos avôs, que falavam com seus vizinhos quando sentavam à porta de suas casas nas tardes quentes de verão, o mundo era concreto, real, aquilo que podiam ver em torno de si. A possibilidade de influenciar a realidade em maior escala era escassa e quase impossível. Hoje, hiperconectado, o poder transformador do cidadão comum cresce a cada instante.

E todas estas novas formas de comunicação são extensões de nós mesmos. Voltando a Marshall McLuhan: "Tudo é uma **extensão do nosso desejo por conexão**. Não podíamos ver muito longe, inventamos o telescópio. Quisemos comunicarnos a distância, inventamos o telefone.



Empatia é a habilidade de se imaginar na situação do outro e intuir o que ele está sentindo. Inclui a linguagem não verbal, movimentos de corpo e expressões faciais etc. Não é o mesmo que simpatia, que é ter sentimentos pelo outro; enquanto empatia é sentir com o outro; a única aptidão que o computador não consegue reproduzir.

Depois, quisemos nos conectar com todos e compartilhar nossas ideias, e inventamos a internet. Criamos este **cérebro global que é bem parecido à extensão do nosso próprio cérebro**. E porque é uma extensão de nós, é bom e é ruim – porque nós somos bons e ruins ao mesmo tempo. **Somos focados e distraídos**. Então creio que o problema principal não é a tecnologia. **Nós precisamos saber a hora de desligar**. É justamente esta hora de desligar que muitos recomendam, para mantermos a nossa saúde mental, sob pena de sucumbir sufocados pela tirania da informação: a **infoxicación**, termo criado por Alfons Cornella, que acontece quando a informação que recebemos – esse bombardeio gerado minuto a minuto – excede nossa capacidade de processá-la. Esse excesso de informação se traduz em uma crescente dificuldade para discernir o importante do supérfluo e para selecionar fontes confiáveis de informação.

Você sabia que em um só dia são produzidos mais conteúdos do que o total de conteúdos que existia até 2003? E que na Espanha se enviam 563 milhões de e-mails por dia?! Não é nenhuma surpresa então que diversas pesquisas mostrem que os executivos que usam constantemente seus aparelhos inteligentes são mais estressados e menos produtivos, e também menos capazes de se aprofundar, de analisar, de se concentrar e de prestar atenção, ou seja, os juízos de valor tornando-se cada vez mais superficiais.

“Os buscadores estão nos deixando mais burros?”



Quando Nicholas Carr nos provocou com essa questão no célebre artigo de capa da revista Atlantic Monthly, ele cutucou a nossa ansiedade sobre a forma com que a internet está mudando as pessoas. Como gostamos da superabundância da Rede, estaríamos sacrificando a nossa capacidade de ler e de pensar profundamente. No seu livro “A Geração Superficial, o que a internet está fazendo com os nossos cérebros”, ele descreve de que maneira o pensamento humano foi moldado ao longo dos séculos por “ferramentas da mente” – desde o alfabeto até os mapas, desde a imprensa

até o relógio e o computador – e apresenta descobertas recentes da neurociência: a evidência histórica e científica revela a mudança dos nossos cérebros em resposta às nossas experiências.

As tecnologias que usamos para encontrar, armazenar e compartilhar informações podem literalmente redirecionar nossos caminhos neurais. Com base nas ideias de pensadores, desde Platão a McLuhan, Carr apresenta um argumento convincente: todas as tecnologias de informação carregam uma ética intelectual – um conjunto

de pressupostos sobre a natureza do conhecimento e inteligência. Ele explica como o livro impresso serviu para concentrar a nossa atenção, promovendo o pensamento profundo e criativo. Em contraste, a internet favorece a rápida amostragem distraída de pequenos pedaços de informações de muitas fontes.

Porque, para conhecer de verdade, precisamos obter uma representação de um objeto; pode ser um ato trivial e derivado de uma observação simples, ou pode exigir um esforço maior se o objeto não é evidente. De todo modo, o conhecimento é um produto, é o resultado de processar internamente as informações que obtemos dos

sentidos, misturá-las com conhecimentos prévios, e desenvolver estruturas que nos permitem entender, interpretar e ser conscientes de tudo ao redor e de nós mesmos. Ou seja, o conhecimento reside em nossos cérebros e é fruto de processos mentais humanos. “O que nos chega do exterior é simplesmente informação. Quando detrás dela existe um trabalho de elaboração humana, é chamada de saber”, nos diz Antonio Brey no seu ensaio **La sociedad de la Ignorância**, uma lúcida reflexão sobre a relação do indivíduo com o conhecimento no mundo hiperconectado, completando... “corremos o risco de nos transformarmos no *homo videns*, um ser que olha mas que não pensa, que vê mas que não entende”.

Conectivismo e conectividade

Para compreender melhor os alcances da conectividade, revisitamos também algumas ideias do Conectivismo, de maneira a tentar entender se a tecnologia permite, amplia e/ou modifica esses processos característicos: conscientização e receptividade, estabelecimento de conexão, contribuição e envolvimento, reconhecimento de padrões, formação de sentido; como era de se esperar, a conectividade pela internet amplia e intensifica essas possibilidades.

“O Conectivismo compartilha com algumas outras teorias a proposição principal de que o conhecimento não é adquirido como se fosse uma coisa. Por isso as pessoas veem uma relação entre conectivismo e construtivismo ou aprendizagem ativa (para citar alguns)”, diz Stephen Downes, pesquisador do Conselho Nacional de Pesquisa do Canadá. E continua: “Estas outras teorias consideram que o conhecimento

e a aprendizagem são baseados na linguagem e na lógica. O conectivismo, pelo contrário, trata do conjunto de conexões formadas por ações e experiência. Não se baseia essencialmente em estruturas linguísticas, e as propriedades e limitações não são as mesmas. No conectivismo, uma frase como ‘construção de significado’ não faz sentido; as conexões formam-se naturalmente, por meio de um processo de associação, e não são “construídas” por algum tipo de ação intencional.”

Conectivismo_

Teoria que afirma que o conhecimento é distribuído através de uma rede de ligações e, portanto, que a aprendizagem consiste na capacidade de construir e atravessar aquelas redes.

George Siemens apresenta uma tabela útil para comparar o Conectivismo com algumas outras teorias; a partir dela constatamos que, de acordo com o Conectivismo:

- A aprendizagem ocorre como um processo de distribuição de uma rede, com base no reconhecimento e interpretação de padrões.
- O processo de aprendizagem é influenciado pela diversidade da rede e pela intensidade dos laços.
- A transferência ocorre através de um processo de conexão.
- É melhor para as realidades complexas, permitindo aprender em domínios que mudam rapidamente.

Estas novas realidades sobre nossa apreensão do mundo, nossas novas formas de entender o que não sabíamos e a velocidade única com que podemos fazê-lo estão mudando radicalmente o nosso “estar no mundo.”

Afinal, seria tudo uma questão de imagem?

Uma parte cada vez mais importante da nossa identidade reside no mundo virtual: criamos perfis específicos nos diversos *sites*, publicamos nossas fotos, divulgamos acontecimentos de nossa experiência individual e vamos tecendo uma trama com sentimentos e laços afetivos tão reais como os que experimentamos na “vida real”. Queremos que todos pensem que somos “legais”, que estamos na melhor época das nossas vidas. Ninguém quer compartilhar que, numa sexta-feira, fica só em casa, vendo TV e pedindo uma pizza. Atualizamos regularmente

nossas fotos, escolhemos imagens que provoquem sorrisos.

Como diz a escritora Hannah Slapper, no jornal inglês *The Guardian*: “...isto tem que parar...Como me transformarei na pessoa que quero ser se é tão fácil enganar todo mundo e fazê-los acreditar que já “cheguei lá”? Eu estou apaixonada por um sistema operacional, como no filme *Her*, de Spike Jonze, mas o objeto do meu afeto é a projeção da própria vida que desejo para mim”.

Ciberespaço e meios de comunicação

Afinal, o ciberespaço onde passamos muito tempo das nossas vidas é pensado como um meio ou como um espaço em si mesmo? Ele é um meio de difusão de ideias, mas não tem a lógica mercantilista dos meios de comunicação? É mais livre, mais democrático, porque parecem não existir interesses comerciais diretos? São perguntas para as quais ainda não temos resposta definitiva.

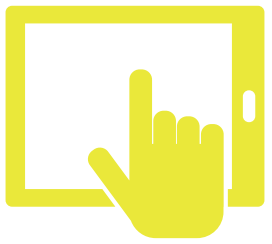
Alguns autores consideram que o ciberespaço é um lugar real, onde pessoas geram relações, vivem, negociam. “Sem dúvida, a vida conectada gera microespaços, necessita menos mediações do que antes da internet, permite uma comunicação privada que a grande mídia não consegue. Gera proximidade e os vínculos estabelecidos podem continuar no tempo. Isso é prerrogativa da tecnologia”, dizia-nos o argentino Oscar García, na entrevista concedida em Buenos Aires sob a sombra de uma velha árvore no seu quintal.

E continuou: “Ela também mudou a direção da produção de notícias: há seis, sete anos, ligávamos a TV para ver o estado do tempo para o dia seguinte. A TV era geradora da informação que consumíamos para atuar em consequência. Hoje a TV convida as pessoas a que enviem seus registros da realidade e façam a notícia; a pessoa filma, grava, fotografa, coloca na internet e o fato passa a existir e ser considerado pelos meios como verdadeiro. Hoje é o mesmo ver a notícia na TV, no Facebook, ler no Twitter. Porque se alguém postou algo interessante, outro o compartilhará em outra plataforma

e chegará até o público e os meios por diversos canais; e, embora os meios não queiram ou sejam manipulados para não difundir determinadas notícias, o que aparecer nas redes sociais não tem como ser contido ou sua difusão refreada”. Os meios de comunicação tradicionais não dominam mais o espaço público, que era único, e sobre o qual eles decidiam. Existe um mundo que a tecnologia permitiu, da realidade que emerge sem estar cortada, censurada, moldada. É mais democrático, o que significa que tem os mesmos riscos de qualquer democracia: qualquer pessoa pode instar os outros a fazerem qualquer coisa. Um clique apenas nos separa do juízo de valor.

No seu mais recente livro, *Writing in the Wall*, (“Escrevendo no Muro” ou “A escrita na Parede”), Tom Standage define as mídias sociais como “os recursos que conseguimos de outros indivíduos, compartilhados por meio de conexões sociais e que criam comunidade ou discussões distribuídas”.

Nesta definição, o autor inclui os dois tipos de redes sociais, as antigas e as novas. Ele situa o início das mídias sociais no Império Romano. “Os membros da elite daqueles tempos liam as transcrições dos discursos que aconteciam nas cidades, consultavam cópias das atas diurnas (a gazeta oficial que se entregava diariamente no fórum) e mantinham constante comunicação por carta.” No conceito de Standage de “mídia social” é imprescindível a existência de um suporte; por isso, não considera o tempo da Grécia clássica, porque “...os gregos eram mais céticos do que os romanos com a pa-



lavra escrita. Eles preferiam o discurso ao texto". O exemplo mais famoso é Fedro, de Platão. O filósofo, neste trabalho, é contrário à escrita e afirma que, se você confiar nas informações escritas, não vai se esforçar para aprendê-las corretamente porque sempre estarão disponíveis.

Esta ideia platônica é bem parecida com um argumento que circula atualmente: que os internautas preferem ser absolutamente dependentes dos buscadores *on-line* a

adquirir o conhecimento que vem com a análise da informação, o que, em caso de superabundância e sem checagem das fontes, traz também seus riscos.

A propósito, "A escrita na parede" é uma expressão idiomática do inglês que sugere um presságio da desgraça ou infortúnio; também pode significar que "o futuro é predeterminado". A expressão tem origem no Livro de Daniel (Antigo Testamento), capítulo 5.

Emoção, anonimato, memecracia

:)

"Na internet especula-se com o anonimato. Há uma certa "desresponsabilização" porque não há proximidade física. Tudo pode ser verdade, até a mentira", conta a jornalista Delia Rodriguez, editora do Huffington Post, que fez uma "investigação obsessiva" sobre os "memes, ideias que se copiam na rede e se espalham entre os indivíduos, sem qualquer tipo de limite no espaço ou no tempo. Para ela, isto implica que a nossa atenção "é mais 'memecrática' porque são os memes mais aptos, e não necessariamente os verdadeiros, aqueles que nos dirigem. É um sistema mais rápido, mais aleatório, mais emocionante, incontrolável". Embora vivamos num mundo ditado pelo tempo, para nossos aparelhos digitais o tempo é um conceito desconhecido. Isto faz com que nos preocupemos mais com a informação mais recente do que com a mais relevante.

< 3

: (

E hoje, os meios de comunicação "estão se transformando em meios de emoção",

de acordo com a autora do livro "Trending Topics". Ela diz que "não somos cidadãos informados, somos tientes da informação que nos excita, aquela que nos altera e com a qual nos automedicamos. Os jornalistas tampouco informamos, mas nos dedicamos a filtrar, amplificar ou refrear memes". Há quem diga, porém, que a comunicação, de certa forma, poderia estar voltando às suas origens, como conta Tom Standage, editor digital da revista *The Economist*, especialista em ciência, tecnologia e narrativas: "...os meios de comunicação são uma excentricidade na história da humanidade" ou os pensadores que, como o professor dinamarquês L.O. Sauerberg, falam do "parêntese Gutenberg". Muitos filósofos dizem que estamos voltando à cultura oral, explica Delia Rodriguez. "A internet acabou com a cultura do sistema editorial e trouxe novamente a oralidade, o remix, o coletivo... Nas redes sociais as pessoas estão falando com os seus amigos. São conversas por escrito".

A vida em rede

A tecnologia e sua socialização vêm criando tensões e divisões nas nossas estruturas culturais. Por um lado, temos centenas de milhões de conexões permanentes de alta velocidade e dispositivos móveis e, por outro, a convergência tecnológica tornando cada vez mais invisível para os usuários a complexidade que a sustenta. Isso trouxe uma outra forma de comunicação humana, a de **todos com todos**, em forma de rede complexa. É uma verdadeira revolução, comparável ao surgimento da fala, escrita ou da imprensa, e realmente transformou o mundo que nos rodeia. E nós a ele.

Podemos ficar o dia todo conectados com nossos amigos, com a universidade, com os nossos colegas de trabalho, com museus e teatros de todo o mundo, com milhares de lojas virtuais para comprar o que imaginarmos. O *home office* (escritório em casa) é uma realidade diária em muitos centros urbanos (e o computador nas férias também), porque a tecnologia de redes mudou completamente o conceito de tempo e espaço: rede hoje é relacionamento, um novo sistema, uma nova cultura, uma nova velocidade, uma nova forma de compartilhar e cocriar.

Estamos cada vez mais vivendo num modelo característico das novas redes abertas de colaboração, baseado nas interações que múltiplos agentes mantêm entre si quando compartilham seu talento e conhecimento de forma aberta e transparente em relações entre iguais, o que levou ao conceito de **redarquia**.

O termo foi definido pela primeira vez pelo espanhol José Cabrera, empreendedor e consultor em tecnologias sociais, tomando

como ponto de partida o modelo de organização das comunidades de desenvolvedores de *software* livre, capazes de organizar e criar produtos e serviços extraordinariamente complexos e sofisticados, sem uma estrutura hierárquica tradicional, em novos modelos de negócios.

Estes novos modelos podem estar baseados também em **publicidade de produtos livres**; em **produtos grátis e cobrança de serviços**, caso dos produtos de *software* livre; **Freemium**, serviços gratuitos e de bom nível e uma série de serviços especiais para os clientes mais exigentes; modelos de negócios de **valor agregado**; **compras em volume** etc. Todas essas modalidades, baseadas na colaboração e no compartilhamento, seriam impossíveis sem a tecnologia e a conectividade, como mostra a pesquisa *Juventude Conectada*, lançada em 2014 pela Fundação Telefônica Vivo: ali destaca-se que 47% dos jovens pesquisados acreditam que a internet possibilita a criação de novos serviços, produtos e/ou projetos que não seriam possíveis de outra maneira.



>> disponível para download em <http://fundacaotelefonica.org.br>

Voltando a Cabrera, ele caracteriza a re-darquia pela colaboração, autogestão, transparência, emergência, consistência, participação, interdependência, abertura, adaptabilidade, liberdade, aprendizagem. A essência das estruturas redárquicas são as relações de participação descentralizadas e os fluxos de atividade. Estão baseadas em estruturas sem hierarquia, surgem de baixo, fruto das conversas, da colaboração e da cocriação, com transparência e reconhecimento do que cada pessoa traz; a base é a confiança, o valor e a autenticidade de cada um dos membros da rede.

Na pesquisa citada anteriormente, Juventude Conectada, 49% dos jovens acreditam que a internet contribui fortemente para aproximar as pessoas. O simples fato de colaborar e compartilhar como iguais gera interações, propostas e soluções inovadoras e permite que a atividade migre naturalmente para os nós que realmente estão agregando valor.

Nesta rede de relações e conhecimentos, alguns membros do grupo são “cognitivamente centrais” no sentido de que o seu conhecimento é compartilhado com muitos outros membros do grupo, diz-nos Cass Sunstein, no seu livro “Infotopia – De que maneira muitas mentes produzem conhecimento”, enquanto outros membros do grupo são “cognitivamente periféricos”, porque a informação que detêm é exclusiva, somente eles sabem o que ninguém mais sabe. O conceito de **infotopia** é apresentado como o esforço *on-line* de muitas mentes unidas em um mundo no qual a opinião e a anedota competem cada vez mais em pé de igualdade com os fatos e as provas concretas.

Fazemos um parêntese para lembrar que todos esses esforços colaborativos têm sido realizados voluntariamente por milhares de pessoas unidas pelo mesmo desejo do bem comum: usar os avanços da tecnologia para criar novas soluções para antigos e novos problemas e colocá-las ao alcance de todos ou para criar e facilitar o acesso livre à soma de informações conhecidas (vide a própria Wikipedia, o bem sucedido esforço de colaboração para a construção de uma enciclopédia *on-line*). Talvez essas pessoas não tenham se reconhecido como “voluntários”, mas para nós são grandes exemplos daqueles que doam seu bem mais precioso, o seu tempo livre, para o avanço da sociedade. Estamos ainda em tempo de reconhecer e valorizar adequadamente esta multidão de voluntários.



Seguem alguns exemplos de como podem acontecer mudanças positivas e sustentáveis pelo uso da tecnologia e a inovação, trabalhando em redes.

O projeto InSTEDD (iLab América Latina: <http://www.ilabamericalatina.org/>) tem uma plataforma de produtos integrados e ferramentas de código livre e aberto que podem ser adaptados e integrados com outros já existentes, como GeoChat, Reporting Wheel, Riff, Nuntium, Resource Map, Pollit, Remindem (ver Glossário). Alguns usos possíveis:

O trabalhador social em uma área rural precisa fazer uma pergunta ou receber informações de colegas que também estão em áreas remotas. Envia uma única mensagem de texto para um número de telefone que encaminha automaticamente esta mensagem a todos do seu grupo de trabalho. Qualquer uma dessas pessoas pode então responder à mensagem, que também será encaminhada de volta para todos os outros.

O coordenador da equipe de construção de casas recebe um aviso meteorológico e repassa o alerta para todos os trabalhadores na área afetada, que o recebem imediatamente no celular.

Mark Horvath fundou Pessoas Invisíveis (<http://invisiblepeople.tv>) para compartilhar histórias inéditas e matérias polêmicas sobre a vida do ponto de vista dos sem-teto. **Pessoas Invisíveis** conecta as pessoas com o rosto dos sem-teto de uma forma direta e real, humaniza o assunto e obtém a empatia do espectador.

A rede Salva Vidas (www.RedSalvavidas.org) administra@tatisproject é um projeto de integração, tecnologia, conhecimento, família, concebido como um “Laboratório social de Inovação”, onde o conhecimento científico e tecnológico está ao serviço permanente da população com deficiência.

Voltando à nossa vida em rede, a conclusão óbvia é que nosso mundo está irremediavelmente conectado, um terço da humanidade vive em rede, e a aparição de um novo agente, o indivíduo interconectado, facilita o surgimento de novas possibilidades de interação social.

“Na rede, tudo é social: os nodos são pessoas, as conexões são relações sociais e os fluxos são os produtos sociais resultantes dessas relações. (...) Nesse âmbito é a ação social que tem a primazia”, afirma Cássio Martinho no livro “Vida em rede - Conexões, relacionamentos e caminhos para uma nova sociedade”.

Segundo Francisco Álvarez, professor da Universidade de León, surgem usuários e massas inteligentes com novos mecanis-

mos de seleção e geração de conhecimento de qualidade e com possibilidade efetiva de intervir em formas de ação coletiva muito diferentes dos modos de organização social tradicional.

Talvez hoje a problemática da “exclusão digital”, contra a qual tanto lutamos nos últimos anos, venha a ser a “exclusão da vida em rede”. Precisamos saber como cultivar nossas redes, precisamos entender suas particularidades e praticar bastante para viver com eficiência neste mundo em mudança.

As relações pessoais continuam fortes, mas são em rede. Ainda existem os vizinhos, claro, mas ficou mais fácil trocar ideias, obter um conselho ou apoio emocional a quilômetros de distância.

Como não podia deixar de ser, também surgiram as redes sociais que conquistaram aqueles que gostam de imagens. No Instagram, por exemplo, as pessoas compartilham fotografias e vídeos de até 15 segundos; entre seus milhões de usuários, MTV é a marca mais “seguida” (*followed*), enquanto no Pinterest se encontram as mais variadas oportunidades, porque este *site* permite as descobertas de informações sobre tudo o que a gente imaginar: moda, culinária, decoração, casamento, crianças, mecânica, literatura, *design*, de forma quase ilimitada, de acordo com as preferências dos seus 70 milhões de usuários que catalogam as fotografias por tema e buscam entre as coleções dos demais para aprender ou localizar indicações úteis sobre o assunto.

“Sharing” (compartilhar), “friending” (ser amigo), “liking” (gostar), “following” (seguir), “trending” (tendências) e “favoriting” (escolher como favorito) são práticas comuns *on-line* imbuídas de significados tecnológicos e econômicos específicos e já são parte indissolúvel do nosso vocabulário e do nosso agir atual. José van Dijck, em seu livro “The Culture of Connectivity”, argumenta que este processo de normalização faz parte de uma batalha política mais ampla sobre a informação e o controle ideológico em um mundo *on-line* onde tudo tende a se tornar social.

Sem dúvida, a tecnologia e sua difusão criam tensões e divisões nas nossas estruturas culturais.

Não existe mais a temida dicotomia: “pessoalmente” OU “on-line”;



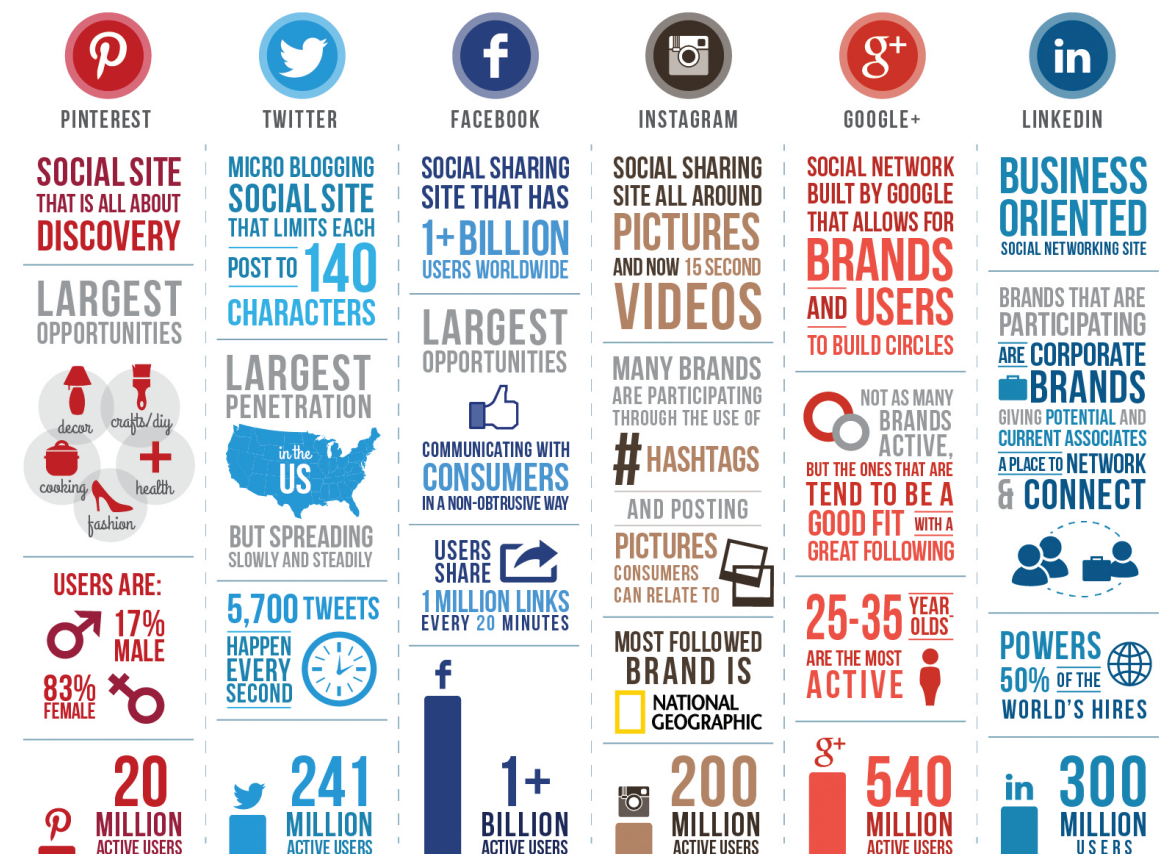
hoje é “pessoalmente” MAIS “a Internet” MAIS “a mobilidade”.

A informação em si chega mais compactada; embora as fontes sejam muitas e dispersas, as buscas são focadas porque mais específicas. As pessoas contam suas histórias e compartilham suas ideias e podem aprender facilmente com as experiências das suas redes pessoais.

E não falamos só do Facebook. Para nossa vida profissional usamos o LinkedIn, sendo a maioria dos usuários maiores de 35 anos, que se conectam com seus

pares, procuram empregos, endossam as habilidades dos seus conhecidos. O Google+ chegou um pouco depois, mas está crescendo rapidamente, e a tendência é que seus círculos sejam cada vez mais específicos.

E para quem quer ser sintético, existe o Twitter, um “microblogging” (posts limitados a 140 caracteres) muito disseminado especialmente nos Estados Unidos, mas que continua crescendo no mundo.



Statistics as of 4.25.2014. Designed by: Leverage - LeverageNewMedia.com

Estas mudanças afetaram o nosso comportamento e as nossas atitudes: mudaram a maneira como usamos nosso tempo e a que coisas prestamos atenção; somos interrompidos com maior

frequência; nosso sentido de eficácia pessoal cresce à medida que procuramos e obtemos suporte social, emocional e econômico ao usar as novas tecnologias; nosso senso de identidade se modifica.

Novos “letramentos” para indivíduos em rede

Os indivíduos que se sentem à vontade atuando em rede têm uma combinação de talento, energia, altruísmo, acuidade social e “esperteza” tecnológica que lhes permite construir diversas redes. Eles dominam um conjunto de novos “**letramentos**” ou “**alfabetizações**” para navegar pelo sistema.

- >> Eles têm **alfabetização gráfica**, reconhecendo que cada vez mais a vida é vivida através da comunicação e da mídia em telas. Sabem interpretar esse material e sabem como criar e participar de conversas digitais.
- >> Indivíduos em rede também tem a **alfabetização de navegação**, uma percepção da geografia da internet que lhes permite manobrar por meio de múltiplos canais e formatos de informação.
- >> Além disso, têm **alfabetização no contexto e nas conexões** que os ajudam a entretecer as informações e conversas que estão fluindo aceleradamente em suas vidas.
- >> **Alfabetização em foco** também, como a capacidade de minimizar as distrações da cacofonia digital e completar o trabalho que eles precisam fazer – seja para seus empregos ou seu enriquecimento pessoal –, mesmo quando são multitarefas.
- >> E, apesar de seu foco, eles também têm a **alfabetização multitarefa**: a capacidade de fazer várias coisas (quase que) ao mesmo tempo.

Para saber mais sobre Competências do Século XXI, baixe a publicação: Cadernos Aula Fundação Telefônica no site da Fundação Telefônica Vivo: <http://www.fundacaotelefonica.org.br>; consulte o caderno 3 “Multiletramentos”.

Um dos grandes desafios nesta época de superabundância de informação é também uma **alfabetização em ceticismo**. O veterano da internet Howard Rheingold diz que as pessoas precisam de novas ferramentas para “detecção de lixo”: os indivíduos conectados mais bem-sucedidos têm a capacidade de avaliar as entradas de amigos e fontes de mídia por sua exatidão, autoridade, relevância, objetividade e abrangência, descartando rapidamente o que não serve.

E, ligado a isso, emerge a ideia de que os indivíduos em rede devem ter uma **alfabetização ética**: como interagir com outras pessoas construindo confiança e valor para seus parceiros, sendo precisos e atentos com a informação que criam e passam adiante.

No livro citado anteriormente, Lee Rainie apresenta algumas Regras de Ouro para poder aproveitar o enorme potencial da nossa vida “enredada”. Aproveitemos a dica.

Invista nos seus relacionamentos atuais para que, quando você precisar de ajuda, eles estejam disponíveis.

Use as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) com entusiasmo e agilidade, conhecendo e utilizando várias tecnologias de internet e celular. Além de conquistar as habilidades para usá-las, você estará mais bem-preparado para encontrar informações, avaliá-las, reagir a elas.

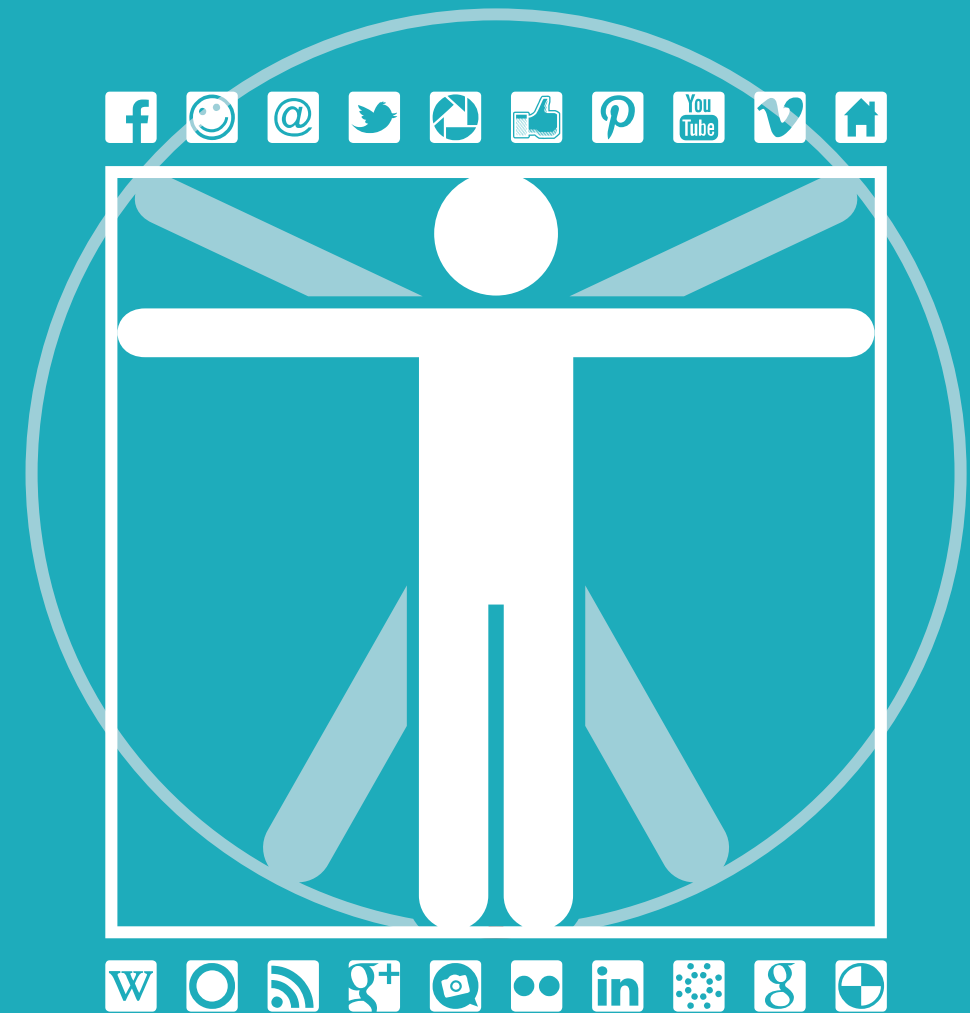
Amplie o público a que tem acesso, descubra mais pessoas que podem compartilhar seus interesses.

Não fique em um grupo único, desenvolva redes maiores e mais diversificadas.

Mantenha-se ativo e ágil: saiba como digitalizar os diferentes segmentos da sua rede social para que possa acessar as pessoas mais adequadas quando precisar de informações ou apoio.

Gerencie bem o tempo: seja estrategicamente “multitarefa”. É preciso gerenciar a atenção com mais cuidado do que nunca.

Tecnologia: os ciborgues somos nós_



“Tornou-se assustadoramente claro que a nossa tecnologia ultrapassou a nossa humanidade.”

Albert Einstein

Cultura versus Tecnologia?

Em qualquer mapa de rua de uma cidade vemos um diagrama de todas as rotas possíveis para atravessá-la ou explorá-la. Mas, se sobrepormos os fluxos de tráfego concretos, em tempo real, veremos uma cidade bem diferente: uma cidade de fluxos. E os fluxos mostram como a cidade é **realmente** usada, diferente de como ela **poderia** ser usada.

Mais uma metáfora útil para pensar sobre a internet e a tecnologia digital em geral. Em si, elas têm enormes possibilidades, talvez ilimitadas. Podemos chegar a conhecer tudo o que os sistemas de rede nos permitem realizar, mas o que realmente faremos em grande parte ainda é desconhecido.

Esta é a primeira vez em toda a história da humanidade que estamos conectados desta forma, disse a antropóloga Amber Case em um TED de 2010. “E não é que as máquinas estão nos substituindo. Elas estão nos ajudando a ser mais humanos, a nos conectar com os outros. A mais bem-sucedida das tecnologias nos ajuda a viver nossas vidas.”



O autor do livro “Technópolis, a Derrota da Cultura pela Tecnologia”, Neil Postman, classifica as culturas em três tipos: as culturas de uso de ferramentas, as tecnocracias e o tecnopólio e acredita que se faz necessário criar uma outra taxonomia com o objetivo de esclarecer a situação atual e indicar os perigos que estão à nossa frente.

“No momento, cada um desses três tipos pode ser encontrado em algum lugar no planeta, embora o primeiro esteja desaparecendo rapidamente. Sabemos que até o século XVII, todas as culturas foram dependentes das ferramentas, com grandes variações de uma cultura para outra. Alguns tinham apenas lanças e utensílios de cozinha. Alguns tinham moinhos de água, carvão e arados. Mas a principal característica era que suas ferramentas haviam sido inventadas para fazer duas coisas: resolver problemas específicos e urgentes da vida física, como no uso da energia hidráulica, os moinhos de vento, o arado sobre rodas, ou para servir o mundo simbólico da arte, da política, mitos, rituais e religiões, como na construção de castelos e catedrais. Em ambos os casos, as ferramentas não tinham a intenção de atacar a dignidade e a integridade da cultura na qual eles foram introduzidos.

Já na tecnocracia, as ferramentas – sempre um meio, nunca um fim em si mesmas – desempenham um papel central; tudo deve conduzir, em algum grau, para o desenvolvimento da cultura. Os mundos social e simbólico se tornam cada vez mais sujeitos às exigências deste desenvolvimento. Como

consequência, a tradição, os costumes sociais, mitos, política, rituais e religiões têm que lutar para persistir. E, assim, duas visões de mundo opostas – a tecnológica e a tradicional – coexistem em desconfortável tensão.

Com o advento do tecnopólio, uma dessas visões desaparece. Assim como no Admirável Mundo Novo, de Aldous Huxley, em que a visão tradicional não se torna ilegal, nem imoral, nem impopular. Torna-se invisível e, portanto, irrelevante. E redefina o que entendemos por religião, arte, família, política, história, verdade, privacidade, inteligência.

Outra maneira de definir tecnopólio é pelo que acontece quando a vida institucional

torna-se inadequada para lidar com muita informação, quando uma cultura, superada por informações geradas pela tecnologia, tenta empregar a tecnologia em si como um meio de obter direção e propósito.

Tecnopólio é um dos estados da cultura e é também um estado mental. Endeusa a tecnologia, o que significa que a cultura precisa da autorização da tecnologia, encontra sua satisfação na tecnologia e recebe ordens da tecnologia. Os que mais confortáveis se sentem nela são os que estão convencidos de que o progresso tecnológico é uma conquista sobre-humana e o instrumento com o qual resolveremos nossos mais profundos dilemas.”

Determinismo tecnológico ou a internet e as ferramentas de busca

Neste sentido, Ethan Zuckerman, em seu livro *Rewire*, apresenta um antídoto para a atual narrativa do determinismo tecnológico. Sua tese central é que, se em princípio a internet permite que todos nos transformemos em verdadeiros cosmopolitas, na realidade isso não acontece. Na prática, apesar de toda a conectividade à nossa disposição, somos provavelmente tão ignorantes como nos velhos tempos da grande mídia. Na verdade, Zuckerman argumenta que, em alguns aspectos, poderia ter sido até melhor naquela época, já que a grande mídia séria fazia uma “curadoria” do fluxo de notícias do dia.

Mas, em algum momento em meados dos anos 90, como a internet passou a fazer parte da nossa vida, mudamos da curadoria para a busca, ao mesmo tempo em que deixamos de “surfear” sem direção para fazer pesquisas intencionais. Como resultado, os guardiões da grande mídia tornaram-se gradualmente menos poderosos, o que, em alguns aspectos, foi positivo, diminuindo a tirania dos grandes conglomerados multimídia. Mas isso trouxe uma consequência imprevista, já que aumentou o poder das ferramentas que nos permitem a busca de informações e notícias – e, indiretamente, o poder das corporações que fornecem essas ferramentas.

O Espelho Preto ou o Desconforto Contemporâneo

Como nos tornamos tão entrelaçados com a máquina? Para alguns, era um brinquedo da nossa infância. Para outros, algo que conhecemos na faculdade, era algo tão emocionante! E se o nosso primeiro dispositivo foi o Altair, o Atari ou a EMAC, o Apple II ou o iPhone, se o software era de linha de comando, cartões perfurados, Linux ou Windows, foi algo que nos fez sentir mais poderosos – ultrapassar nossos limites, ter uma nova maneira de nos comunicarmos, viver a vida de uma maneira diferente e nova.

Mas, para os que já nascem usando estes dispositivos e sistemas, a relação não é de criação, de conquista de um novo território e pulos incríveis de excitação. É simples consumo, algo que não mais se discute. Algo brilhante e bonito.

Charlie Brooker, autor da série da TV inglesa *Black Mirror*, explica: “Se a tecnologia é uma droga e se sente como uma droga, então, quais são os efeitos colaterais? Esta área, entre o prazer e a dor, é onde minha nova série se encaixa. O ‘espelho preto’ do título é o que você vai encontrar em cada parede, em cada mesa, na palma de cada mão. É a tela fria e brilhante de uma tele-

visão, de um monitor, de um *smartphone*”.

Sem dúvida, nunca mais seremos os mesmos desde que a tecnologia e a máquina cruzaram o caminho da nossa civilização. O virtual deixou de ser mero instrumento a serviço do homem para moldá-lo como um pós-humano, diz a filósofa brasileira Marcia Tiburi. Preocupa-se pela construção de um novo homem e da sua relação definitivamente mediada pelo que ela chama de prótese artificial, que substitui cada vez mais nosso arcabouço e a capacidade natural de trabalhar com o próprio corpo, pensar e produzir conhecimento. Ela alerta: devemos preservar as palavras, a narrativa, o diálogo e, assim, a ética, no seu real sentido.

Muitos consideram que a cibercultura é um progresso ou uma evolução da cultura, que leva o homem a ampliar seus conteúdos acadêmicos, sociológicos, antropológicos e sociais. Tem vantagens e desvantagens, relativas tanto à liberdade absoluta e ao anonimato, quanto à disponibilidade fora de controle dos dados pessoais e a apropriação desses dados para fins múltiplos; é preciso se ter claros os direitos e obrigações do cidadão cibernético.

InfoMutaçãõ

Durante os últimos 100 anos, nas nações mais desenvolvidas, cada geração descobriu uma nova tecnologia da informação e comunicação na sua vida diária, uma que não se conhecia quando a velha geração havia nascido. Em 1910, chegou o telégrafo, a gravação de áudio e o cinema; em 1925 o telefone; em 1940 o rádio; em 1955 a televisão e, em 1970, os circuitos impressos e o fax.

E, de repente, começando nos anos 80 mas aumentando exponencialmente desde essa época, iniciou-se uma nova transição, o admirável mundo novo de informação digital e da conectividade: o computador pessoal, a internet, o celular e o *smartphone*.

Com o advento da era digital, a humanidade está hoje dividida em dois: aqueles que se informam e comunicam no mundo físico, e aqueles que vivem e utilizam um mundo virtual e digital, que é invisível e inatingível para o primeiro grupo. Vinte e cinco anos atrás o segundo grupo não existia.

As regras que regulam hoje as nossas identidades, nossos territórios e nossas economias foram todas escritas para o mundo físico pré-tecnologia da informação – o único conhecido pelos seres humanos até a era digital.

Esta **InfoMutaçãõ** (*InfoMutation*) está possibilitando novas formas de interação. Hoje em dia cada geração percebe a sua realidade – ao menos uma parte dela – de forma diferente das outras gerações porque, embora todos nos comuniquemos e nos informemos com as novas tecnologias, cada geração as entende e as usa de forma diferente. (Conceito citado no ensaio que inspira este trecho, do canadense René Barsalo (www.renebarsalo.com)).

Agora é o momento justo para compartilhar entre todas as gerações o que mais valorizamos de um ambiente não digital. Ao longo das próximas décadas, as diferenças baseadas nas mídias vão se fechar em si mesmas, e não haverá mais testemunhas do mundo pré-digital. Nesta fase inicial da InfoMutaçãõ, ainda podemos influenciar o nosso futuro código “digital” de conduta e ensinar nossos filhos a valorizarem o tempo para pensar e compartilhar ideias e emoções, e não apenas um clique.



Realidade virtual

Para ajudar na reflexão sobre a realidade mutante na qual vivemos, compartilhamos o seguinte conceito: “Com o aperfeiçoamento da realidade virtual poderemos simular todas as situações imagináveis, e isso vai exacerbar a nossa relação com os sentidos e a intuição. Teremos razões para nos fascinar e nos alienar. Podemos nos alienar muito mais facilmente do que antes. Se queremos fugir, encontraremos muitas realidades virtuais para fazê-lo, para viver sozinho. Nossa mente é a melhor tecnologia, infinitamente mais complexa do que o melhor computador, porque ela pensa, se relaciona, sente, percebe e pode nos surpreender”, diz o professor de Novas Tecnologias da USP, o espanhol naturalizado brasileiro José Moran. “É por isso que o grande reencantamento tem que ser para com nós mesmos, com a nossa mente e corpo, integrando nossos sentidos, emoções e razão, dando mais valor às atitudes sensoriais, emocionais e lógicas e desenvolvendo formas positivas de perceber, sentir e se comunicar, de forma mais livre, rica e profunda. Essa atitude reencantada pode tornar ainda mais poderosa a nossa vida pessoal e comunitária e gerar um uso libertador das maravilhas tecnológicas, e não um uso consumista, de fuga.”



Os Ciborgues somos nós

O termo ciborgue é utilizado para se referir a todo ser humano que se comunica com os outros por meio de uma *interface* eletrônica que gera uma camada de informação que por sua vez modifica a sua percepção do mundo e como ele é percebido pelos outros. Exemplos típicos são o astronauta ciborgue ou o piloto de jato de combate, cujas interfaces (capacete, roupa e, especialmente, os visores) são projetadas para ampliar a sua percepção do ambiente processando informação e apresentando os resultados sobrepostos diante de seus olhos.

No cotidiano, qualquer pessoa que se comunica em um ambiente de realidade virtual é um ciborgue, na medida em que a comunicação com outras pessoas é mediada por uma camada de informação produzida eletronicamente e percebida como se fosse o próprio ambiente real. Se, como humanos, somos nosso corpo, porque através dele sentimos e processamos (pensamos), como ciborgues somos também nosso corpo eletrônico: as máquinas que usamos para modificar nossa percepção (computador, console, óculos ou viseiras) e os avatares que projetamos de nós mesmos. A realidade virtual é uma realidade aumentada à qual temos acesso através de extensões eletrônicas de nossos corpos.

“Esse processo de nos tornarmos híbridos do nosso corpo biológico expandido para as plataformas digitais (ciberespaço) é chamado de **cibridismo** e é uma condição cada vez mais característica da vida humana. Se, por um lado, adquirimos um poder enorme por nos expandirmos para o digital, por outro lado nos tornamos cada vez mais dependentes da nossa parte digital. Quando não temos conexão digital para acessar nossas

extensões, passamos a funcionar de forma capenga, pois nosso corpo e nossas relações ficam prejudicados”, diz Martha Gabriel, escritora e palestrante brasileira nas áreas de marketing digital, inovação e educação. “Nesse sentido, para continuarmos a ter controle sobre nossa vida, precisamos ter controle também sobre nossas extensões digitais. Aparentemente, temos a ilusão de que temos esse controle o tempo todo, no entanto, qualquer mudança de protocolo, sistema ou sistema operacional (que não depende de nós e sim de terceiros) nos deixa sujeitos a não ter mais acesso aos nossos dados, conexões e extensões, ou até mesmo perdê-los.”

A tecnologia tornou-se tão onipresente em muitos países que se infiltrou em praticamente todo e cada um dos recantos – antes protegidos – da nossa vida física e social. Estamos na época em que o uso do Facebook é corriqueiro e os telefones celulares vivem nos bolsos e nas bolsas de todos.

Para dar conta dessas novas realidades, a antropologia – o estudo dos seres humanos tradicionalmente concentrado em descobrir o processo de evolução pelo qual o ser humano “vem a ser” (antropologia física), ou na compreensão das crenças, idiomas e comportamentos de grupos humanos do passado ou do presente (arqueologia, linguística, antropologia cultural) – continua ampliando seu campo de estudos. Existe desde 1993 uma especialidade na Antropologia chamada de Antropologia Ciborgue, que considera que a maior parte da vida humana moderna é um produto da interação entre objetos humanos e não-humanos. A forma como nos relacionamos com as máquinas e a tecnologia em muitos aspectos

tos define quem nós somos. Trata-se de uma estrutura conceitual para a compreensão dos efeitos dos objetos e da tecnologia nos seres humanos e na cultura.

Os antropólogos ciborgues analisam a forma como os seres humanos e objetos não humanos interagem uns com os outros, e como isso muda a cultura. Assim, por exemplo, nós temos pequenos objetos em nossos bolsos que choram, e temos que pegá-los e acalmá-los para voltarem a dormir, e temos que alimentá-los todas as noites, ligando-os na parede. Em nenhum outro momento da história tivemos estes dispositivos não humanos realmente estranhos aos quais atendemos como se fossem reais, ficando muito dependente deles. Estudar como as pessoas interagem umas com as outras por meio destes objetos tecnológicos, *versus* as interações analógicas, é outro aspecto da antropologia ciborgue.

Ela não é muito diferente da antropologia tradicional, a não ser que os antropólogos ciborgues olham para todas as classes sociais, para o primeiro mundo e o terceiro mundo, para dispositivos analógicos e digitais, para motivos científicos e artísticos. Para um antropólogo ciborgue, todos os campos são válidos: conhecimentos, ferramentas e espaços são todos sítios para examinar. O conhecimento é tratado como um ator social, modificando as relações e estratificando sistemas de conhecimento. As ferramentas são examinadas tanto quanto as pessoas o são, já que pessoas com diferentes ferramentas e acesso a diferentes sítios de conhecimento têm níveis de poder e oportunidades de acesso diferentes.

Os antropólogos ciborgues têm a capacidade de utilizar os métodos tradicionais e os novos, dar um passo atrás e olhar para essas mudanças em uma escala maior. O

ponto forte da antropologia ciborgue é sua habilidade para combinar a atenção às práticas científicas e métodos de trabalho com a análise crítica da **tecnofilia** (fascinação cultural com a alta tecnologia), do controle social e da apropriação hegemônica e popular da tecnologia.

Mas, para estudar os atores do mundo digital, não servem as ferramentas tradicionais. Um conjunto diferente de conhecimentos e capacidades é necessário para economizar tempo e obter os dados necessários para entender o que está acontecendo em diferentes grupos, por isso a parceria com um desenvolvedor de *software* é comum. A antropologia ciborgue usa a teoria e a metodologia da antropologia tradicional e as aplica à tecnologia, aos objetos não-humanos e aos sistemas culturais globais que envolvem informação e comunicação. O tempo e o espaço, as interfaces e a construção de valor são temas importantes, assim como a computação móvel e a conectividade.

Método bastante comum nas pesquisas, a etnografia virtual é usada para investigar “como as pessoas usam a internet, mas também as práticas que tornam os usos da internet significativos em contextos locais”. Segundo Christina Hine, a presença do etnógrafo no ambiente virtual se dá de forma previamente combinada com os envolvidos nesse espaço e suas interações cotidianas. O pesquisador utiliza suas interações para reduzir o estranhamento que sua presença pode ocasionar às pessoas. A etnografia virtual problematiza o uso dos espaços virtuais: o status da internet como forma de comunicação, como objeto dentro da vida das pessoas e como lugar de estabelecimento de comunidades, pelos usos, interpretados e reinterpretados, que dela se fazem.

Onde fica a internet?



Você sabia que a era da informação é alimentada por cabos de fibra óptica enterrados no fundo do mar, espalhando-se entre os continentes para conectar os cantos mais remotos do planeta?

Essas grandes artérias são responsáveis por praticamente todo o tráfego na web internacional. Em entrevista à CNN no começo de 2014, o diretor de pesquisas da empresa Telegeography, Alan Mauldin, observou que somos completamente dependentes desses cabos submarinos: mais de 99% das comunicações internacionais se processa por baixo da água, embora se acreditasse que os satélites realizavam grande parte desse trabalho. “Os satélites são usados para a transmissão, e são úteis para as comunidades rurais e lugares muito remotos, mas a sua capacidade é limitada”, diz Mauldin. “A principal vantagem do cabo é que é muito mais barato porque pode transportar uma enorme quantidade de dados.”

Tem perigo de apagão? Falhas acontecem, sendo que 75% delas são devidas a agressões externas, a maioria por atividades humanas como a pesca e âncoras de navio. Há também fatores geológicos como terremotos submarinos e deslizamentos de terra, mudança das placas tectônicas e tufões. Durante o tsunami de 2011 no Japão, cerca de metade dos seus cabos tiveram quedas, por exemplo, mas os operadores foram capazes de redirecionar a capacidade para outras rotas. O custo destas instalações depende muito mais do número de países e ligações em terra de que ele precisará do que o comprimento em si. O último colocado no Oceano Pacífico custou o equivalente a 300 milhões de dólares e um cabo que entrou em serviço em 2013, na Ásia, atingindo muitos locais, chegou aos 400 milhões.

Basicamente o planeta inteiro está coberto hoje, faltando algumas comunidades de pequenas ilhas remotas. Na Europa, EUA e Ásia as pessoas não têm que se preocupar com “o que vão fazer se a internet cair e não puder mandar meu e-mail”. Esse perigo não existe mais, porém, em Bangladesh e outros países daquela região, esse risco ainda é possível. Todos os países estão trabalhando para ter dispositivos que desviem imediatamente os dados para outros cabos se ocorrerem acidentes. Os próximos grandes cabos que serão instalados em 2014 são: um entre o México e os EUA, beneficiando todos os países da América Latina, e outro entre a Índia e a Malásia e, para 2016, está prevista uma rota que liga o Reino Unido ao Japão.

São da Telegeography os mapas – permanentemente atualizados, quase em tempo real – que mostram essas instalações submarinas. Veja mais em: <http://submarine-cable-map-2014.telegeography.com/>.

Parabéns para você!

O vigésimo quinto aniversário da web e as tendências da internet para os próximos dez anos

Um estudo chamado "Digital Life in 2025" (A vida Digital em 2025) foi lançado em março de 2014 para celebrar o 25º aniversário da criação da World Wide Web por Tim Berners-Lee. E, durante 2014, em associação com o projeto "Imaginando a Internet" (*Imagining the Internet*) foram apresentados relatórios sobre as novas tendências em tecnologia digital baseados em pesquisas de especialistas sobre o futuro

de temas como a privacidade, a segurança cibernética, a "internet das coisas" e a neutralidade da rede, entre outros.

Qual foi o veredito geral sobre os primeiros 25 anos de vida Internet? Segundo o relatório a conclusão geral é que ela trouxe vantagens para a sociedade e foram especialmente positivas para os usuários individuais.

E quais seriam os cenários para os próximos dez anos? As teses mais otimistas dizem que:

- Compartilhar informação pela internet estará tão naturalmente entrelaçado na vida cotidiana que se tornará invisível, fluindo como a eletricidade, muitas vezes através de máquinas intermediárias.

Joe Touch, diretor do Instituto de Ciências da Informação da Universidade do Sul da Califórnia, prevê que "a internet vai mudar: em vez de ser o lugar para procurar vídeos de gatinhos será uma parte indissolúvel de nossas vidas diárias. Nem vamos pensar em 'nos ligar *on-line*' ou 'procurar na internet'. Estaremos *on-line* o tempo todo, e simplesmente vamos olhar a tela".

- A disseminação da internet aumentará a conectividade global e promoverá relações mais planetárias e mais acesso ao conhecimento.
- A internet das coisas, a inteligência artificial e a *big data* (megadados) tornarão as pessoas mais conscientes do mundo em que vivem e do seu próprio comportamento.
- A realidade aumentada e os dispositivos portáteis serão implementados para monitorar e dar *feedback* rápido sobre a vida diária, especialmente ligada à saúde pessoal.

- A conscientização e ação política serão facilitadas e acontecerão mais manifestações pacíficas e também revoltas públicas.

- A propagação da "Ubernet" (megaInternet) vai diminuir o significado das fronteiras e novas "nações" de pessoas com interesses comuns podem surgir e existir para além da capacidade de controle dos atuais Estados-nação.

David Hughes, um pioneiro da internet que a partir de 1972 trabalhou nas telecomunicações digitais do/para o indivíduo disse: "Todos os sete bilhões de seres humanos neste planeta, mais cedo ou mais tarde, estarão 'ligados' uns com os outros via a Uber-(já não a Inter)net. Isso pode levar a um poder menor do Estado sobre a vida das pessoas. Quando cada pessoa no planeta puder alcançar e se comunicar em via de mão dupla com todas as outras pessoas no planeta, o poder dos Estados para controlar todos os seres humanos dentro de suas fronteiras geográficas pode começar a diminuir".

- A internet vai mudar para "as internets", com acesso, sistemas e princípios renegociados.

Ian Peter, pioneiro ativista digital e defensor dos direitos de internet, escreveu: "A internet irá fragmentar. A conectividade global continuará a existir, mas por uma série de diferentes canais controlados por protocolos distintos. O uso de canais separados para as diversas aplicações será necessário por problemas de segurança, pela política cibernética das nações e das corporações, e por nossas tentativas contínuas de encontrar sempre maneiras melhores de fazer as coisas".

Uma revolução na educação baseada na internet vai distribuir mais oportunidades. As teorias menos otimistas usam os termos "lacuna", "brecha digital", "os que têm e os que não têm", "ricos e pobres", "divisão", "exclusão", para descrever suas preocupações sobre o impacto da internet em 2025.

Na pesquisa Juventude Conectada, uma publicação idealizada pela Fundação Te-

lefônica Vivo e realizada em parceria com IBOPE Inteligência, Instituto Paulo Montenegro e Escola do Futuro USP, os jovens pesquisados foram divididos entre "Exploradores Avançados", 5%; "Exploradores intermediários", 33% e "Exploradores iniciantes", 62%. Estes últimos usam a internet apenas para acessar *e-mails*, conversar pelas redes sociais e fazer algumas pesquisas, mas o seu uso é mais focado

no entretenimento. Já os intermediários usam a internet também para buscar informações, assistir a filmes, pesquisar preços. E os avançados fazem um uso mais profundo, escrevem e acompanham *blogs*, jogam, leem revistas online, fazem cursos e acessam bancos.

60% por cento dos jovens entrevistados afirmam que é mais fácil realizar trabalhos escolares consultando a internet, enquanto 54% afirmam que a internet permite o preparo e a auto avaliação para provas e testes como ENEM, vestibulares e concursos públicos.

Voltando ao estudo anteriormente mencionado do Pew Center, alguns entrevistados disseram que o acesso à internet é uma necessidade básica e deveria ser considerado um direito humano. E citaram alguns cenários possíveis:

- As divisões perigosas entre ricos e pobres podem se expandir, resultando em ressentimento e possível violência. (Existem outros estudos que se contrapõem a essa afirmação, dizendo que a internet diminui essa distância, que ela é um espaço democrático onde todos têm vez e voz.)
- Os abusos e os abusadores vão 'evoluir em escala'. A natureza humana não está mudando: existe a preguiça, o assédio moral, a perseguição, a ignorância, a pornografia, os truques sujos, o crime, e aqueles que os praticam terão maior capacidade de fazer a vida difícil para os demais.
- Pressionados por essas mudanças, os governos e as corporações vão tentar afirmar o poder – e às vezes ter sucesso – invocando a segurança nacional e paradigmas culturais.
- As pessoas vão continuar – às vezes a contragosto – a fazer escolhas favorecendo a conveniência e ganhos imediatos sobre a sua privacidade.
- Os seres humanos e suas atuais organizações podem não responder de forma suficientemente rápida aos desafios apresentados por redes complexas.
- A maioria das pessoas ainda não estão percebendo as profundas mudanças que as redes de comunicações de hoje já estão trazendo; essas redes poderão ser ainda mais desagregadoras no futuro.

Até certo ponto, os especialistas concordam com a mudança de tecnologia que está por vir, mesmo quando discordam sobre suas ramificações. A maioria acredita que haverá:

- Um ambiente global, de imersão, invisível; um ambiente em rede construído pela proliferação contínua de sensores inteligentes, câmeras, software, bases de dados e centros de dados massivos em um tecido de informação de abrangência mundial conhecida como a internet das coisas.

- Melhorias nos insumos da "realidade aumentada" no mundo real, que serão percebidas pela utilização de tecnologias portáteis, "vestíveis" e implantáveis.
- Quebra de modelos de negócios estabelecidos no século 20 (principalmente impactando as finanças, entretenimento, os editores de todos os tipos e a educação). De acordo com a pesquisa Juventude Conectada, 47% dos jovens afirmam que a internet permite a criação de novos serviços, produtos ou projetos que não seriam possíveis de outra maneira.
- "Etiquetamento" (tagging) semântico, bancos de dados e mapeamento analítico inteligente dos reinos físicos e sociais.

Entramos na era do pós-normal?

Mas, afinal, para que servem as pessoas? É a pergunta que se faz Stowe Boyd, pesquisador-chefe de GigaOM Research, que prevê: "A web será o único aspecto fundamental da vida das pessoas em 2025. Os dispositivos companheiros de toda hora das pessoas em 2025 – o equivalente aos telefones e *tablets* de hoje – serão a primeira coisa que eles tocarão na parte da manhã e a última coisa que eles colocarão para dormir. De fato, algumas pessoas irão tão longe a ponto de ter elementos de seus dispositivos inseridos no corpo. As interações sociais do futuro próximo, mediadas pela inteligência artificial e canalizadas por meio de óculos será muito diferente do que estamos fazendo hoje.

A efemeridade do trabalho devido à inteligência artificial e aos robôs vai marcar as últimas fronteiras da era industrial. Nós já entramos no pós-normal, em que a economia da era industrial virou do avesso, em que a complexidade da globalização interconectada alçou a incerteza a um ponto

tal que está cada vez mais difícil encontrar caminhos de baixo risco por diante, ou até mesmo determinar se eles existem. Um novo conjunto de princípios é necessário para operar no mundo que a web construiu, e seria melhor entendê-los bem rápido. Minha aposta é que a cura é mais web ainda: um mundo mais conectado. Mas um mundo conectado de diferentes maneiras, para diferentes propósitos, e não como uma forma de sustentar os erros e injustiças do passado, mas sim como um meio para responder à pergunta-chave da nova era em que estamos: 'Para que servem as pessoas?'

É preciso aproveitar as oportunidades oferecidas pela tecnologia e utilizá-las a nosso favor. Não podemos nos esquecer que a tecnologia é um meio criado e permanentemente otimizado por nós humanos. Bons exemplos de transformação com o uso de tecnologias estão presentes continuamente em nossa vida. Neste estudo você encontrará alguns deles.

Mobilidade, uma questão contemporânea_



Mobilidade não é mais um item opcional.
Hoje já vem de fábrica, como os *airbags* nos carros.

Monica Galiano



A Onda da Mobilidade (*The Mobile Wave*), a chamada “quinta onda da computação”, está revolucionando o modo com que nos comunicamos, numa história que começa com os *mainframes*, passando pelos mini-computadores, os *desktops*, a internet, até chegar aos telefones inteligentes.

Se surfar na Onda da Internet afeta milhões de trabalhadores nos escritórios, com a Onda da Mobilidade encontramos já **bilhões** de pessoas utilizando telefones inteligentes com *softwares* fáceis de usar, e mais poderosos do que qualquer aplicação para *desktop*. Os softwares para aparelhos móveis hoje em dia são melhores e mais onipresentes do que os *softwares* para a *web* eram dez anos atrás.

Marc Augé, antropólogo e diretor de estudos da École des Hautes Études en Sciences Sociales, no seu livro “*Por uma antropologia da mobilidade*”, cita o paradoxo desse novo espaço-tempo, que consagra a perenidade do presente, como se a aceleração do

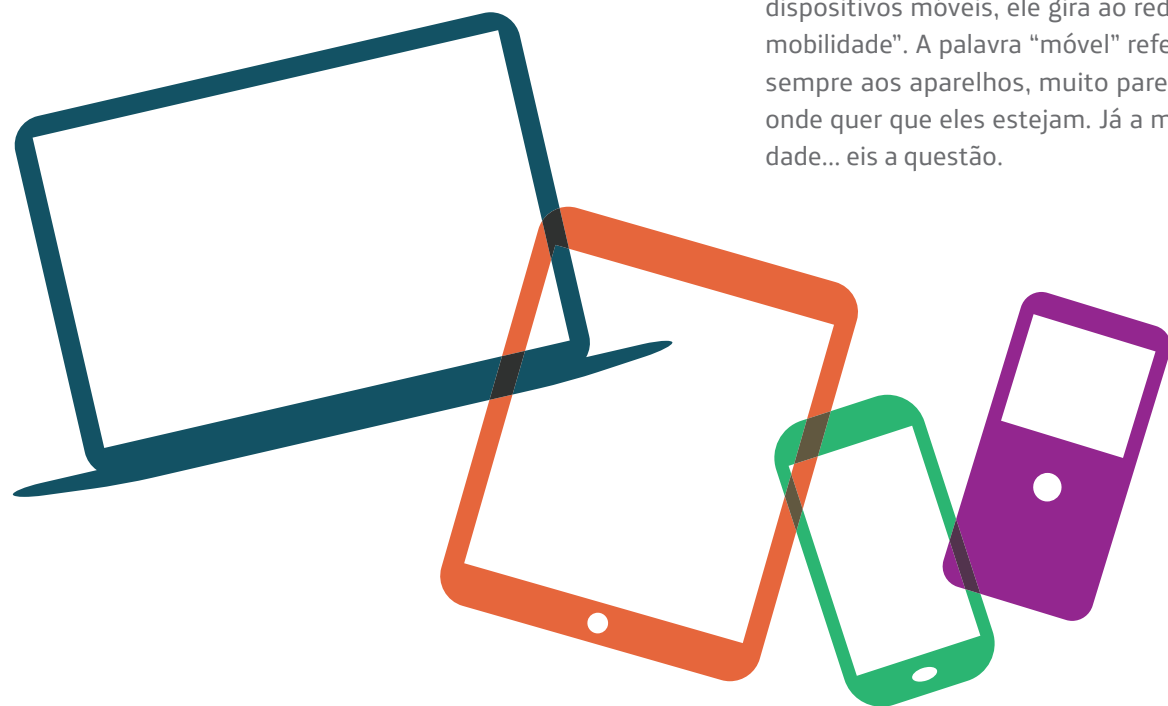
tempo nos impedisse de perceber o seu movimento.

Quais são os prováveis efeitos disto, quando o tempo parece sempre presente, e o espaço não é mais um território físico, mas um lugar virtual?

Aliás, a percepção de que vivemos num único mundo total, globalizado em uma enorme teia mundial, poderá nos dar a sensação de um planeta único, juntando as pessoas “no mesmo barco”, levando-as a atuarem pensando no bem comum? Ou a tecnologia transformou o velho globo terrestre num mundo achatado, horizontal, superficial, como se acreditava na Idade Média?

Na nossa “era social”, queremos toda a informação na ponta dos dedos, a conveniência das transações digitais e a conectividade social, tudo servido “para viagem”, numa enorme variedade de tamanhos de tela e de dispositivos.

Nas palavras de David Armano, porém, “...o futuro não gira mais em torno dos dispositivos móveis, ele gira ao redor da mobilidade”. A palavra “móvel” refere-se sempre aos aparelhos, muito parecidos onde quer que eles estejam. Já a mobilidade... eis a questão.



Mobilidade e cultura jovem: o olhar que vem do Japão

Em “*Smart Mobs - The Next Social Revolution*”, o livro que deu uma enorme visibilidade à cultura da mobilidade entre o público ocidental, Howard Rheingold começa descrevendo uma cena com pessoas de olhos grudados nos seus telefones celulares enviando textos, num cruzamento perto da estação de Shibuya, em Tóquio, supostamente o local da mais alta densidade de telefones móveis no mundo. (Casualmente, minha primeira e mais impactante sensação quando estive em Tóquio foi num vagão de metrô, na mesma estação, com todo o mundo de cabeça abaixada, escrevendo e lendo no celular).

O impacto da mobilidade sobre a cultura dos jovens japoneses foi assombroso. Inúmeras pesquisas vêm sendo realizadas no Japão desde os anos 90 sobre este tema. Uma das mais conhecidas acadêmicas nesta área, Misa Matsuda, nos diz que o *keitai* – palavra japonesa para o aparelho celular – foi se transformando a partir de uma ferramenta de trabalho para empresários até chegar a uma tecnologia de mídia para jovens; no começo, o *keitai* era até ‘*uncool*’ (não era ‘legal’, na gíria brasileira).

Matsuda discute o fenômeno do pânico moral que acompanhou a construção simbólica do *keitai* como um problema da juventude, e nos apresenta os seus principais atores: *kogyaru* (meninas do ensino médio) e *jibetarian* (jovens que se reúnem e sentam na rua), estudando os efeitos do celular nas relações interpessoais dos jovens, uma vez que ele se tornou o seu principal meio de contato. Com a chegada da internet aos

aparelhos móveis, acontece uma completa transformação da imagem do celular, provocando inclusive um “tecnonacionalismo” no Japão e o crescimento exponencial das pesquisas sobre mobilidade.

Uma versão do mencionado pânico moral surgiu como reação à difusão dessas tecnologias entre os jovens, baseada na percepção de que os jovens transgrediam normas sociais por meio do uso do celular. Em particular, o seu uso não obedecia a uma norma anterior de que telefonemas “devem ser feitos quando há questões específicas a tratar”. A partir dessa perspectiva, o uso do celular pelos jovens em “conversas triviais e inúteis” estava errado por utilizarem um serviço de voz caro para tal atividade fútil. Uma série de questões sociais mais amplas emergiu dessa reação inicial, particularmente em relação aos “problemas sociais”. Uma delas foi a preocupação com a tendência dos jovens de evitarem relacionamentos com os outros. Uma outra é o desconforto com os jovens que criam “relações com outros anônimos”. Na raiz de ambas as preocupações estaria a ansiedade de que as relações humanas tradicionais estivessem se perdendo como resultado das novas mídias.

Pânico moral é uma reação exagerada da sociedade frente a determinadas situações insistentemente divulgadas pela mídia sensacionalista. Definição de Stan Cohen em seu trabalho *Folk Devils and Moral Panics*, Londres, 1972

Pessoal, portátil, prosaico

Os três termos – pessoal, portátil e prosaico – apontam a um imaginário tecnológico incorporado nas especificidades sociais e culturais do uso do telefone celular no Japão. Em contraste com “o telefone celular” nos EUA (definido pela infraestrutura técnica), e “o móvel” do Reino Unido (definido pela libertação do local fixo), o termo japonês *keitai* (traduzido aproximadamente

como “algo que você carrega consigo”), faz referência a um conjunto de dimensões um pouco diferentes. O *keitai* não se refere tanto a uma nova capacidade técnica ou à liberdade de movimento, mas a um “enredamento” tecnosocial confortável e intimista, um dispositivo pessoal de auxílio à comunicação, uma presença constante, leve e mundana na vida cotidiana.

Como chegamos até aqui?

Em 2012, a CNN pediu ao público que documentasse tudo o que eles faziam com um *smartphone* em uma semana. A ideia era demonstrar que parte de nossas vidas é vivida por meio dos pequenos “espelhos pretos”. Um homem enviou 423 textos e 228

mensagens de Twitter naquela semana. Outro declarou estar “estarecido pela forma com que o meu telefone estava integrado na minha vida”. Os comentários recebidos levantaram questões sobre segurança, saúde e impacto social.

“Nossa sociedade móvel”, um projeto global de um mês de duração (7 de setembro a 7 de outubro de 2012) da CNN <http://edition.cnn.com/2012/10/05/tech/mobile/smartphone-addicts/>, uma iniciativa para explorar o novo mundo no qual a tecnologia móvel passou de detalhe a necessidade. Aparecendo em todas as plataformas da CNN, a cobertura analisou o impacto dos dispositivos móveis sobre temas como as relações pessoais, hábitos de trabalho, peculiaridades culturais, saúde, finanças e etiqueta.

Outros estudos etnográficos feitos no Japão revelam que a maior parte da comunicação de telefonia móvel é feita com um pequeno círculo de amigos íntimos e familiares, geralmente entre dois e cinco, raramente mais do que dez, embora as agendas pessoais contenham centenas de contatos. Este tipo de formação social é o que Ichiyo Habuchi chamou de “telecasulo” (*Tele-cocooing*) e sobre o qual se desenvolveu o conceito de “comunidade íntima em tempo integral”. Estes amigos próximos também são pessoas que se encontram todos os dias, mas poder se comunicar também por celular dá ao grupo a sensação de estar em contato psicológico 24 horas por dia.

Para os superusuários de telefones móveis, especialmente aqueles que usam sobretudo as mensagens de texto, seus amigos estão “sempre ligados”. Em outras palavras, o estar ligado é o padrão e o estar desconectado é o estranho.

E não se trata somente da quantidade de tempo passado ao telefone. É que esses dispositivos se transformaram em “cápsulas do tempo” – como aquelas que enterramos cheias de recordações do dia de hoje para serem abertas num futuro distante. Elas documentam nosso trabalho, nossas interações sociais, nossas compras, nossas viagens, nossas paixões e nossos prazeres e culpas.

Este estado de conectividade tecnológica, em que tudo está à mesma distância, em que todos os recursos, toda a socialização e o poder estão disponíveis ao toque de um botão, é chamado por alguns de “útero tecnosocial”. Michel de Certeau escreve que “é uma visita à experiência alegre e silenciosa da infância: ser um outro, e ir para o outro, em um outro lugar”. A reconexão do indivíduo com algo maior, a interação social real, “...é o mesmo estado do útero, o Jardim do Éden, a utopia”. Da mesma forma, o indivíduo tecnosocialmente conectado pode viver em um útero que lhe proporciona sustento social, porque este não se consegue mais de modo individual na esfera pública moderna.

“Os adolescentes contam que dormem com seu telefone celular, e mesmo quando ele não está junto do seu corpo, quando foi guardado no armário da escola, por exemplo, eles sabem quando seu telefone está vibrando”, escreve a professora do MIT Sherry Turkle. “A tecnologia tornou-se como um membro fantasma, é já uma parte deles. Esses jovens serão os primeiros a crescer com uma expectativa de conexão contínua...sempre ligados, e sempre com

eles”. Veja a seguir depoimentos dos alunos da professora Sherry.

Para os nativos digitais, os telefones inteligentes deixaram de ser apenas um utilitário para se transformar em uma peça de roupa, uma afirmação do estar na moda, uma extensão da personalidade.

“Se alguém pega meu celular, isso me deixa nervoso”, disse um jovem. “Não é uma questão de privacidade. Não há nada que queira esconder. Só acho que é um item muito pessoal.”

“Eu sinto que o meu *desktop* me amarra a um só lugar. Eles são antigos, em certo sentido como os dispositivos eletrônicos de nossos pais e avós”, disse uma estudante. “Eu não quero me sentir presa pelos limites de uma mesa e cadeira, e o mundo de hoje não é tão compatível com esse tipo de dispositivo, o mundo de hoje é demasiado fluido para isso.”

E quem são os nativos digitais?

Eles representam **5,2% dos 7 bilhões de indivíduos da população mundial** – ou seja, aproximadamente **363 milhões de pessoas**; são jovens e conectados, entre 15 e 24 anos, com cinco ou mais anos de experiência on-line. A Islândia é o país com a maior proporção, 13,9%, seguido por Nova Zelândia, Coreia, Malásia, Lituânia, EUA, sendo que, em números absolutos, a maior quantidade desses jovens encontra-se na China (75 milhões), nos EUA (45 milhões) e na Índia (23 milhões); o Brasil ocupa o quarto lugar, com 20 milhões.

Na pesquisa já mencionada Juventude Conectada, explica-se que o telefone celular confere reconhecimento e ajuda a projetar a individualidade, o estilo de vida e o senso de moda de seu dono, convertendo-se em texto cultural. O fenômeno da participação dos celulares na construção da identidade dos jovens compreende quatro fatores predominantes:

- O celular é um elemento que se integra à aparência visual.
- O celular promove e possibilita desenvolver uma personalidade autônoma e independente.
- O celular é um mediador do processo de construção do *self*.
- O celular é um símbolo para a construção de identidades coletivas.

Como era de se esperar, a maior concentração deles está nos países industrializados. A média global indica que **56% dos jovens de todo o mundo são nativos digitais**: 47% nos países em desenvolvimento e 86% nos países mais desenvolvidos¹.

Esses jovens utilizam a internet quase que em tempo integral: 65% deles se desconectam apenas uma hora por dia e 80% deles – nos países desenvolvidos – utilizam dois ou mais aparelhos enquanto assistem à TV. Chama-se também de “Geração Net” a estes jovens que cresceram em um ambiente constantemente exposto à tecnologia baseada no computador.

Os países mais desenvolvidos têm a maior proporção de nativos digitais entre os jovens, com a Coreia do Sul no primeiro lugar, com 99,6% de sua juventude conectada e com experiência no acesso à internet; o *ranking* coloca o Brasil na 50ª posição. Os países que encabeçam essa lista têm em comum um alto índice de desenvolvimento em tecnologia da informação e comunicação (IDI), o que significa que essas nações equilibram bem o nível de acesso à web, o uso da rede e as habilidades desenvolvidas *on-line*. Com IDI de 5, o Brasil está no 62º lugar.

A pesquisa Millennial, lançada pela Telefônica em 2014 revelou que 78% dos jovens de 18 à 30 anos possuem smartphones. Na Europa o número cresce para 84%.

Como as diferenças culturais afetam o uso dos dispositivos móveis

Os nomes dados ao aparelho em diversos países diferem bastante e às vezes são até engraçados: enquanto no Reino Unido é chamado de **mobile** (móvel), nos EUA de **telefone celular** e na América Latina é **celular**, no Japão é **keitai** (portátil), na China **shou-ji** (máquina de mão) e em Bangladesh **muthophone** (telefone na palma da sua mão); na Suécia ele é chamado **nalle** (ursinho), em Israel **pelephone** (telefone maravilha) e na Alemanha **handy** (sempre à mão).

- >> No Japão, usar um celular em público é mal visto. A cultura japonesa valoriza muito a harmonia social e a perturbação da ordem é fortemente sancionada. O telefone não deve ser um incômodo para os outros: mensagens de texto, *e-mail* no celular, jogos e leitura de romances são usos mais populares do que as chamadas de voz.
- >> Na Espanha e na Itália, ao contrário, os celulares são usados em todos os lugares e as pessoas discutem as suas vidas pessoais em público, respondem alegremente às chamadas nos restaurantes, durante reuniões de negócios, conferências e até mesmo durante os espetáculos.

- >> No entanto, na Europa são os finlandeses os que mais falam em seus celulares, com uma média de 257 minutos por mês, seguidos pelos austríacos com 240. Os moradores da Ilha de Malta são os que gastam menos tempo falando - uma média de 46 minutos por mês, de acordo com o Observatório Europeu do GSMA Mobile 2011.

- >> Em algumas partes da Índia e da África, há também uma cultura de chamadas em frações de segundo, conhecidos como “pisar” (*flashing*) ou “apitar” (*beeping*). O *beeping* é simples: a pessoa liga para um número de telefone móvel e em seguida desliga antes que o dono do celular possa atender a chamada. O dono do celular pode telefonar de volta, pagando a chamada.

- >> Na Índia, cuja sociedade é mais comunitária do que o Ocidente, dá-se muita importância ao ficar constantemente em contato: eles conversam uma média de 346 minutos por mês, e na África as pessoas falam nos seus telefones em todo lugar menos na mesquita ou na igreja.

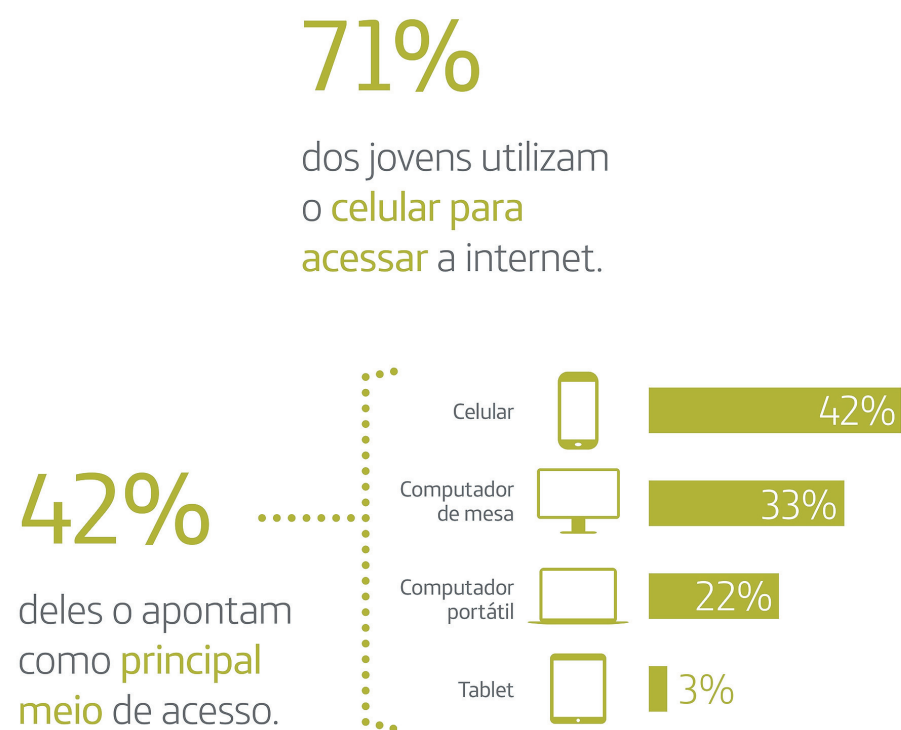


¹ Fonte: Measuring the Information Society, 2013, da ITU – *International Telecommunication Union* –, agência especializada das Nações Unidas para tecnologias da informação e comunicação

Alguns números sobre o uso dos telefones celulares

Na Inglaterra, 67% das pessoas têm um celular com acesso à internet; na Coreia são 63%, enquanto no Brasil a porcentagem é de 57%, superando os 49% dos EUA. Mas será que as pessoas usam as redes sociais de forma proporcional? Na verdade, os brasileiros são os que estão mais conectados a todo tipo de rede social, com 55% desse grupo usando Facebook (75%), Skype (47%) e WhatsApp (39%); apenas 46% dos ingleses, 41% dos coreanos e 34% nos EUA utilizam os

aparelhos para se conectar todos os dias. Os russos, por outro lado, não usam Facebook quase nunca, preferindo seus sistemas locais Mail.ru e VK, mas se parecem com os brasileiros: em ambos os países, 42% vão para a cama com seus telefones, quase duas vezes o número dos ingleses (21%) e quase três o de norte-americanos (somente 15%). Estes são os dados de uma pesquisa feita por tyntec.com e YouGov, em julho de 2013. Para mais informações, visite www.tyntec.com.



Fonte: Pesquisa Juventude Conectada. Disponível em <http://fundacaotelefonica.org.br>

E parece que a tendência é a migração irreversível do *notebook* ou *desktop* para o aparelho móvel. Citamos mais alguns números como exemplos: as visualizações no LinkedIn a partir de um celular aumentaram 250% em 2013; 40% dos vídeos de YouTube nos EUA são gerados nos telefones; os *tablets* superaram as vendas de computadores pessoais em 2015; os usuários de Twitter nos dispositivos móveis são 79% mais propensos a checar posts várias vezes ao dia; o uso de Pinterest a partir de um aparelho móvel cresceu 60% em 2013; 59% das buscas de Yelp vêm de telefones móveis. Também há evidências de que os usuários de celulares compartilham seus gostos e escolhas com mais frequência do que os de desktops, assim como os usuários do Pinterest: acessam três vezes mais a partir de um celular; no Twitter são 66% mais inclinados a "retweetar" do telefone, e no Facebook os posts de *fan pages* a partir do celular são 39% mais chamativos.²

Segundo a pesquisa "Gerações Interativas Brasil – Crianças e Adolescentes Diante das Telas", lançada em 2012, idealizada pela Fundação Telefônica Vivo e realizada em parceria com IBOPE Inteligência, Universidade de Navarra e Escola do Futuro USP, o celular é a tela de convergência das mídias contemporâneas. "Para os jovens brasileiros, o celular representa muito mais do que um aparelho destinado apenas a falar e ouvir pessoas. Para as crianças de 6 a 9 anos, por exemplo, esses equipamentos são preferencialmente utilizados para jogar (66,9%). Outras opções de atividades também relevantes foram mandar mensagens (23,4%) e navegar na internet (11,1%)." "Contrariamente ao observado no caso das crianças, para os adolescentes brasileiros falar ao celular é a mais importante das possibilidades (89,5% das respostas). Porém, em contrapartida, para esses jovens as opções são consideravelmente ampliadas em relação às das crianças."

E para que servem os telefones celulares?

O poder de disseminação da informação pelos celulares é enorme. Vejamos um exemplo que ilustra bem o fato: em 2011, dois homens atearam fogo às suas vestes como forma de protesto. Mas somente a um deles foi creditado o começo de uma revolução. A única diferença entre os dois foi que muitos telefones celulares gravaram Mohamed Bouazizi, um vendedor de frutas tunisiano, enquanto ele se imolava em desespero pela sua situação financeira.

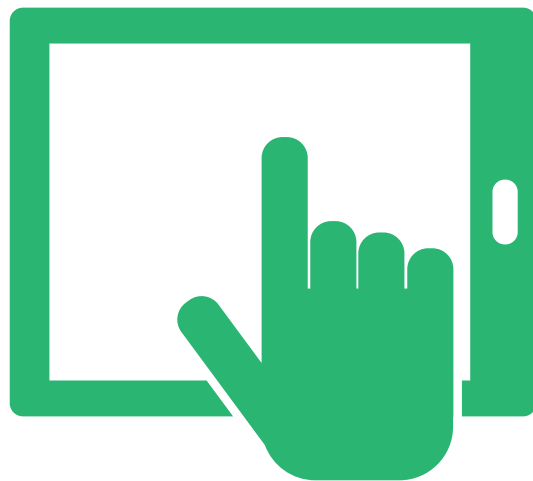
Esses vídeos foram o estopim das manifestações da Primavera Árabe. Abdesslem Trimech, o outro homem, ficou de certa forma invisível.

O exemplo, citado no livro de Michael Saylor "The Mobile Wave", apresenta apenas um dos muitos superpoderes que os telefones móveis esbanjam sobre a humanidade. Além de nos permitirem gravar eventos em vídeo e enviar a notícia em segundos,

² Fontes consultadas: techcrunch.com, unifiedsocial.com, fastcompany.com, mashable.com, bloomberg.com, facebook.com, engadget.com, sharethis.com, paidcontent.org, emarketer.com, socialfresh.com

potencialmente alterando o curso da política global, estes “apêndices” *high-tech* estão se transformando cada vez mais em ferramentas para lutar contra a corrupção, comprar coisas, melhorar nossa memória, promover políticos em campanha, melhorar a educação, proporcionar mais acesso aos cuidados com a saúde para pessoas em todo o mundo e ser solidários com os que precisam de ajuda.

Os telefones móveis estão chacoalhando nossa vida social também. Cartas e telefonemas são coisas do passado. Hoje a moeda corrente da conversa moderna é a mensagem de texto. E procurar na internet pelo celular é a melhor forma de solucionar dúvidas triviais. As aplicações para encontrar o par romântico buscam candidatos que morem perto e os mapas em 3G nos asseguram de que nós, super-humanos, jamais erraremos o caminho.



Ao contrário da origem da internet, que emergiu em um recorte social específico relativamente privilegiado, a tecnologia móvel deve não só a sua absorção, mas também seu formato, às pessoas das periferias sociais e culturais.

Matsuda nos traz outra reflexão nesse sentido: “a natureza extrovertida, ‘ao ar livre’, da comunicação móvel, bem como as suas origens de baixo perfil na tecnologia de telefonia, fez com que o domínio ‘online’ das comunicações móveis não fosse experimentado como separado da realidade cotidiana, dos lugares e das identidades sociais. Estudos sobre a internet têm insistido cada vez mais na supressão da nossa identidade real para o até então domínio “livre” da rede; o *keitai* representa o movimento oposto da colonização virtual cada vez mais inserida em todos os ambientes da vida cotidiana.”

Uma mudança de rumo decisiva havia acontecido nos últimos anos da década de 90, quando o telefone celular, identificado principalmente como uma ferramenta de trabalho, passou a ser visto como uma ferramenta para a comunicação pessoal, os jogos e o lazer. Mesmo antes de termos tido a internet no celular, a comunicação por voz já havia criado uma justaposição entre assuntos privados e espaços públicos, marcando o celular como um dispositivo narcisista que invadia o espaço comum com as demandas particulares.

A era da mobilidade está redesenhando a nossa sociedade com um novo formato, permitindo que padrões sociais que existem há muito tempo possam evoluir de forma socialmente significativa.

Tendências: mudanças nas preferências dos usuários



Hoje o custo do aparelho não é o mais importante para determinar a opção de compra. Aliás, pesa apenas 20% na decisão, superado em mais do dobro pela facilidade de uso, a vida da bateria, o *design* (a aparência e a sensação – o “*feeling*”), o tamanho e o sistema operacional. A marca, o custo mensal do serviço e a qualidade da câmara são determinantes entre 38 e 35% dos consultados na pesquisa da Deloitte 2013 entre consumidores de telefonia móvel.

Na mesma pesquisa detectou-se uma considerável “app-atia” com relação à compra e *download* de aplicações e conteúdos, com uma redução de 23% no número de aplicações mensais baixadas em celulares entre 2012 e 2013, e mais de 50% de redução no gasto em conteúdos ou aplicações pagos. A rapidez da conexão parece ser determinante, já que um quinto dos usuários pagaria até o equivalente a 10 dólares a mais por mês para ter mais velocidade e 8% pagaria inclusive até 30 dólares a mais.

Seguem algumas tendências que foram apresentadas no Congresso Mundial de Mobilidade realizado em Barcelona em fevereiro de 2014, como por exemplo:

Aparelhos engenhosos, cada vez mais eficientes:

o nosso próximo *tablet* terá indutores ultrassônicos em sua tela que lhe permitirão vibrar em frequências diferentes, criando um nível quase mágico de *feedback* tátil – que imita diferentes níveis de atrito e ainda cria a ilusão de superfícies tridimensionais.

Realidade aumentada: Uma empresa britânica vem trabalhando na tecnologia de realidade aumentada em telefones inteligentes faz anos, mas, usando os óculos inteligentes do Google, conseguiu agora oferecer o reconhecimento de objetos e rostos no mundo real em tempo real e apresentar dados relevantes para o usuário, instantaneamente. Isto poderia dar origem a um “mundo anotado” (*annotated world*), por exemplo: passar frente a um edifício histórico e receber de imediato informação sobre a sua origem e características; ou então olhar para um restaurante e acessar imediatamente comentários relevantes sobre o local.

O telefone de segunda geração de um fabricante russo de aparelhos inteligentes tem duas telas. Na frente está a já habitual tela LCD tátil (*touchscreen*) colorida, mas na parte de trás há um *display* secundário com características E-ink, similares aos de um leitor de livros eletrônicos (*e-reader*), que só usa bateria quando atualiza a página (*refresh*). Por meio de um aplicativo, você diz ao monitor secundário o que você quer que ele lhe mostre – um livro, uma mensagem do Twitter, notificações.

Os “vestíveis” (“wearables”), dispositivos que são usados no corpo, continuam em alta: alguns contam calorias, outros têm telas tão duras que podem ser golpeadas com um martelo sem sofrer arranhões, e ainda existem cada vez mais aplicações que respondem aos gestos do usuário e tecnologia móvel com a qual se pode fatiar uma fruta somente com os olhos! No campo da moda, existem já os vestidos que soltam fumaça quando a pessoa não quer que alguém se aproxime, aqueles que vão ficando transparentes à medida que a atração por alguém aumenta, e aqueles que sinalizam quando o ar do ambiente está poluído.

Mas podemos ir esquecendo da “tecnologia vestível” (*wearable tech*): ela ainda nem chegou direito por aqui e já está sendo superada pelos chips implantados sob a pele. Os mapas dos *smartphones* são ótimos para saber onde estamos e para onde vamos. Mas poderemos caminhar seguros na mata ou na floresta se tivermos um sistema de orientação implantado em nosso corpo. Na área da saúde, estas tecnologias emergentes, tais como implantes cocleares e de retina tiveram grande sucesso ao melhorar as condições de pessoas com problemas de visão e audição.

O engenheiro eletrônico e *biohacker* Brian McEvoy projetou a primeira bússola interna. O *Southpaw* (nome inspirado na NorthPaw, uma bússola que se amarra no tornozelo, e vibra sempre que o usuário fica em direção ao norte magnético) funciona com uma bússola diminuta dentro de um revestimento de silicone, no interior de uma cápsula de titânio implantada sob a pele. McEvoy será a primeira cobaia, implantando-se o *chip* perto do ombro.

Mais conhecidas são as “*RIFD tags*”, as etiquetas que transferem dados por radiofrequência e permitem identificação e rastreamento de objetos. O comércio as usa faz tempo para prevenir furtos. A novidade é que elas podem ser implantadas no corpo com todas as nossas senhas e abrir portas ou desbloquear nossos dispositivos eletrônicos de longe. A Motorola está desenvolvendo uma “pílula senha” ativada por RIFD que o usuário pode engolir e acessar seus dispositivos sem a necessidade de se lembrar delas. Nunca mais esqueceremos nossas senhas?

Uma outra novidade são as “tatuagens eletrônicas” equipadas com sensores que ficam na pele e podem medir sinais vitais sem cirurgia invasiva, transmitindo-os por meio da tecnologia sem fio. As tatuagens partem de um conceito popularmente aceito e estão em desenvolvimento comercial devido à sua versatilidade – elas podem ser aplicadas no corpo, até como uso ocasional, pelos próprios pacientes.

Mobilidade e desenvolvimento

Talvez o impacto da mobilidade seja mais significativo ainda nos países fora do eixo de alta tecnologia Europa-América-Leste Asiático, especialmente naqueles que usam transmissão sem fio (*wireless*) para dar o pulo do gato sobre a luta pela qualidade da infraestrutura de telefonia fixa nesta era da informação. A telefonia sem fio está sendo introduzida também nas aldeias que nunca tiveram telefonia fixa, em países como Suazilândia, Somália e Bangladesh.

Entre os marroquinos urbanos pobres que ganham a vida com trabalhos temporários (*freelance*), a telefonia móvel tornou-se um meio eficaz para organizar seu trabalho em rede, resultando em aumentos de renda muitas vezes maiores do que 200%. Nesse contexto, os telefones móveis são tão indispensáveis para eles quanto o são para os adolescentes japoneses, mas com diferenças marcantes na forma como eles são usados e nos efeitos que produzem.

O *Mobile Mathematics Service* (Momaths) é uma ferramenta de ensino de matemática que tem como alvo os usuários da plataforma de mensagens instantâneas Mxit, a mais popular plataforma de mídia social da África do Sul. Ele permite aos alunos do 10º e 11º ano acessarem o conteúdo, estudarem, interagirem com os outros, colaborarem na resolução de problemas, motivarem e serem motivados, e possibilita aos professores gerenciarem a participação, comunicarem-se, motivarem, monitorarem e avaliarem os alunos, além de acessarem conteúdo relevante para as classes e enriquecerem as atividades de ensino. Segundo relatório de 2011 (<http://blogs.sun.ac.za/advancementacademy/files/2012/08/Nokia-MoMath.pdf>), o impacto resultou em: 82% do uso da ferramenta acontece fora do horário escolar, durante as férias e fins de semana; os alunos têm melhor conhecimento da matemática (as notas gerais dos alunos melhoraram em 14%); os professores têm melhor conhecimento das competências dos seus alunos; é maior a colaboração entre alunos e professores.

Os telefones móveis também mudaram a vida de milhares de pessoas na África, na Índia, em Bangladesh e em muitos outros lugares. São usados para o monitoramento cívico, para a educação, para a saúde, para transações comerciais. Em todo o continente africano, os telefones celulares estão trazendo níveis sem precedentes de abertura e transparência ao processo eleitoral, capacitando cidadãos do Cairo a Cartum, de Dakar a Lagos.

O potencial de transformação do sistema educacional disfuncional do continente é imenso à medida que os telefones celulares – mais baratos e mais fáceis de usar do que os computadores – ganham terreno como ferramentas de acesso a conteúdos de ensino. Espera-se que a mediação da educação pelas redes sociais ajude a reduzir os números significativos de crianças africanas em idade escolar que não estão recebendo qualquer tipo de educação formal.

>> Uma simples solução por mensagens de texto foi tudo que o doutorando ganês de 28 anos Bright Simons precisou para seu plano inovador de combate à falsificação de medicamentos nos países africanos. A ideia pioneira de Simons foi colocar códigos específicos dentro de raspadinhas na embalagem dos remédios; os compradores podem enviar esse código via SMS para um número de telefone gratuito para descobrir se o remédio é genuíno ou não. O sistema já está sendo utilizado por vários países da África e foi adotado em outros lugares como a Ásia, onde existem problemas semelhantes com medicamentos falsificados.

Na África do Sul existe Impilo, um serviço que permite que as pessoas possam encontrar profissionais de saúde em qualquer lugar do país 24 horas por dia, usando seus telefones celulares.

>> No Quênia é mais fácil comprar batatas pelo celular do que ter água potável em casa. A mobilidade revolucionou a vida das pessoas, que gerenciam seu dinheiro sem necessidade de banco. Desde 2007, os quenianos pagam todo tipo de serviço (inclusive o transporte), fazem suas compras e realizam transferências de dinheiro através de M-PESA, a ferramenta de pagamentos por celular. Eles importaram a ideia de Uganda, Botswana e Ghana, onde as pessoas usavam o crédito em chamadas de voz para fazer transferências de dinheiro. Quase toda a população adulta do país (17 milhões de pessoas) usa M-PESA ou outra aplicação similar, razão pela qual já circula uma quantidade de dinheiro equivalente a 31% do PIB nacional.

O *e-mail* está sendo descartado em favor do uso das redes sociais pelos novos usuários de internet no Quênia, que tem mais de 2 milhões de usuários registrados no Facebook (79% do total de usuários da internet), sendo que um quarto dos quenianos que estão *on-line* não têm endereços de *e-mail*. O uso mensal da internet cresceu mais de 80% nos últimos dois anos, com uma média de 70 minutos *on-line* durante cada conexão, similar ao tempo médio gasto na televisão. A economia queniana encontrou seu atalho tecnológico na chamada “Silicon Savannah”, a réplica africana de “Silicon Valley”. Esta cidade tecnológica começaria a ser construída em fins de 2013, a poucos quilômetros de Nairobi.

O projeto InSTEDD (iLab América Latina: <http://www.ilabamericalatina.org/>) tem uma plataforma de produtos integrados e ferramentas de código livre e aberto que podem ser adaptados e integrados com outros já existentes, como GeoChat, Reporting Wheel, Riff, Nuntium, Resource Map, Pollit, Remindem. Alguns usos possíveis:

- O trabalhador social em uma área rural precisa fazer uma pergunta ou receber informações de colegas que também estão em áreas remotas. Envia uma única mensagem de texto para um número de telefone que encaminha automaticamente esta mensagem a todos do seu grupo de trabalho. Qualquer uma dessas pessoas pode então responder à mensagem, que também será encaminhada de volta para todos os outros.
- O coordenador da equipe de construção de casas recebe um aviso meteorológico e repassa o alerta para todos os trabalhadores na área afetada, que o recebem imediatamente no celular.
- Clínicas rurais ou em locais sem conexão à internet relatam casos de doenças por telefone ou SMS, recebida por um sistema que lhes permitirá visualizar em seguida maior informação sobre a doença.

A relevância da mobilidade, uma questão de gênero na Índia

Em recente pesquisa realizada com dois grupos de mulheres na Índia, Tacchi, Kitner e Crawford destacam que as implicações dos celulares para o desenvolvimento são amplificadas pela entusiástica adoção da mobilidade nos países menos desenvolvidos, sendo que, para muitos, os telefones móveis são o primeiro acesso à comunicação mediada eletronicamente. Elas realizaram uma pesquisa qualitativa junto a duas organizações que trabalham

com mulheres na perspectiva da soberania alimentar e da segurança na vida diária: Sociedade de Desenvolvimento Deccan (DDS) e a Associação de Mulheres Empreendedoras (SEWA).

Relatam que, em certa ocasião, um grupo de mulheres falava sobre os telefones celulares: elas diziam adorar a possibilidade de ter conversas mais íntimas com suas filhas casadas sobre temas que, de outra maneira, não poderiam discutir em telefones públicos. Nessa sociedade patriarcal, na qual as mulheres, quando casam, vão morar na casa do marido, estar em contato com as filhas ou com a mãe é de particular importância, mantendo os laços familiares.

No informe da pesquisa *“Meaningful Mobility – Gender, development and mobile phones”*, as autoras descrevem também a sensação de segurança e proteção contra o abuso doméstico que as mulheres sentiam, já que agora elas podiam ligar para os pais a qualquer momento e contar sobre o abuso. Os telefones também traziam benefícios para elas em termos de logística social, como chamar por socorro, ganhar tempo, encontrar informações comerciais.

Porém, para algumas das mulheres entrevistadas, a vantagem de poder ligar para os pais produziu o efeito negativo: diminuiu a permissão para visitar a casa paterna com a frequência com que o faziam antes. Seus maridos perguntavam por que viajar era necessário se elas já estavam falando com suas famílias com tanta frequência.

[Technovation é um programa gratuito de empreendedorismo tecnológico para meninas e jovens mulheres. Por meio de um curso intensivo de três meses, com currículo de 50 horas, as equipes de jovens mulheres trabalham juntas para imaginar, projetar e desenvolver aplicativos móveis, em seguida, lançar suas “startups” para os investidores.](#)

(<http://www.technovationchallenge.org>)

[Até agora, 1.374 jovens de 19 países já completaram o currículo.](#)

Os telefones móveis podem contribuir para desafiar as estruturas de poder e alterar práticas e normas de comunicação, mas não como um único catalisador. Eles contribuem para processos de desenvolvimento que destacam, ampliam e magnificam a liberdade de comunicação (Sen, 1999). O papel dos celulares poderá ser mais bem-compreendido considerando sua inserção em processos mais amplos de mudança: as tecnologias não são significativas isoladamente, mas

como mais um ator dentro de uma rede técnico-social.

A favela Dharavi, no coração de Mumbai, Índia, que serviu de locação para o filme “Slum Millionaire”, é uma das maiores do mundo, com uma população superior à da cidade de São Francisco. Um grupo de meninas residentes no local participou do programa Technovation e aprendeu a criar aplicativos móveis para resolver problemas em sua comunidade.

Os três aplicativos em que as meninas estão trabalhando são para resolver problemas muito reais:

Acesso à água

A água chega apenas uma vez por dia para Dharavi e somente por meia hora. As crianças (especialmente as meninas) têm de faltar à escola para esperar horas na fila, onde acontecem brigas todo dia. O grupo está criando um aplicativo para telefone celular que irá ajudar as famílias a se registrarem e garantirem seu lugar. O aplicativo fotografa a menina quando chega à fila, marcando seu lugar, e notifica as famílias (via SMS) quando sua vez está chegando, para que as crianças não tenham que perder tanto tempo esperando.

Segurança

O estupro é um enorme problema na Índia, o que o país está se esforçando para resolver – até agora com tímidos avanços. As meninas estão criando um aplicativo para que as usuárias pressionem um botão chamado “gritar”, que avisará os outros por meio do barulho do alarme, e permitirá fazer, ao mesmo tempo, uma chamada para a polícia.

Educação em saúde

As mulheres não têm acesso à informação, inclusive as mais básicas, sobre higiene pessoal e diversas ocorrências com risco de morte, como o trabalho de parto. As meninas estão trabalhando em um aplicativo de educação em saúde que pode fornecer dicas básicas de saúde e higiene para os usuários via celular (SMS).

Monitoramento político e cívico

Os cidadãos já podem usar telefones celulares para documentar a infraestrutura e monitorar o desempenho do governo. Existem projetos interessantes que demonstram o potencial e também as armadilhas do monitoramento dos cidadãos, por exemplo:

- **Map Kibera**, com o mapeamento de assentamentos informais e precários nas cidades para mostrar tanto as deficiências como a infraestrutura nas comunidades.
- **Ushahidi**, que mostra que os telefones móveis combinados com o mapeamento podem ajudar indivíduos a trabalharem em conjunto para identificar as crises e oportunidades com um pequeno planejamento central.
- **Fix My Street** e projetos similares, que ajudam os cidadãos a verem o governo como prestador de serviços, responsável pela manutenção de infraestruturas e por fornecer um “serviço ao cliente” para os habitantes.
- **Safecast**, que incentivou cidadãos japoneses a monitorarem os níveis de radiação na esteira do desastre de Fukushima, ajudando a criar conjuntos de dados que os habitantes podem usar para pressionar o governo por bons planos de limpeza e outras melhorias.
- O **Instituto da Terra** trabalha em colaboração com o governo da Nigéria para utilizar cidadãos recenseadores, providos com telefones celulares, para monitorar escolas, hospitais e outros equipamentos governamentais a fim de cumprir as Metas de Desenvolvimento do Milênio declaradas pelo governo. (Veja mais informações em <http://www.ethanzuckerman.com/blog/#sthash.OXjR8uQP.dpuf>)
- O **Bliive** é um movimento que acredita na colaboração como forma de revolucionar a ideia de valor, aproximando pessoas por meio do compartilhamento de experiências. Mostra a importância que existe em cada conhecimento compartilhado ou no talento utilizado. Para os seus membros, colaborar é perceber que o que nos define, essencialmente, é nossa capacidade de acrescentar algo positivo à vida de outras pessoas. Alguém doa uma hora de aula de música e ganha créditos para obter algum serviço de outra pessoa da rede.
- Nasceu no Brasil o **Cidade Democrática**, um novo modelo de colaboração para governança social, baseado em uma plataforma de participação política para criação de soluções inovadoras. Apontam-se e compartilham-se questões públicas, identificam-se desejos coletivos, tomam-se decisões com o apoio da inteligência coletiva. Após discussão dos problemas, são criadas propostas, iniciando-se uma conversa com outros atores sociais visando à sua solução.

Os aparelhos móveis também têm facilitado usos inovadores nos campos de refugiados, permitindo que as pessoas deslocadas voltem a se conectar com a sua família e seus amigos. A ONG **Refugees United** fez uma parceria com empresas de telefonia móvel para criar um banco de dados para que os refugiados registrem seus dados pessoais. As informações disponíveis no banco de dados permitem procurar pessoas que perderam o contato com familiares.

Sem dúvida, o impacto econômico da telefonia celular é o que vem mudando mais rapidamente a vida das pessoas. Na média, a expansão do acesso à internet e à mobilidade poderá aumentar os níveis de renda individuais no mundo em desenvolvimento em pelo menos 15%, sendo 21% na África e 29% na Índia, segundo o mesmo estudo citado da Deloitte. Seguem alguns outros exemplos específicos da importância da tecnologia móvel para o desenvolvimento econômico das comunidades:

- Em Kerala, um estado da Índia na costa sudeste, pescadores acompanharam as condições meteorológicas e os preços do peixe no atacado pelos telefones celulares e conseguiram aumentar seus lucros em até 8%. Um projeto semelhante é realizado no Brasil desde 2010 pela Fundação Telefônica Vivo e Qualcomm, promovendo o desenvolvimento econômico e social da cidade de Santa Cruz Cabrália - Bahia, por meio da inclusão digital e social de pescadores e produtores de ostras.

- No Camboja, onde apenas 3,5% da população tem uma conta bancária, o *mobile banking* fez os serviços financeiros chegarem a mais de 250.000 pessoas, a maioria das quais ganhavam menos de 3 dólares por dia.

- E, no Quênia, os produtores de leite aumentaram seus rendimentos quando monitoraram e gerenciaram a produção de leite por meio de um aplicativo móvel, o *iCow*.

Quando as pessoas em todos os lugares do mundo já não estiverem limitadas pelas circunstâncias de seu nascimento para receber a informação e quando puderem participar na economia global, teremos um mundo de maior oportunidade, prosperidade e compreensão para todos.



Solidariedade e voluntariado na era digital_



Os mercados ditam sentenças, a indiferença povoa as ruas,
alguém comete suicídio.
Você sente a agonia de um sistema condenado ao fracasso,
vendendo o amanhã.
Escutas o esquecimento, gritando que você não tem sonhos,
que você não pode sonhar.
E o peso do mundo te esmaga, te afunda, te afoga,
isola até a tua consciência.
Você descobre, entre quatro paredes, ossos estanques;
entre as janelas fechadas, certezas;
entre montanhas de realidade, o absurdo.

Entendes o teu avô e todos aqueles que viram a neve negra,
os que sonham e os que duvidam.
Teu olhar muda para sempre.
Embora o medo te devore, a responsabilidade é mais forte.
Lembras de Ithaca, escolhes; sabes que o caminho será longo.
Pela primeira vez em muito tempo, não tens pressa.
Agora tens um sonho,
uma realidade que vive em você, que queres construir e partilhar.
Na raiz, um compromisso: melhorar o mundo.
Um aliado: a tecnologia.
Tua causa te representa, faz parte do adubo feito de senso comum
que a humanidade precisa para crescer.

Yolanda Rueda

Valores, atitudes e pós-modernidade

Vivemos “enredados”. E isso não é mais uma hipótese. Embora seja *vox populi* (expressão em latim que significa voz do povo, usada para indicar algo que todos dão como certo) que os humanos parecemos estar cada vez mais isolados porque passamos incontáveis horas frente ao computador, na verdade as novas mídias facilitam a nossa inter-relação com os demais. Se a modernidade, particularmente no seu momento final, viu o triunfo da “multidão solitária”, como diz Michel Maffesoli, “a pós-modernidade nascente verá se desenvolver uma multiplicidade de novas tribos urbanas, cuja essência é o relacionismo”. Contrariamente aos críticos que sublinham o isolamento crescente, que seria característico das me-

galópoles pós-modernas, Maffesoli declara, na entrevista concedida a Juliana Sayuri, que a multidão solitária – na expressão dele, a solidão gregária – é uma das especificidades da modernidade decadente.

Valores e atitudes mudam com cada salto tecnológico com que a humanidade se confronta. Para onde sopram os ventos destes tempos pós-modernos? Ainda segundo Maffesoli, “...uma das pistas que será preciso estudar sobre o desenvolvimento tecnológico próprio às mídias sociais é a emergência de novas formas de generosidade e de solidariedade”. Este estudo pretende dar sua pequena contribuição para esta questão e abrir novos caminhos para o debate.

Solidariedade e voluntariado

“A solidariedade acontece entre dois, implica sempre a presença de um outro, que pode ser diferente, desconhecido, distinto, estrangeiro, conhecido, longínquo, próximo..., mas é um outro, diferente de mim.”

Por exemplo, na rua um homem deixa cair sua pasta e os papéis esparramam-se pelo chão. Um jovem se detém, ajuda a recolher, e continua seu caminho. As duas pessoas não se conheciam, não sabiam que iriam se encontrar, nunca mais se verão. Existiu solidariedade quando o jovem ajudou, mas não houve voluntariado.

São palavras de um dos teóricos sobre o tema da solidariedade mais influentes na América Latina, o professor argentino Oscar García. A maioria dos conceitos sobre solidariedade mencionados neste capítulo, da sua autoria, foi coletada em longa entrevista pessoal.

Este interesse pelo outro também é marca registrada do voluntariado. “Mas existe uma nuance: a solidariedade pode ser espontânea, súbita, não planejada, não prevista; pode ser um impulso, frente a uma situação de um outro em desvantagem, com problemas ou em conflito, e a pessoa solidária o ajuda, o assiste, o acompanha”, continua García. “Já o voluntariado inclui o

ato solidário, mas precisa do planejamento explícito do que será feito mais adiante, uma certa previsão do resultado no futuro que a ação solidária não necessariamente possui. Voluntariado é uma solidariedade

planejada, potencializada, explicitada, e o poder do planejamento é o que lhe traz força operativa, o que lhe dá a capacidade de obter resultados e de realizar ações de impacto.”

E então, quem são os voluntários?

Na primeira publicação sobre o tema no país¹, em 1996, esta autora formulava: “O voluntário é o cidadão que, motivado pelos valores de participação e solidariedade, doa seu tempo, trabalho e talento, de maneira espontânea e não remunerada, para causas de interesse social e comunitário”. E a ONU, Organização das Nações Unidas, definiu: “voluntário é o jovem ou o adulto que, por interesse pessoal e espírito cívico, dedica parte de seu tempo, sem remuneração alguma, a atividades voltadas ao bem-estar social ou a outros campos”.

As origens do voluntariado se perdem na história. “Podem ser identificadas nas práticas comunitárias, como os mutirões para a construção de casas, a reconstrução de cidades destruídas por guerras e cataclismos, no combate a epidemias – como a peste negra medieval –, nas ações emergenciais de diversas naturezas, em situações de guerra ou em áreas de conflitos sociais”, diz García. “Mais recentes são suas formas institucionalizadas, que podem ser identificadas com mais clareza nos últimos séculos. Foi quando nasceu, por exemplo, uma das mais conhecidas organizações de voluntariado, a Cruz Vermelha, criada em 1863 pelo suíço Jean Henri Dunant, vencedora por três vezes do Prêmio Nobel da Paz.”

O voluntariado esteve na raiz de processos transformadores, em vários campos da ação humana, institucionalizados ou não. Entre as experiências mais conhecidas e com maior impacto na recente história do Brasil está a Pastoral da Criança. Criada em 1983, chegou a mobilizar mais de 200 mil voluntários em 2013, auxiliados por 91 mil pessoas de apoio na comunidade em mais de 3.800 municípios. Hoje atua em todos os estados brasileiros e em outros 21 países da África, Ásia, América Latina e Caribe. Os voluntários da Pastoral disseminam informações e técnicas simples às comunidades pobres para combater doenças como a desnutrição e a desidratação. Como resultado, a Pastoral contribuiu para diminuir radicalmente os índices de mortalidade infantil nos locais onde atua. No Brasil, ajudou o País a atingir uma taxa de 7,5 óbitos no primeiro ano de vida para cada mil nascidos vivos (dados de 2012) contra a taxa de 15,6 registrada em 2010, segundo o Censo IBGE-2010.

O trabalho voluntário no Brasil existe há séculos e se apresenta nas mais variadas formas, baseado na solidariedade do povo brasileiro.

¹ Galiano de Corullón, Mónica. “Voluntários, um programa de estímulo ao voluntariado no Brasil”. Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança.

Desde 1998, existe uma Lei, de número 9.608/1998, que define o alcance e limites do voluntariado.

- Art. 1º Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.
- Parágrafo único. O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciária ou afim.
- Art. 2º O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.
- Art. 3º O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.
- Parágrafo único. As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

Hoje em dia, as motivações para a ação incluem uma maior consciência das desigualdades – amplificadas pelo enorme alcance das mídias eletrônicas – e o desejo de lutar por direitos e oportunidades para todos e contra a corrupção, a violência, o descaso das autoridades, além da conscientização cada vez mais urgente sobre as causas e a prevenção dos desastres ambientais, entre outros fatores.

Os voluntários atuam prestando uma ajuda informal ao amigo ou vizinho, ou como uma ajuda formal através dos serviços sociais organizados, além das campanhas em defesa

de inúmeras causas. Em muitos casos, o trabalho voluntário acontece como um esforço para consolidar o espírito comunitário e, cada vez mais, como uma oportunidade de mudanças sociais.

Vários fatores ajudam a compor uma tipologia da ação voluntária: o tipo de ação, o nível de sua organização, as causas a que se dedicam. As múltiplas combinações possíveis dessas três variáveis poderiam compor uma matriz cúbica, similar ao cubo de Rubik, o quebra-cabeças multicolorido inventado pelo húngaro Ernő Rubik em 1974.

Quanto ao tipo de ação, as pessoas podem prestar ajuda emergencial ou em situações extraordinárias, como desastres (oferecendo primeiros socorros); dar assistência material (arrecadação e distribuição de alimentos, de recursos materiais e financeiros); organizar campanhas pontuais de doações; realizar serviços na área da saúde (atendimento médico, paramédico, psicológico, de enfermagem, grupos de autoajuda). Também são comuns as ações de desenvolvimento comunitário (profissionalização, geração de renda, revitalização de áreas urbanas), a defesa de direitos (*advocacy*) por diversas causas, como meio ambiente, questões de gênero, minorias, militância política e sindical, cumprimento de políticas públicas etc.

Pelo nível de organização de suas ações encontramos:

- modelos tradicionais de atendimento dentro de uma organização de assistência;
- modelos tradicionais específicos na área de saúde ou outras;
- modelos alternativos, descentralizados, em rede (*crowdsourcing*, *crowdfunding*); movimentos espontâneos de indivíduos ou grupos na defesa de causas variadas; e
- programas de voluntariado nas empresas, que, desde a década de 90, vêm proliferando no País, com gestão profissional, foco nos resultados e impactos bastante efetivos, especialmente na educação, área à qual muitas empresas dedicam seus esforços, segundo pesquisa do CBVE (Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial).

E, por último, as causas a que se dedicam são incontáveis: na saúde (HIV e outras doenças, crianças hospitalizadas, campanhas de prevenção e esclarecimento de todo tipo, entre outras); na educação, em muitas vertentes e ações; na arte, cultura, lazer e recreação para crianças, jovens e idosos; nos grupos de autoajuda, nas questões ambientais e nas de cidadania: junto aos excluídos, moradores de rua, vítimas da violência, e tantas outras.

Em qualquer um dos casos, as razões que motivam os indivíduos ao engajamento são de ordem **pessoal** (a doação de tempo e esforço como resposta a uma inquietação interior ou por motivações religiosas) ou de ordem **social** (tomada de consciência dos problemas, o que leva à luta por uma causa ou ideal).

Neste terceiro milênio, o voluntariado avançou, ampliando sua concepção e articulando as suas práticas, incorporando o enorme contingente de trabalhadores e profissionais que participam dos programas de voluntariado empresarial, todos

olhando mais de perto o potencial de mudanças transformadoras na sociedade quando se busca solucionar as causas dos problemas e não apenas paliar os sintomas.

As empresas vêm investindo cada vez mais no engajamento dos seus colaboradores em ações voluntárias, cientes dos benefícios que isso traz para todos, tanto para as organizações não governamentais (ONGs) e instituições parceiras quanto para a empresa e seus trabalhadores, que relatam melhoria nos relacionamentos e orgulho de pertencer à empresa.

O clique solidário

No nosso mundo digital, “clique” por impulso é ser solidário. É se sensibilizar com o sofrimento de outros ou sentir que podemos lutar juntos pela conquista de algum direito. E o clique é a maneira moderna de dizer – mais rápido e facilmente – “eu estou de acordo”, “eu quero ajudar”, “eu posso contribuir”, “eu quero divulgar”. Já para ser voluntário, é preciso procurar pró-ativamente uma organização ou causa para doar tempo e talento, em ações presenciais ou *on-line*. Conforme a pesquisa Juventude Conectada, da Fundação Telefônica Vivo, para 43% dos jovens entrevistados, produzir e compartilhar conteúdo são formas muito eficazes de protestar, sendo que 35% deles já usou a internet para mobilização social.

É que o clique nos proporciona uma falsa sensação de proximidade imediata. A era digital produz o efeito de “apequenar” o mundo. A tecnologia o “torna pequeno” no sentido de aproximar, de colocar tudo mais perto. Derrubam-se as fronteiras territoriais e as do dia e da noite. Na internet não se fala “bom dia”, ou “boa noite”, somente “Olá!”. Continuando com o raciocínio do professor argentino Oscar García, “...quando o mundo parece menor, percebe-se o outro bem mais próximo, mas esse não é um efeito automático: a aproximação (saber se chove na Europa, receber uma notícia da Coreia, mobilizar pessoas para ajudar em desastres ecológicos, divulgar uma passeata contra a violência ou opressão) não significa ne-

cessariamente ‘proximidade’ com o outro, nem afetiva, nem cultural; não somos automaticamente íntimos. A intimidade não é diretamente proporcional ao alcance. O conhecimento, a compreensão, o entendimento, a empatia, a tolerância também não. Dez mil anos de cultura não estão à distância de um clique. Mas, como o contato é imediato, tendemos a homologar, a acreditar que contato e intimidade não são linhas paralelas, e sim congruentes: ‘Como estou a um clique de me conectar a você, estou a um clique de te conhecer e de saber a razão do que você faz’”.

É importante frisar, porém, que a tecnologia vem se somar às formas tradicionais de voluntariado, que sempre existiram, sendo mais uma opção para potencializar o que sempre fizemos. Com ela, podemos ultrapassar as fronteiras físicas mais facilmente, por exemplo, no terremoto do Haiti ou nos desastres climáticos das Filipinas – entre tantos outros amplamente divulgados nas redes, que mobilizaram muitas redes de voluntários à distância, e o fizeram para chegar fisicamente até os locais afetados.



Encontrando um lugar para a compaixão

Em comparação com algumas décadas atrás, agora é muito fácil para qualquer pessoa com acesso à internet não somente ficar inteirado dos problemas que ocorrem em qualquer lugar do mundo, mas também trabalhar em rede de forma eficiente com as pessoas que compartilham suas preocupações. Hoje não custa praticamente nada gravar um vídeo em um celular e enviá-lo

para um site de compartilhamento onde pode ser visto por um número virtualmente ilimitado de pessoas.

Em grande parte, esta época riscou o “eu não sabia” da lista das desculpas para não participar. No artigo “A Compaixão em um mundo hiperconectado”, do site budista New Lotus (<http://newlotus.buddhistdoor.com>),

pergunta-se "...se a tão esperada mudança positiva na sociedade aumentasse em proporção à facilidade de comunicação, por que não estamos vendo resultados espetaculares diante de nossos olhos?".

Alguns atribuem isso ao "efeito espectador" (*bystander effect*): quanto mais pessoas testemunham simultaneamente um problema ou conflito, menor é a probabilidade de qualquer uma delas tomar a iniciativa de ajudar, porque cada um espera que outro o faça. De acordo com essa teoria, aplicada à nossa sociedade hiperconectada, quanto maior o compartilhamento irrestrito de informações, maior a apatia de quem as recebe.

Além das vantagens e benefícios inquestionáveis que trouxe para a sociedade, o ciberespaço tem facilitado a exposição de

racismo explícito e intolerância cultural, fornecendo uma plataforma para o reforço mútuo da mentalidade "nós contra eles". Nos distúrbios de rua costumam surgir pessoas de comportamento agressivo contra diversos grupos-alvo. "É preciso ter senso ético e se recusar a participar de agressões em si, mas é preciso uma força muito mais forte, a compaixão, para estar preparado para defender ativamente potenciais vítimas de agressão. É a falta de compaixão que tem permitido o ativismo negativo prosperar", continua o artigo. "Pode ser considerado compassivo quem está preparado para se opor à opressão e às ideias que levam à opressão. Se esta definição de compaixão fosse adotada como um novo padrão, então talvez veríamos finalmente as mudanças positivas que estamos esperando."

Os mediadores da solidariedade

A solidariedade também pode ser efetiva com um outro que é desconhecido, mas sobre o qual temos uma construção simbólica: um refugiado, alguém com fome, um doente, um desvalido. Podemos ser solidários com um órfão de um campo de refugiados na África. Mas essa construção simbólica é feita por um terceiro, "o dramaturgo que escreve a obra, aquele que constrói a trama". Esse tem o poder e os

recursos e nos traduz o que ele entende por realidade.

E, por meio da tecnologia, podemos conhecer este intermediário, saber quem está contando a história, quem é o autor da obra que estamos vendo, seja uma organização, uma agência internacional, a imprensa, um grupo de auto-ajuda, militantes ou ativistas.

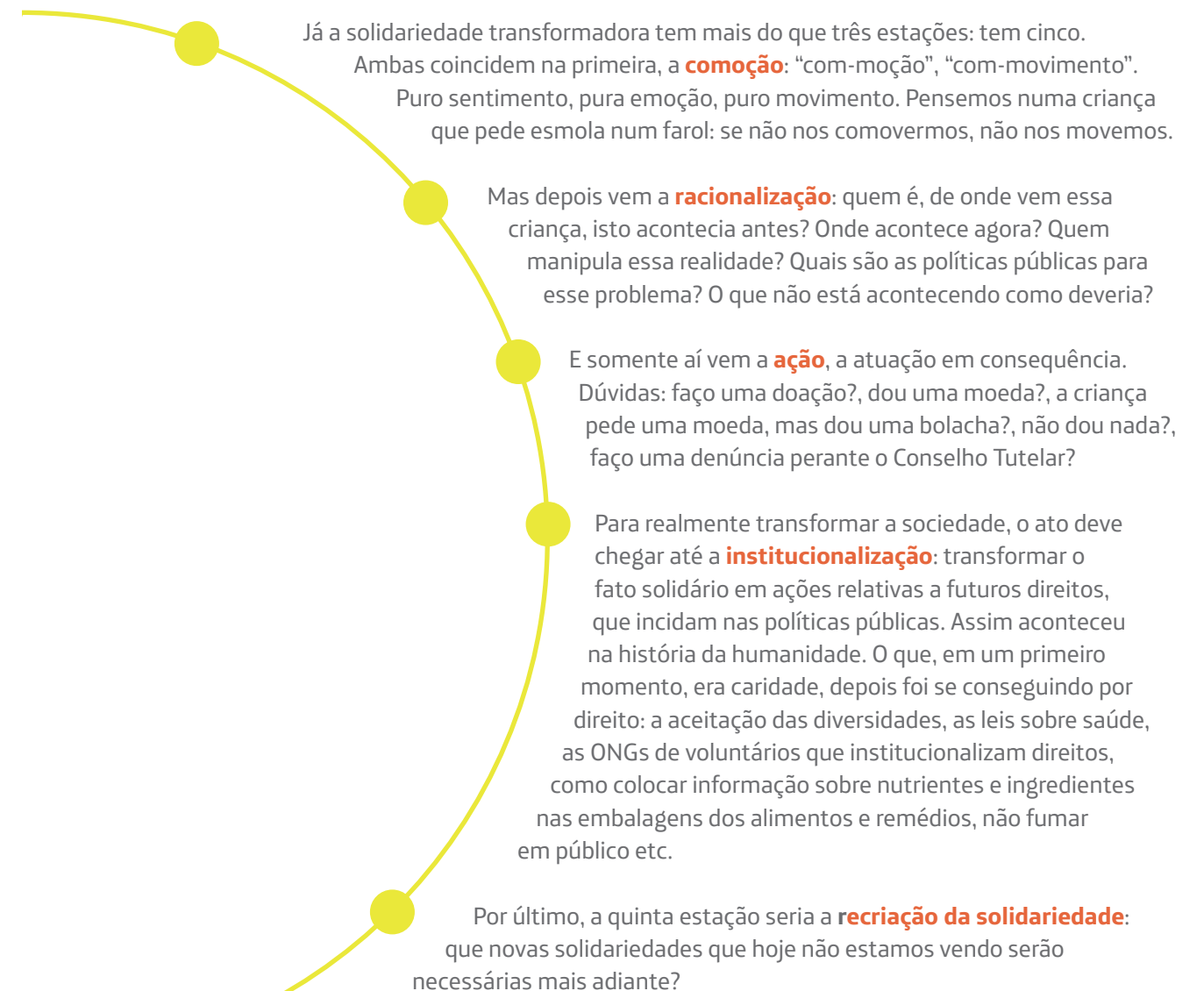
As cinco estações

Estamos de acordo com García quando usa a metáfora de um trem. "A solidariedade pós-moderna, a que aparece na mídia, light, fashion, às vezes a corporativa", diz ele, "tem duas estações: **comoção** e **ação**. É a solidariedade em ação, cosmética, superficial. O comando é: Comova-se! e faça uma doação agora!".

Dizia um cartaz visto em um caixa de banco:

"Doe seu troco; sem perceber, você já estará ajudando".

(N.A.: Sem perceber?)



Descobrir aquelas que, no futuro, serão corriqueiras. Isto não é tarefa para teóricos, é feito pelos ativistas, pelos próprios voluntários. “Há 80 anos ninguém se importava com as baleias”, diz Sandra Spampinato, terapeuta ocupacional e militante pela garantia dos direitos na Argentina, presente na mesma entrevista;

“ninguém discutia a diversidade sexual, nem outros tipos de direitos. As políticas sociais no Brasil e na América Latina foram primeiro área da beneficência, depois incumbência do Estado e, no século passado, começaram a ser conquistadas como direitos”. Ela conta um exemplo ilustrativo:

“Nas recentes inundações na Argentina, as pessoas perderam móveis e eletrodomésticos além de terem desaparecido também documentos, fotos antigas e outras lembranças, assim como seus bichos de estimação. Os ativistas protetores dos animais recolhiam cães e gatos perdidos, avisavam pelas redes sociais o dia e a hora em que estariam com eles em determinado lugar, e assim puderam acontecer muitos reencontros. Profissionais de laboratórios fotográficos apareceram para restaurar as fotos molhadas e evitar sua desapareção e, desse modo, as pessoas recuperaram as suas lembranças.”

“Alguém que tem um saber técnico coloca-o a serviço de uma necessidade que surge”, continua Sandra. “É uma dimensão tão pequena dentro de uma política de prevenção e recuperação em caso de catástrofes... O Estado não pode chegar até isso, nem tem obrigação, mas é uma ação de afetividade, que não tem a ver com a sobrevivência. Embora, no mundo ideal, as carências possam um dia chegar ao mínimo, sempre surgirá um novo **poder fazer pelo outro** em uma outra dimensão.”

“Paradoxalmente, a solidariedade transformadora busca atuar para ela não mais precisar existir, porque caminha no sentido da institucionalização dos direitos”,

intervém García. “Assim como o **voluntariado** não deveria existir para cobrir carências sociais, e sim ser um movimento cultural para alegria da humanidade, ou para denunciar que as políticas públicas referentes a todos os direitos não estão sendo cumpridas como deveriam... Esta função de recriação da solidariedade vem de baixo para cima, não ao contrário. E, nessa dimensão, o fator digital é a chave, pelo aumento da conectividade. Sem ela, não poderia ser tão bem-sucedida. Mas a possibilidade digital não é garantia absoluta de parar nas cinco estações do trem. A falta de tempo faz com que a Comoção-Ação continue sendo uma fórmula mais simples do que Comoção, Reflexão, Ação, Institucionalização e Recriação.”

Poderíamos repensar as cinco estações citadas quando permeadas transversalmente pela tecnologia? Aonde nos levam? Que novas opções surgem?:

- Imagens, campanhas e vídeos nos comovem todo dia através das nossas redes.
- Informações – imediatas, em tempo real, superficiais ou profundas – nos levam à reflexão quando o assunto é do nosso interesse.
- A ação – “*on-line*” ou “*on-life*” – é facilitada pela tecnologia – seja para informação, comunicação, gestão ou mesmo sua realização.
- Quando assinamos petições *on-line*, quando convocamos FlashMobs para pressionar o Congresso, quando aderimos a campanhas de Change.org, Avaaz, MeuRio e tantas outras, conseguimos fazer sancionar uma lei ou incidir nas políticas públicas.
- E acreditamos que recriar modos de solidariedade está se mostrando como uma das vocações da tecnologia, já que nos proporciona formas de contribuir que nunca antes tinham sido testadas, nem foram jamais possíveis num mundo sem internet.

A tecnologia auxilia o voluntariado se melhorando o acesso e a rapidez para planejar e fazer algo com um objetivo e buscando algum resultado. É voluntariado quando a pessoa gera um movimento ou procura uma causa. Caso contrário, é entrar, juntar assinaturas, ou “curtir” no Facebook e pronto. Atendeu a um impulso? É solidariedade. Em ambos os casos podem-se gerar resultados. Ou não. Para finalizar a longa conversa em que o especialista em solidariedade e voluntariado Oscar García compartilhou todos os conceitos mencionados, perguntamos por último: a tecnologia oferece por si só mais possibilidades de gerar resultados numa ação solidária? “Nem sempre: o ciberativismo é a ponta de um iceberg. E o iceberg flutua 3/4 abaixo da água e apenas 1/4 acima. Os 3/4

ocultos são as condições políticas e sociais reais de um determinado lugar nesse momento. A *Primavera Árabe* aconteceu porque havia condições reais que permitiram a formação de uma corrente e deu no que vimos. Podemos fazer ciberativismo para conseguir instaurar uma revolução em um país estável como o Canadá, por exemplo, e ela não vai acontecer. Podemos fazer uma campanha gigantesca de mobilização, juntar milhares de assinaturas via redes sociais. A campanha poderia até ser muito bem-sucedida, com grandes números, mas ainda assim a revolução não acontecerá.... *Trending topics*, ciberativismo, podem ser o estopim que acende o fogo para assar o bolo, mas se não houver um bolo lá dentro do forno, ninguém come.”

Tecnologia e voluntariado

Em dezembro de 2012, foi realizado, em Londres, o fórum “Impactos da Tecnologia sobre o Voluntariado” na 23ª Conferência Mundial de IAVE (*International Association for Volunteer Effort*), concebido por esse parceiro como parte integrante deste estudo. Nessa ocasião, Eileen Sweeny, então Diretora da Fundação Motorola Mobility, declarou que a tecnologia abre novas oportunidades e também desafios para o voluntariado, mas sem dúvida expandindo suas fronteiras, já que permite um novo tipo de voluntariado intergerações e um relacionamento mais contínuo com as comunidades, devido aos custos inexistentes de deslocamento. “Poder atingir novas audiências através da tecnologia da mobilidade, por exemplo, está reescrevendo o que alguma vez pensamos sobre engajamento e gerenciamento de voluntários.”

Um outro participante, Sam Johnson, o jovem cocriador da Fundação *Volunteer Army* (Exército de Voluntários) e que mobilizou mais de 9 mil jovens via Facebook para ajudar na reconstrução da cidade de Christchurch (Nova Zelândia) depois dos terremotos de 2010/11, concorda que o voluntariado ganhou novos formatos com o advento de plataformas *on-line*, embora ressalte que as mídias sociais poderiam provocar mudanças maiores ainda se utilizadas com alguns princípios próprios da sua natureza, ainda pouco entendidos e subutilizados.

“Formas de voluntariado *on-line*, tais como o ativismo através das mídias sociais, são tendências que estão crescendo rapidamente e são particularmente adequadas para os jovens, que adotam e utilizam a tecnologia como uma parte de sua vida cotidiana”, disse Raaida Mannaa, Coordenadora de GYV – *Global Youth Volunteers* (Jovens Voluntários

Globais), uma iniciativa de IAVE (*International Association for Volunteer Effort*). A GYV é uma plataforma *on-line* que busca envolver e conectar as iniciativas de voluntariado jovem em todo o mundo, dando-lhes as ferramentas certas para ir em prol de suas paixões, construir ou reforçar habilidades e multiplicar seu impacto através do voluntariado, formando a maior e mais sólida comunidade virtual de jovens voluntários ativos no planeta. “Usar a tecnologia para ser voluntário deve ser uma parte de um processo abrangente, que inclui formas tradicionais de voluntariado. A chave está em oferecer uma experiência completa, especialmente para os jovens que estão começando a se engajar. As ferramentas tecnológicas estão lá fora, e precisamos usá-las em vez de ser usados por elas: os jovens precisam ver o mundo além de uma tela e entender que a tecnologia é apenas uma parte da experiência de voluntariado”, completou. Concordamos com Raaida: o voluntariado digital vem para se somar ao voluntariado presencial, sendo mais uma opção de engajamento social para as pessoas.

E o quarto participante, Ángel Solá, da fundação espanhola Cibervoluntários, acredita que os voluntários se tornam agentes de mudança social, inovadores sociais locais através do uso social das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação). Eles são “ciberotimistas”: a tecnologia é uma poderosa ferramenta de combate contra a exclusão digital e as redes sociais permitem uma melhor gestão da participação de voluntários. Inovam com o conceito “Redvolution”, o poder dos cidadãos conectados. “O que Cibervoluntários gera não é um produto, é uma prática social, abrindo as mentes: os cidadãos conectados têm o poder de mudar as coisas dentro de seus ambientes locais.”

O voluntariado virtual é real?

Justamente pelas dúvidas provocadas por esses dois opostos, a expressão Voluntariado Virtual foi perdendo espaço e outros nomes foram criados para nomear a atividade voluntária mediada pela internet.

- 
- Voluntariado intermediado pela internet?
 - Voluntariado à distância?
 - Voluntariado *on-line*?
 - e-volunteering?
 - Voluntariado digital?
 - Cibervoluntários?
 - Microvoluntários?
 - Ciberativistas?
 - Clicktivistas?
 - Hacktivistas?
 - Netvoluntariado?
 - Voluntariado em rede?
 - Voluntariado virtual?

Breve história do tempo: voluntariado virtual

O Voluntariado Virtual não é um conceito novo. Vem sendo praticado há mais de 30 anos, provavelmente desde que nasceu a internet. A primeira ocorrência de voluntariado virtual organizado de que se tem notícia é o Projeto Gutenberg (<http://www.gutenberg.org>, um esforço voluntário que começou em 1971 para digitalizar, arquivar e distribuir obras literárias e culturais publicadas que continuam a ser digitadas e revisadas por voluntários *on-line*, hoje sob a coordenação de *Distributed Proofreaders* (<http://www.pgdp.net>).

Tim Berners-Lee, considerado o inventor da *world wide web*, reconheceu em Genebra, em 2001, o papel fundamental que os voluntários *on-line* tinham jogado no desenvolvimento da *web* na década anterior.

Em 1995 a *Impact on-line*, uma jovem organização sem fins lucrativos em Palo Alto, Califórnia (Estados Unidos), havia começado a promover a ideia do voluntariado virtual, expressão que provavelmente foi

usada pela primeira vez por um dos seus cofundadores, Steve Glikbarg, segundo consta em "*Fundraising in Cyberspace*" de Marc Green. Os fundadores de *Impact on-line* foram os primeiros a pesquisar o alcance do voluntariado virtual e promover a sua prática nas ONGs dos Estados Unidos. Esta nova iniciativa foi batizada de "Projeto de Voluntariado Virtual", e o site foi lançado no início de 1997, conforme citado por Jane Cravens em "*Who funds the virtual volunteering project?*".

O objetivo dessa pesquisa para o que se chamou então de "voluntariado mediado pela internet" foi entender a dinâmica das atividades, os atores-chave e os demais públicos interessados, motivações e obstáculos, resultados e desafios para os usuários, doadores e operadores dos serviços.

Por sua vez, as primeiras menções na mídia dos Estados Unidos sobre voluntariado *on-line* remontam ao final da década de 90. Abaixo figuram alguns dos artigos publicados:

1999

• **Undisguised Blessings (Bênçãos indisfarçáveis).** Publicado em dezembro de 1999, por Richard Chin, apareceu em *the Fort Worth Star-Telegram*, *The Pioneer Press* (St. Paul, Minnesota), o *San Diego Times Union*, e vários outros jornais da *Knight Ridder*: "O Voluntariado Virtual cresce como mais uma forma de compartilhar e cuidar uns dos outros por meio de programas de tutoria e de leilões de caridade".

1999

• **DoingGood.com (Fazendo o bem.com).** Publicado na edição do jornal *O Washingtonian* em dezembro de 1999, por Brooke Lea Foster: "Doar tempo ou dinheiro para boas causas pode estar à distância de um clique."

1998

• **Grupos usam a web para conectar voluntários com oportunidades.** Publicado pela *Filantropia News Network*. Junho de 1998. Por Todd Cohen. "Impact *on-line* e A Promessa da América estão usando a internet para conectar organizações sem fins lucrativos com voluntários e empresas."

• **Voluntariado baseado na internet, uma nova forma de ajudar.** Publicado pela *Filantropia News Network*, abril de 1998. Artigo por Joan Alford. "Em apenas alguns anos de crescimento, a World Wide Web tem dado vida a toda uma nova classe de voluntariado, o voluntariado virtual. Enquanto ninguém afirma que substituiu o contato humano, dezenas de voluntários estão ajudando as pessoas e as organizações simplesmente comunicando-se a partir de casa ou do trabalho através da internet."

• **Os Baby Boomers acham o "voluntariado virtual" divertido.** Publicado em 27 de maio de 1999, em vários jornais *Gannet*. Por Fredreka Schouten. "Jayne Cravens pode arrebanhar centenas de voluntários para trabalhar para organizações sem fins lucrativos - sem nunca sair de seu computador."

• **Buscando ajuda ou Querendo ajudar.** Publicado em 25 de novembro de 1999, no *New York Times*, por Rebecca Fairley Raney. "Quando Bonnie Frascatore esteve confinada à cama por sete meses durante uma gravidez de alto risco, todos os dias recebia um *e-mail* de uma mulher que tinha experimentado uma gravidez tão difícil quanto a dela. Através do *e-mail*, ela encontrou informação, companhia e amizade."

1997

• **Os voluntários são pessoas especiais: Voluntários viciados em computador.** Publicado em *Suite 101*, setembro de 1997, por Teri Robert.

1997

• **Voluntariado *on-line* leva à ação.** Apareceu em *ThirdAge.com*, 7 de maio de 1997, seis meses após o lançamento do Projeto Voluntariado Virtual.

8661

Nos dias de hoje, as Nações Unidas tem um programa bem sucedido de voluntariado *on-line*, partindo-se desta definição: "*Voluntários on-line são as pessoas que comprometem seu tempo e habilidades através da internet, livremente e sem considerações financeiras, para o benefício da sociedade*".

6661

Os voluntários *on-line* podem ser profissionais, estudantes, donas de casa, aposentados, pessoas com deficiência, expatriados. Eles podem residir em qualquer lugar do mundo e oferecem o seu apoio *on-line*, mas compartilham um forte compromisso de contribuir para o desenvolvimento humano sustentável.

6661

Algumas características e benefícios desta prática são a flexibilidade de tempo e espaço, aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades, trabalhar em um ambiente multicultural, que refina a sua sensibilidade para a diversidade, ampliando suas redes etc. Seguem alguns exemplos de ações realizadas em 2104 por voluntários *on-line* das Nações Unidas:

Uma equipe de 48 voluntários *on-line* de vários países realizou uma pesquisa sobre o ambiente de negócios em países da África e escreveu um e-book e artigos para a Associação de Empreendedores Africanos (AAE). O produto final, intitulado "Esperanças e Ilusões", se destina a servir como um guia para quem deseja iniciar um negócio na região. Ler mais sobre a Associação de Empreendedores Africanos em:

@ https://www.onlinevolunteering.org/es/org/stories/2013_aae.html

Todos os dias, ao redor do mundo, voluntários *on-line* ajudam a Ann Foundation a preparar e dar aulas *on-line* sobre vários assuntos para cerca de duzentas crianças com deficiência visual ou auditiva que vivem em oito cidades diferentes na Índia. A fundação, baseada nos Estados Unidos, educa e capacita crianças econômica e socialmente marginalizadas e jovens com deficiência. Tem projetos na Índia, Ucrânia, Camarões e Egito, e com o apoio de centenas de voluntários *on-line*, nos últimos anos, atendeu a mais de 2.000 crianças. Leia mais sobre a equipe Ann Foundation:

@ https://www.onlinevolunteering.org/es/org/stories/2013_annfoundation.html

A Fundação José Operário, com sede em Benin, encomendou uma equipe de voluntários *on-line* da França e Níger para fazer um manual, um guia e uma caixa de imagens para a prevenção da tortura. A equipe investigou os temas, elaborou e revisou os textos, produziu documentos de orientação para a caixa e desenhou as imagens. Ler mais:

@ https://www.onlinevolunteering.org/es/org/stories/2013_josephtheworker.html

Um grupo de 37 voluntários *on-line* de vários países do mundo, comprometidos por quatro meses com o Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais (DESA) da ONU, processou 386 pesquisas de opinião de 193 Estados-Membros, no âmbito do Estudo e-Government da ONU de 2014. A diversidade de nacionalidades e línguas dos voluntários *on-line* (mais de 15 nacionalidades e 65 línguas, sendo metade dos países em desenvolvimento) reflete a cultura e a missão da ONU. Ler mais:

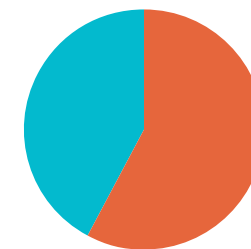
@ https://www.onlinevolunteering.org/es/org/stories/2013_undes.html

Voluntários *on-line* da UNV em 2013



17.370 tarefas de voluntariado *on-line*

11.328 voluntários *on-line*, sendo:



58% eram mulheres



60% eram de países em desenvolvimento

> média de idade: **30 anos**



mais de 94% das ONGs e dos voluntários *on-line* declararam que a colaboração tinha sido **"boa" ou "excelente"**.



O que mais podem fazer

Desenvolvimento e gestão de projetos

Escrever propostas de projetos, compartilhar suas experiências, desenvolver estratégias para a captação de recursos, projetos para pedidos de recursos etc.

Dois voluntários *on-line* compartilharam sua experiência em GIS (Sistemas de Informação Geográfica) com a Fundação de Conservação Africana em Camarões. Apoiaram o desenvolvimento de estratégias de cogestão da comunidade e conservação da floresta para proteger as populações de grandes primatas em perigo de extinção.

Design

Criar logotipos, modelos de publicações, desenvolver a identidade corporativa, materiais educativos ilustrados etc.

Um voluntário *on-line* criou logotipos, gráficos web e outras imagens corporativas para Advogados Sem Fronteiras (LWOB). Os produtos foram utilizados para promover atividades pro bono da LWOB em favor de organizações sem fins lucrativos, iniciativas sobre o Estado de direito e os direitos humanos e projetos de educação jurídica de capacidade mundial.

Coordenação e facilitação

Gerenciar equipes de outros voluntários *on-line*, coordenar campanhas, moderar fóruns *on-line*, atuar como membros da diretoria etc.

Uma voluntária liderou uma equipe de 80 voluntários *on-line* de 45 países para a Native Planet, uma ONG dedicada ao empoderamento dos povos indígenas e à preservação das culturas étnicas. Sua capacidade de manter os voluntários motivados e criar um senso de comunidade no ambiente virtual reforçou o compromisso da equipe.

tradução de documentos **pesquisas sobre os mais variados temas** criação de páginas web **edição ou redação** propostas, **press releases**, artigos para **boletins etc.** material para desenvolvimento de currículo **projeto de um banco de dados** desenhos e gráficos **digitalizar documentos**

os voluntários *on-line*?

Desenvolvimento de TI (Tecnologia da Informação)

Desenvolver e manter sites, fazer o design de banco de dados, criar blogs, otimizar motores de pesquisa, fazer animações em flash etc.

Um site de voluntariado *on-line* foi reconstruído pelo PNUD no Zimbábue por meio da introdução de um sistema de gerenciamento de conteúdo livre e de código aberto e pessoal treinado para que ele pudesse atualizar o conteúdo no futuro. O site serve como um exemplo de boas práticas para outras organizações da ONU em Zimbábue.

Pesquisa

Procurar informações sobre questões de desenvolvimento, fontes de financiamento, potenciais parceiros, melhores práticas etc.

O Conselho de Administração do Centro Internacional de Pobreza do PNUD foi criado por 23 voluntários *on-line* de 17 países. Esta ferramenta de informação baseada na web armazena cerca de 2.800 pesquisas sobre pobreza e desenvolvimento social e é hoje imprescindível para promover a cooperação Sul-Sul.

Consultoria

Avaliar projetos, aconselhar sobre estratégias de comunicação e questões jurídicas, avaliar as soluções de software etc.

Um voluntário *on-line* permitiu que o Bureau de Reconstrução e Desenvolvimento aumentasse a sua capacidade de organização e qualidade dos serviços nas áreas de direitos humanos e de capacitação da sociedade civil e do governo no Afeganistão. Voluntários ajudaram a definir a estratégia da organização, planos de ação destinados a implementar e orientar o desenvolvimento de propostas de projetos.

fornecer assistência legal, perícia médica, agrícola etc. **aconselhar pessoas** realizar tutoria ou mentoring de estudantes **moderar grupos de discussão *on-line*** escrever ou gravar canções **criar um podcast** editar um vídeo **monitorar as notícias** responder a perguntas **marcar ou organizar fotos e arquivos**

Um benefício adicional do voluntariado *on-line* é que dele podem participar pessoas com impedimentos no voluntariado presencial pela dificuldade de acesso ou por causa de alguma particularidade de saúde ou de mobilidade. Isto permite que as organizações se beneficiem do talento adicional de mais voluntários.

Alguns casos de voluntariado *on-line* provocam real impacto nas vidas de pessoas e comunidades. Seguem mais alguns exemplos de voluntários *on-line* da UNV:

Especialistas em informática **desenvolveram software** para coletar e analisar os dados relativos à população de Dekesse, uma região devastada pela guerra da República Democrática do Congo.

Um grupo de 70 voluntários trabalhou intensamente durante meses para elaborar e traduzir para 12 idiomas um **Manual** de 190 páginas que fornece ferramentas práticas para promover a **cultura da paz** em nível local e regional.

A organização “Ensine um homem a pescar” (TAMF) trabalha para reformar a educação agrícola nos países em desenvolvimento. Ao discutir os detalhes de uma tarefa (a concepção de um jogo *on-line* para ajudar os parceiros a compreenderem o modelo educacional TAMF), um voluntário *on-line* percebeu que o projeto precisava de apoio adicional e decidiu formar uma equipe de cinco engenheiros e artistas de sua rede de contatos pessoais. Ele também coordenou as atividades da equipe para desenvolver o jogo.

Um grupo de voluntários *on-line* aconselhou a Associação para o Desenvolvimento da Juventude e da Mídia, uma ONG na Tanzânia com foco em jovens, sobre atividades de lobby e as redes de contatos úteis para interagir com os tomadores de decisão de governos, comunidades e setor privado. Agora, a ONG é capaz de falar e receber apoio de líderes em todos os níveis, fazer recomendações que são ouvidas pelo Parlamento Europeu, além de ter coordenado com sucesso a campanha nacional sobre o emprego dos jovens.

Oito voluntários *on-line* **transcreveram** mais de 40 horas de **entrevistas em áudio** com trabalhadores humanitários e voluntários que durante os últimos 20 anos ajudaram os cidadãos mais vulneráveis da Europa Oriental.

Foram criadas por voluntários *on-line* diversas estratégias, atividades e materiais para aumentar a conscientização sobre o **assédio sexual** – e como se proteger dele – para universitárias do Estado de Delta, na Nigéria.

Voluntários australianos *on-line* criaram um sistema unificado com um **centro de informações sobre abrigos** na África Oriental, no Chifre da África e na região dos Grandes Lagos, facilitando soluções adaptadas ao contexto e às necessidades de **refugiados** na região.

Um grupo heterogêneo de 12 voluntários *on-line* com conhecimento médico desenvolveu diferentes **ferramentas e materiais** que ajudaram o Kitega Community Centre, em Uganda, a aumentar a conscientização sobre questões de **saúde** e boas práticas para a população rural.

Seis voluntários *on-line* ajudaram a Youth for Technology Foundation a estabelecer na zona rural de Uganda a Vila Digital Sironko, um centro comunitário de capacitação em tecnologia. Eles desenvolveram estratégias para organizar atividades de formação e de geração de renda e criaram o site e o material promocional. Também identificaram potenciais doadores, administraram o banco de dados dos já existentes e fizeram campanhas de divulgação.

Voluntários *on-line* aconselharam na legislação para a **política sobre voluntariado** na Namíbia. O documento ajudou os legisladores a formularem uma política para que o voluntariado pudesse servir como motor para o desenvolvimento político, social e econômico.

Para melhorar a assistência às **vítimas de tráfico de pessoas**, a ONG sérvia ASTRA solicitou a dois voluntários *on-line* que identificassem as melhores práticas de terapia para esses públicos. Desenvolveram orientações práticas com recomendações sobre diversos tratamentos.

O principal valor agregado do “e-voluntariado” é a transferência de conhecimento, mas ele tem várias características em comum com o voluntariado presencial. Para se tornar um voluntário virtual, é necessária a mesma motivação: um desejo de envolver-se em questões sociais. O voluntariado via internet, de forma semelhante ao presencial, está baseado também no altruísmo, no desejo de ajudar outras pessoas, na melhoria do meio ambiente, na participação política e na disponibilidade para dedicar o tempo e habilidades de forma desinteressada. No entanto, o “e-voluntariado” traz a nova perspectiva de usar a internet para superar limitações de tempo e espaço, abrindo novas possibilidades e formas de cooperação e acrescentando uma dimensão global à ação, inclusive a colaboração financeira, em sistemas como o *crowdfunding*.

Tutoria *on-line* (*e-mentoring*)

Há um tipo de voluntariado *on-line* que é muito procurado, mas, ao contrário de outros trabalhos voluntários virtuais, é bastante difícil de encontrar: a tutoria *on-line*. Este subconjunto do voluntariado virtual aparece de muitas formas, desde um jovem ou adulto relacionado com um mentor a um grupo de alunos de uma classe *on-line* relacionado com um grupo de mentores de uma empresa para uma atividade baseada em um tema específico. Pode durar apenas algumas semanas ou um ano escolar. Pode significar um voluntário *on-line* enviando um ou dois *e-mails* por semana ou passando várias horas por semana revendo o projeto de um aluno para a classe. Pode estar baseado na escola ou ser conduzido por uma ONG que atende a jovens para melhorar suas chances de inserção profissional.

>> Nos Estados Unidos, existe MentorNet (<http://www.mentornet.net/>), uma ONG de *e-mentoring* que se dedica à questão de gênero e outras minorias sub-representadas nas carreiras STEM (acrônimo em inglês para as áreas de ciência, tecnologia, engenharia e matemática). MentorNet, que trabalha com estudantes de nível universitário em períodos de apoio de oito meses, usa algoritmos para combinar mais de 27.000 relacionamentos com mentores desde 1997.

>> Outro exemplo, este no Reino Unido, é Brightside (<http://www.thebrightsidetrust.org/>), uma ONG de “*e-mentoring*” que trabalha com 60 empresas, instituições de caridade e universidades. Brightside desenvolveu um portal *on-line* seguro com conteúdo interativo e recursos através dos quais mais de 6.000 mentores treinados *on-line* estão conectados com mais de 21.000 jovens, proporcionando-lhes informações e orientações sobre educação e emprego.

>> O programa comunitário On Demand da IBM, lançado em 2003, criou um novo padrão para o voluntariado corporativo. Projetado para atender às necessidades dos

trabalhadores de hoje, incluindo o trabalho remoto, o *home office*, permite que os voluntários façam parte de uma comunidade *on-line* que oferece programas, apresentações e *softwares* IBM. Combina os pontos fortes e as habilidades dos empregados e aposentados, em todo o mundo, com o poder da inovação, tecnologias e soluções projetados especificamente para esforços voluntários na educação junto com organizações não lucrativas.

>> Em 2013, na Polônia aconteceu um “Hackathon (maratona de hackers) para *e-voluntariado*” (<http://hackathondla-ewolontariatu.pl/>). Programadores e representantes de ONGs criaram códigos para um jogo de captação de fundos, um sistema de gestão de voluntários, uma plataforma para doação de livros (para baixar o código: <https://github.com/E-wolontariat/bookdonate-platform>) e um aplicativo para gerenciar eventos no Facebook (para baixar o código: <https://github.com/E-wolontariat/volunteers-face>)

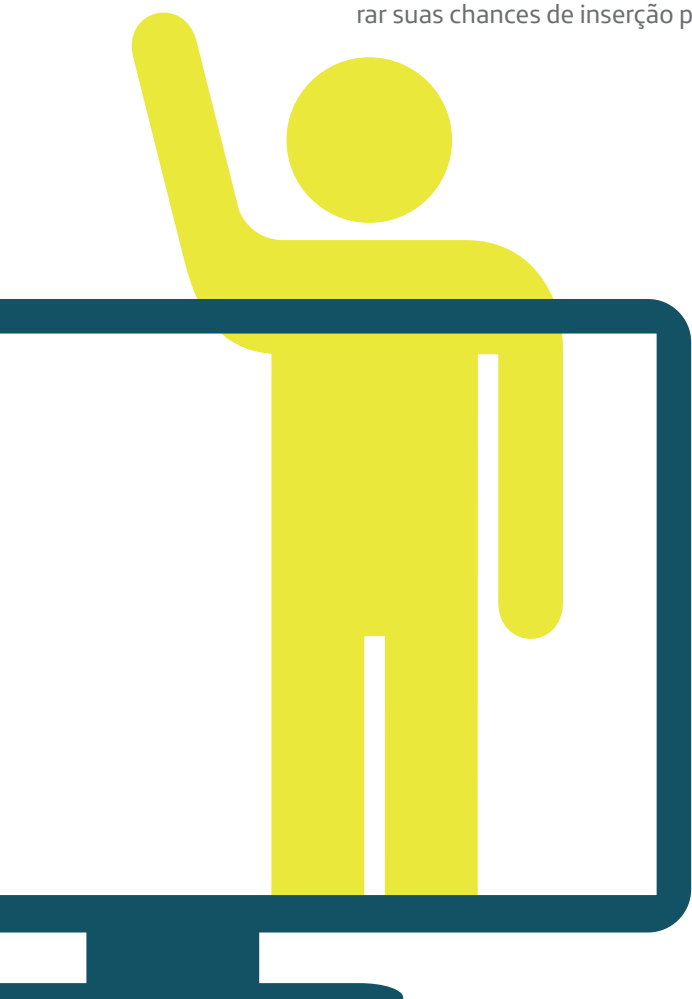
Como exemplos brasileiros temos o portal para o voluntariado *on-line* <http://voluntariosonline.org.br>, uma iniciativa do Instituto Voluntários em Ação, de Florianópolis, que tem oportunidades de voluntariado junto a mais de 700 organizações que trabalham no Brasil. O VOL oferece diversos cursos sobre Elaboração de Projetos, Gestão de Projetos, Gerenciamento de Voluntariado *On-line*, Voluntários em Situação de Desastre, e vários outros, e tem permanentemen-

te necessidades comunitárias e oportunidades de voluntariado cadastradas.

A ADE (Academia para o Desenvolvimento da Educação), em Recife, é pioneira no uso de “*e-mentoring*” dedicado a projetos de desenvolvimento social. Utilizado para conectar adolescentes em idade escolar com profissionais adultos, tem uma enorme capacidade de potencializar as oportunidades de empregabilidade. Os índices de sucesso ultrapassaram os 50% em todas as turmas, sendo que algumas atingiram 92%.

As empresas também estão apostando neste segmento. O Programa de Voluntariado em Mentoria, realizado dentro do Ideal Voluntário, do Instituto Camargo Corrêa, propõe-se a ampliar os horizontes de adolescentes de 16 a 18 anos que ainda estão cursando ou já terminaram o ensino médio. Para tanto, a estratégia é construir uma relação de apoio e suporte, na qual uma pessoa mais experiente – o mentor – orienta um jovem, oferecendo tutoria, para juntos trabalharem na mobilização de competências, anseios e vocações.

>> O Programa de Voluntariado da Fundação Telefônica Vivo, voltado aos colaboradores do Grupo Telefônica, experimenta desde 2012 iniciativas de voluntariado digital, que se somam as ações presenciais. Desenvolvemos um game que aproxima colaboradores e organizações sociais, permitindo a realização de ações de forma inovadora e divertida. Em 2014, durante a Semana de Voluntariado Digital foram realizadas mais de 1000 missões *on-line*.



Cibervoluntários

Existem também os voluntários TIC, chamados de cibervoluntários, nome adotado especialmente na Espanha e outros países da Europa. São aqueles que têm o propósito de promover as TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação), instalando componentes, programando ou formando pessoas no uso dessas ferramentas.

“Eu decidi ser voluntário para prestar os meus serviços para outras pessoas, ensinando informática para crianças e pessoas com deficiência.”
(Javier)

“O cibervoluntariado é um dos meios que podem contribuir para a apropriação social das novas tecnologias, porque a chave para criar uma sociedade orientada para o humano é a construção de capacidades que tornem possível transformar a brecha digital em oportunidades digitais para todos”, é o que pensa Adama Samassekou, presidente de ICV (*International Corporate Volunteers*). Este é um voluntário cujo valor agregado específico está na gestão do conhecimento, tanto pela sua própria bagagem pessoal como pelo canal que vai utilizar. Ismael

Peña classifica: ele poderá transferir suas habilidades em **auditar** (conhecer o que sabemos), **criar** (incorporar conhecimentos novos), **localizar**, **estruturar**, **armazenar** (ordenar e tornar acessível), **compartilhar**, **transferir** (em forma de cursos ou treinamentos) e **utilizar**, **capitalizar** (incorporando o conhecimento à cadeia de valor).

Os cibervoluntários podem parafrasear o *slogan* bem-conhecido do desenvolvimento sustentável “agir localmente, pensar globalmente”, aplicando-o à função social contra a exclusão digital e dizer **“compartilhar localmente, conectar globalmente”**.

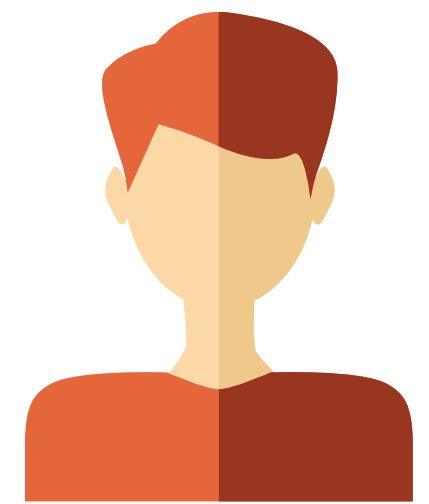
A Fundação Cibervoluntarios (<http://www.cibervoluntarios.org>), na Espanha, é uma organização composta por empreendedores sociais apaixonados pelas novas tecnologias, a comunicação e o voluntariado. Sua visão é utilizar as novas tecnologias para melhorar e promover a inovação social e o empoderamento dos cidadãos e aumentar os direitos, oportunidades e capacidades

“Eu nunca tive a paciência que tenho agora para ensinar, após todos estes anos como cibervoluntário.”
(Lorenzo)

“É muito gratificante poder partilhar o teu conhecimento, embora limitado, com os imigrantes que te solicitam mais e mais a cada dia. Às vezes eu me pego marginalizado pela idade, mas por meio do voluntariado me sinto mais na sociedade de hoje.”
(Manolo)

de cada pessoa dentro de seu ambiente por meio da utilização de ferramentas e aplicativos de tecnologia ao seu alcance. Entre seus objetivos encontram-se: incentivar a adoção e uso das TICs pelos cidadãos – especialmente os jovens – ONGs e instituições; treinar e mobilizar voluntários tecnológicos; e remover todas as barreiras ao conhecimento e uso de novas tecnologias, especialmente a física, social e cultural.

Porém, além dos conhecimentos tecnológicos, os cibervoluntários compartilham também afetos com as pessoas e grupos sociais que participam nos processos de alfabetização digital. Estas intervenções sociais auxiliam a diminuir a brecha digital e são especialmente bem-sucedidas quando atendem a um público mais velho.



E este mesmo público, com diversas formações e experiências, pode ser incluído no outro extremo do processo, não mais como beneficiários da ação, mas como mentores e professores, já que, com as suas variadas experiências profissionais, aposentados podem contribuir e ter grande satisfação, como atestam alguns depoimentos (em destaque) extraídos de <http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/cibervoluntariado-proactividad-de-la-e-ciudadania-senior/698/>.

Cabe esperar que, em um futuro próximo, esse público possa desenhar ciberatividades relativas à defesa dos seus próprios interesses como grupo etário ou relacionado com outros coletivos sociais. Temas que afetem a vizinhança, assuntos culturais, sanitários, urbanísticos, ambientais podem ser dinamizados nas redes sociais por adultos mais velhos, pessoas que até o momento não têm sido protagonistas do ciberativismo que envolve o mundo digital (Ver mais em: <http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/cibervoluntariado-proactividad-de-la-e-ciudadania-senior/698/>).

Desde o começo dos anos 90, os cibervoluntários desempenham um papel importante no desenvolvimento da internet e continuam sendo um catalisador para a inovação no **ciberespaço**.

Voluntariado *on-line* e desenvolvimento (*digi-development*)

Um dos maiores usuários do serviço de Voluntariado *On-line* da ONU é Nabuur, uma fundação baseada na Holanda, que tem se empenhado no voluntariado *on-line* há mais de uma década, junto com centenas de outras ONGs e agências.

Nabuur.com é uma plataforma de voluntariado *on-line* que liga “Vizinhos” (voluntários *on-line*) com “Vilas” (“Villages”, comunidades locais) na África, Ásia e América Latina. Uma vila pode representar uma solução, um município, um campo de refugiados, uma favela, um bairro ou qualquer outro lugar onde um grupo de pessoas vive. Conectados através de Nabuur.com, vizinhos e comunidades locais aprendem uns com os outros a compartilhar ideias e encontrar soluções para os problemas locais. A organização foi criada há dez anos por um grupo de “geeks” (ver definição no box) na Holanda, que queria ver se suas habilidades de codificação poderiam ser úteis para o desenvolvimento internacional. E parece – pela experiência até agora – que o voluntariado *on-line* pode produzir resultados realmente sustentáveis.

Numerosos exemplos encontram-se em: <http://www.nabuur.com/>. No acesso, em 3 de março de 2014, verificou-se que estavam conectados 41.611 Vizinhos, 92 “Villages”, 10 grupos, **1.610 diferentes formas de ajudar.**

“São chamadas de *geeks* aquelas pessoas com uma devoção excêntrica por algum interesse particular, neste caso a computação.”

Mas também existem armadilhas. Quase metade das aldeias tem deixado de responder aos voluntários. O Diretor da Nabuur, Pelle Aardema, explica o porquê: “Eu acho que na maioria dos casos a comunicação termina porque se demora muito para produzir resultados concretos. Geralmente, leva tempo para construir a confiança, desenvolver compreensão mútua e também entender o problema. Isso vale tanto para os voluntários como para os representantes locais. Voluntários podem achar que o representante local não se comunica com clareza, os representantes locais podem achar que os voluntários fazem muitas perguntas ou fazem as mesmas perguntas várias vezes. Também precisamos considerar que uma comunicação regular a partir de um cibercafé significa um certo investimento para um representante local, que geralmente conta com baixa renda”

E o microvoluntariado, o que é?

Microvoluntariado é um voluntariado de pequena duração, sem compromisso de se repetir e quase sem formalidade nenhuma, envolvendo ações específicas muito curtas, fáceis de começar e de completar.

Não é nada novo, sempre se fez, desde o bolo preparado para uma quermesse da escola ou o sapatinho de tricô para o bazar da igreja. Mas hoje a tecnologia trouxe novos caminhos para que os voluntários atuais se engajem nas suas causas preferidas quando circunstâncias pessoais os impedem de se comprometer com ações de longo prazo. Pode ser atrativo para pessoas que não poderiam fazer voluntariado de outra forma, seja por problemas de saúde, de mobilidade ou outras particularidades.

A expressão microvoluntariado foi originalmente citada por uma organização sem fins lucrativos sediada em São Francisco, nos Estados Unidos, chamada Os Extraordinários. (<http://www.beextra.org/>). “A maioria de nós não tem um sábado inteiro para se dedicar à causa, mas temos momentos de tempo livre... muitos. Apesar das agendas lotadas, muitas vezes encontramos um tempo de inatividade: esperando o metrô, na fila do barbeiro, no consultório do médico ou quando um amigo está atrasado para o jantar. O que podemos fazer nesses momentos?”

O microvoluntariado tem até um dia para chamar de seu: o 15 de março, todos os anos. “Um dia, 24 horas e 10 minutos para

Entre novembro de 2000 e setembro de 2001, aconteceu um dos primeiros casos de microvoluntariado e *crowdsourcing* (palavra cunhada para nomear trabalhos realizados em colaboração, com pequenas porções das tarefas executadas por uma multidão de pessoas). Tratava-se do **Clickworkers** (“operários do clique” em tradução livre), um pequeno projeto da NASA que envolveu voluntários *on-line* em tarefas científicas que exigiam apenas a percepção e o senso comum das pessoas, mas nenhuma formação científica; os voluntários não foram treinados ou selecionados antes de participar. As atividades eram identificar e classificar crateras em fotos de Marte tiradas pela Orbiter Viking que já haviam sido analisadas pela NASA.

fazer o bem”, segundo a organização Help from Home (www.helpfromhome.org), que declara na página inicial do seu site: “Micro esforço, macro impacto. E, sim, você pode fazer as atividades de pijama!”.

E, ao falar de impacto, precisamos definir primeiro a que tipo e características de impacto nos referimos. O campo do microvoluntariado não produzirá estatísticas tais como: quantos metros de margem do rio foram limpos, quantos idosos foram visitados num dia ou quantas pessoas com

“Micro esforço, macro impacto. E, sim, você pode fazer as atividades de pijama!” www.helpfromhome.org

deficiência visual foram transportadas de A para B por voluntários. Em vez disso, ele nos trará dados sobre quantas fotos foram tomadas pelos voluntários para que as instituições possam utilizá-las gratuitamente nos seus materiais de propaganda, quantos livros de domínio público foram convertidos em e-books, quantas cestas de comida foram catalogadas no banco de alimentos.

Os exemplos acima, sem dúvida, têm um elemento intrínseco de “fazer o bem para alguém” e, portanto, apresentam algum resultado. Assim como Facebook e Twitter estão mudando a nossa mentalidade a respeito de como podemos nos comunicar uns com os outros, assim também o microvoluntariado está ampliando a maneira de ser voluntário e, portanto, o que é conside-

rado como o impacto de fazer ações úteis pelos demais.

Por exemplo, se no banco de alimentos contamos o número de quentinhas servidas no almoço para os sem-teto, no microvoluntariado podemos contar o número de cliques feitos para arrecadar dinheiro para pagar essas quentinhas; ou o dinheiro doado através de coletas na rua para pesquisas sobre o câncer pode ser equiparado com o número de horas de processamento de dados que os voluntários doaram através de seus computadores domésticos para encontrar uma cura para o câncer. Talvez, pode-se dizer que é necessária uma mudança de mentalidade para considerar este tipo alternativo de impacto.

Um dos cofundadores da organização holandesa Sparked, Ben Rigby, define o microvoluntariado através de quatro características:

- **É conveniente:** encaixa-se na agenda, geralmente através do computador ou smartphone.
- **É “byte-size”:** um trocadilho com “bite-size”, que significa “do tamanho de uma mordida”. As tarefas são divididas em pequenas partes, para que possam ser completadas em qualquer momento disponível.
- **É crowdsourcing:** em geral, as ONGs que precisam de ajuda pedem assistência a um grupo de microvoluntários que têm tempo, interesse e as habilidades necessárias para fazer o trabalho.
- **É gerenciado em rede:** os profissionais das ONGs ganham tempo delegando, por exemplo, a análise de projetos para a sua rede de microvoluntários.

Sparked surgiu a partir do *feedback* de mais de 300 mil voluntários, bem como das ONGs a quem eles ajudaram. Mais de 3.000 organizações utilizam seu serviço hoje e existem centenas de novas oportunidades de trabalho voluntário qualificadas a cada semana. A organiza-

ção figurou recentemente na lista dos Top 12 do site Mashable.com na categoria “Plataformas sem fins lucrativos” e é fácil perceber por que: os “desafios” voluntários podem ser feitos em 2 minutos a 2 horas, em outras palavras, muito rapidamente!

Para as empresas, isso ajuda a superar algumas dificuldades do voluntariado tradicional, uma vez que pode ser feito de qualquer lugar e não se gasta tempo fora do escritório. O voluntariado virtual baseado em habilidades (*skill-based volunteerism*) também permite que funcionários usem ou melhorem suas competências-chave e, até mesmo, habilidades que lhes agradem mas que não usam regularmente no trabalho (outras línguas, escrita criativa, aspectos divertidos da tecnologia). Tudo pode ser acompanhado e compartilhado, portanto uma empresa e seus funcionários podem ver o impacto que estão produzindo.

No Brasil, existe há mais de dez anos a tecnologia v2v.net, que *customiza* (faz sob medida) o portal para as empresas e seus programas de voluntariado. O sistema é composto de uma **rede social exclusiva** para que os funcionários promovam suas ações voluntárias, troquem experiências e colaborem com outros colegas e inclui funcionalidades de gestão, com fichas de inscrições, relatórios, resultados, métricas e *plug in* especiais para concursos, pesquisas, seleção de projetos e muito mais.

A partir de uma perspectiva global, três grandes tendências que estão afetando o voluntariado no mundo são mencionadas no Relatório de 2011 do Estado do Voluntariado do Mundo, feito por UNV (Voluntários das Nações Unidas):

- **as migrações e as viagens estão transformando a maneira como as pessoas fazem voluntariado;**
- **o setor privado está cada vez mais envolvido com trabalho voluntário; e**
- **informação e comunicação (TIC) estão abrindo novos meios de engajamento cívico.**

Em uma plataforma da Orange, é possível responder a uma pesquisa para as ONGs para ajudá-las a entender melhor as necessidades de seu público-alvo; notificar incidentes de *bullying* (assédio) para ajudar a mapear o *bullying* na cidade; atuar como cibermentores (*CyberMentors*); mapear os restaurantes de comida natural, ou as bibliotecas públicas, ou os equipamentos urbanos gratuitos; doar fotos para um banco de imagens *on-line* que instituições de caridade podem usar gratuitamente; mapear os locais que têm estacionamentos para bicicletas; *carregar (upload)* relatos de crimes ambientais para trabalhar com as autoridades locais e atuar sobre as violações identificadas. Como incentivo, a empresa oferece uma recompensa – arquivos de música – para aqueles que completam 60 ações.

O acesso cada vez maior em todo o mundo às TICs oferece ainda mais oportunidades para que as pessoas participem em suas comunidades. Os telefones celulares atingiram taxas de subscrição de 60 por cento no mundo em desenvolvimento. Nos países desenvolvidos, os telefones móveis ativos superam o total da população. Os telefones celulares e seus serviços de mensagens curtas (SMS) tiveram um profundo impacto sobre o voluntariado. Este microvoluntariado sensibiliza para as questões locais, fornece informações e pode ajudar a melhorar os serviços públicos em áreas como a previsão de safras, educação e saúde.



Nesta plataforma são os cidadãos comuns, usando **uma fração do seu tempo**, que decidem dar conhecimento a alguma situação de perigo ou ameaça, divulgando detalhes que podem contribuir com ações imediatas de socorro, auxílio ou outras providências. Este é mais um exemplo do que entendemos como uma nova opção de voluntariado ou microvoluntariado que não seria possível se não fosse *on-line*; e são voluntários os que postam a informação como aqueles que trabalham nos códigos fontes para socializá-los gratuitamente.

Uma outra iniciativa digna de menção é o projeto Ushahidi. Esta plataforma fácil de usar permite que as pessoas de todo o mundo publiquem o que está acontecendo em torno delas durante um desastre ou emergência. Criado após a violência pós-eleitoral no Quênia, em 2007, Ushahidi manteve os quenianos atualizados com informações vitais e auxiliou os que prestavam socorro. É um projeto *open-source* (de código aberto) que foi sendo adotado por comunidades de todo o mundo: na República Democrática do Congo serviu para monitorar a manifestação popular; a rede de TV Al Jazeera a utilizou para seguir de perto a violência em Gaza; foi usado para ajudar nas eleições indianas de 2009, para consolidar os relatórios globais sobre o surto de gripe suína, e em várias outras ações.

O interessante é que qualquer pessoa pode contribuir: Ushahidi pode coletar informações a partir de qualquer dispositivo com uma conexão digital de dados, e os resultados são mostrados em um mapa interativo que pode ser visualizado em computador ou *smartphone*, quase em tempo real. A sua característica mais poderosa é a capacidade que qualquer pessoa com experiência de programação tem de modificar o aplicativo para atender às necessidades de cada comunidade.

A prática ainda é recente e existe uma certa complexidade para mensurar e tornar tangíveis os resultados e impactos. Precisamos elaborar ferramentas para acompanhar os usuários e para engajá-los na realização de ações de forma mais contínua. Existem alguns poucos artigos que falam dos benefícios potenciais ou apresentam alguns resultados. São necessários mais estudos empíricos para fundamentar melhor todo esse recente interesse.

Pessoas que participaram de um projeto de microvoluntariado foram entrevistadas para entender quais eram as suas características, o que as havia motivado a participar, qual o impacto que isso havia produzido sobre elas pessoalmente e também como o microvoluntariado pode se relacionar com outras formas de engajamento.

Contrariando uma das hipóteses previstas, em vez de serem motivados por altruísmo ou ganhos individuais, um dos fatores centrais para a participação foi a oportunidade de preencher algum tempo livre e a conveniência da atividade. Por exemplo, a razão mais comum para a conclusão da ação é a facilidade e a velocidade (30%), seguido pela variedade de atividades para fazer (24%) e o fato de dispor de tempo livre (21%).

Esses resultados sugerem que os participantes, em geral, estavam mais preocupados com o processo de realização da atividade do que com o resultado de suas ações. E também que o fator-chave é a atividade em si. A grande maioria (81%), por exemplo, afirmou que eles gostariam de usar o aplicativo com mais frequência em atividades desse tipo. Em comparação, apenas 8% indicaram estar mais motivados se recebessem mais informações sobre as instituições de caridade que ajudaram,

enquanto apenas 3% estariam mais inclinados a repetir a ação se recebessem mais informações sobre a diferença que o seu trabalho representou para a organização, sugerindo que a causa e o resultado da ação foram menos importantes para a maioria dos participantes. A maior importância dada ao processo de atividade sobre o resultado também pode indicar a valorização da natureza rápida e de baixo compromisso do microvoluntariado; em geral todos viram sua participação como uma atividade isolada.

Microvoluntariado e outras formas de trabalho voluntário

Como os resultados acima sugerem, o microvoluntariado é diferente em relação a formas mais amplas de voluntariado, tanto em termos de sua função quanto em relação às motivações das pessoas. A maior proporção (46%) concordou que microvoluntariado é mais fácil do que o voluntariado em pessoa, apontando para a facilidade e flexibilidade como fator-chave. A **conveniência** da ação *on-line* pode ser vista como uma das principais vantagens sobre o voluntariado presencial. Mas apenas uma pequena minoria (3%) concordou que o microvoluntariado é um bom substituto para o voluntariado presencial e só 5% disseram que pode ter o mesmo benefício para a organização.

No mundo de hoje, em que o tempo é nosso maior luxo, especialmente se moramos nas grandes cidades, cresce a importân-

cia de podermos realizar atividades sem percorrer grandes distâncias. E podemos assim aproveitar o fato de estar numa fila de espera para fazer uma microação com um clique ou, ao viajar no metrô ou no ônibus, usar nossas redes sociais para informar amigos sobre um evento comunitário ou ajudar a divulgar a necessidade de uma ONG.

Um exemplo interessante de microvoluntariado através das redes sociais é o promovido por Red Solidaria (Rede Solidária), fundada em 1995 e presente em 80 comunidades em toda a Argentina, uma das ONGs mais importantes do país. Em agosto de 2013, Juan Carr, fundador da Red Solidaria, chamou diferentes celebridades locais, artistas de cinema, jornalistas, atletas e formadores de opinião para incentivar o voluntariado digital. Veja detalhes no box a seguir.

A iniciativa Hoy me comprometo (“Hoje eu me comprometo”) consiste em doar uma hora diária para espalhar a solidariedade com várias causas por meio de redes sociais. Para cada dia da semana são sugeridos diferentes temas:

The infographic is a grid of seven boxes, each representing a day of the week with a specific activity. The boxes are arranged in three rows: the first row has three boxes (Monday, Tuesday, Wednesday), the second row has three boxes (Thursday, Friday, Saturday), and the third row has one wide box (Sunday). Each box has a white border and a white background, set against a dark orange background.

SEGUNDA-FEIRA Compartilhar uma foto de uma mulher desaparecida.	TERÇA-FEIRA Registrar-se como um doador de órgãos e aumentar a conscientização sobre o problema.	QUARTA-FEIRA Registrar-se como doador de medula óssea e aumentar a conscientização sobre o tema.
QUINTA-FEIRA Desconectar o carregador do celular para economizar eletricidade.	SEXTA-FEIRA Para evitar a poluição do ar interior, abrir a janela enquanto cozinha, se você usar um fogão a gás.	SÁBADO Fazer o download do aplicativo móvel “Frío Cero” (“Frio Zero”), para aumentar a conscientização sobre pessoas que dormem nas ruas.
DOMINGO Sensibilização para a segurança rodoviária através da gravação de uma saudação de correio de voz em seu telefone celular que diz: “Eu não posso atender porque eu estou dirigindo”, e enviar uma mensagem de texto para lembrar seus amigos de não digitarem textos ao dirigir.		

Essa campanha recebeu **2.423.000 visualizações no Facebook**, **mais de 5.300 participantes via Twitter** e gerou **mais de 6.500 voluntários digitais**

(<http://www.hoymecomprometo.com>)

Como toda novidade, quando o voluntariado *on-line* começou a ocupar espaços nas organizações de assistência e defesa de direitos e nos programas de voluntariado corporativo, não faltaram os detratores, e alguns mitos foram se formando. Alguns deles são mencionados abaixo. Analise e extraia suas próprias conclusões.

Alguns mitos sobre o Voluntariado *on-line*

O Voluntariado *on-line* é para quem não tem tempo para um trabalho voluntário “real”.

Falso. O Voluntariado *on-line* economiza tempo de deslocamento, mas usa tempo real, e não tempo “virtual”.

Voluntários *on-line* e voluntários presenciais são de tribos diferentes.

Falso. Voluntários engajados podem realizar ambas as modalidades de acordo com a necessidade.

Os Voluntários *on-line* são apenas os jovens com muitos recursos, de países desenvolvidos.

Falso. Segundo as Nações Unidas, 40% dos voluntários moram em países em desenvolvimento.

O Voluntariado *on-line* é impessoal.

Falso. Em geral, a maioria das pessoas se mostra mais disposta a compartilhar informações e sentimentos *on-line* do que pessoalmente.

A internet é perigosa e por isso expõe a organização e seus colaboradores a muitos riscos.

Falso. Pode-se garantir a segurança nos programas de voluntariado *on-line* e oferecer segurança às organizações, seus colaboradores e os voluntários.

O Voluntariado *on-line* requer a construção de uma plataforma *on-line* própria ou a utilização de uma ferramenta tecnológica específica.

Falso. Basta ter um e-mail para poder envolver voluntários *on-line*. Todas as plataformas de interação digital existentes permitem uma comunicação fluida.

E você, está pronto para ser um voluntário *on-line*?

Veja estas dicas publicadas no site de Voluntários das Nações Unidas (UNV, na sigla em inglês).

Antes de se candidatar para ser um voluntário *on-line*, certifique-se de que:

- **Tem as ferramentas básicas?** Endereço de *e-mail* e acesso à internet?
- **Sente-se confortável em um ambiente *on-line*?** *E-mails* serão a ferramenta de comunicação mais comum.
- **Analisou as suas expectativas?** Qual é a sua motivação? O que você deseja obter do voluntariado *on-line*? Que habilidades e competências pode oferecer a uma organização?
- **Considerou as diferenças culturais?** Voluntariado *on-line* é uma experiência multicultural que reúne pessoas de diferentes origens e de todas as partes do mundo. Para conseguir uma colaboração bem-sucedida é essencial estar ciente das diferenças culturais, aceitando que há diferentes estilos de trabalho e o diálogo em um idioma diferente é todo um desafio.
- **Você é capaz de funcionar de forma independente?** Como voluntário *on-line*, você pode gerenciar o tempo gasto na tarefa com grande flexibilidade. A supervisão é irregular e, portanto, é essencial ser automotivado e se sentir confortável trabalhando de forma autônoma.
- **Tem tempo suficiente?** Lembre-se de que você está se comprometendo com uma organização que espera que você conclua a tarefa no prazo.

E como deve se preparar para ser um voluntário *on-line*?

- **Defina expectativas e prazos.**
Certifique-se de entender o que a organização espera que faça. Definam horários e prazos.
- **Reúna todas as informações relevantes.**
Peça mais informações sobre o projeto, a missão, os programas ou políticas da organização, se você acha que o site ou perfil não respondem a todas as suas dúvidas.
- **Comunique-se com clareza e de forma sistemática.**
Responda aos *e-mails* o mais rápido possível. A comunicação clara e os relatórios regulares de progresso são essenciais, especialmente em um ambiente virtual.
- **Enfrente os problemas com sinceridade.**
Fale abertamente sobre como vai o trabalho e os problemas que encontra. Se, por algum motivo, você não puder ou não quiser continuar a colaboração, explique as suas razões para dar opções à organização de se adaptar à situação ou mudar o método de gestão do voluntariado *on-line*.
- **Analise a possibilidade de trabalhar com outros voluntários *on-line*.**
O trabalho em equipe pode ser mais eficaz e divertido.
- **Envie sua avaliação.**
Saber o que os voluntários pensam na colaboração *on-line* pode ser muito valioso para uma organização.

Fonte: https://www.onlinevolunteering.org/en/vol/resources/are_you_ready.html

Achado o antídoto para a síndrome “estou muito ocupado para ser voluntário”.

Para aumentar as oportunidades de voluntariado, a ONG norte-americana CharityGuide otimiza o uso da internet para conectar “os prováveis futuros voluntários” com as causas de seu interesse e o seu tempo disponível. As oportunidades flexíveis permitem fazer a diferença a qualquer momento, de qualquer lugar, em apenas 15 minutos. Não é necessário planejamento ou registro antecipado. Nesta abordagem, chamada de “Voluntariado On-Demand” (<http://www.volunteerguide.org/>),

os projetos voluntários são desenhados por jornalistas investigativos que divulgam instruções do tipo “how to” – como fazer – e *hyperlinks* que permitem realizar as ações no tempo prometido. Como resultado, pessoas ocupadas e com horários imprevisíveis são finalmente capazes de trabalhar para a sua causa favorita. Os projetos podem ser concluídos com êxito em 15 minutos, em poucas horas (de uma vez ou a cada semana), ou durante as férias.



Voluntariado e ativismo social

Uma das atitudes mais visíveis nos últimos anos foram as manifestações públicas em muitos países por diversos motivos, a maioria deles políticos: acesso à democracia plena, derrocada de ditaduras, contra a corrupção, pela igualdade de direitos, por questões econômicas.

Essas mobilizações chamaram a uma reflexão: quais as fronteiras entre ativismo social e voluntariado? Elas se esbarram, misturam-se? As pessoas que saíram às ruas eram todas ativistas? Eram voluntários? De que maneira eles se definiriam? A oportunidade reacendeu um velho debate.

Às vezes, o voluntariado e o ativismo social são entendidos como atividades mutuamente excludentes, tendo comunidades distintas de interesse e áreas diferentes

de atuação, mas, na verdade, existe uma relação dinâmica entre eles.

Entender o voluntariado e o ativismo como esferas totalmente separadas tem desvalorizado ambos os conceitos. Com certa frequência, o voluntariado tradicional é criticado como sendo um paliativo para os problemas da sociedade porque desvia a atenção das causas primárias de problemas como a pobreza e a injustiça, incluindo a noção de que o voluntariado é prejudicial ao envolvimento e à ação políticos, frustrando oportunidades de conseguir as mudanças estruturais necessárias.

Porém, ambas as atitudes podem ter objetivos claros para provocar mudanças e podem promover o grau e a diversidade de participação necessários para enfrentar

as principais tensões e os desafios atuais. Como vinham sendo realizados até agora, o voluntariado e o ativismo social se apoiavam mutuamente, ao promover a participação de pessoas vindas de contextos variados. O voluntariado ajudava as pessoas a tomarem o primeiro passo no envolvimento para o desenvolvimento da comunidade; e o ativismo social tinha um importante papel de liderança, definindo áreas para o engajamento e a mobilização de indivíduos, dependendo dos voluntários para poder efetuar a mudança que buscava alcançar.

Mas, com a tecnologia, as fronteiras entre estes conceitos vêm se apagando – com algumas áreas já se sobrepondo, como a oportunidade para a participação de pessoas em situações e circunstâncias diversas, já que a oportunidade de fazer acontecer está ao alcance de muitos – e promovendo a transformação pessoal, com os indivíduos mudando suas convicções, perspectivas e comportamentos cotidianos a partir do momento em que se sensibilizam ou têm um novo entendimento sobre uma determinada situação.

Diferentes tipos de ações voluntárias podem garantir que o ativismo social permaneça ligado à realidade, ao contexto e às dinâmicas sociais, alinhando melhor suas ações com as necessidades da comunidade e assim ganhando mais legitimidade. E o voluntariado também pode tornar a linguagem do ativismo social mais relevante e compreensível junto às pessoas de uma comunidade de base.

Conforme citado no estudo “O Voluntariado e o Ativismo Social”, de CIVICUS, IAVE e UNV, o diretor da *Volunteering Development Agency*, na Irlanda do Norte, pensa que, “...o ativismo social começa exata-

mente com a mesma premissa que o voluntariado – pessoas que doam seu tempo e que querem produzir uma mudança em sua comunidade. Todos os voluntários que eu conheço são ativistas sociais em maior ou menor grau”. Falando sobre o trabalho do Movimento Internacional ATD Fourth World, um voluntário dessa instituição comentou: “o voluntariado para nós é uma demonstração de ativismo; é inevitavelmente ‘político’.”

E um artigo de Andrea Petriwskyj publicado no *Australian Journal on Volunteering*, explorando a relação entre o voluntariado e a participação cívica, sugere que “o voluntariado pode ser político de várias maneiras, inclusive nas relações de poder que enfatiza ou cria, nas críticas implícitas ao sistema de assistência social ou bem-estar em uma comunidade, à ação ou falta de ação pelos governos em relação a uma determinada questão, às escolhas de vida de membros da comunidade, ou simplesmente na ênfase que coloca no papel que os indivíduos têm no funcionamento da sociedade”.

Acreditamos que a fronteira se dissolve rá quando nos afastemos finalmente de velhos preconceitos e a palavra **voluntário** não seja mais vista como sinônimo de pessoas que não têm nada mais que um “desejo de ajudar” e de “fazer o bem” e ela passe a ser aceita como indicativo de um cidadão consciente dos seus direitos e, sobretudo, do seu potencial para lutar pelos direitos daqueles cujas vozes têm menor alcance. Consideramos os ativistas sociais como intrinsecamente voluntários porque lutam e trabalham arduamente para o bem comum sem esperar recompensa ou ganho financeiro; denunciam as causas dos problemas e sua voz e suas ações conquistam concretamente significativos avanços para a sociedade.

Ciberativismo: um paradigma ampliado sobre mobilização social

A palavra mobilização, quando chega aos nossos ouvidos, logo faz emergir da memória aqueles episódios de manifestações públicas, com uma multidão nas ruas, portando faixas e bandeiras, cantando hinos e gritando palavras de ordem.

No panorama global, costumávamos lembrar de três movimentos sociais transformadores bem-sucedidos no século passado:

- a luta pelos direitos civis nos Estados Unidos, liderada por Martin Luther King;
- o anti-apartheid na África, por Nelson Mandela; e
- a independência da Índia, por Mahatma Gandhi.

Nesses três movimentos houve três fases similares:

- Primeiro, o crescimento de uma nova ideia sobre as mudanças possíveis, “não mais um pouco melhor para alguns, mas muito melhor para todos”.
- Segundo, o pensamento sobre o coletivo: em vez de “...eu vou melhorar minhas possibilidades de escolhas pessoais”, surgia “...trabalhemos juntos para solucionar os problemas”.
- E, finalmente, a necessidades de compartilhar e comunicar essas ideias para fortalecer o movimento para a mudança.

Como já dizia Paulo Freire, na década de 60, “o homem é, por natureza, um ser eminentemente transformador. Não é a acomodação, e sim a capacidade de transformar a realidade que caracteriza o modo de ser do homem no mundo”.

Viajando no tempo até nossos dias, a gigantesca mobilização, em junho de 2013, em 353 cidades no Brasil, surpreendeu tanto o sistema político quanto analistas e o próprio corpo social. Ninguém esperava tantas demonstrações, tão numerosas, em tantas cidades e por tanto tempo. Com expressiva participação da população jovem, estima-se que, entre os dias 12 e 17 de junho de 2013, cerca de 300 mil pessoas foram às ruas. No dia 20, esse número chegou a mais de 1,4 milhão, em 120 cidades brasileiras. Conforme citado na pesquisa Juventude Conectada, “diferentes tentativas de explicação sobre o seu real significado e abrangência social continuam dominando a academia e os debates na mídia. Muitos defendem que os protestos são modos de experimentação e de despertar político das novas gerações, ainda que as contradições que emergem das redes sociais – pelo sucesso rápido e fácil da internet – desencorajem o trabalho mais difícil de criação de movimentos com estrutura e organização duradouras”.

Pelos resultados obtidos na mesma pesquisa, a maioria dos jovens conectados brasileiros acredita que a internet aumenta a participação das pessoas em manifestações e movimentos sociais e/ou políticos. O levantamento demonstra que 52% con-

cordaram total ou quase totalmente com essa afirmativa, ante apenas 3% que assumiram posição oposta, e 22% que se manifestaram de maneira neutra ou indiferente em relação ao tema. A maioria também se mostra cautelosa e precavida em relação às fontes de informação sobre as manifestações convocadas via internet: 54% dos entrevistados concordam total ou quase totalmente com a afirmação de que, antes de aceitar um convite feito pela internet para uma manifestação, verificavam se a fonte era confiável. Em relação a esse quesito, apenas 4% declararam posicionamento decididamente contrário e 17% mantiveram-se em posições consideradas neutras.

E o que teriam em comum a mobilização espanhola 15M e as manifestações de 2013 no Brasil? O surgimento do #YoSoy123 no México pode se relacionar com a presença das massas nos parques de Istambul? O que se alastrou pelo mundo desde a *Primavera Árabe*?: o tão falado ciberativismo, também conhecido como ativismo de internet, ativismo *on-line*, ativismo digital, mobilização *on-line*, advocacy eletrônica, e-campanhas, e-ativismo.

Trata-se do processo de usar técnicas de socialização e comunicação baseadas na internet para criar, operar e gerenciar qualquer tipo de ativismo. Permite que os indivíduos e as organizações utilizem redes sociais e outras tecnologias *on-line* para chegar até seus seguidores e conquistar novos adeptos, difundir mensagens e fazer avançar uma causa ou movimento.

O ciberativismo é ativismo. As ferramentas são aceleradores dos movimentos. **Da cultura digital, passamos à atitude digital.** O princípio básico é similar ao ativismo presencial: iniciar um movimento de cidadãos em direção a um resultado específico,

causa ou objetivo. Usam-se as ferramentas e plataformas das redes sociais para compartilhar e difundir slogans e mensagens e para interagir com os netizens (cidadãos na rede). Essas plataformas incluem Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube e outras, junto com *e-mail*, SMS e outras ferramentas de colaboração.

Dependendo da causa ou necessidade do e-ativista, o ciberativismo pode ser usado para vários propósitos, como sensibilizar para uma causa, juntar e organizar seguidores e iniciar reações – por exemplo, os abaixo-assinados depois enviados a legisladores e autoridades –, empoderar os cidadãos através de acesso à informação e oportunidade de fazer ouvir sua voz, como, por exemplo, o Megafone.net.



Megafone.net, uma plataforma baseada no uso de telefones celulares, ou “megafones digitais”, cria *webcasts* para amplificar as vozes de indivíduos e grupos. O conceito é simples: um ‘megafone’ é compartilhado por até quatro participantes que se encontram em reuniões semanais para discutir publicação do conteúdo dos *webcasts*. Desde a sua criação, em 2003, várias comunidades participaram: indivíduos com mobilidade limitada em Barcelona mapearam barreiras de acessibilidade, trabalhadores migrantes nicaraguenses compartilharam relatórios sobre suas vidas em Costa Rica, motoristas de táxi na Cidade do México trabalharam para derrubar o estereótipo negativo veiculado pela mídia, até chegar aos motoboys de São Paulo. <http://www.megafone.net/saopaulo>

Os cidadãos podem, por exemplo:

- Fazer uma campanha de informação sobre direitos.
- Fazer com que as solicitações cheguem ao seu próprio governo via Twitter.
- Escrever suas demandas no seu mural do Facebook.
- Usando a viralidade das redes sociais, fazer com que centenas ou milhares de amigos e conhecidos enviem a mesma mensagem, ou uma semelhante, quase ao mesmo tempo.
- Divulgar as campanhas através de SMS ou WhatsApp, multiplicando o alcance e impacto da proposta.

“Poderíamos dizer que temos dois tipos de ciberativistas”, diz Daniel Rodrigo: “por um lado, aqueles que são capazes de colocar ao serviço dos cidadãos dados ‘escondidos’ como Anonymus, Snowden, Assange ou Falciani ou então Fundación CIVIO ([http://](http://www.civio.es)

www.civio.es), OpenKratio (<http://openkratio.org>) e outras; e, por outro lado, os que nos inserem no Sistema Rede com a intenção de denunciar o abuso (por exemplo, #salvaeltico) ou tentar recuperar o sistema político para cuidar juntos de problemas comuns”.

Também podemos ver o ciberativismo desde outros pontos de vista:

- Ativismo **baseado** na internet, que é um ativismo que usa a internet, mas trata sobre tópicos variados, incluindo tanto os temas relacionados como os não relacionados com tecnologia (como direito de voto, ativismo ambiental etc.).
- Ativismo **relativo** à internet, que é o ativismo que se relaciona às questões da internet (segurança, confidencialidade, grandes dados, códigos abertos), mas pode usar outros métodos, incluindo protestos de rua, encontros pessoais, lobby etc.

Em consulta que realizamos em março de 2014, encontramos 88 grupos ou causas registradas na páginas na Wikipedia de ativistas pela internet: entre elas Action Without Borders, Active Citizen Project, Anonymous (group), Occupy Wall Street, Avaaz, Ushahidi, para mencionar as mais conhecidas, e as menos citadas MoveOn.org, Valor por Tamaulipas, Colalife, Let's Adopt, VoiceX.

Todas essas novas modalidades que a tecnologia nos traz causam, no começo, o natural temor pelo desconhecido. Muitos autores estão se debruçando sobre a questão para ampliar o debate. “Ciberativismo: benção ou maldição?” é o título do artigo da jornalista Kirsten Han, publicado no jornal de Cingapura inSing.com em 18 de novembro de 2013, no qual diz: “‘Anonymous’ é por natureza difícil de definir: um

nome usado por vários grupos de hackers, tecnólogos, ativistas, defensores dos direitos humanos e geeks; um conjunto de ideias e ideais adotado por essas pessoas, centrado no conceito de anonimato; uma bandeira para ações coletivas *on-line* e no mundo real que vai de reclamações triviais até revoluções. Essas ações são às vezes pacíficas e legais, às vezes ilícitas e prejudiciais, geralmente coexistindo – moral e legalmente – em uma certa área cinzenta”.

Já no seu artigo “O nascimento do ciberativismo político”, publicado em 2008 no jornal espanhol El País, Antoni Gutiérrez-Rubí dizia: “a cultura digital é uma onda de regeneração social (daí a sua força política) que se conecta com movimentos da sociedade dos nossos dias: o prazer do conhecimento compartilhado e a criação de conteúdo coletivo; a alergia à doutrinação ideológica; a rejeição à verticalidade organizacional; fórmulas mais abertas e específicas de colaboração, sensibilidade pelos temas mais cotidianos e questões pessoais; criatividade permanente como um motor da inovação. Melhor as causas que os dogmas. Portanto, não estamos apenas falando de novos membros (cibermilitantes) ou um novo campo de batalha política (a rede). Também não são apenas as novas ferramentas (blogs, wikis, twitter, redes, política de vídeo...). Nem os problemas foram resolvidos com um novo “setor” (a sociedade do conhecimento e da informação). Não, não estamos falando apenas de tecnologia. Falamos sobre a política do futuro”.

A eficácia da atividade *on-line* dos movimentos sociais pode não ser fácil de comprovar e ainda não foram desenhados métodos para isso. Mas não precisamos somar, misturar e dividir tudo: de um lado, uma nova era utópica da informação democratizada e, do outro lado, o pejorativo “clickti-

vismo” com suas conotações de impotência política e resignação ao capitalismo global. Para saber mais sobre as origens do “clicktivism”, veja <http://micahmwhite.com/clicktivism-articles/>

Hoje já existem várias organizações prestando apoio aos ciberativistas, entre elas **Tactical Tech**, dedicada ao uso da informação no ativismo pelos direitos humanos. Seu forte é o uso de dados, *design* e tecnologia para lançar e manter campanhas, no seu programa Evidence & Action, e auxiliar os ativistas a entenderem e gerenciarem os riscos para a sua segurança e privacidade por meio do programa Privacy & Expression. Do seu *site* na *web* extraímos estas dez táticas:

Táticas para transformar informação em ação

1. Mobilize as pessoas.
2. Seja testemunha, registre.
3. Visualize a sua mensagem.
4. Enfatize histórias pessoais.
5. Adicione humor.
6. Gerencie seus contatos.
7. Saiba usar dados complexos.
8. Use a inteligência coletiva.
9. Deixe que as pessoas façam perguntas.
10. Investigue e divulgue.

Ciberativismo na América Latina

Embora pareça um modo de agir muito recente, há quase uma década já se realizavam mobilizações convocadas por internet na América Latina, como, por exemplo, no Equador, na Argentina, na Colômbia. Veja os exemplos nos boxes ao lado.

Equador 2005, a primeira ciberação da região

A Rebelião dos Foragidos foi um movimento civil, posteriormente respaldado pelas forças militares, que aconteceu em abril de 2005 em Quito, Equador, e derrocou o governo de Lúcio Gutierrez, substituindo-o pelo vice-presidente Alfredo Palacio. Em 13 de abril, a rádio La Luna abriu seus microfones para o público para uma de suas conhecidas “tribunas cidadãs”, perguntando sobre novas formas de protesto. Uma mulher propôs um protesto à noite, outra sugeriu o local de encontro e assim foi se configurando o “panelaço” contra Gutierrez. Mais de cinco mil pessoas saíram às ruas com panelas e palavras de ordem contra o presidente. Cerca de 100 pessoas foram para a frente da casa de Gutierrez para continuar o protesto e, no dia seguinte, o ex-presidente os chamou de “foragidos”. Em seguida, começaram a aparecer milhares de adesivos nos carros de Quito com a frase: “Eu também sou foragido”. Os elementos de identidade do movimento espontâneo começaram a tomar forma e os “foragidos” se multiplicaram noite após noite, usando *e-mail* e telefones celulares.

2008, Colômbia "Não mais FARC"

Na Colômbia, o ativismo no Facebook teve o seu primeiro grande momento com a marcha do 4 de fevereiro de 2008, quando, um mês depois da criação de um grupo de ativistas que disseram “Não mais FARC”, um protesto pacífico foi realizado em diferentes cidades e países do mundo para rejeitar a violência do grupo armado. Em apenas um mês, consolidou-se um grupo de Facebook com 450 mil pessoas, conectando mais de 150 cidades em todo o mundo, o que fez com que as pessoas ficassem na rua por cerca de oito horas, com camisetas brancas dizendo: “Não mais FARC”, conta o entrevistado Víctor Solano. Somente em Bogotá saíram entre um milhão e meio e dois milhões de pessoas em um único dia. Havia correspondentes em todo o mundo e uma única razão: rejeitar a violência das FARC. Havia sido plantada no país a semente de que as redes sociais podem mobilizar pessoas em torno de uma causa.

As redes sociais na Argentina, chave para a mobilização social

Na Argentina, onde o Facebook e o Twitter são as principais ferramentas de comunicação, a primeira chamada por meio de redes sociais foi em setembro de 2012, com o nome de “cacerolazo” (panelaço). A mobilização surpreendeu tanto a oposição quanto o partido no poder, porque a iniciativa foi capaz de convocar milhares de argentinos que cercaram o centro de Buenos Aires. Durante 2013, foram registradas várias manifestações desse tipo. Quando há uma nova chamada para protestar contra o governo de Cristina Kirchner, sob o nome de @ArgCacerolazo, os cidadãos chamam seus compatriotas para protestar com utensílios de cozinha na mão para gerar mais ruído. As marchas protestam contra os problemas de insegurança, a corrupção, a inflação, as restrições à compra e venda de dólares e as ameaças à liberdade de expressão da população da Argentina.



No Brasil, vivemos experiência similar em 2013: em atos que se espalharam por várias cidades, manifestantes usaram a internet para convocar à mobilização e, depois, foram às ruas. Dois fatores podem ter se combinado: internautas mais politizados e insatisfação crescente com os rumos da política nacional. Os protestos no Brasil, em 2013, também conhecidos como Manifestações dos 20 centavos, Manifestações de Junho ou Jornadas de junho, incluíram várias manifestações populares por todo o País que inicialmente surgiram para contestar os aumentos nas tarifas de transporte público, especialmente nas principais capitais. Inicialmente, restritos a poucos milhares de participantes, os atos ganharam grande apoio popular em meados de junho, em especial após a repressão policial contra os manifestantes, cujo ápice se deu no protesto do dia 13 em São Paulo e simultaneamente em outras cidades,

como Brasília, Salvador e Rio de Janeiro. Os protestos geraram grande repercussão nacional e internacional, seguindo o mesmo processo de “propagação viral” de protestos em outros países, como a *Primavera Árabe* no mundo árabe, *Occupy Wall St.* nos Estados Unidos, e Los Indignados na Espanha.

Para o ciberativismo a plataforma do Facebook foi fator fundamental, devido ao crescimento exponencial nos seus primeiros dez anos de vida. Uma das vantagens que ele oferece aos seus usuários é o poder de gerenciar e distribuir informações em cadeias virais: é um boca a boca mediado pela tecnologia.



Ativismo é ativismo

Numa mesa redonda no Campus Party de 2013, em São Paulo, houve consenso entre os especialistas: quando se fala em ativismo, não existe barreira ou diferenciação entre *on-line* e *offline*. “As ações no ambiente virtual buscam gerar mudanças práticas, palpáveis. A internet é apenas um meio”, comentou a representante do Greenpeace. Um membro da Change.org concordou: “em nosso site, as pessoas criam petições e abaixo-assinados *on-line* para resolver assuntos *offline*”. Já Fernanda Sá, que mediou

a conversa, resumiu dizendo que o *on-line* fortalece o *offline*. Uma pessoa da plateia questionou a relevância dos chamados ativistas de sofá – aqueles que só se manifestam no ambiente digital. Os palestrantes disseram não se sentir incomodados e defenderam a importância desse público. “Eles podem não ir à rua protestar, mas fazem volume. Ajudam a repercutir causas sociais e a impactar outras pessoas”, conclui um deles.

Hacktivismo

Muitas pessoas ouvem a palavra “*hacker*” e pensam na sua conotação pejorativa, incluindo atos maliciosos de invasão de sistemas seguros e causando estragos com informações privadas. A cultura popular gosta de propagar uma determinada imagem do *hacker*: um indivíduo alternativo, com competências técnicas altamente especializadas que faz o que faz por pura maldade ou por ganância. E, assim, para muitos de nós o conceito de *hacktivismo* (“pirataria cívica”) pode parecer um paradoxo, pois, como pode a palavra “cívica”, definida por suas associações com as preocupações do governo e do cidadão, ser ligada à atividade da pirataria?

Em contraste com os *hackers* que entram em computadores com a intenção de extrair informação ou causar algum dano, os *hacktivistas* realizam os mesmos processos para defender causas sociais. *Hacktivismo* é o ato de penetrar em um site ou rede de computadores para difundir uma mensagem política ou social. Para o praticante, o *hacktivismo* é uma estratégia possibilitada pela internet de exercer a desobediência civil. Atos de *hacktivismo* podem incluir clones de sites, sabotagens e ocupações virtuais, redirecionamento de mensagens, ataques DoS (acrônimo de denial-of-service) etc.

Muitos *hacktivistas* estão motivados pelo desejo de impedir o controle e a censura governamentais das tecnologias e conteúdos da internet. O processo pode ser usado pelos opositores de rigorosas normas de copyright ou interessados em ultrapassar proibições sobre dados eletrônicos.

Como Jake Levitas definiu no blog “Código para a América” (<http://codeforamerica.org/>), no *hacking* cívico “as pessoas traba-

lham em conjunto de forma rápida e criativa para fazer suas cidades melhores para todos”. Além disso, o *hacking* cívico não necessariamente envolve conhecimentos informáticos ou conhecimento técnico especializado, mas é um esforço coletivo formado por pessoas que querem tornar as coisas melhores para si e para o outro, seja ele um cidadão comum ou um prodígio de programação.

Para citar alguns exemplos, cidades norte-americanas como Chicago, Filadélfia e São Francisco têm realizado “*hackathons*” cívicas pedindo aos cidadãos para criarem ferramentas para facilitar a mudança que querem ver em suas comunidades. Os *hackathons* resultaram em aplicações móveis para mídias sociais, de crowdsourcing e de computação na nuvem – que essas cidades continuam a usar com sucesso.

Em junho de 2013, aconteceu o primeiro Dia Nacional de *Hacking* Cívico, quando 91 *hackathons* cívicos foram realizados simultaneamente nos Estados Unidos, reunindo desenvolvedores, designers, artistas, urbanistas e cidadãos interessados. Essas pessoas – usando conjuntos de dados abertos disponibilizados pelos seus governos – projetaram aplicações para a web para aparelhos móveis, disponíveis para os cidadãos, empresas e agências governamentais locais, com o propósito de melhorar a comunicação, transparência e acessibilidade entre todos esses atores. Os frutos desses trabalhos coletivos apontam para os *hacktivistas* como um movimento social vibrante, que já está decolando.

“Uma das ferramentas chave dos hacktivistas é a tecnopolítica, na qual eles veiculam opiniões e posturas públicas relativas às proibições de acesso livre a *softwares* e *web sites*. Os hacktivistas informam o público sobre questões regulatórias e incentivam a manifestação popular. Continuamente iniciam e se engajam em batalhas jurídicas defendendo a liberdade de expressão na internet e contra outras restrições da mídia digital. Os atos realizados são variados,

Durante a longa mobilização contra Bashar al-Assad na Síria, no mês de maio de 2013, houve um apagão da internet durante oito horas. As linhas telefônicas em Damasco também caíram. Os coletivos *hacker* Anônimos e Telecomix tentaram ajudar assumindo a liderança de uma série de iniciativas de comunicação. Eles montaram uma lista de números de fax da Síria e pediram que voluntários recrutados através do Twitter e uma sala de chat *on-line* enviassem um PDF com todos os números de telefone e frequências de rádio. Puderam compilar assim – em *crowdsourcing* – um mapa das cidades nas quais os serviços de telefone fixo estivessem funcionando. Os métodos foram notavelmente antiquados: os voluntários foram instruídos a acessar um documento com vários números de telefone e chamar os números um a um, marcando no papel se esses números funcionavam ou não, devolvendo a planilha por fax. A ação foi parcialmente bem-sucedida: até o final do apagão, os grupos haviam colocado várias, embora não todas, as principais cidades da Síria no mapa.

ativos e passivos, bem como violentos e não violentos, e podem ser falsamente interpretados como ciberterrorismo. A palavra hacktivismismo foi originalmente utilizada para explicar como a ação direta eletrônica provoca a mudança social por meio de conhecimentos de programação mista e pensamento crítico, explica Cory Janssen. Apesar disso, muitos vêem o hacktivismismo como uma tentativa de difundir causas políticas indesejáveis.

Particularmente em Filadélfia, o governo local expandiu as atividades de hacktivistas quando sabiamente percebeu que ouvir as ideias de seus moradores e mostrar os seus esforços aos cidadãos era algo benéfico. Eles realizaram o Concurso Widget Philly311, de uma semana de duração, oferecendo oficinas e encontros com seus parceiros Code for America e Random Acts of Kindness.

O trabalho vencedor desse Concurso foi um serviço que agradou a todos os pais ou responsáveis por crianças: ele consolida e fornece informações sobre as atividades para crianças quando a escola não está funcionando, desde atividades extraescolares, como acampamentos de verão, entretenimento, parques e creches.

Salvar árvores, barrar licitações obscuras, preservar a cultura local ou, até mesmo, acabar com a corrupção. Não é só nas ruas que os cidadãos têm reivindicado mudanças: com as petições virtuais, em apenas um clique todo mundo pode dar o recado aos governantes. Cada vez mais, a ferramenta tem atraído o interesse dos internautas brasileiros e alcançado vitórias concretas. No Brasil, o número de participantes subiu 646%, em 2013, na Change.org, uma das maiores plataformas de abaixo-assinados *on-line*. Ao todo, são 1,5 milhão de usuários

brasileiros em meio aos 50 milhões de cadastrados no mundo. Os dados colocam o País em 9º lugar no ranking mundial.

O crescimento está diretamente relacionado às manifestações de 2013, afirma a diretora de Campanhas da Change.org no Brasil, Graziela Tanaka. “O aumento surpreendente do mês de junho tem a ver com o momento de tomada de poder vivido pela população. O Brasil realmente está passando por uma transformação política, com espaço para um novo protagonismo. Chegamos a um milhão de usuários em oito meses, enquanto a média de tempo nos outros países é de um ano.” Entre os temas que mais interessam aos usuários da plataforma, estão a corrupção, direitos humanos, dos animais e do consumidor – sendo que planejamento urbano é a área que mais alcançou vitórias.”

Outra plataforma que também cresceu em 2013 foi a Avaaz, uma comunidade de mobilização *on-line* que leva a voz da sociedade civil para a política global, com 36 milhões de membros em 194 países, dos quais 6,5 milhões são brasileiros. Cerca de 2 milhões de membros se cadastraram no site em português após junho de 2013: o aumento representa quase 35%, comparado com o período anterior às manifestações populares já mencionadas. Operando em 15 línguas por uma equipe profissional em quatro continentes e voluntários de todo o planeta, a comunidade Avaaz se mobiliza assinando petições, financiando campanhas de anúncios, enviando *e-mails* e telefonando para governos, organizando protestos e eventos nas ruas, tudo isso para garantir que os valores e visões da sociedade civil global informem as decisões governamentais que afetam todos nós. Desde junho de 2012, mais de 35 mil petições já foram criadas na plataforma só no Brasil, segundo dados publicados no site.

A Rede Mobilizadora Meu Rio, segundo informações do seu site <http://www.meurio.org.br/> é formada por cariocas, de nascença e de coração, que se mobilizam para participar ativamente dos processos de decisão da cidade e baseia-se em cinco princípios:

Democracia

O cidadão é dono da cidade, e mais ninguém.

Participação

O cidadão participa das decisões que governam a cidade.

Controle Social

O cidadão fiscaliza as ações do poder público.

Espaço Público

O cidadão tem acesso à cidade.

Cultura Política

O cidadão existe politicamente, tem direitos e deveres.

Todas as mobilizações criadas por eles e elas ganham o apoio de uma equipe multidisciplinar de profissionais que mantém ativos os aplicativos como o Painel de Pressão, o Imagine e o De Olho. Baseada em critérios transparentes, abertos ao público, essa equipe seleciona algumas das mobilizações para dar um suporte ainda maior, com estratégia, pesquisa, articulação e comunicação. A equipe também facilita a comunicação entre os membros da Rede Meu Rio para que eles se auxiliem, dedicando voluntariamente seu tempo e seus talentos para aumentar o impacto de suas mobilizações. Essas ações vêm aumentando a importância do controle social por meio das redes sobre a transparência da gestão pública, entre outros aspectos.

Ciberativismo e voluntariado digital

A tecnologia é uma ferramenta eficiente para a defesa de causas do desenvolvimento social, econômico e ambiental, porque reduz o investimento de tempo e recursos materiais para cumprir seus objetivos; isto foi ouvido no encontro com nove jovens estudantes de pós-graduação em Sustentabilidade no Royal College de Londres, em um grupo focal virtual que fizemos em 2013 para colher subsídios para esta pesquisa. Provenientes de oito países, México, Colômbia, Brasil, Estados Unidos, Grécia, Holanda, China e Índia, o encontro foi mediado pelo mexicano Rodrigo Morales, Mestre em Desenvolvimento Sustentável. Eles compartilharam suas vivências nos seus países de origem e a primeira constatação é que se necessita de um certo esforço para manter vivo o tema ou a causa *on-line*, porque “é muito fácil que tudo fique esquecido rapidamente se não houver tempo de dedicação para animar o grupo”. Embora considerem que a conscientização por meio da conectividade é efetiva, já que consegue informar a mais pessoas que com os meios convencionais, vários expressaram suas dúvidas quanto à eficácia dos abaixo-assinados pela internet, por exemplo, que mobilizam muita energia e criam muita expectativa, mas nem sempre conseguem resultados concretos.

Alguns se mostraram preocupados com a excessiva informalidade do recrutamento dos voluntários *on-line*, citando o caso de tradutores cujo nível de experiência e habilidades não são suficientemente comprovados com antecedência; acreditam que isso possa fazer perder tempo às organizações e aos voluntários.

As mudanças no nível de participação da sociedade nas questões políticas são visíveis a olho nu: maior número e cada vez mais concorridas manifestações populares. Quanto às mudanças individuais, um participante deu o exemplo da mudança de atitude da mãe dele quando conheceu na internet uma campanha do Greenpeace, publicando uma lista de produtos alimentícios modificados geneticamente. Após discussões entre ambos sobre as implicações desses alimentos, a mãe mudou os padrões de compra e isto foi o início para mudar outros pontos de vista e decisões de consumo relacionados com a proteção do meio ambiente.

A opinião do grupo foi unânime ao declarar que o ciberativismo pode nascer sem organização e direção, de forma espontânea e individual, mas que o Voluntariado Digital (que engloba maior variedade de ações) costuma fazer parte de uma estratégia mais ampla e com objetivos definidos em organizações estabelecidas e estruturadas; dessa forma, os resultados concretos são mais facilmente alcançados.

Especificamente para este estudo foi também realizada uma pesquisa de opinião *on-line* junto aos 2.200 membros das diversas redes globais de IAVE (International Association for Volunteer Effort). Disponível durante uma semana em três idiomas (inglês, português e espanhol), o questionário recebeu 164 respostas. Quando foram solicitados a mencionar palavras em reação imediata à expressão Voluntariado Digital, as mais mencionadas foram tecnologia, ajuda, ferramentas, internet.



Revisamos neste capítulo algumas das novas formas de ação solidária, voluntariado e ativismo social que as novas tecnologias de comunicação e conectividade nos permitem e que seriam impensáveis dez ou 15 anos atrás.

Uma das conclusões que surge naturalmente é a ampliação em progressão geométrica das possibilidades de se conectar com quem precisa e de realizar ações sem as limitações impostas pelo deslocamento nas grandes cidades e diminuindo as distâncias afetivas de maneira assombrosa.

Mais ações são possíveis. Diferentes possibilidades são criadas todo dia. Formas originais de trabalhar por uma causa inventam-se a toda hora. Cocriação, colaboração, ação em rede estão na ordem do dia. O mundo parece menos distante e menos fragmentado. Causar um impacto positivo à distância é possível. A participação virtual ou em microações dá ao voluntário a sensação de estar aproveitando bem o seu tempo.

O que a tecnologia por si só não parece ter modificado profundamente é o nível de motivação. Embora o que fazer esteja mais disponível e ao alcance de um clique, e cada vez mais coalhado de opções como se fosse um caleidoscópio, o por que fazer continua uma escolha individual, que vem através dos valores pessoais: quem é solidário por natureza aproveita os novos recursos para ampliar sua ação, mas eles não são os fatores determinantes para a escolha.

Por outro lado, no que se refere a apoiar causas, aderir a abaixo-assinados e outras formas de participação cívica, o clique na ponta dos dedos motiva muitas pessoas que não teriam pensado em se mobilizar por essas causas até esse momento. Se uma porcentagem dos clicktivistas por impulso tomar consciência das causas dos problemas sociais e se interessar por participar com assiduidade, o mundo terá muito a ganhar.

Reflexões finais

“Vejo-me muito mais motivado a fazer uma atividade voluntária no meio digital.”

(Bruno Ayres - Portal do Voluntário, v2v.net)

“Em pesquisa recente, pessoas das classes C, D, E disseram que, se precisarem reduzir gastos, irão optar por comprar menos, mas não irão abrir mão da internet.”

(Carolina de Andrade – Social Good Brasil)

A internet, os dispositivos móveis e as redes sociais compõem o tripé que quase literalmente virou a cabeça da humanidade nos últimos 30 anos. A partir dessas três novas ferramentas, mudamos para sempre. Com a conectividade onipresente nossa individualidade tomou outras formas, nossa privacidade não foi mais tão secreta, nossa ação não foi mais limitada pelo espaço físico nem pelo tempo.

A informação não cessa de chegar, a todo momento e em todo lugar; e com isso estamos continuamente expostos a notícias, novidades tecnológicas, avanços na arte e na ciência, e também a questões sociais. Justamente essa possibilidade de testemunhar – muitas vezes ao vivo – os avanços e as carências, as catástrofes e as conquistas, a pobreza e as reivindicações tornam a realidade mais visível, mais presente no cotidiano, mais compartilhável.

E é essa facilidade de agir instantaneamente que está levando mais e mais pessoas a apoiarem causas nas quais acreditam e organizarem ações que têm conseguido um maior engajamento cívico em todo o planeta.

De todos os bens que os seres humanos dispõem, o mais precioso é o nosso tempo, que não se compra nem se recupera jamais, uma vez que passou. E é por isso que a solidariedade, a doação de horas, ou minutos, por um objetivo que transcende ao nosso interesse pessoal e imediato e aponta para a construção coletiva de uma sociedade melhor, reveste-se de uma relevância ainda maior.

Sabemos que o que a gente faz bem pode fazer bem a alguém, e essa consciência sempre existiu, mas hoje ela se apresenta com um número incrivelmente maior de possibilidades. O Voluntariado Digital, ao utilizar nosso tempo livre para realizar uma ação social à distância, vem ganhando força, e é mais uma possibilidade de atividade voluntária, que se soma às práticas já existentes, podendo potencializar o impacto.

Afinal, dez anos atrás o Facebook estava apenas começando. Oito anos atrás, Twitter e Instagram não existiam. Seis anos atrás, a maioria dos telefones celulares era incapaz de outra coisa a não ser falar e enviar mensagens de texto. Cinco anos atrás, os *tablets* pareciam servir só para jogos. E hoje mudaram

nossa forma de viver, estudar, trabalhar, de nos relacionarmos, de estar com os amigos, de ser solidários e ajudar o planeta. Somos seres digitais, para sempre e irremediavelmente. A internet é parte constitutiva de nossa identidade.

Atualmente quase 40% da população mundial está ligada à internet (e no Brasil já são quase 50%). Estamos *on-line* o tempo todo, utilizamos serviços bancários, localizadores, ferramentas de busca, acessamos *e-mails*, nós nos comunicamos e também podemos utilizar o nosso tempo conectado para transformar o mundo. Doar o enorme tempo desperdiçado em filas e trânsito nas grandes cidades para dar uma aula voluntária de reforço escolar, por exemplo, ou realizar outras práticas solidárias pela internet pode gerar um impacto imenso para a sociedade.

Mas também podemos fazer ações transformadoras da realidade que antes nem sequer imaginávamos como documentar com nosso telefone uma situação de violência na rua ou um abuso de autoridade e denunciar na hora. Ou construir um site colaborativo para que as pessoas com dificuldades de locomoção encontrem lugares que os acolham com conforto. E há muitos outros exemplos, como vimos ao longo deste estudo.

As empresas alinhadas com esses valores de sustentabilidade e cuidado com o planeta e a sociedade veem cada vez mais o Voluntariado Digital como uma forma alternativa de engajar seus colaboradores e facilitar-lhes a prática solidária, como a Fundação Telefônica Vivo, que desde 2012 tem incorporado ao seu Programa de Voluntariado Corporativo, voltado aos colaboradores do Grupo Telefônica, práticas que podem ser realizadas à distância, utilizando tecnologias, somadas às ações sociais presenciais.

Por força da conectividade e da proximidade que a comunicação imediata nos permite, assistimos também a uma incipiente diluição de limites entre o que chamávamos de “voluntário tradicional”, aquele que se dedica a suprir as necessidades de quem precisa de auxílio imediato, e o “ativista social”, o que faz protestos por melhores condições de vida para todos, pela liberdade, pela justiça, o que organiza ações “*on-line*” e “*on-life*” para o fortalecimento ou recuperação da democracia: os “voluntivistas” estão chegando.

“Com a internet, um boom de atividades voluntárias, pontuais ou não, passou a acontecer. O número de pessoas envolvidas com atividades voluntárias cresceu muito, porque atividades voluntárias *on-line* rompem obstáculos como segurança, mobilidade, tempo etc.”

(Ana Maria Warken – Instituto Voluntários em Ação)

“A internet, quando bem utilizada, é de uma riqueza fantástica. Você pode ser voluntário de várias maneiras, inclusive em movimento, por meio de tablets ou smartphones, entre outros. A internet permite a realização de mapeamentos colaborativos, como, por exemplo, levantar histórias de seu bairro, mapear árvores frutíferas etc.”

(Maria Adalgiza Pinto – Cenpec, Projeto Jovens Urbanos)

O voluntário, seja ele digital ou presencial, tem que ter dentro de si o chamado impulso solidário e é isso que irá gerar a transformação. A tecnologia pode contribuir com este impulso, sendo um importante meio para uma vida mais plena de significado.

Podemos concluir que os recursos tecnológicos facilitam, e muito, o exercício do voluntariado, sobretudo porque apresentam criativamente novas formas de ação e fazem possíveis maior número de variações. Há mais voluntariado do que antes, porque existem novas oportunidades ao alcance da mão, realizadas à distância.

É importante reforçar que o Voluntariado Digital não é uma opção que vem para substituir as formas tradicionais, em que o voluntário vai presencialmente a uma instituição praticar uma ação social. A prática à distância é mais uma opção que se soma às outras existentes, multiplicando as opções de engajamento e atuação. As tecnologias podem ser uma importante porta de entrada para que mais pessoas, cientes de seu papel social, realizem ações que contribuam com uma sociedade melhor.

Estamos percebendo que a ação solidária fica mais próxima e que surgem novas formas de engajamento, o que vem contribuindo para moldar a cultura de solidariedade no Brasil na direção de um maior engajamento social, político e cultural. Essas oportunidades podem ser um verdadeiro motor da cidadania.

Apostamos na tecnologia para abrir os múltiplos canais de expressão, e nos permitir ir apagando fronteiras e rótulos para que sejamos, aqui e agora, todos cidadãos livres e justos, cocriando um presente digno e recebendo um futuro que já chegou.



Conectados com o bem: potencialização do voluntariado

A tecnologia está intensamente presente em nossas vidas e é responsável por importantes transformações em nosso tempo. As múltiplas possibilidades trazidas a partir da conexão reinventam continuamente a forma como nos relacionamos, comunicamos, como buscamos informações e até mesmo nossa participação social.

Atualmente, estamos cada vez mais conectados, a toda hora e em qualquer lugar. A internet aliada à mobilidade traz oportunidades que vão muito além da comunicação e do entretenimento. Esta conexão é também uma potente ferramenta para unir pessoas e causas, promovendo o engajamento social e a prática de voluntariado digital.

Essa nova modalidade de voluntariado tem como característica principal a possibilidade de realização da ação à distância, por meio do uso de tecnologias, sendo uma potente alternativa para transformar o tempo desperdiçado em filas ou trânsito em uma ação que gera benefício real para a sociedade.

Nos dias de hoje, cresce o número de indivíduos engajados em diversas causas sociais, os chamados “multicausas”. Nessa mesma linha, temos o “multi-voluntário”, que, além das tradicionais formas de participação social em ações presenciais, pode também realizar ações à distância. Juntos, voluntariado presencial e à distância potencializam o impacto social.

A Fundação Telefônica Vivo, braço social do Grupo Telefônica, acredita no potencial do uso social de tecnologias e experimenta esta multiplicidade de formatos em seu Programa de Voluntariado, que oferece opções de realização de ações sociais presenciais e *on-line* aos nossos colaboradores, beneficiando pessoas e instituições por todo o país.

Sabemos que são muitas as oportunidades de engajamento social, muitas causas e jeito de atuar. E cada iniciativa, em pequena ou grande escala, tem um enorme potencial transformador.

Neste contexto, o voluntariado digital vem como mais uma possibilidade para que mais pessoas se mobilizem e participem ativamente das transformações para construirmos a sociedade que queremos.

Gabriella Bighetti
Diretora Presidente da Fundação Telefônica Vivo

Inspirados no Glossário aberto¹, apresentamos esta lista com verbetes sobre temas citados neste estudo e alguns outros que complementam a visão geral e ampliam o entendimento dos conceitos e contextos dos leitor@s.

Antropologia Ciborgue, *Cyborg anthropology*: o seu objeto de estudo é o ciborgue. Originalmente citado em um artigo sobre a exploração espacial, o termo ciborgue é a abreviação de “organismo cibernético”. Um ciborgue é tradicionalmente definido como uma entidade com peças tanto orgânicas como inorgânicas. Em certo sentido, o uso de qualquer ferramenta que funciona como uma extensão do próprio ser qualifica a pessoa como um ciborgue, mas é entendido como aquele que tem extensões / próteses tecnológicas reais, físicas. Assim, a Antropologia Ciborgue estuda a humanidade e suas relações com os sistemas tecnológicos que construiu, especificamente as tecnologias modernas, que têm impacto sobre as noções do que significa ser humano.

Aprendizagem combinada, *B-Learning*: processo de mudança relativamente permanente no comportamento de uma pessoa gerada pelo estabelecimento de novas relações temporais entre o ser e o meio ambiente por meio de um processo combinado de formação presencial e *e-learning*.

Auto-organização, *Self-organization*: processo em que a organização interna de um sistema, geralmente aberto, promove o aumento da complexidade sem ser guiado por qualquer agente externo.

Bens criativos comuns, *Creative Commons*: é uma organização sem fins lucrativos que ajuda a reduzir as barreiras legais para a criatividade, por meio de nova legislação e novas tecnologias que maximizam a criatividade digital e inovação aberta e colaborativa com base no licenciamento aberto.

Ciberespaço, *Cyberspace*: “o ambiente teórico em que a comunicação ocorre em redes de computadores” (http://www.oxforddictionaries.com/us/definition/american_english/cyberspace). O termo foi usado pela primeira vez na ficção científica e no cinema na década de 1980, foi adotado por profissionais de informática e tornou-se um termo familiar nos

anos 1990. Durante este período, os usos da internet, redes e comunicação digital foram todos crescendo dramaticamente e o termo “ciberespaço” foi capaz de representar as muitas novas ideias e fenômenos emergentes.

Como uma experiência social, as pessoas podem interagir, trocar ideias, compartilhar informações, prestar apoio social, realizar negócios, ações diretas, criar meios artísticos, jogar jogos, envolver-se em discussão política, e assim por diante, usando esta rede global. Elas são muitas vezes referidas como cibernautas. O termo ciberespaço se tornou um meio convencional para descrever qualquer coisa associada com a internet e a cultura diversificada da internet.

Segundo Chip Morningstar e F. Randall Farmer, o ciberespaço é definido mais pelas interações sociais envolvidos do que pela sua característica técnica. Na opinião deles, o meio computacional no ciberespaço é um aumento do canal de comunicação entre as pessoas reais, o seu núcleo característico é que ele oferece um ambiente de muitos participantes com a capacidade de afetar e influenciar os outros. Formulam este conceito observando que as pessoas buscam riqueza, complexidade e profundidade dentro do mundo virtual.

Cibernética: é uma palavra introduzida por Norbert Wiener no seu trabalho pioneiro em comunicação eletrônica e ciência do controle. Wiener é considerado o criador da cibernética e da formalização da noção do *feedback*, com implicações para a engenharia, controle de sistemas, ciências da computação, biologia, filosofia e organização da sociedade.

Ciberturba (Cibermultidão): termo espanhol criado por Juan Urrutia, em 2003, para descrever as manifestações de rua massivas, produto de um processo deliberativo previamente desenvolvido na rede virtual. Pode-se definir uma ciberturba como o ponto culminante na mobilização de rua de um número significativo de pessoas em um processo de discussão social realizada por meio eletrônico e publicações pessoais em que se desfaz a divisão entre ciberativistas e mobilizados. Entre as primeiras ciberturbas estão o movimento EDSA II, nas Filipinas, em 2001, os protestos espontâneos após os atentados na Espanha 11M 2004, ou os motins franceses de 2005 e o *swarming* grego em agosto de 2007 e em dezembro de 2008, mas também contam os movimentos não diretamente políticos, como a primavera 2006 na Espanha. <http://lasindias.com/indianopedia/ciberturbas>


Ciborgue, *cyborg*: é todo ser humano que se comunica com os outros por meio de uma interface eletrônica que gera uma camada de informação que, por sua vez, modifica a sua percepção do mundo e como ele é percebido pelos outros.


Exemplos típicos são o astronauta ciborgue ou o piloto de jato de combate, cujas interfaces (capacete, roupa e, especialmente, os visores) são projetadas para ampliar a sua percepção do ambiente processando informação e apresentando os resultados sobrepostos diante de seus olhos. No cotidiano, qualquer pessoa que se comunica em um ambiente de realidade virtual (um jogo, por exemplo) é um ciborgue, na medida em que a comunicação com outras pessoas é mediada por uma camada de informação produzida eletronicamente e percebida como se fosse o próprio ambiente real.


Se como humanos somos nosso corpo, porque por meio dele sentimos e processamos (pensamos), como ciborgues somos também nosso corpo eletrônico: as máquinas que usamos para modificar nossa percepção (computador, console, óculos ou viseiras) e os


¹ <http://viverodeiniciativasciudadanas.wordpress.com/observatorio/glosario-abierto-open-glossary/>. Projeto espanhol que incentiva a participação colaborativa na definição dos novos termos para os processos de inovação social e transferências para o espaço público. Criado por Vic. Vivero de Iniciativas Ciudadanas, AMASTÉ, Diego Soroa de CuanticsLab, com a participação de @platoniq, @jfreire, @radarqnet, @betahouse, @ehtel_baraona, @dpr_barcelona, @elvirilay, @culturpunk, @rubenmartinez, @pacogonzalez, @alafuente.


avatars que projetamos de nós mesmos. A realidade virtual é uma realidade aumentada à qual temos acesso por extensões eletrônicas de nossos corpos. <http://lasindias.com/indianopedia/ciborg>


 **Cibridismo: on-line + off-line = one line.** Cibridismo é o elo entre o mundo *on* e *off*. O termo é formado por Cyber + Híbrido, e tem como significado a expansão do ser humano além do seu corpo biológico, ou seja, o ser humano coexistindo nos mundos *on* e *offline*.


 **Cidade de design aberto** (*Open design city*): poderosa combinação de espaço, recursos e comunidades. Os cidadãos atuam no desenho urbano desde processos de inovação, compartilhados, pedagógicos e colaborativos.


 **Ciência cidadã** (*Citizen science*): intervenção participativa de cidadãos comuns, não especialistas, com cientistas, por meio das redes.

 **Ciência do compartilhar** (*Science of Sharing*): políticas de reutilização de conhecimentos significativos, úteis, em extinção ou reapropriadas, tanto em áreas urbanas como rurais.


 **Circularidade** (*Circularity*): ter consciência do paradigma sistêmico significa também a experiência de fazer parte de um “todo” e considerar o “outro”. Propriedade que às vezes é gerada em conglomerados que se auto (alimentam/apoiam) para a criação de novos artefatos, referenciando-se entre si como uma rede mutante em movimento contínuo.


 **Cocriação** (*Co-creation*): é o processo pelo qual várias pessoas criam (ou desenvolvem) ideias conjuntamente. Toda criação é uma cocriação na medida em que nenhuma ideia nasce do nada. Nenhuma pessoa concebe uma ideia a partir do zero. Uma ideia é sempre um clone de outras ideias (um clone sempre diferente porque sujeito a um processo variacional). O conceito de cocriação interativa (ou *i-based co-creation* como *open distributed innovation*) foi apresentado no texto “Cocriação: Reinventando o conceito” (Augusto de Franco, 2012). Segundo essa visão, todas as ideias são frutos da interação (envolvendo *cloning*, uma fenomenologia da interação). A cocriação interativa (ou em rede) seria imprevisível, intermitente, aberta, distribuída e, obviamente, interativa (quer dizer, o que já não é tão óbvio, não participativa).


 **Código aberto** (*Open source*): proveniente do *software* livre, é um movimento que promove o acesso e distribuição, livre e aberto, do código-fonte; produz uma melhoria exponencial em relação aos modelos fechados.


 **Conectivismo:** teoria que afirma que o conhecimento é distribuído por meio de uma rede de ligações e, portanto, que a aprendizagem consiste na capacidade de construir e atravessar aquelas redes.


 **Coopetition:** concorrência cooperativa.


 **Crowdfunding:** financiamento coletivo, consiste na obtenção de capital para iniciativas de interesse coletivo por meio da agregação de múltiplas fontes de financiamento, em geral pessoas físicas interessadas na iniciativa. O termo é muitas vezes usado para descrever especificamente ações na internet com o objetivo de arrecadar dinheiro para artistas, jornalismo cidadão, pequenos negócios e *start-ups*, campanhas políticas, iniciativas de *software* livre, filantropia e ajuda a regiões atingidas por desastres, entre outros.

 **Design thinking:** um processo criativo que visa resolver os desafios alterando a forma de enfrentá-los, a partir de uma metodologia baseada na empatia, contextualização e prototipagem.

 **Etnografia virtual ou digital:** metodologia de pesquisa que usa os conceitos da etnografia tradicional no ambiente virtual. A observação científica dos espaços digitais (*blogs*, *sites*, redes de relacionamentos etc.) para coleta de dados deve obedecer aos mesmos critérios da metodologia de pesquisa etnográfica tradicional. É feita em ambiente des-territorializado, sem *locus* físico e, portanto, feita sempre em espaço virtual, no presente. A pesquisadora inglesa Christine Hine é autora do livro “Etnografía virtual”.

 **Gamification:** derivado do inglês *game*, jogo. Usa-se em português “gamificação”. A Wikipédia sugere o uso da palavra Ludificação. Utiliza elementos da estrutura de jogos para algo que não seja entretenimento puro, para incentivar comportamentos e resultados práticos. Nem sempre precisa se parecer a um jogo, bastando ter metas, regras definidas, sistema de *feedback* e participação voluntária. Entre seus objetivos se destacam: tornar a tecnologia mais atraente, estimular os usuários a se engajarem com comportamentos desejados, mostrar um caminho para o domínio e autonomia, ajudar a resolver problemas sem ser uma distração, e tirar vantagem da predisposição psicológica humana de se engajar em jogos. Esta técnica pode encorajar as pessoas a realizarem tarefas que elas normalmente considerariam aborrecedoras, como completar questionários, fazer compras, completar formulários de impostos ou leitura de *sites*.

 **Geek:** é um anglicismo e uma gíria inglesa que se refere a pessoas peculiares ou excêntricas, obcecadas por tecnologia, eletrônica, jogos eletrônicos ou de tabuleiro, histórias em quadrinhos, livros, filmes, *animés* (histórias em quadrinhos japonesas) e séries. Nos anos 1990, o “Jargon File”, um léxico criado pela primeira geração de pioneiros da internet, definiu geek como “uma pessoa que escolheu a concentração no lugar da conformidade; alguém que busca objetivo (em particular, técnicos) e imaginação, não a adequação social padronizada. *Geeks* em geral sentem atração por tudo aquilo que é novidade) e são adeptos de computadores”.

 **Geração Net** (*Net generation*): jovens nascidos nos meados dos anos 80 até o ano de 1996. É também conhecida como a Geração Y (sendo agora sucedida pela geração Z, a *clouding generation*). Esta geração se desenvolveu em meio ao turbilhão de inovações tecnológicas e revoluções comportamentais da sociedade. A massificação dos produtos

eletrônicos permitiu a eles uma interação imediata aos computadores, aos videogames, aos celulares e às redes sociais. A geração da internet não sabe nem tampouco consegue imaginar a vida sem tais inovações tecnológicas. Esses jovens foram educados “multiplexando” as tarefas, realizando um infinidade de atividades ao mesmo tempo, vivem em um mundo acelerado e em constante busca e contato com a informação.

Glocal: significa local em interação com outros locais. Uma realidade glocal se constitui quando a globalização do local encontra a localização do global, o que é apenas uma maneira de falar da conexão local-global, ou seja, da interação entre diversos locais. Glocal significa que o local conectado é o mundo todo, uma ideia surgida em 2001, numa conversa na rede de criação da Agência de Educação para o Desenvolvimento. Em Fluzz (2011) a ideia foi retomada: “Em mundos altamente conectados todo pensar será glocal (e não global) e toda ação também será glocal (e não local)...Teremos tantas aldeias globais quanto os mundos a partir dos quais elas são vistas como resultado de configurações particulares de interação. Ou seja, teremos miríades de aldeias locais”. Todo mundo-bebê que vem à luz num Small Bang é sempre glocalizado. *Augusto de Franco, Facebook, 16/3/13.*

Hiperlocal: a cultura da comunidade combinada com as TICs. Implica a possibilidade de alcançar novas fronteiras para as propostas micro-locais pela combinação das redes físicas com as digitais. Espaços e modelos para que a cultura do bairro – por meio das plataformas tecnológicas -- assumam o papel principal dentro de uma arquitetura cultural participativa. Criar espaços públicos híbridos ancorados nas estruturas da vizinhança para gerar um tecido social forte e crítico sobre a cultura local.

Hiperlocal: a cultura da comunidade combinada com as TICs. Implica a possibilidade de alcançar novas fronteiras para as propostas micro-locais pela combinação das redes físicas com as digitais. Espaços e modelos para que a cultura do bairro – por meio das plataformas tecnológicas -- assumam o papel principal dentro de uma arquitetura cultural participativa. Criar espaços públicos híbridos ancorados nas estruturas da vizinhança para gerar um tecido social forte e crítico sobre a cultura local.

Hiperlocal: a cultura da comunidade combinada com as TICs. Implica a possibilidade de alcançar novas fronteiras para as propostas micro-locais pela combinação das redes físicas com as digitais. Espaços e modelos para que a cultura do bairro – por meio das plataformas tecnológicas -- assumam o papel principal dentro de uma arquitetura cultural participativa. Criar espaços públicos híbridos ancorados nas estruturas da vizinhança para gerar um tecido social forte e crítico sobre a cultura local.

Hiperlocal: a cultura da comunidade combinada com as TICs. Implica a possibilidade de alcançar novas fronteiras para as propostas micro-locais pela combinação das redes físicas com as digitais. Espaços e modelos para que a cultura do bairro – por meio das plataformas tecnológicas -- assumam o papel principal dentro de uma arquitetura cultural participativa. Criar espaços públicos híbridos ancorados nas estruturas da vizinhança para gerar um tecido social forte e crítico sobre a cultura local.

InfoMutaçã: Conceito citado pela primeira vez no ensaio do canadense René Barsalo, (www.renebarsalo.com), mutante desde 1984, baseado nas notas e esquemas do seu ‘Caderno de Mutaçã’, que até hoje continua preenchendo a lápis: “...*meu estilo de resistência desde que o primeiro computador apareceu em minha vida em 1984...*”

Inovação social: termo que se refere a novas estratégias, conceitos e organizações que atendem a necessidades sociais de todos os tipos -- das condições de trabalho e educação até desenvolvimento de comunidades e saúde, que desenvolvem e fortalecem a sociedade civil. Pode ser usado para se referir a processos sociais de inovação, tais como os métodos e técnicas do código aberto; às inovações que tenham um propósito social, como microcrédito e educação à distância; também se aproxima da inovação nas políticas públicas e na governança.

Inteligência coletiva (Collective intelligence): forma de inteligência que emerge da colaboração de muitos indivíduos.

Lab: Espaços onde catalisar ideias em projetos, onde dar forma aos processos e relacionamentos.

Quarto setor (Fourth wave): um novo setor emergente que apaga as fronteiras entre setores público e privado e da sociedade civil, perseguindo objetivos sociais com os métodos de gestão empresarial.

Rede social (Social network): estruturas sociais compostas por grupos de pessoas, que são ligadas por um ou mais tipos de relações, como amizade, parentesco, interesse comum ou conhecimento compartilhado.

Responsabilidade Social Colaborativa (RSC): busca ativa e voluntária de empresas e comunidades, por um novo equilíbrio entre as dimensões econômicas, sociais e ambientais, tanto dentro de cada organização e para a sociedade em geral, de forma colaborativa.

RIFD: identificação por radiofrequência é o uso sem fio de campos eletromagnéticos de radiofrequência para transferir dados, para efeitos de identificação automática de etiquetas afixadas a objetos de rastreamento. As etiquetas contêm informações armazenadas eletronicamente. Algumas são alimentadas e lidas a curta distância (alguns metros) através de campos magnéticos (indução eletromagnética). Outras usam uma fonte de energia local, como uma bateria, ou então não têm bateria, mas coletam energia e emitem microondas ou ondas de rádio UHF (estas etiquetas podem operar a centenas de metros). Ao contrário de um código de barras, a marca não precisa necessariamente estar à vista do leitor, e pode ser incorporado no objeto rastreado de forma escondida. (Exemplo: as etiquetas RIFD das roupas nas lojas)

Tecnofilia: fascinação cultural com a alta tecnologia.

Telecasulo (Tele-cocooning): termo cunhado por Ichiyo Habuchi; expressão usada para descrever a comunicação de uma pessoa com outra sem ter interação física com essa pessoa. A comunicação pode se dar de diversas formas, não se limitando a internet, mensagens de texto de telefone, cartas e vídeos. O conceito de *tele-cocooning* é o que a maioria das pessoas opta por usar hoje, especialmente com as formas mais eficazes de tecnologia, mais rápidas e mais eficientes de se comunicar.

Telépolis: termo criado por Javier Echeverría, em sua trilogia: *Telépolis, Cosmopolitan doméstico y Los señores del aire: Telépolis y el tercer entorno*. No primeiro livro, as vizinhanças são países e os quarteirões são regiões, controlados por comando dos fluxos para os quais a informação circula; o segundo espaço é o mercado, que está mais relacionado ao poder social. Todos os dados são transferidos para o computador central que liga as placas eletrônicas. No segundo livro, o discurso centra-se na habitação, um foco importante para a tecnologia da informação. Finalmente, o terceiro livro da trilogia

sugere a divisão da realidade humana contemporânea em três ambientes conceituais: E-1, natureza-corpo, E2, cidade-sociedade e E3, rede de telecomunicações. Embora centrado na cibercidade, o tema de Telépolis é mais de base sociológica, e seu foco são as consequências sociais do uso da tecnologia da informação, mais do que o seu impacto sobre a forma e a lógica urbana.



Wirearchy: "Fluxo dinâmico de poder e autoridade de dupla mão, com base no conhecimento, confiança, credibilidade e foco em resultados, possibilitado por pessoas e tecnologias interconectadas." O "comando e controle" está se esgotando como o modelo dominante de liderança e gestão de atividades organizadas nos negócios, educação, governo, política, cultura e as artes - todas as áreas em que os seres humanos agem em conjunto para criar e fazer coisas. *Wirearchy* trata do poder e da eficácia das pessoas que trabalham em conjunto, por meio de conexão e colaboração - assumindo a responsabilidade, individual e coletivamente, em vez de depender de estatutos hierárquicos tradicionais.

Pessoas citadas

Breve informação adicional sobre algumas pessoas citadas no texto ou na Bibliografia, com nossa recomendação de aprofundar o estudo de suas ideias.



Augusto de Franco: escritor, palestrante e consultor brasileiro. É o criador e um dos *netweavers* da Escola-de-Redes - uma rede de pessoas dedicadas à investigação sobre redes sociais e à criação e transferência de tecnologias de *netweaving*. É autor de livros e textos sobre desenvolvimento local, capital social, democracia e redes sociais. Publicou, em 2009 a versão digital da coletânea "2009: Dez escritos sobre redes sociais"; em 2011, publicou a versão digital e preliminar de "Fluzz: vida humana e convivência social nos novos mundos altamente conectados do terceiro milênio". Organiza uma coletânea de 16 textos publicados pela Escola-de-Redes, a partir de 2008, chamada Quatro Tetralogias: das redes sociais; do novo modo de fazer política; da desobediência e do desenvolvimento local. Desenha, juntamente com Cacau Guarnieri, o *social game* O Melhor Lugar do Mundo.



Christine Hine: pesquisadora inglesa da University of Surrey. Seus principais focos de pesquisa são a sociologia da ciência e tecnologia, incluindo estudos etnográficos da cultura científica, tecnologia da informação e da internet. Ela também promoveu a discussão de metodologias para a compreensão sociológica da Internet. Autora de "*The Internet. Understanding Qualitative Research*", "*Virtual Research Methods*", e "*Systematics as cyberscience: Computers, Change, and Continuity in Science*", entre outros.



Ethan Zuckerman: vive e trabalha no MIT e tem um blog chamado Meu coração está em Accra, <http://www.ethanzuckerman.com/blog/>, uma referência ao seu compromisso de longa data para com a África. Também é um co-fundador da Global Voices, um serviço web dedicado à realização do potencial da rede para permitir que a voz de qualquer pessoa possa ser ouvida.



Herbert Marshall McLuhan: canadense, foi o primeiro filósofo a tratar das transformações sociais provocadas pela revolução tecnológica do computador e das telecomunicações. Autor de "A Galáxia de Gutenberg" (1962) e "Os Meios de Comunicação como Extensão do homem" (1964), nos quais popularizou a expressão Aldeia Global, indicando que as novas tecnologias eletrônicas tendem a encurtar distâncias e o progresso tecnológico tende a reduzir todo o planeta à mesma situação que ocorre em uma aldeia: um mundo em que todos estariam, de certa forma, interligados. Famoso também por sua frase "O meio é a mensagem": cada meio de difusão tem as suas características próprias e, por conseguinte, os seus efeitos específicos; qualquer transformação do meio é mais determinante do que uma alteração no conteúdo, dizia ele, "portanto, o mais importante não é o conteúdo da mensagem, mas o veículo através do qual a mensagem é transmitida, isto é, o meio."

Howard Rheingold: crítico, *designer*, professor e escritor norte-americano, esteve na primeira onda de pensadores criativos que viram nos computadores e, em seguida, na Internet, uma maneira de formar novas comunidades poderosas. Suas especialidades são as implicações culturais, sociais e políticas dos modernos meios de comunicação como a Internet, a telefonia móvel e as **comunidades virtuais** (termo criado por ele). Observador de longa data das tendências tecnológicas, no seu último livro, “*Smart Mobs*”, convence-nos de que as comunicações móveis difundidas e combinadas com conexões com a Internet vão produzir novos tipos de grupos sociais ad-hoc. Agora, ele está pulando além dos *smart mobs*, tentando entrelaçar alguns fios de desenvolvimentos aparentemente díspares como *web logs*, *software open-source* e Google.

Jon Husband: sociólogo canadense focado em novas tecnologias, consultor e facilitador, tem formação e experiência na área do futuro da gestão (em ambientes interligados) e mudança organizacional e transformação. Ao longo da última década, pesquisou e analisou as dinâmicas sociais e organizacionais criadas por dentro das redes sociais e da computação social nos locais de trabalho baseadas no conhecimento, e tem postulado o surgimento de um novo princípio de organização para esta Era em Rede, que ele chama *Wirearchy*.

José Manuel Moran: especialista em projetos inovadores na educação presencial e a distância. Professor de Novas Tecnologias do curso de Televisão da Universidade de São Paulo. Autor do livro “Mudanças na Comunicação pessoal”.

Marc Augé: filósofo e antropólogo francês contemporâneo. Ele afirma que uma proporção cada vez maior de nossas vidas é gasta em supermercados, aeroportos e hotéis, em autoestradas ou na frente de TVs, computadores e máquinas de dinheiro. Esta invasão do mundo pelo que Augé chama de “não-lugares” provoca uma profunda alteração de consciência: algo que percebemos, mas apenas de forma parcial e incoerente, lugares de transitoriedade que não têm significado suficiente para serem considerados como “lugares”. No ensaio *Non-Places: Introduction to an Anthropology of Supermodernity* (1995), ele estabelece um arcabouço intelectual para uma antropologia da supermodernidade, uma situação de excesso de informações e espaço excessivo.

Michael Saylor: empresário norte-americano, co-fundador e CEO da MicroStrategy, provedora global de inteligência de negócios, *software* móvel e serviços baseados na nuvem. Autor do livro “A onda móvel: Como a Inteligência Móvel vai mudar tudo”, de 2012, discute as tendências em tecnologia móvel e seu impacto futuro no comércio, saúde, educação e para o mundo em desenvolvimento. No livro, Saylor argumenta que a computação móvel é um “ponto de inflexão” que vai trazer grandes mudanças para a sociedade e a economia global.

Michel de Certeau: historiador e erudito francês que se dedicou ao estudo da psicanálise, filosofia e ciências sociais. O intelectual jesuíta é autor de inúmeras obras fundamentais sobre religião e história. Em 2007, foi publicado seu livro “*El lugar del otro*”.

Michel Maffesoli: diretor do Centre d'Études sur l'Actuel et le Quotidien (CEAQ) da Université Paris Descartes – Sorbonne, é o teórico da pós-modernidade e um dos principais pensadores debruçados sobre questões culturais e ciberculturais da atualidade. Maffesoli tem trabalhado em torno da questão da ligação social da comunidade, a prevalência da imaginação e da vida cotidiana nas sociedades contemporâneas. Seu trabalho contribui para a abordagem do paradigma pós-moderno. No livro “*The Time of the Tribes: The Decline of Individualism in Mass Society*”, Maffesoli argumenta que as abordagens convencionais para a compreensão da solidariedade e da sociedade não nos servem mais. Ele afirma que a cultura de massa se desintegrou e que hoje a existência social é conduzida através de grupos fragmentados, “tribais” (**neo-tribais**, termo que ele cunhou nos anos 80), organizados em torno de palavras de ordem e artigos de grife da cultura de consumo.

Oscar García: Consultor internacional em Voluntariado, criador da Cátedra Abierta de Solidaridad e Professor da Universidad Nacional de San Martín, de Argentina. Trabalha com temas relacionados a Solidariedade, Gestão de Organizações da Sociedade Civil e Responsabilidade Social, temas sobre os quais publicou numerosos artigos e cinco livros, entre os atuais “La Pelota cuadrada - Como se juega a la solidaridad en la Argentina posmoderna”.

René Barsalo: *designer* gráfico, de *Interfaces* e Experiências canadense. Dedicou-se à etnografia digital, cultura e comunicação. Nas suas palavras: “trabalhando duro para contaminar positivamente nosso futuro digital”.

Sandra Spampinato: Licenciada em Terapia Ocupacional, argentina, coautora dos Kits de “Dinámicas para la Capacitación de Voluntários” e “Proyectos Comunitarios” da Fundação Juan Gastón Vignes, Buenos Aires e gestora do programa “Nuestra Escuela Pregunta su Opinión”, para IBOPE Argentina. Professora de Desenho e Avaliação de Projetos Sociais e de Voluntariado Corporativo.

Sherry Turkle: professora de Estudos Sociais da Ciência e da Tecnologia do Instituto de Tecnologia de Massachusetts. Concentra sua pesquisa na psicanálise e na interação humana e tecnologia. Tem escrito vários livros sobre a psicologia das relações humanas com a tecnologia, especialmente na forma como as pessoas se relacionam com os objetos computacionais. Em “*The Second Self*”, publicado originalmente em 1984, Turkle escreve que os computadores não são meras ferramentas, mas uma parte de nossas vidas sociais e psicológicas. Em “*Life on the Screen*”, Turkle discute como a tecnologia emergente, especificamente os computadores, afetam a maneira como pensamos e nos vemos como seres humanos. Estuda atualmente robôs, mascotes digitais e criaturas simuladas, particularmente aqueles projetados para crianças e idosos, bem como tecnologias móveis e celulares. Seu último livro “*Alone Together: Why We Expect More of Technology and Less from the Other*” foi publicado em 2011.

Tom Standage: jornalista e escritor inglês. Faz uso de analogias históricas na ciência, tecnologia e nos seus livros de negócios. Publicou uma coletânea de artigos e pesquisas do *The Economist* e seis livros, incluindo "A Internet Vitoriana". Este livro explora a evolução histórica do telégrafo e as ramificações sociais associados a essa evolução. Standage também propõe que, se os vitorianos do século 19 vivessem hoje, não se impressionariam muito com a internet, porque o desenvolvimento do telégrafo essencialmente espelhou o desenvolvimento da internet, já que ambas as tecnologias aumentaram a velocidade e transmissão de informações.

Yolanda Rueda: Empreendedora social espanhola. Fundadora e atual presidente da Fundação Cibervoluntarios (<http://www.cibervoluntarios.org>), que promove o uso e conhecimento de novas tecnologias como um meio de aliviar as desigualdades sociais, promover a inovação social e gerar empoderamento dos cidadãos. Onze anos de experiência em cibervoluntarios, que lhe redaram, em 2011, o reconhecimento econômico e social do Google.org, como uma das 50 organizações que estão mudando o mundo. Autora e organizadora de vários livros, entre eles "Ciberoptimismo: conectados a una actitud".

Acevedo, Manuel. 2005. Pesquisa *Volunteering in the information society: Solidarity@Network Society.Int.*

Amichai-Hamburger, Y. 2008. *Potential and promise of online volunteering, Computer in Human Behaviour.* https://www.onlinevolunteering.org/resources/documents/online_volunteering1.pdf

Armano, David. ATIVISMO 3.0 - Artigo publicado na revista TRIP, SP, Abril 2013

Augé, Marc. *An Anthropolgie of Contemporary Worlds.* Stanford University Press, 1999.

Augé, Marc. *Non-Places. An Introduction to a Theory of Supermodernity.* 1995.

Barabasi, Albert-László. *Network Science* <http://barabasilab.neu.edu/networksciencebook/downloadPDF.html>

Boss, Suzie. *Data for Change - Data Without Borders.* http://www.ssireview.org/articles/entry/data_for_change

Brynjolfsson, Erik e McAfee, Andrew. *The Second Machine Age-Work, Progress and Prosperity in a time of Brilliant Technologies.* <http://www.secondmachineage.com/>

Campus Party 2013 - Ativismo é ativismo. Painel. <http://blog.fundacaotelefonica.org.br/saiba-o-que-aconteceu-no-painel-social-good-na-campus-party-2013/>

Carr, Nicholas. *A geração Superficial, O que a Internet está fazendo com os nossos cérebros.* Tradução de Mônica Gagliotti Fortunato Friaça. Rio de Janeiro, Agir, 2011.

Carr, Nicholas. *Is Google Making Us Stupid?* Julho de 2008. <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2008/07/is-google-making-us-stupid/306868/>

Case, Amber. *We are all cyborgs now.* http://www.ted.com/talks/amber_case_we_are_all_cyborgs_now.html

Castañeda, Jorge. *Ciudadanía, empoderamiento y TIC - Nuevos retos para las ONGD.* <http://developmentneedscitizens.wordpress.com> - www.ongawa.org

Castells, Manuel. *Comunicación Móbil y Sociedad,* ARIEL, 2006

Christakis, Nicholas e Fowler, James. *Connected. The surprising Power of Our Social Networks and How they Shape our Lives.* <http://connectedthebook.com/>

Conner Snibbe, Alana. *Divine Intervention - Why the most religious societies have the most volunteers.* http://www.ssireview.org/issue/fall_2006

Cravens, Jayne (2001). *Who funds the virtual volunteering project?. The Virtual Volunteering Project,* Universidade do Texas, Austin, EUA.

Darcy de Oliveira, Miguel e Galiano, Mónica. Proposta de Criação de Centros de Voluntários, Relatório do processo de consulta, Conselho da Comunidade Solidária, dezembro de 1996.

Certeau, Michel de. *L'invention du quotidien. Vol. 1, Arts de faire* (1980)

Clark Howard, Brian. *Internet of things*. Publicado em National Geographic. <http://news.nationalgeographic.com>

Deloitte. *Deloitte's 2013 Global Mobile Consumer Survey*. www.deloitte.com/us/mobileconsumer

Dominus, Susan. *Is giving the Secret to getting ahead?* <http://www.nytimes.com/2013/03/31/magazine/is-giving-the-secret-to-getting-ahead.html?>

Downes, Stephen - *Connectivism and Connective Knowledge - Essays on meaning and learning networks* - National Research Council Canada, Maio de 2012 - http://www.downes.ca/files/Connective_Knowledge-19May2012.pdf

Ellis, S.J. and Cravens J. (2000). *Virtual Volunteering Guidebook: How to Apply the Principles of Real- World Volunteer Management to Online Service*. Energize, Inc. <http://www.energizeinc.com/art/electbooks.html>

Ellis, Susan - *The Last Virtual Volunteering Guidebook*: no prelo.

Fanjul, Sergio. *Atentos a todo y a nada*. http://noticias.lainformacion.com/salud/enfermedades/atentos-a-todo-y-a-nada_ucmeJVvqtdDo77yRckK7S4/

Franco, Augusto (2012). Cocriação: Reinventando o conceito. <http://www.slideshare.net/augustodefranco/cocriao-reinventando-o-conceito-11321907>

Franco, Augusto (2008): Tudo que é sustentável tem o padrão de rede. <http://www.slideshare.net/augustodefranco/tudo-que-sustentavel-tem-o-padro-de-rede>

Franco, Augusto (2011). Ensaio: Reinventando o desenvolvimento local. <http://www.slideshare.net/augustodefranco/reinventando-o-desenvolvimento-local-10005322>

Franco, Augusto (2001) . Organizador da Biblioteca de Conectivismo e Constructivismo Social. <http://escoladeredes.net/group/bibliotecadoconectivismo>

Gabriel, Martha. A ilusão da Conexão. Palestra no Campus Party 2014.

Galiano, Mónica. Voluntários - Programa de Estímulo ao Voluntariado no Brasil. Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança, SP, 1996.

Grant, Adam. *Give and Take*. Penguin Books, 2013. www.giveandtake.com/home

Green, Marc (1995). *Fundraising in Cyberspace: Direct email Campaigns, Virtual Volunteers, Annual Fund Drives Online. Does the Information Superhighway lead to new horizons or a dead end?*, The Grantsmanship Center Magazine, The Grantsmanship Center.

Habuchi, Ichiyo e Matsuda, Misa (2005), <http://cyborganthropology.com/Tele-Cocooning>, citando Ichiro Nakajima, Keiichi Himeno e Hiroaki Yoshii (1999)

Hersman, Erik. *The mobile continent*. SSIR - http://www.ssireview.org/articles/entry/the_mobile_continent

Hine, Chistine. *Virtual ethnography*. <http://www.uk.sagepub.com/booksProdDesc.nav?prodId=Book207267>. Sage, Londres 2000.

Hubbard, Susan. *Information Skills for an Information Society: A Review of Research*. <http://eric.ed.gov/?id=ED327216>

ICT. *Measuring the Information Society. Data and Statistics Division within the Telecommunication Development Bureau of International Telecommunication Union*. <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/>

Instituto C&A. Voluntariado: um convite à participação social. Reportagem e redação Paulo de Camargo. Barueri, SP. 2011.

Internet World Stats (2004). "Top 20 Countries With the Highest Internet Penetration Rate (Percentage of the population using the Internet)". <http://web.archive.org/web/20040614212618/http://www.internetworldstats.com/top25.htm>

Ito, Mitsuko e Okabe, Daisuke. *Personal, Portable, Pedestrian: Mobile Phones in Japanese Life*, Cambridge, EUA. MIT Press, 2005.

Janssen, Cory. *Cloud Computing*. <http://www.techopedia.com/topic/1/cloud-computing>

Kotamraju & Wakeford 2002. *Mobile Devices and the cultural world*. <http://bit.ly/1v9lsoI>

Krotoski, Aleks. *Untangling the Web*. <http://www.theguardian.com/books/2013/jul/21/rewire-zuckerman-untangling-krotoski-review>

Lanier, Jaron. 2012. Bemvindo ao futuro. Uma visão humanista sobre o avanço da tecnologia. SP, Saraiva.

Leonhard, Gerd. *The end of control* (2009) Biblioteca de Redes. www.escoladeredes.net

Lewis, David. *Dying for information*. <http://paginaspersonales.deusto.es/abaitua/konzeptu/fatiga.htm#Dying>

Leslie, Lisa, Snyder, Mark e Glomb, Theresa. *Who Gives? Multilevel Effects of Gender and Ethnicity on Workplace Charitable Giving*, Journal of Applied Psychology, 98, 2013. www.ssireview.org/pdf/Leslie_et_al_2013_who_gives.pdf

Martinho, Cássio...[et al.]. *Vida em rede: conexões, relacionamentos e caminhos para uma nova sociedade* - Barueri, SP: Instituto C&A, 2011.

Morales, Rodrigo. Informe do Grupo focal sobre Tecnologia e Voluntariado, com os alunos do Royal College of London: Carolina Reyes, Mónica Bernal, Satya Patchineelam, Eleni Intzidi, Bas Paris, Xin Yu, Makinzie Clark, Surabhi Karambelka. Londres, Dezembro de 2012.

Moran, José. *Novas tecnologias e o reencantamento do mundo*. Publicado na revista Tecnologia Educacional. Rio de Janeiro, vol. 23, n.126, setembro-outubro 1995.

Murray V. e Harrison Y. (2002). *Virtual Volunteering: Current Status and Future Prospects*. Universidade de Victoria, EUA. https://www.onlinevolunteering.org/resources/documents/murray_sr2_english_web.pdf

Naka-jima, Himeno e Yoshii (1999). Quatro pesquisas com usuários de telefones celulares, citada sem referências em *Discourses on keitai in Japan*, por Misa Matsuda, pág.30. http://www.extrememediastudies.org/extreme_media/2_mobiles/pdf/Matsuda_DiscoursesofKeitai_chap1.pdf

Negroponete, Nicholas. *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

Ogunlesi, Tolu. *Seven ways mobile phones have changed lives in Africa*. Entrevista à CNN e Stephanie Busari, Set. 2012 - <http://edition.cnn.com/2012/09/13/world/africa/mobile-phones-change-africa/index.html>

Paylor, J. (2012 June). *Micro-volunteering: doing some good through smartphones?* Institute for Volunteering Research. http://www.ivr.org.uk/images/stories/Micro-volunteering_bulletin_final_version_June.pdf

Paylor, J. *Micro-volunteering: doing some good through smartphones?* Institute for Volunteering Research. 2012. http://www.ivr.org.uk/images/stories/Micro-volunteering_bulletin_final_version_June.pdf

Peña-López, I. (2002). *Voluntarios virtuales*. http://ictlogy.net/articles/20021201b_www_ictlogy.net_virtual_volunteers_esp.pdf

Peña, Ismael. Voluntariado Virtual para e-learning solidário - www.Campusforpeace.org

Petriwskyj, A., 2007. *Citizen participation as volunteering? Opportunities and challenges for an inclusive definition*. Australian Journal on Volunteering, 2012

Pettitt, Thomas. Entrevista publicada em novembro de 2010 por Infoglobo. <http://oglobo.globo.com/tecnologia/em-entrevista-professor-thomas-pettitt-defende-que-novas-midias-levam-humanidade-de-volta-a-2928880>

Pink, Daniel H. *A Whole New Mind - Moving from the Information Age to the Conceptual Age* - Riverhead Books, The Penguin Group.

Postman, Neil. *Tecnopólio - A rendição da cultura à tecnologia*. São Paulo: Nobel, 1994.

Raine e Wellman, *Networked*, 2012. *Redes Sociales, de la comunicación a la solidaridad en red: un enfoque interdisciplinar* - Setembro, 2013 - Fundación Sierra Pambley, León, Espanha.

Renes Ayala, Víctor. *El papel del voluntariado en el siglo XXI* - Congreso de Voluntariado, Bilbao, Espanha 27-29 de Noviembre de 2012

Rheingold, Howard. *NetSmart*. <http://mitpress.mit.edu/books/net-smart>

Rheingold, Howard. (1996). *La comunidad virtual: una sociedad sin fronteras*. Gedisa. Barcelona. <http://www.thecult.es/Libros/la-comunidad-virtual-una-sociedad-sin-fronteras-de-howard-rheingold.html>

Rheingold, Howard (2002). *Smart Mobs: The Next Social Revolution*. Basic Books. <http://www.smartmobs.com/book/>

Rodrigo, Daniel. @drotorrent em <http://enlaredando.wordpress.com/2013/11/19/estado-actual-del-ciberactivismo/>

Rojas Marcos, L. *Ángeles Anónimos. Actividades de participación social de las personas mayores*. Fundación La Caixa. Barcelona, 2001. dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/308421.pdf

Saylor, Michael. *The Mobile Wave: How Mobile Intelligence Will Change Everything*, Editora Vanguard Press, 2012. http://en.wikipedia.org/wiki/The_Mobile_Wave

Sayuri, Juliana - Retrato de uma juventude - Entrevista a Michel Mafessoli, publicado no O Estado de S. Paulo em 17 de maio de 2014

Siemes, George. Uma breve história da aprendizagem em rede. Versão Preliminar da Tradução Colaborativa da Escola-de-Redes realizada por Jaqueline de Camargo, Luiz de Campos Jr e Mariana Corrêa de Oliveira (20/01/10)

Siemens, George. *What Is Connectivism?*. Google Docs. September 12, 2009. <http://education-2020.wikispaces.com/Connectivism>

Standage, Tom. *Writing on the Wall - Social Media - The First 2,000 Years*. Editpra Bloomsbury. <http://tomstandage.wordpress.com/books/writing-on-the-wall/>

Strate, Lance (1999). *The varieties of cyberspace: Problems in definition and delimitation*.

Western Journal of Communication. Cresskill, NJ: Hampton Press, 2003. <http://dumitrudumbrava.files.wordpress.com/2012/01/cyberspace-definition-and-implications.pdf>

Tacchi, Jo, Kitner, Kathi R. e Crawford, Kate (2012). *Meaningful Mobility em Feminist Media Studies*. <http://dx.doi.org/10.1080/14680777.2012.741869>

Turkle, Sherry. *Alone Together: Why We Expect More From Technology and Less From Each Other*. 2010. <http://www.alonetogetherbook.com/>

United Nations Volunteers. *Globalisation and the digital age - State of the World's Volunteerism Report*. www.unv.org

van Dijck, Jose. *The Culture of Connectivity, A Critical History of Social Media*. OUP USA. <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/4751/3876>

Wu, Corinna. Diversity and Generosity. http://www.ssireview.org/bios/corinna_wu

Wurman, Richard Saul. *Information Anxiety*. <http://www.discovery.com/tv-shows/curiosity/topics/richard-saul-wurman-information-anxiety.htm>

Zuckerman, Ethan. *Rewire*. <http://www.theguardian.com/books/2013/jul/21/rewire-zuckerman-untangling-krotoski-review>

Outras consultas

Aprendizaje y ciber sociedad - <http://www.cibersociedad.net>

Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br). Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - <http://cetic.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-brasil-tic-domicilios-e-empresas-2013/165>. São Paulo, 2 de outubro de 2012

Cibervoluntariado Senior en: <http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/cibervoluntariado-proactividad-de-la-e-ciudadania-senior/698/>

Cibervoluntarios.org. *Ciberoptimistas: Conectados a una actitud* - Empodera.org, Madrid, Espanha.

CIVICUS, IAVE e UNV. O voluntariado e o ativismo social - Caminhos para a participação no desenvolvimento humano. <http://www.unv.org/fileadmin/img/www/latestVolpub.pdf>

CNN. Projeto Especial Nossa Sociedade móbil. Set-Out 2013. edition.cnn.com/SPECIALS/tech/our-mobile-society/index.html?hpt=ieu_bn2

Convenção de hackers: <http://women2.com/the-civic-hacking-movement-unlocking-the-potential-of-citizens-and-technology/>

Mesa Redonda de ICVolunteers. *Cybervolunteerism*. <http://www.icvolunteers.org/index.php?what=vol&id=111>

Fundación Telefonica, Madrid, 2011. *InnovaLatino: Impulsando la innovación en América Latina* <http://www.fundaciontelefonica.com/>

Fundación Telefónica, Madrid, 2012. *Jóvenes, Culturas Urbanas y Redes Digitales*.

Fundación Telefonica. Madrid, 2011. *Jóvenes, Culturas Urbanas y Redes Digitales*.

Fundação Telefonica Vivo, São Paulo, 2014. Juventude conectada.
<http://fundacaotelefonica.org.br>

Hacktivism. http://www.huffingtonpost.com/lily-liu/when-hacking-is-actually-b_3697642.html

<http://3blmedia.com/News/CSR/Mobile-Fundraising-and-Traditional-Giving-Campaigns-Unrivaled-Collaboration>

<http://edition.cnn.com/2012/09/27/tech/mobile-culture-usage/index.html>

<http://en.wikipedia.org/wiki/E-mentoring>

http://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_volunteering

<http://nonprofit.about.com/od/volunteers/tp/goodvolunteer.htm>

<http://virtualvolunteering.wikispaces.com/>

<http://www.ciudadaniaglobal.org/ciudadaniaglobal>

<http://www.codeforamerica.org/>

<http://www.empodera.org/filosofia/>

<http://www.gutenberg.org>

<http://www.slideshare.net/augustodefranco/cocriao-reinventando-o-conceito-11321907>

<https://www.andaluciacompromisodigital.org/>

INSERSO. Voluntariado y personas mayores. Colección Servicios Sociales, Instituto Nacional de Servicios Sociales (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales). Madrid, 1996

Instituto C&A. Voluntariado: um convite à participação social. Reportagem e redação Paulo de Camargo. Barueri, SP. 2011.

ITU (International Telecommunication Union). 2013 Measuring Information Society - http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf

Observatorio de la Cibersociedad - *Redes sociales: de la comunicación a la solidaridad en red* - <http://www.cibersociedad.net/blog/author/ocs/>

NewLotus.org - *Compassion in a Hyperconnected World*. www.newlotus.org

Skills for Change. *The Microvolunteer Network*. <http://www.sparked.com/content/nonprofit>

Voluntariado DIXITAL Galicia, España: http://voluntariadodixital.xunta.es/sites/default/files/27012012_Presentacion_VolDIXITAL.pdf

wikipedia: *History of Virtual Volunteering*

wikipedia. *Myths About Virtual Volunteering* - <http://virtualvolunteering.wikispaces.com/myths>

wikipedia: *Online mentoring*

wikipedia: *Social Gaming*.