

# Rede Social Digital como ferramenta para mobilização social: um estudo sobre a Rede “Amigos do Baleia”.

**Angelina Zanandrez**

Acadêmica de Filosofia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).  
angelina.zanandrez@gmail.com

**Resumo:** O presente artigo pretende compreender a influência da mobilização social on-line realizada pelo Hospital da Baleia. Para isso, foi feita uma análise da rede social criada pela instituição em 2012. O objetivo da rede social do Baleia é mobilizar voluntários digitais nas divulgações de campanhas criadas pelo próprio hospital, além de doações por meio de ferramenta disponibilizada na própria rede social. Durante a análise buscou-se entender os laços que se formam entre os interagentes da rede, as relações estabelecidas entre eles e como o trabalho voluntário se desenvolve no ambiente digital e por fim, em que nível o ativismo ganha forças quando também alinhavado ao meio digital.

**Palavras-chave:** Rede Social; Mobilização; Hospital da Baleia; Voluntariado.

**Abstract:** This article aims to understand the influence of online social mobilization conducted by the BaleiaHospital. For this, an analysis of the social network created by the institution in 2012 was made. The purpose of the Baleiasocial network is to mobilize volunteers disclosures digital campaigns created by the hospital itself, in addition to donations through available tool in own social network. During the analysis we sought to understand the bonds that form between the interacting network, the relations established between them and how volunteering is developed in the digital environment and finally, at what level activism becomes stronger when it is in digital media .

**Keywords:** Social network; mobilization; Baleia Hospital; Volunteering.

## Introdução

Lançada em Maio de 2012, o *Amigos do Baleia* é uma rede social do Hospital da Baleia criada para pessoas que desejam ser voluntárias, mas que por inúmeros motivos não podem se deslocar e participar presencialmente e com frequência das atividades da instituição. O papel do voluntário é divulgar, disseminar e mobilizar doadores e voluntários digitais para o Hospital da Baleia. As campanhas são criadas no modelo de *crowdfunding*, permitindo o financiamento de projetos através de doações coletivas. Ao contrário das mídias tradicionais (rádio e a TV), a internet permite que os interagentes se transformem em pólos emissores e receptores de informação. O Hospital da Baleia é uma entidade filantrópica que presta serviço de atendimento médico hospitalar. De acordo com a instituição, 90% dos atendimentos realizados são por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Para auxiliar no controle financeiro da instituição, o Baleia desenvolve diversos projetos para levantar recursos não operacionais que sustentem as necessidades do hospital, dentre eles a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia. A presente pesquisa tem por objetivo estudar a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia com o objetivo de perceber

como se formam as conexões entre os voluntários digitais, e entre estes voluntários e a instituição. Além disso, tem por finalidade observar se há *hubs* na rede e identificar se existem laços fortes e fracos, propiciando ao hospital instrumentos para uma mobilização social mais eficiente.

Para o estudo serão utilizados conceitos de laços sociais, interação e capital social, cibercultura, além de redes sociais. Com os conceitos, pretende-se entender as relações estabelecidas, o tipo de vínculo e o envolvimento desses interagentes em uma rede social que une pessoas interessadas em desenvolver um trabalho voluntário exclusivo para o Hospital da Baleia.

## Redes Sociais e Ciberativismo

Uma rede social é uma estrutura complexa e dinâmica composta por indivíduos ou organizações conectados por um ou vários tipos de relações. Esse grupo de pessoas apresenta valores e/ou objetivos em comum. As redes sociais têm sido utilizadas por psicólogos, sociólogos, cientistas da informação, entre outros, para explicar diversos fenômenos caracterizados por troca intensa de informação e conhecimento entre as pessoas.

Uma das características fundamentais na definição das redes é a sua abertura e porosidade, o que possibilita relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes. Na rede há uma descentralização. Segundo Quandt e Souza (2008) "redes não são, portanto, apenas outra forma de estrutura, mas quase uma não estrutura, no sentido de que parte de sua força está na habilidade de se fazer e desfazer rapidamente."<sup>1</sup>

Estudos para entender o processo, os mecanismos e os resultados que podem ser alcançados nas redes sociais têm adquirido importância crescente na sociedade moderna, tão difundida por meio das redes sociais digitais. Tais redes podem operar em diferentes níveis, como as redes de relacionamento (*Facebook, Twitter, Myspace, Youtube*) e as redes profissionais (*LinkedIn*).

Para analisar como uma rede social pode influenciar na luta defendida por uma causa social, faz-se necessário entender o processo do desenvolvimento tecnológico da internet. Não havia quem imaginasse que o sistema criado por Paul Baran, para proteger os dados americanos de um ataque nuclear da União Soviética, se transformaria em uma rede de dados tão abrangente denominada internet, em 1959. Albert Barábasi (2003, p.131) explica os caminhos dessa evolução: "A internet é uma rede de roteadores que se comunicam entre si através de protocolos previstos por Paul Baran e possibilitados graças aos generosos orçamentos da ARPA". Para manter a segurança das informações, Baran desenhou a internet segundo uma arquitetura distribuída em forma de malha. Essa era uma estratégia para diminuir a vulnerabilidade do sistema americano. O planejamento não fora aplicado na empresa AT&T, para a qual Baran trabalhava, mas foi um passo importante no desenvolvimento da ideia de malha, por onde as informações circulariam na futura empresa, ARPA.

Alguns anos mais tarde, com o desenvolvimento tecnológico, além de apresentar informações suficientes para tornar-se fonte de pesquisas, indicar serviços e troca de mensagens via e-mail e aplicativos de conversação, as redes sociais ganharam formato também no ambiente digital. A ferramenta passou a ser um instrumento facilitador da troca de experiências e reunião de grupos que têm interesses em comum. Objetivos esses que vão desde um simples compartilhamento de textos a união de forças para o ativismo por uma causa específica.

Nesse sentido, Pierre Lévy discute as potencialidades que a cibercultura traz consigo no que tange aos meios econômico, cultural, político e social. Lévy (1999) acrescenta que nessa nova Era, as vozes não se apagarão, elas passam a ecoar pelo ciberespaço. A internet e as redes sociais digitais se tornam um novo meio para a propagação de ideais sociais.

*"Em contraste com a ideia pós-moderna do declínio das ideias das luzes, defendo que a cibercultura pode ser considerada como herdeira legítima (ainda que longínqua) do projeto progressista dos filósofos do século XVIII. (...) Na era das mídias eletrônicas, a igualdade é realizada enquanto possibilidade para que cada um emita para todos; a liberdade é objetivada por meio*

*de programas de codificação e do acesso trans-fronteiriços a diversas comunidades virtuais; a fraternidade, enfim transparece na interconexão mundial"*(LÉVY, 1999, p. 245).

O interesse no estudo de redes complexas foi iniciado pelas ciências exatas, por meio de contribuições principalmente de matemáticos e físicos para, em seguida, serem absorvidas pela sociologia, na perspectiva da análise estrutural das redes sociais. O início do estudo acerca da teoria das redes se dá, principalmente, no primeiro teorema da teoria dos grafos, do matemático Eüler. Segundo a teoria, os grafos seriam um conjunto de nós, conectados por arestas que, em conjunto, formam uma rede e, a partir desse ponto, outros estudiosos passaram a trabalhar para compreender as propriedades dos vários tipos de grafos e de como seus nós se agrupavam.

A teoria dos grafos aparece, na Sociologia, como uma das bases do estudo das redes sociais dentro da Análise Estrutural. A importância de tal abordagem está na sua origem, já que é considerada origem de várias teorias que buscam descartar a análise da parte, buscando a análise do todo. A análise das redes sociais parte de duas grandes visões do objeto de estudo: Redes Inteiras e Redes Personalizadas.

Nas redes inteiras (*whole networks*), o padrão da relação dos indivíduos está mapeando as preferências e características dos envolvidos na rede. As redes como assinaturas de identidade social. Já nas redes personalizadas (*ego-centered networks*) o foco está no papel social de um indivíduo, que pode ser compreendido não só através das redes a que pertence, mas também pelas posições que ele tem dentro dessas redes.

Com a finalidade de considerar a relação entre os atores sociais e ir além dos atributos individuais, Recuero (2004) propõe novas "unidades de análise": 1) Relações – Caracterizadas por conteúdo, direção e força; 2) Laços sociais – Conectam pares de atores através de uma ou mais relações; 3) Multiplexidade – Quanto mais relações um laço social possui, maior a sua multiplexidade e 4) Composição do laço social – Derivada dos atributos individuais dos atores envolvidos. Essas novas unidades de análise consideram as relações entre os atores sociais.

Ao estudarem as Redes Sociais, Quandt e Souza (2008) pontuam que as relações entre os atores são tão importantes de serem consideradas quanto os próprios atores. Os autores colocam os atributos dos atores como elementos secundários que só terão necessidade de serem incluídos na pesquisa conforme a abrangência e o objetivo da mesma. Em contrapartida, os elos entre os nós da rede, se existem ou não, são colocados como elementos primários, focando no aspecto relacional entre os atores, e não em suas características e atributos individuais.

Quandt e Souza (2008) destacam o papel dos atores centrais no controle do fluxo de informações dentro de uma rede. De acordo com os autores, estes são caracterizados por apresentarem um número maior de relacionamentos com outros atores da rede, sendo importantes na configuração da centralidade de uma rede. São os considerados *hubs*<sup>2</sup>.

Por meio da relação estabelecida entre os atores é possível apontar o tipo de laço existente entre eles. Segundo Recuero (2005), quando no mínimo dois interagentes (podendo ser pessoa/pessoa, pessoa/organização ou organização/ organização) se relacionam em uma rede, há um laço social. O laço é classificado como associativo quando é constituído através de associações e sentimento de pertencimento a um grupo, sem que haja essencialmente interação entre os atores da rede; e relacional, quando a interação é essencial.

Ao apontar as características de uma relação social, Recuero (2005), utilizando-se de outras pesquisas, pontua conteúdo, direção e força. Um dos objetivos do presente trabalho foi verificar o conteúdo que é transmitido nas relações sociais existentes na rede analisada. Recuero (2005) explica o termo capital social:

*"(...) constitui-se em um conjunto de recursos de um determinado grupo, obtido através da comunhão dos recursos individuais, que pode ser usufruído por todos os membros do grupo, e que está baseado na reciprocidade. Ele está embutido nas relações sociais (como explica Bourdieu, 1983) e baseia-se no conteúdo delas (Gyamarti e Kyte, 2004; Bertolini e Bravo, 2004). Portanto, para que se estude o capital social dessas redes, é preciso estudar não apenas suas relações, mas igualmente, o conteúdo que provém delas"*(RECUERO, 2005, pág.4).

De acordo com o sociólogo norte-americano Mark Granovetter (1973), os laços possuem graus, podendo ser fortes ou fracos. Os laços fortes são estabelecidos através da relação de intimidade e proximidade entre os atores com o intuito de criar e manter uma conexão, configurando-se em laços de alta densidade. Esse tipo de laço exige mais tempo para manutenção. Já os laços fracos são caracterizados por relações sem intimidade e profundidade, e não exigem um investimento de tempo para conservação da conexão. Em seus estudos sobre redes, Granovetter (1973) concluiu que os laços fracos mereciam mais atenção do que os laços fortes na manutenção da rede social, já que os laços fortes nos fecham em um mesmo círculo social e os laços fracos nos conectam a outros grupos sociais, sendo essenciais para a expansão e força das redes sociais. Tais conceitos auxiliam na compreensão da extensão dos laços existentes na "Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia" e como é constituída.

Citados por Recuero (2005), Wasserman e Faust, e Degenne e Forsé definem rede social como um conjunto de atores e conexões formadas entre eles. A partir dessa definição, é possível fazer a análise com foco na interação que ocorre entre os atores que estão conectados à rede social "Amigos do Baleia". Por meio dessa perspectiva, Recuero conclui que a análise estrutural das redes sociais procura focar na interação como parte fundamental do estabelecimento de relações sociais entre os agentes humanos. Tais agentes originam as redes sociais, no mundo concreto e/ou no mundo virtual, uma vez que, em uma rede social, as pessoas são os nós e as arestas são os laços sociais gerados através da interação social.

No artigo "Redes e ciberativismo: notas para uma análise do centro de mídia independente", Maria Eugênia Rigitano (2003) investiga a utilização do ambiente virtual como ferramenta para mobilização social. Moraes (2001) e Scherer-Warren (1996), citados por Rigitano (2003), explicam que a formação de redes de ONGs e movimentos sociais têm por objetivo articular ações e intercambiar informações entre atores e entidades. A autora ressalta que geralmente essas redes se formam em torno de um assunto específico e local, mas que, todavia estão relacionadas a assuntos transnacionais como, por exemplo, a saúde, é o caso da rede social do Hospital da Baleia. Com o advento da Internet as redes constituídas por pessoas que lutam por uma causa estão sendo cada vez mais utilizadas.

Segundo Rigitano, a Internet pode ser considerada uma ferramenta imprescindível para as lutas sociais contemporâneas, uma vez que por meio dela é possível se conectar a milhares de pessoas, eliminando problemas geográficos, tempo e custo. A Internet pode unir e mobilizar diversas pessoas e instituições em prol de uma causa comum.

*"A apropriação das novas tecnologias, como a Internet, por essas organizações em rede faz surgir uma nova forma de ativismo: o ciberativismo. As possibilidades que surgem com essa emergência do ativismo digital são inúmeras. A partir da atuação de indivíduos e grupos em rede na Rede, é possível ampliar as reivindicações; difundindo informações e discussões em busca de apoio para uma causa (...)"*(RIGITANO, 2003, pág. 8).

Ainda de acordo com a autora, para os ciberativistas, a rede se torna um espaço público onde é possível expressar e compartilhar ideias. Segundo Vegh (2003) e Salter (2003), a internet pode ser empregada de duas formas. Na primeira, é utilizada para fortalecer ações e ideais. Isso se dá através de postagens nas redes sociais, e-mails, blogs e páginas institucionais. Numa segunda vertente, a internet é tida como o meio por onde determinadas ações podem ser efetuadas, exemplos são páginas de doação (como o *Crowdfunding*) e assinaturas on-line para um abaixo-assinado (Vegh, 2003; Salter 2003). A internet possui ferramentas poderosas na disseminação das ideias.

As próprias redes sociais (*Facebook, Twitter, YouTube, Google +*, entre outras) fornecem meios e funcionalidades para uma divulgação eficaz. Tais meios de comunicação digital colaboram com redução de custos, já que ONGs e instituições filantrópicas enfrentam, constantemente, dificuldades para levantar recursos. Jean-Louis Weissberg (2004) explica que com as novas tecnologias os caminhos se reinventam. Segundo o autor o meio passa a ser uma espécie de passaporte onde se recebem informações e obtêm conhecimentos sem dificuldade de espaço e tempo. Dessa forma, as mídias digitais possibilitaram a instantaneidade no tráfego e troca de informações.

A eliminação das fronteiras entre as mídias digitais e as mobilizações de campo são uma nova vertente de estudo. É o que Maria Eugênia Rigitano (2003) entende como ciberativismo, onde "a rede pode ser usada como um canal de comunicação

1 Queila R. & QUANDT, Carlos O. Metodologia de Análise das Redes Sociais. In: F. Duarte; C. Quandt; Q. Souza. (Org). O Tempo das Redes. São Paulo: Perspectiva, 2008, p. 31-63.

2 Indivíduos com alto grau de centralidade. SOUZA, Queila R. & QUANDT, Carlos O. Metodologia de Análise das Redes Sociais. In: F. Duarte; C. Quandt; Q. Souza. (Org). O Tempo das Redes. São Paulo: Perspectiva, 2008, p. 31-63.

adicional ou para coordenar ações off-line de forma mais eficiente". Ainda de acordo com a autora, para os ciberativistas, a rede se torna um espaço público em que os interagentes podem expressar seus propósitos e ideias e as fazerem ecoar.

Marcus Abílio Pereira (2011) descreve o papel dos novos movimentos sociais como aqueles que pretendem promover a democratização das relações sociais e rever os papéis, conteúdos e meios de divulgação. É, então, que os meios de comunicação de massa, incluindo as mídias digitais, passam a ser elementos importantes dos movimentos sociais.

A internet, nesse aspecto, pode ser utilizada de duas formas. Na primeira, surge como apoio, para fortalecer ações e ideais. Podem aparecer em postagens nas redes sociais, por exemplo, bem como por e-mails, blogs e páginas institucionais. Numa segunda vertente, a internet é o único meio por onde a ação pode ser efetuada, como em páginas de doações, assinaturas on-line de abaixo-assinado (Vegh, 2003; Salter 2003). Por esta ótica, a tecnologia é uma ferramenta poderosa na disseminação das ideias e pode colaborar para que os atores tenham êxito em suas ações ou mesmo para derrubar um movimento mal planejado. Assim, as ações em campo não se tornam tão isoladas. Elas ganham auxílio do mecanismo internet que pode colaborar para a redução de custos, uma vez que instituições sem fins lucrativos enfrentam dificuldades para obter recursos. A relação entre as redes sociais on-line e off-line pode apresentar uma potencialização das ideias e dos esforços, bem como jogá-los por terra, enfraquecê-los.

Além disso, espaço e tempo passam a não representar mais impedimentos para que um conteúdo seja acessado. Para Jean-Louis Weisberg, com as novas tecnologias, os caminhos se reinventam e, portanto não desaparecem. Para o autor, a todo instante surgem novas formas híbridas de temporalidade. É como se os caminhos conseguissem traçar, por meio dos novos mecanismos que permitem mobilidade, redes inovadas e ainda alargassem os espaços. Assim, através dos mecanismos digitais cada vez mais presentes na contemporaneidade, as informações tornam-se instantâneas. O instrumento passa a ser um passaporte para receber informações e obter conhecimento sem que seja necessária a marcação de um território.

## Descrição do Objeto: o Hospital da Baleia e as redes de voluntariado

O Hospital da Baleia é uma instituição filantrópica que há 70 anos promove a saúde em Minas Gerais. Credenciado pelos Ministérios da Saúde e da Educação como Hospital de Ensino, o complexo Hospitalar possui 217 leitos ativos, sendo que 68 compõem a ala infantil. Atualmente 90% do atendimento realizado pela instituição é por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

Há 32 anos, o Hospital da Baleia conta com uma extensa rede de "amigos" formada por mais de 500 voluntários presenciais cadastrados, além de diversas empresas parceiras. Os voluntários

desenvolvem ações como trabalhos de costura, captação de doações, visitas aos pacientes, apresentações artísticas, oficinas de arte, apoio psicológico e espiritual, alfabetização de crianças e adultos, entre outros.

Pensando em aproximar do dia a dia do Hospital quem quer ser voluntário, mas não tem tempo de ir à instituição, o Baleia lançou em maio de 2012 a *Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia* ([www.amigosdobaleia.org.br](http://www.amigosdobaleia.org.br)), que consiste numa modalidade de voluntariado realizada total ou em parte via internet, sem a necessidade de estar presencialmente no Hospital da Baleia. Muitas são as atividades que podem ser executadas pelos voluntários: divulgação, mobilização de novos voluntários, mobilização de doadores e produção de conteúdos por meio de postagens na rede social exclusiva da instituição.

Por meio do voluntariado online é possível quebrar as barreiras relacionadas à distância e disponibilidade de horário, já que o voluntário realiza seu trabalho na hora que desejar. A verba arrecadada por meio da Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia é utilizada conforme as necessidades do Hospital, com importante fluxo financeiro.

O objetivo da ferramenta é melhorar os indicadores de sustentabilidade e transparência da organização, explorando inovações tecnológicas e a mudança de comportamento da sociedade provocada pela expansão do uso das redes sociais. Com a utilização de técnicas de *Crowdsourcing* e *Crowdfunding*, voluntários digitais mobilizam a sociedade (pessoas e empresas) para arrecadar fundos através de campanhas que são divulgadas nas mídias sociais.

A Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia conta com um pouco mais de 900 voluntários digitais e funciona da seguinte forma: o interessado em fazer parte da rede social realiza um cadastro, este pode ser feito com os dados do *Facebook*, ou do *Twitter*. Após o cadastro o usuário tem acesso às campanhas criadas pelo hospital e poderá assumir uma meta pessoal de arrecadação. Ao assumir uma meta pessoal e divulgar entre os amigos, o voluntário contribui para que o objetivo da campanha seja obtido. As ações dos voluntários são recompensadas com Dádivas que podem ser trocadas por agendas, camisetas e outros produtos solidários do hospital na Central de Troca de Dádivas. Há, ainda, a possibilidade de doações mensais.

## Metodologia

O estudo foi baseado em SNA (*Social Network Analysis*), análise de redes sociais. A SNA é uma ferramenta metodológica que permite que a qualidade das interações presentes em uma rede seja apreendida quantitativamente, o que possibilita a geração de grafos facilitando a visualização dessas interações. Com os grafos é possível identificar os nós e elos que compõem um conjunto de atores.

Citados por Quandt e Souza (2008) a metodologia é um importante instrumento para estudar relacionamentos que fomentam o compartilhamento da informação e do conhecimento. É um



recurso que identifica os atores mais influentes na rede. Dessa forma, podemos identificar os principais atores dessa rede, como se dá o fluxo de informação, como funciona a dinâmica de comunicação e utilização de plataforma digital por essa rede concreta. Além da SNA, serão utilizados para análise os modelos de redes propostos no artigo de Raquel Recuero (2004).

Foram aplicados questionários com questões qualitativas para identificar o perfil dos voluntários, motivação, levantar os voluntários que se conhecem presencialmente e como eles conheceram a rede social. Os questionários foram elaborados no Google Docs e o link gerado na ferramenta enviado por e-mail. 40 questionários foram enviados e 27 foram respondidos.

Nessa fase foram aplicados pré-testes em cinco integrantes do Amigos do Baleia. Os respondentes apontaram dúvidas durante o processo de respostas, o que possibilitou identificar perguntas que estavam dando margem a mais de uma interpretação.

O estudo também foi realizado por meio da observação participante, uma vez que a pesquisadora é colaboradora do Hospital da Baleia no cargo de Analista de Mídias Sociais e administra a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia. Todos os membros cadastrados na rede social são automaticamente “amigos” do perfil do administrador da Rede. Além disso, o membro administrador tem acesso aos dados de cadastro de cada usuário, acesso às conexões da rede, ao conteúdo postado pelos usuários, estatísticas das campanhas de *crowdfunding* realizadas na rede, entre outros dados.

Segundo Antonio Carlos Gil (1989), o método observacional é um dos mais utilizados em pesquisas de ciências sociais e, apresenta grande precisão nas pesquisas da área. Pesquisas participantes se caracterizam pelo envolvimento entre pesquisador e pesquisados, como foi o caso da análise da Rede Amigos do Baleia.

Durante o levantamento dos dados e análise, buscou-se, portanto, identificar a eficiência e expressão da rede social como ferramenta de mobilização social e arrecadação de recursos financeiros para o Hospital da Baleia.

## Análise dos Dados

Os dados adquiridos da Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia foram extraídos no dia 10 de outubro de 2013. Até o momento da coleta havia 903 usuários registrados. Sendo que, desse total, 82,1% dos voluntários estavam conectados apenas ao membro operador da Rede Amigos do Baleia. O membro operador trata-se de um perfil corporativo que tem por objetivo mobilizar, incentivar, esclarecer dúvidas dos voluntários digitais, criar e gerenciar as campanhas digitais. 3% dos voluntários estavam conectados com 2 membros da rede, 10% dos cadastrados mantinham conexões com entre 3 e 9 voluntários digitais, 3% dos usuários estavam conectados com entre 10 e 20 usuários, 1,5% conectados com entre 21 a 50 amigos e apenas 0,4% estavam conectados com mais de 50 usuários (o membro operador e o perfil pessoal do membro operador).

Após a aplicação do questionário e de posse das informações citadas acima, foi feito um trabalho de observação participante durante 8 meses, com o objetivo de verificar na prática o modo como os voluntários agiam na rede. Tal observação foi feita de uma forma geral, ou seja, sem estruturação formal, visto que a pesquisadora faz parte da Rede Amigos do Baleia como membro administrador e também detém um perfil pessoal.

Foi possível perceber, com o auxílio dos dados levantados (Figura 1) e com a observação participante, como as relações entre os voluntários digitais ainda não são fortes e enraizadas: poucos se conhecem presencialmente e não existe um ator relevante, citado pelos demais membros, ou com grandes conexões participação efetiva na rede, a não ser o próprio membro operador que, automaticamente, está conectado a todos os usuários e é considerado um ponto central em discussões e troca de informações e conteúdos.

Além da avaliação dos dados adquiridos pela própria ferramenta, foi realizado um questionário com questões qualitativas para 35 voluntários. O questionário foi elaborado no *Google Docs* e o link enviado por e-mail e os interagentes tiveram uma semana para responder. Ao todo, 27 voluntários responderam ao questionário e foi possível identificar que 22% deles já realizam algum tipo de trabalho voluntário. Ao mesmo tempo, 25% já empreenderam algum tipo de meta na Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia, 33% nunca realizaram algum tipo de doação financeira por meio da Rede, 98% divulgam os links das campanhas nas redes sociais *Facebook*, *Twitter* ou *Google+*, 89% já conheciam o trabalho desenvolvido pelo Hospital da Baleia e 90% dos respondentes conheceram a rede por meio de amigos. Entende-se, portanto, que conhecer, previamente, o trabalho desenvolvido pela instituição foi um dos fatores para o cadastro na Rede Social.

Um dado relevante é a disponibilidade desses interagentes na participação on-line. Muitos voluntários digitais não dispõem de tempo para exercer algum trabalho voluntário presencial e, por isso, optaram pelo trabalho voluntário digital. No entanto, 55% dos voluntários que responderam ao questionário afirmaram acessar a rede esporadicamente, ou seja, menos de uma vez por semana. 15% disseram acessar a rede todos os dias, 15% afirmaram o acesso duas vezes por semana e 15% disseram acessar o grupo uma vez por semana.

Por meio da observação participante pode-se notar a baixa participação dos voluntários na Rede para o compartilhamento de novos conteúdos e comentários. Conforme explica Raquel Recuero (2005), a relação social apresentada no grupo pode ser classificada como relacional e associativa. Isso porque alguns voluntários interagem nas postagens e outros pertencem à rede, apenas compartilhando os mesmos ideais e objetivos, mas nem sempre comentando ou gerando novos conteúdos. Ainda com base nesses dados, nota-se a multi-intenção, na visão de Primo (2005), circunstâncias mensuradas pelo computador em que estão presentes a interação mútua e a reativa ao mesmo tempo. Existe, assim, interação mútua já que os atores se modificam e não é possível prever o caminho de cada postagem publicada.

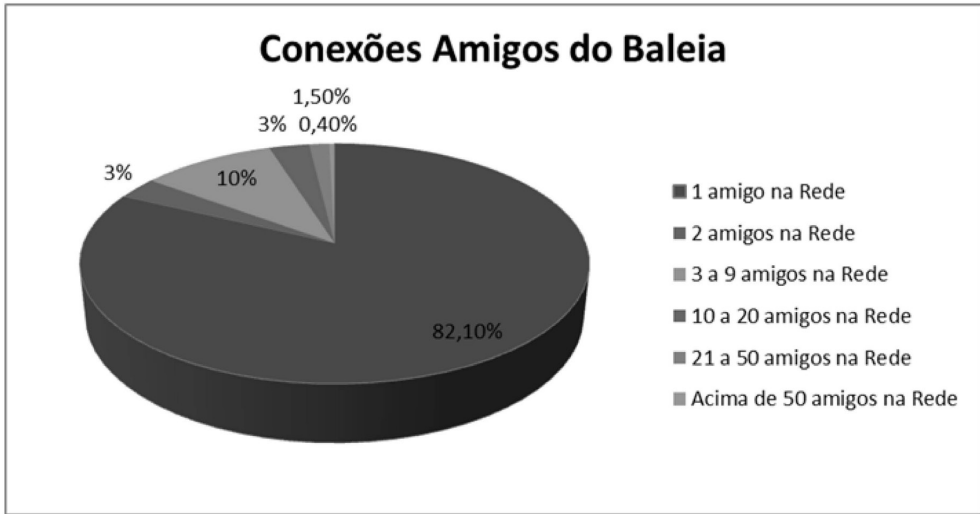


Fig. 1

Também se apresenta a interação reativa uma vez que as postagens são formas de conscientização e motivação para um determinado problema, maior participação dos voluntários e publicação de notícias relativas ao que acontece no Hospital da Baleia.

As postagens diárias trazem informações sobre saúde, necessidade de doações, textos de motivação para os voluntários, notícias sobre a instituição, parcerias entre empresas e respostas às dúvidas de voluntários. Com isso a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia tem como papel principal promover a mobilização em prol das necessidades do Hospital da Baleia, promover na esfera digital ações da instituição e ser mais um espaço para o trabalho voluntário.

Revelando os laços que se formam quando as

pessoas se unem com um mesmo objetivo, foi observado por meio dos dados levantados na rede social que apenas 17,9% dos voluntários fizeram amizades com outros integrantes do grupo, além do membro administrador. No entanto, é interessante observar que 37% dos voluntários que responderam o questionário afirmaram que conheceram a rede por meio de indicação de amigos.

Observa-se a grande dependência e centralidade do fluxo de informação e influência na rede em um único usuário: o membro administrador. Segundo Granovetter (1973), a força de laços contribui definitivamente para o fomento do conteúdo divulgado e a propagação dele. Contudo, a grande quantidade de laços fracos na rede também é fundamental para a propagação de conteúdo. Prova disso é o número expressivo de voluntários



Fig. 2

que conheceram o Amigos do Baleia por meio do antigo sistema "boca a boca".

Levando em consideração as definições de Quandt e Souza (2008), podemos identificar como *hub* o membro administrador, mas é possível perceber a mobilização de certos usuários demonstrando a potencialidade do Amigos do Baleia e do surgimento de *hubs* "orgânicos". Entende-se por *hubs* "orgânicos" aqueles gerados de maneira natural e formados por voluntários digitais cadastrados por livre e espontânea vontade, excluindo neste caso *hubs* de perfis institucionais. A formalidade dessa rede social respeita as regras já impostas pelo Amigos do Baleia, impondo que o usuário tenha uma conta na rede social, e passe informações pessoais, ou que os usuários já sejam cadastrados no *Facebook* e/ou *Twitter*, conectando-se por essas outras redes sociais consolidadas.

Nota-se que a densidade das relações é marcada pelo fluxo de postagens e comentários. Já a centralidade, como mencionado, surge na maior distribuição de conteúdo e conhecimento por parte do membro operador. É importante ressaltar que, mesmo sem *hubs* não institucionais, a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia tem conquistado resultados positivos nas campanhas realizadas. No total, foram arrecadados R\$180.810,00 em 15 campanhas, que totalizaram 18 meses de Rede Social do Hospital da Baleia. O que demonstra que, mesmo com uma grande quantidade de laços fracos, os voluntários digitais mobilizam amigos externos à rede social. Hoje, a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia conta com um pouco mais de 900 voluntários digitais (Figura III).

## Considerações finais

No presente estudo, foi possível perceber que a Rede de Voluntariado Digital Amigos do Baleia realmente reúne pessoas com o mesmo interesse, o de usar o recurso tecnológico para conhecimento e divulgação de ações realizadas pelo Hospital da Baleia. A ferramenta possibilita um espaço para troca de informações, conteúdo, diálogos e interações entre os voluntários. No entanto, mesmo com todas essas ferramentas, a rede social ainda não possui uma quantidade expressiva de laços fortes e usuários ativos, uma vez que 55% dos voluntários que participaram da pesquisa afirmaram acessar a rede menos de uma vez por semana e apenas 17,9% dos 526 usuários cadastrados, até o levantamento dos dados, estavam conectados a outros membros além do administrador.

Contudo, fica claro que o ciberativismo, por meio do trabalho voluntário, como é proposto pelo Hospital da Baleia, se fortalece a cada dia e forma pessoas cada vez mais engajadas. O amor por uma determinada causa move as pessoas. A Rede Amigos do Baleia é, portanto, um exemplo da utilização do ciberespaço para o ciberativismo e com o tempo se consolida. No entanto, é cedo para afirmar que há reflexo da mobilização on-line para o ambiente off-line, já que não há registros do hospital que mostrem voluntários digitais tornando-se voluntários presenciais.

A pesquisa mostra que assuntos e causas defendidas e difundidas no meio digital permitem

soluções para o cotidiano. Ao longo das campanhas criadas no Amigos do Baleia, levantou-se recursos para compra de poltronas para pacientes da quimioterapia do hospital, aquisição de madeiras e banhos-maria, fraldas, materiais cirúrgicos, mesas cirúrgicas, entre outros. Assim, pode-se dizer que o ambiente on-line gera frutos para o ambiente off-line e dessa maneira, a pequena rede social ganha força e credibilidade.

Observando os conceitos propostos por Granovetter (1973), foi possível perceber que não importa a força do laço dos atores da rede. Fortes ou fracos fica claro que todos os voluntários, cada um do seu jeito, possuem funções importantes na manutenção da rede social. Os laços fracos são peças importantes na disseminação da rede e de seu conteúdo no ambiente on-line e off-line, como *Facebook*, *Twitter*, *e-mails* e conversas presenciais. Prova disso é o número expressivo de voluntários que conheceram o Amigos do Baleia por meio do antigo sistema "boca a boca". Já os laços fortes, compostos principalmente pelo membro administrador são fundamentais na fase em que a rede se encontra, de consolidação. É papel do membro administrador oferecer conteúdo sobre as atividades desenvolvidas pelo Hospital da Baleia ao longo de seus 68 anos de atendimento. Dessa forma, o perfil institucional conecta-se a todos os membros com o objetivo de levar transparência tanto aos voluntários, quanto aos doadores não cadastrados.

É importante perceber que todos os voluntários com laços fortes ou fracos geram, a cada campanha, frutos positivos para o hospital. Cada ação realizada por eles, como, por exemplo, a publicação do *link* de uma campanha no *Facebook*, pode gerar compartilhamentos e mobilização de amigos em redes sociais. As campanhas criadas na rede social do hospital apresentam diversos objetivos, destacando-se entre eles: diminuir a fila de espera por um tratamento pelo SUS; levar conforto aos pacientes e acompanhantes; proporcionar uma alimentação mais adequada aos pacientes; e, de maneira geral, colaborar com a sustentabilidade financeira de uma instituição filantrópica.

## Referências bibliográficas

- GIL, Antonio Carlos. (1989), *Métodos e Técnicas de Pesquisas Sociais*. São Paulo, Atlas S.A.
- GRANOVETTER, Mark. (1973), "The Strength of Weak Ties". *The American Journal of Sociology*, 78, 6: 1360-1380.
- LÉVY, Pierre. (1999), *Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo, Ed.34.
- MARTELETO, Regina M. (2007), "Informação, Rede e Redes Sociais – Fundamentos e Transversalidades". *Inf. Londrina*, 12, n. esp.
- PRIMO, Alex. (2005), *Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador*. Disponível em <<http://smeduquedecaxias.rj.gov.br/nead/Biblioteca/Forma%C3%A7%C3%A3o%20Continuada/Tecnologia/cibercultura/Enfoques%20e%20desfoques%20no%20estudo%20da%20intera%C3%A7%C3%A3o%20mediada%20por%20computador.pdf>>. Acessado em 30/01/2013.
- RECUERO, Raquel da C. (2005), *Um estudo do Capital Social gerado a partir de Redes Sociais no Orkut e nos Weblogs*. Disponível em <<http://revistas.univerciencia.org/index.php/famecos/article/viewFile/454/381>>. Acessado em 03/12/2014.
- \_\_\_\_\_, Raquel da C. (2005), *Redes Sociais na Internet: Considerações Iniciais*. Disponível em <[http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/redes\\_sociais.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/redes_sociais.pdf)>, Acesso em 03/12/2014.
- RIGITANO, Maria Eugênia. *Redes e Ciberativismo: notas para uma análise do centro de mídia independente*. (2003). Disponível em <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/rititano-eugenia-redes-e-ciberativismo.pdf>>, acessado em 28/08/2012.
- SALTER, L. (2003). "Democracy, new social movements, and the internet", in M. McCaughey & M.D Ayers (eds.), *Cyberactivism – online activism in theory and practice*. New York, Routledge.
- SOUZA, Queila R. & QUANDT, Carlos O. "Metodologia de Análise das Redes Sociais", in F. Duarte; C. Quandt; Q. Souza. (Org), *O Tempo das Redes*. São Paulo, Perspectiva, p. 31-63.
- VEGH, S. (2003), "Classifying forms of online activism – the case of cyberprotests against the World Bank", in M. McCaughey & M.D Ayers (eds.), *Cyberactivism – online activism in theory and practice*. New York, Routledge.
- WEISSBERG, Jean-Louis. (2004), "Os paradoxos da teleinformática", in A. Parente (org), *Tramas da Rede*. Porto Alegre, Sulina.