



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)  
ISSN 2177-3688

**GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

Comunicação Oral

**SUPORTE SOCIAL INFORMACIONAL MEDIADO POR GRUPOS NO  
FACEBOOK: UM ESTUDO DE CASO<sup>1</sup>**

***INFORMATIONAL SOCIAL SUPPORT MEDIATED BY FACEBOOK  
GROUPS: A CASE OF STUDY***

**Gustavo Miranda Caran, IBICT – UFRJ**  
gmcaran@gmail.com

**Jorge Calmon de Almeida Biolchini, IBICT – UFRJ**  
jorge.biolchini@gmail.com

**Resumo:** O presente trabalho apresenta uma proposta de Estudos de Uso e Usuário da Informação baseada na Análise de Redes Sociais (ARS), considerando uma abordagem estrutural e funcional no fluxo da informação em mídias sociais. Para tal, foi realizado um estudo de caso de um grupo do Facebook voltado para o suporte social do Deficiente Visual (DV), composto por 994 usuários, dos quais 260 participaram publicando, comentando ou curtindo conteúdos. Foi empregada a ARS para observação das propriedades estruturais e funcionais do suporte social informacional, levando à identificação de 16 categorias temáticas. Os resultados destacam a divulgação de: informações de caráter instrumental, abordando sobre as tecnologias assistivas, pesquisas científicas, divulgação de instituições de apoio e capacitações para o DV; e informações de caráter emocional, oriundas de relatos de experiências de vida e da autoapresentação. Pretende-se, a partir dos desdobramentos desse trabalho, desenvolver uma agenda de pesquisa em microssociologia dos estudos de rede, com o intuito de investigar as potencialidades e apropriações das mídias sociais para a promoção da qualidade de vida e do bem-estar.

**Palavras-chave:** Análise de Rede Social. Estudos de Uso e Usuário da Informação. Suporte Social. Estudo de Caso. Facebook.

---

<sup>1</sup> O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

**Abstract:** This paper presents a proposal for studies of information use and users based on Social Network Analysis (SNA), considering a structural and functional approach by information flow in social media. To do this, a case study was conducted of a Facebook group created to support visually impaired, composed of 994 members, of which 260 participated publishing, commenting or liking content. This study used SNA to observe structural and functional properties of informational social support, and results in the identification of 16 thematic categories. The results highlight the disclosure of instrumental information, by posts of assistive technologies, scientific research, supporting institutions and capabilities for visually impaired; and emotional information, by reports of life experiences and self-presentation. This study identified, according to the subdivisions of this work, the possibility to develop a research agenda in microsociology of network studies, in order to investigate the potential of social media for promoting quality of life and well-being by information appropriation.

**Keywords:** Social Network Analysis. Studies of Information Use and Users. Social Support. Case Study. Facebook.

## 1 INTRODUÇÃO

A informação é tida, nos dias de hoje, como um insumo fundamental em diversos aspectos da vida contemporânea, sendo desejável para o desenvolvimento profissional e econômico (LASTRES; FERRAZ, 1999), para o desenvolvimento social e cultural (MARTELETO, 1987), para a promoção da saúde (CZERESNIA; FREITAS, 2009), dentre outras perspectivas existentes na literatura científica.

No que tange a relação entre informação e saúde, diversos trabalhos versam sobre os impactos, fatores intervenientes e comportamentos envolvendo a disponibilização, a busca, o uso, a organização e a apropriação da informação/conhecimento para a saúde. Trata-se de um processo complexo, que pode ser visto como um fluxo de informação de caráter comunicacional (BARRETO, 2002) e voltado para a longevidade (viver mais), e para melhoria da qualidade de vida (viver melhor).

Nas áreas e campos do conhecimento relacionados à saúde, o Suporte Social, também conhecido como Apoio Social, é um dos importantes conceitos que podem influenciar positivamente a percepção de bem-estar de indivíduos ou comunidades. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), as redes de relacionamentos formais (articuladas pelas instituições de apoio à saúde) e informais (parentes, amigos, vizinhos etc.) são capazes de promover condições favoráveis para atividades cotidianas e na ocorrência de situações problemáticas (WHOQOL GROUP, 1998; KEMPEN; VAN-EIJK, 1995).

Essas redes de suporte social se baseiam na troca de insumos tangíveis e intangíveis, na qual o intercâmbio de informações pode assumir uma função benéfica para a tomada de decisão e para a realização de atividades do dia-a-dia (suporte de caráter instrumental), bem como para a

elevação da autoestima e da motivação (suporte de caráter emocional). Ou seja, sob a perspectiva do suporte social, a informação circulante através de canais formais ou informais é fundamental para a promoção da saúde física, psicológica e emocional (SONG; SONG; LIN, 2013).

Para tal, as pesquisas acerca do suporte social se orientam em três variáveis multidimensionais e inter-relacionadas: as variáveis estruturais, identificando quais são os atores capazes de oferecer/receber suporte e a qualidade dos relacionamentos existentes entre eles; variáveis funcionais, referentes às qualidades das trocas realizadas nas redes de relacionamento; e o bem-estar, considerando os tipos de impacto decorrentes dessas trocas (LIN; YE; ENSEL, 1999). Tais estudos refletem o suporte social em um amplo espectro, considerando os diversos tipos de insumo intercambiados nas dinâmicas sociais.

A apropriação de mídias digitais (como o Facebook) para o suporte dos seus integrantes já é uma realidade nos dias atuais. Seja com a criação de ambientes com o objetivo definido de gerar uma rede de apoio baseado no compartilhamento de informações (CARAN e ARRAIS, 2015); ou simplesmente pela capacidade de mobilizar familiares, amigos e colegas em um “espaço comum” (OH et al., 2013); as mídias sociais são ambientes informacionais, em que há uma dinâmica de trocas de informação de grande potencial, e que merece ser investigada na Ciência da Informação - CI (ARAÚJO, 2015).

Alguns estudos da Ciência da Informação já discutem o fluxo da informação (em ambientes *online* e *off-line*), tendo em vista as redes de relacionamento, entretanto orientam-se nos impactos para a relação entre informação e poder, para a mobilização social, para a aquisição do conhecimento e para a obtenção de vantagem competitiva (MARTELETO, 2010). Nesse sentido, ainda há um fértil campo a ser desbravado no que diz respeito ao fluxo da informação em redes colaborativas para a promoção da saúde. Desse modo, o presente trabalho se propôs a discutir o fluxo da informação nas redes de relacionamento, tendo como foco a investigação do suporte social gerado em mídias sociais.

## **2 SUPORTE SOCIAL E SUA PERSPECTIVA INFORMACIONAL**

O ser humano, enquanto sujeito social, convive em comunidade e compartilha suas vivências, transmite seus conhecimentos e realiza trocas materiais e imateriais entre seus pares. Essa dinâmica interacional se orienta, dentre outros aspectos, para o atendimento das variadas necessidades fisiológicas e de segurança – conforme descrito na Pirâmide de Necessidades de Maslow (1943). A necessidade de manter-se bem-alimentado e em condições sanitárias

favoráveis é a base para uma necessidade de segundo nível, pautada na necessidade de sustentabilidade (segurança) da uma condição de vida satisfatória. Por sua vez, essa necessidade de segurança resulta em um terceiro nível de necessidade, baseada nas relações interpessoais – ou como Michel Foucault (2008) retrata, a organização humana em sociedade constituída pelo desejo de segurança.

Deixando de lado os aspectos ideológicos, políticos e econômicos que envolvem a articulação humana em sociedade (e eventuais aspectos indesejados decorrentes), é possível entender o caráter social do ser humano enquanto uma rede de garantia no atendimento das suas necessidades. Seja ela efetiva ou potencial, redes de trocas são criadas, em que um ou mais indivíduos auxilia um ou mais outros indivíduos a suprirem suas necessidades. Em essência, essa relação de troca que resulta na promoção do bem-estar alheio é a definição fundamental de Suporte Social – seja a troca na intenção declarada de promover o bem-estar alheio ou não (SONG; SON; LIN, 2013).

Apoiado sobre as teorias da psicologia, a Organização Mundial de Saúde (OMS) compreende o suporte social enquanto uma das variáveis psicométricas da qualidade de vida. Ou seja, a percepção do apoio recebido por familiares, amigos, vizinhos e conhecidos é um dos fatores capazes de promover a sensação de bem-estar daqueles que recebem o apoio (WHOQOL GROUP, 1998). O suporte social pode envolver trocas de insumos variados, que sob a perspectiva de sua utilidade pode ser de caráter instrumental ou emocional. Instrumental em sua dimensão objetiva e prática, quando oferece benefícios para a tomada de decisão ou para a realização de atividades. Emocional em sua dimensão subjetiva, afetando positivamente o estado motivacional e de autoestima (LIN; YE; ELSSEN, 1999).

Sob a perspectiva da circunstância de manifestação do suporte social, é possível percebê-lo em situações corriqueiras, na qual o apoio é oferecido para atender a uma necessidade rotineira (*routine support*). Por outro lado, o apoio pode se manifestar em situações inesperadas e indesejáveis, para a solução de problemas (*Crisis Support* ou *Problem-Solving Support*). Kempen e Van-Eijkl (1995) destacam essa perspectiva de classificação do suporte social para indivíduos em condição de enfermidade, de vulnerabilidade social e pessoas com necessidades especiais pois, permite identificar em quais práticas da vida tais indivíduos necessitam do apoio de terceiros – e em quais práticas o suporte é recebido.

A terceira e última perspectiva aqui retratada diz respeito às propriedades do insumo intercambiado no suporte social. Cohene e Wills (1985) descrevem 4 categorias básicas: o suporte baseado nos insumos tangíveis (*Instrumental Support*); o suporte baseado nas trocas de caráter afetivo, atuantes na elevação da autoestima e motivação (*Strem Support*); o suporte

promovido pelo compartilhamento de experiências de vida entre os pares, gerando uma sensação de pertencimento e acolhimento social (*Social Companionship*); e o suporte em que a informação é oferecida como insumo para a instrução e orientação do indivíduo (*Informational Support*).

A última categoria de suporte social retratada por Cohene e Wills considera a informação como elemento central para a promoção da qualidade de vida, entretanto, determinam em sua essência a função de aquisição de conhecimento técnico/prático para a realização de atividades e para a tomada de decisão. Trata-se de uma visão pragmática, em que a informação orienta e capacita tecnicamente aquele que recebe o suporte. Nesse sentido, a informação é disponibilizada e utilizada para o cumprimento de um propósito determinado, ou seja, o uso propositivo da informação. Wilson (1999) e Savolainen (1995) retratam de maneira análoga esse processo de aquisição de conhecimento nos seus modelos de busca e uso da informação, ao retratarem o conceito de *Proposal Information Seeking*.

No entanto, Song, Son e Lin (2013), ao discutirem o conceito de suporte social a partir de uma revisão de literatura, apontaram para a existência de diferentes percepções acerca da informação como insumo nesse processo. O suporte social baseado na informação pode também ser oriundo de um processo comunicacional, em que as conversas despretensiosas do dia-a-dia (sem propósitos específicos) são capazes de promover benefícios para o bem-estar seus interlocutores. As trocas de informação, nesse sentido, assumem um caráter não-propositivo (*Non-Proposal Information Seeking*), e são retratados por Savolainen (1995) como potenciais meios para promover diversos aspectos relacionados à saúde – não apenas a saúde física, mas também emocional.

O suporte social informacional, portanto, não necessariamente implica em uma ação deliberada de ajudar o outro, mas sim na identificação de benefícios à saúde (potenciais ou efetivos) decorrentes da interação entre indivíduos por meio da troca de informações. O termo saúde empregado refere-se ao conceito de saúde associado à longevidade e à qualidade de vida; e não à saúde enquanto áreas ou campos do conhecimento (ALMEIDA-FILHO, 2013). Portanto, à informações em saúde, bem como outras naturezas de informação, tornando o suporte social informacional um conceito amplo, e em certa medida, de fronteiras difíceis de serem estabelecidas.

O suporte social informacional pode estar associado às manifestações de ajuda a outros indivíduos, contemplando “atividades de aprendizagem, de comunicação, nos cuidados pessoais, na mobilidade e na deslocação, dentro ou fora da casa” (OMS, 2008, p. 126). Isso permite entendê-la como “a sustentação emocional ou instrumental na qualidade das relações

sociais” a partir das trocas de informação (UMBERSON et al apud SONG; SON; LIN, 2013, p.118). A qualidade das relações sociais é alvo de diversos estudos na literatura científica, e é discutida na seção a seguir.

### **3 SUPORTE SOCIAL E REDES DE RELACIONAMENTO**

As redes de relacionamento constituem elos entre indivíduos, sendo geradas e amalgamadas de acordo com as variadas percepções, comportamentos e circunstâncias vividas e compartilhadas com outros indivíduos. Essa rede de relacionamento pode incluir familiares, amigos, vizinhos, colegas de trabalho ou estudo etc. Durante a vida, novos elos são constituídos, outros são perdidos, fazendo com que essa rede seja dinâmica, fazendo com que a forma e o tamanho dessa teia, bem como a intensidade de relacionamento em cada elo se modifique com o passar do tempo (SONG; SON; LIN; 2013).

Nesse sentido, destacam-se as duas propriedades fundamentais das redes de relacionamento para o suporte social. A primeira delas refere-se aos aspectos estruturais, compondo um conjunto de elementos que determinam a configuração social da rede. Conforme Cohene e Wills (1985) e Lin, Ye e Ensel (1999), a estrutura da rede para o suporte social é representada por vínculos sociais, identidades culturais e contextos socioeconômicos envolvidos. Suas variáveis de destaque podem ser entendidas a partir do tamanho dessas redes de relacionamento (*bonding*) e a intensidade das relações (*binding*).

O tamanho da rede, segundo os autores, indica a capacidade de recorrer a um ou mais indivíduos de sua rede de relacionamentos, a fim de obter algum tipo de ajuda. A intensidade das relações, por sua vez, refere-se à facilidade em recorrer aos indivíduos relacionados, podendo ser categorizada essa intensidade pelo tipo de relação (familiar, amigo ou conhecido, por exemplo) ou pela frequência de contato (diária, semanal ou mensal, por exemplo). A combinação entre tamanho e intensidade definem, portanto, a infraestrutura necessária para que as ações de suporte social ocorram.

Esses dois aspectos também são evidenciados por Mikal et al. (2013) e Oh et al. (2013), visualizando o impacto do suporte social percebido a partir das redes de relacionamento *online* (Facebook, Twitter etc.). A quantidade de relacionamentos e a intensidade dessas relações são elementos correlatos com a percepção de bem-estar e qualidade de vida. Por um lado, a percepção de estar rodeado de amigos gera uma sensação de segurança, e assim propiciando uma sensação de proteção, amparo e pertencimento (de caráter fundamentalmente emocional e de saúde preventiva). Por outro lado, a capacidade de obter apoio em situações de baixa

autoestima, depressão ou stress, acionando sua rede de contatos.

Lin, Ye e Ensel (1999) reforçam que a intimidade das relações é mais preponderante para o acionamento de um suporte social, tendo as relações familiares um impacto mais efetivo em relação aos laços de amizade, por exemplo. O aspecto estrutural é, entretanto, de impacto indireto para o bem-estar dos indivíduos, segundo os autores, pois o tamanho da rede e a intimidade das relações simplesmente torna possível a manifestação das ações de suporte social. O aspecto estrutural é visto, portanto, como a base de sustentação de um segundo grupo de aspectos que tornará possível promover o bem-estar: os aspectos funcionais.

Os aspectos funcionais representam propriedades das ações de suporte social, e qualificam o fluxo das trocas entre aqueles que suportam e aqueles que são suportados. Esses, sim, segundo Lin, Ye e Ensel, aferem impacto direto sobre o bem-estar. A atenção está voltada para as dinâmicas de interação, para o processo e para a efetividade do suporte social. Observa-se em detalhes, nos aspectos funcionais, a tríade: atores envolvidos, insumo trocado e impacto gerado. A literatura aponta para uma diversidade de perspectivas de análise dos aspectos funcionais do suporte social, que parecem ser, adequados a cada contexto e objetivo de pesquisa. A título de referência, vale ressaltar levantamentos da literatura realizados por Lin, Ye e Ensel (1999 e Song, Son e Lin (2013).

Trabalhos científicos vêm buscando técnicas para a análise do suporte social, baseados nos seus aspectos estruturais e funcionais. Há registros de pesquisas desse âmbito desde 1979 (O'RELLY, 1988), a citar os estudos sociológicos de Barry Wellman, que incorporou a Análise de Redes Sociais (ARS) em investigações sobre a articulação de redes de apoio em comunidades (WELLMAN; WORTLEY, 1990). Recentemente, Song, Son e Lin (2013) lançaram uma proposta metodológica para estudos de suporte social, com o emprego da ARS. Para os autores, três conceitos são centrais para avaliar as potencialidades, comportamentos e impactos do suporte social: a Integração Social, a Coesão Social e o Capital Social.

Em síntese, os dois primeiros se orientam na estrutura da rede, observando de que maneira a rede permite a interconexão dos seus membros (Integração Social), bem como a força dessas interconexões (Coesão Social). O Capital Social, por sua vez, se orienta na qualidade das trocas e nos benefícios gerados (bens tangíveis ou intangíveis) a partir da estrutura social constituída na rede de relacionamentos. Song, Son e Lin aplicam fundamentos teóricos similares aos empregados por Lin, Ye e Ensel (1999), entretanto utilizando bases teóricas da sociologia, e aplicáveis para o contexto da ARS.

O presente trabalho destaca abordagens que empregam a ARS no contexto do fluxo da informação, na relação entre informação e poder, na dinâmica da informação para a mudança

social, na gestão do conhecimento e no processo de comunicação (MARTELETO, 2010). Entretanto, não foram encontrados estudos que empreguem a informação circulantes nas redes de relacionamento, tendo em vista o suporte social. Nesse sentido, propõe-se a abertura para o debate das propriedades, implicações e resultantes do suporte social informacional. Adota-se a pesquisa empírica para a exploração de cenários, e o uso de mídias sociais como ambiente de análise, assumindo a premissa de que elas (as mídias sociais) são importantes arenas para a promoção da saúde, integrando pessoas e compartilhando informações.

Os resultados revelaram relevância no suporte social percebido nos sistemas de redes sociais, especialmente no suporte emocional, aumentando a auto-eficácia. Dando enfoque aos sistemas de redes sociais, a associação positiva entre condição de saúde, busca de informação, bem como a percepção da saúde relacionada ao suporte social no Facebook e aprimoramento da auto-eficácia, conduzem a uma conclusão otimista de que Facebook pode ser um espaço efetivo de interação no suporte social. Em resumo, essa interação de suporte social no Facebook pode, de fato, beneficiar seus usuários, aumentando sua confiança e aprimorando o controle sobre a sua própria saúde. (Oh et al., 2013, p.2078)

#### 4 MATERIAIS E MÉTODOS

Com o intuito de investigar como ocorre o suporte social informacional recebido, o presente trabalho realizou um estudo de caso exploratório do grupo *Low Vision* do Facebook. Ativo desde 2009, e contendo 997 membros de diversos países<sup>2</sup>, esse grupo público foi criado com o objetivo de promover a troca de informações entre pessoas com baixa visão<sup>3</sup> e seus familiares e amigos. Desse modo, torna-se possível o apoio mútuo dos seus membros, por meio do compartilhamento das informações, ou seja, um ambiente virtual de suporte social informacional.

Foram coletados dados de todas as ações de compartilhamento da informação realizadas pelos usuários, contemplando as publicações, comentários e curtidas (*likes*). Para isso, foi utilizado o *software NodeXL* versão 1.0.1.251, com o módulo de extração de dados *NodeXL Facebook Group Network* versão 1.8<sup>4</sup>. Optou-se pela modelagem de dados para análise de redes bimodais (BORGATTI; HALGIN, 2013; MARIN; WELLMAN, 2013), em que: os nós

---

<sup>2</sup> O número de membros do grupo *Low Vision* foi obtido no dia da coleta de dados da presente pesquisa, em 22 de novembro de 2013, acessado em: <https://www.facebook.com/groups/5305113754/>.

<sup>3</sup> A pessoa com baixa visão é aquela enquadrada dentro do grupo das Pessoas com Deficiência (PcD), especificamente no subgrupo de Deficientes Visuais (DV). Tais indivíduos utilizam a visão para se locomover, ler e desempenhar suas atividades diárias e profissionais. Entretanto, possuem severas limitações nas suas capacidades de enxergar detalhes, formas, cores e campo visual (OMS, 2008).

<sup>4</sup> *Softwares Open Source* desenvolvidos pela empresa Codeplex para coleta e modelagem de dados baseada em Análise de Redes Sociais (ARS). Acessado em: 20 jul. 2015. Disponível em: <http://nodexl.codeplex.com/>.

representam as publicações e os usuários; e as arestas representam as ações de comentar ou curtir (*user-post network*). Através de ajustes manuais, foram incluídas na base as arestas referentes às ações de publicar (autoria das publicações), pois a versão utilizada do módulo de extração não obtinha esses dados.

Para a análise dos dados, foram consideradas apenas as publicações que tiveram algum comentário ou curtida (260 das 447 publicações coletadas). Esse recorte se deveu ao fato de que os comentários e curtidas são elementos da rede necessários para garantir que um conteúdo tenha promovido a interação entre dois ou mais indivíduos – pressuposto fundamental para o suporte social. Ao final, foram identificados um total de 305 usuários ativos, 260 publicações com interação e 1406 trocas informacionais (publicar, comentar e curtir).

A unidade de análise definida para a presente pesquisa é composta pela publicação, seus comentários, suas curtidas e os seus usuários participantes – denominado aqui de Unidade de Suporte. A partir dos autores de uma publicação, inicia-se um fluxo de trocas de informações explícitas (publicações e comentários) e implícitas (curtidas), integrando os membros do grupo a partir dessa dinâmica colaborativa. Cada unidade de suporte possui duas variáveis básicas: a quantidade de comentários e curtidas geradas a partir de uma publicação (Intensidade do Suporte); e a quantidade de usuários que aquela publicação mobiliza (Abrangência do Suporte).

Por fim, as unidades de suporte foram classificadas de acordo com o conteúdo das suas publicações - utilizando a Análise de Conteúdo (GUERRA, 2006). Durante a leitura dos conteúdos, 13 unidades de suporte foram excluídas: 5 publicações dispunham de conteúdos não disponíveis (hiperlinks quebrados); e 8 publicações se tratavam de avisos do moderador a respeito da administração do grupo. Excluídos tais conteúdos da análise, ao presente trabalho definiu para o escopo final: 247 publicações, 284 usuários e 1.124 relacionamentos.

## **5 RESULTADOS**

A partir da análise das 247 publicações, foram encontradas 16 categorias temáticas divulgadas no grupo *Low Vision*, cada uma referente a um assunto tratado pelos seus autores. As categorias temáticas não consideram os desdobramentos decorrentes dos comentários das publicações. As informações trocadas no grupo dizem respeito a variados assuntos, classificados em 16 categorias temáticas relacionadas e descritas no Quadro 1.

## Quadro 1 - Relação das categorias temáticas

#	CATEGORIA TEMÁTICA	DESCRIÇÃO
1	Agradecimento ao Grupo Low Vision	Depoimentos sobre o que sentem por estarem no Grupo <i>Low Vision</i> . Normalmente são desabaços, e de cunho emocional.
2	Autoapresentação	Mensagem de apresentação para os demais membros do grupo. Ao contrário das experiências de vida, a autoapresentação tem como objetivo fazer com que as pessoas a conheçam. Pode conter informações sobre onde vive, que tipo de problema visual possui, há quanto tempo possui a deficiência e (eventualmente) expor algum sentimento vivenciado.
3	Comportamento Saudável	Conteúdos relacionados a práticas preventivas no cuidado com a visão, dicas alimentares e de exercícios físicos. Qualquer informação, oferecida ou solicitada, que promova um comportamento saudável no autocuidado.
4	Data Comemorativa	Publicações que remetem a datas comemorativas, como: Dia da Pessoa com Deficiência; Dia do Oftalmologista; e Natal.
5	Dificuldade de Idioma	Pedido de ajuda aos membros do grupo, devido a dificuldades de compreensão ou interação devido ao idioma.
6	Doações	Pedidos de doações de materiais e recursos financeiros para membros do grupo.
7	Doença Relacionada à Visão	Conteúdos de caráter informativo, ou solicitação de informações, a respeito de doenças relacionadas à visão. Informações explicativas sobre quais as causas, ocorrências, efeitos e (também, mas não exclusivamente) possíveis tratamentos para uma determinada doença.
8	Experiência de Vida	Relatos ou solicitações de depoimentos sobre situações específicas, sentimentos ou circunstâncias vividas pelo indivíduo.
9	Grupo e Instituição de Apoio	Informações a respeito de grupos de apoio a deficientes visuais, amigos, familiares ou profissionais que lidam com esse público.
10	Legislação e Regulamentação	Informações e comentários a respeito de legislações e regulamentações, como: leis para garantia de direitos do deficiente visual, padrões de acessibilidade, comentários sobre a efetividade ou acesso das legislações, etc.
11	Livro, Revista e Website	Indicações de livros, revistas ou páginas Web com temas voltados para o deficiente visual ou profissionais de saúde. São, geralmente, hiperlinks para páginas externa ao Facebook ou referências de livros e revistas.
12	Pesquisa Científica	Divulgação ou pedido de informações sobre pesquisas científicas, eventos relacionados à ciência, etc. Representa todo conteúdo relacionado a pesquisas em desenvolvimento, ou que já foram concluídas, porém, sem retratar a um tratamento, medicamento ou suplemento alimentar disponível no mercado.
13	Poema	Divulgação de poemas, de cunho motivacional e afetivo.
14	Tecnologia Assistiva	Referente à divulgação, comentários ou pedido de informações sobre recursos tecnológicos (eletrônicos ou não) voltados para o deficiente visual.
15	Tratamento, Medicamento e Suplemento	Informações a respeito de tratamentos, medicamentos e suplementos disponíveis no mercado. Não se referem a pesquisas, mas sim a produtos e serviços voltados para o autocuidado da visão, e para estagnar, amenizar ou eliminar os efeitos de doenças relacionadas à visão - seja ele preventivo ou corretivo.
16	Treinamento e Capacitação	Divulgação de conteúdos sobre instituições, eventos ou materiais de capacitação ou treinamento. Podem ser voltados para o deficiente visual, familiares, amigos ou profissionais de saúde.

Para a análise das categorias temáticas no *Low Vision*, foram adotados 5 indicadores, sendo 3 indicadores absolutos e 2 indicadores relativos (também chamados de indicadores parametrizados). Os indicadores absolutos utilizados foram: Unidades de Suporte (nº de publicações), Intensidade do Suporte (nº de participações); e Abrangência do Suporte (nº de participantes). Já os indicadores relativos foram obtidos a partir da razão entre indicadores absolutos, sendo eles: Intensidade Média; e Abrangência Média. A Tabela 1 traz os resultados dos indicadores para cada categoria temática, dispostos em ordem decrescente do Nº de Publicações – no topo os temas mais frequentes nas publicações do grupo.

**Tabela 1 - Indicadores da rede por categoria temática**

#	Categorias Temáticas	Nº Publicações (A)	Nº Participações (B)	Nº Participantes (C)	Intensidade Média (D = B/A)	Abrangência Média (E = C/A)
1	Tecnologia Assistiva	71	478	285	6,73 (5°)	4,01 (5°)
2	Experiência de Vida	65	835	401	12,85 (1°)	6,17 (2°)
3	Autoapresentação	29	307	138	10,59 (2°)	4,76 (3°)
4	Pesquisa Científica	25	119	97	4,76 (9°)	3,88 (7°)
5	Grupo e Instituição de Apoio	14	65	55	4,64 (10°)	3,93 (6°)
6	Legislação e Regulamentação	8	39	23	4,88 (8°)	2,88 (12°)
7	Comportamento Saudável	7	25	22	3,57 (13°)	3,14 (10°)
8	Livro, Revista e <i>Website</i>	7	31	30	4,43 (11°)	4,29 (4°)
9	Tratamento, Medicamento e Suplemento	5	16	14	3,20 (15°)	2,80 (13°)
10	Treinamento e Capacitação	4	35	25	8,75 (4°)	6,25 (1°)
11	Agradecimento ao Grupo <i>Low Vision</i>	3	11	11	3,67 (12°)	3,67 (8°)
12	Data Comemorativa	3	10	10	3,33 (14°)	3,33 (9°)
13	Doença Relacionada à Visão	2	11	4	5,50 (7°)	2,00 (14°)
14	Doações	2	5	4	2,50 (16°)	2,00 (14°)
15	Poema	1	6	2	6,00 (6°)	2,00 (14°)
16	Dificuldade de Idioma	1	10	3	10,00 (3°)	3,00 (11°)
<b>TOTAL</b>		<b>247</b>	<b>2003</b>	<b>1124</b>	<b>8,11</b>	<b>4,55</b>

Com o objetivo de identificar quais as categorias temáticas mais relevantes no *Low Vision*, foram adotados critérios de seleção baseados na Regra de 80-20<sup>5</sup> para os indicadores absolutos, e na Técnica da Régua<sup>6</sup> (baseada na média ponderada) para os indicadores parametrizados (CAMPOS, 2004). Ambas as técnicas são empregadas para a identificação de itens mais relevantes, e para a definição de uma linha de corte para os valores considerados mais significativos em um conjunto de elementos.

O indicador Nº de Unidades de Suporte foi submetido à Regra 80-20, e foi percebido que a representatividade temática (86%, ou 212 das 247 publicações) são referentes a 5 categorias, sendo elas: relatos de experiências de vida; divulgação de informações e opiniões sobre tecnologias assistivas; autoapresentação dos usuários; divulgação de pesquisas científicas; e veiculações de informações sobre grupos e instituições de apoio. A soma das demais 11 categorias temáticas representam apenas 14% do total de publicações.

Ao ser aplicada a Regra 80-20 na Intensidade do Suporte (considerados os comentários e as curtidas), percebeu-se que a representatividade temática (81%) está associada a três categorias: aos relatos de experiências de vida; à divulgação de informações e opiniões sobre tecnologias assistivas; e à autoapresentação dos usuários. Já na análise da Abrangência do Suporte, a representatividade temática (82%) está associada a 4 categorias: aos relatos de experiências de vida; à divulgação de informações e opiniões sobre tecnologias assistivas; à autoapresentação dos usuários; e à divulgação de pesquisas científicas.

A definição da relevância dos indicadores relativos (Abrangência Média e Intensidade Média) contou com a aplicação da Técnica da Régua, estabelecendo como critério de corte os valores maiores ou iguais à média ponderada. Ou seja, para a Abrangência do Suporte, apenas 3 temas obtiveram resultados maiores ou iguais a 4,55 (média ponderada): experiência de vida; autoapresentação; e treinamento e capacitação. Na Intensidade Média, as categorias com resultados acima ou igual a 8,11 (média ponderada) foram 4, sendo as mesmas três da Abrangência Média, além da categoria dificuldade de idioma. O Quadro 2 apresenta a relação

---

<sup>5</sup> A Regra 80-20 consiste em uma regra de estimativa da relevância de itens com atributos quantitativos. Conforme Campos (2004) consideram-se os 80% mais representativos em uma relação de itens. Em primeiro lugar, os itens são quantificados (atribuídos valores), de acordo com a frequência, com a somatória do valor monetário, etc. Em segundo lugar, os itens são dispostos em ordem decrescente de valor (do maior para o menor). Em terceiro lugar, é feito o cálculo de quanto o valor do item representa sobre a somatória dos itens (% de representatividade). Em quarto lugar, faz-se a soma acumulada consecutiva das representatividades percentuais para cada item, e selecionados os itens que correspondem a 80% do total. Esta regra é muito empregada em estratégias gerenciais, para priorizar ações.

<sup>6</sup> A Técnica da Régua é normalmente empregada em estratégias de seleção de indicadores desejáveis ou relevantes (CAMPOS, 2004). A técnica consiste na determinação de limites de corte que definirão os indicadores relevantes ou adequados. Utilizam-se fórmulas estatísticas para se chegar até essa linha de corte, podendo ser: média aritmética, média ponderada, mediana, etc. Para o presente trabalho, foi definida a média aritmética como função adequada, segundo percepção do autor da presente pesquisa.

das 7 categorias temática mais relevantes, incluindo o ranking dos temas para cada indicador (dispostos nas colunas).

**Quadro 2 - Categorias temáticas relevantes por indicador**

CATEGORIAS TEMÁTICAS	INDICADORES E RANKING DE RELEVÂNCIA				
	Nº Publicações	Nº Participações	Nº Participantes	Intensidade do Suporte	Abrangência do Suporte
<b>Tecnologia Assistiva</b>	1º	2º	2º		3º
<b>Experiência de Vida</b>	2º	1º	1º	1º	2º
<b>Autoapresentação</b>	3º	3º	3º	2º	
<b>Pesquisa Científica</b>	4º		4º		
<b>Grupo e Instituição de Apoio</b>	5º				
<b>Dificuldade de Idioma</b>				3º	
<b>Treinamento e Capacitação</b>				4º	1º

Conforme o Quadro 2, publicações relativas a relatos de experiências de vida estão em posição de destaque em todos os indicadores. Tanto na quantidade de informações circuladas, quanto na capacidade de mobilizar uma relação mais intensa (com maior número de comentários e curtidas) e abrangente (com maior número de participantes) em cada publicação. A discussão sobre as tecnologias assistivas também se destacou nos resultados, por ser o tema mais frequente nas publicações, porém aponta para uma discussão menos intensa e abrangente.

A autoapresentação dos usuários no grupo, por sua vez, demonstra ser realizada com frequência, e mobiliza um relacionamento mais intenso, mas envolvendo um número menor de usuários. A divulgação de treinamentos e capacitações não assume papel de destaque no volume absoluto de publicações, comentários e curtidas, entretanto, se desponta como o tema capaz de mobilizar uma maior quantidade de pessoas.

Publicações de pesquisas científicas e divulgação de grupos e instituições de apoio são frequentes no *Low Vision*, entretanto, não tem o mesmo destaque na intensidade e na abrangência dos seus relacionamentos com os usuários. A dificuldade de idioma aparece na relação devida a intensa mobilização, mas trata-se de apenas uma publicação em que o usuário solicita ajuda, pois fala apenas o idioma alemão – e não é capaz de compreender os conteúdos e interagir com os demais do grupo por esse motivo.

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em um primeiro olhar crítico para o tamanho da rede e de sua coesão, tendo em vista os valores obtidos nos resultados da presente pesquisa, percebe-se uma baixa atuação dos usuários através da produção de conteúdos. Essa baixa participação em termos percentuais confirma outros estudos sobre produção colaborativa, na qual, em média, menos de 10% dos usuários de plataformas de compartilhamento de informação são participantes ativos (BENKLER, 2006). Entretanto, a densidade da rede de 1,6%, a participação de 30,6% dos 997 membros do grupo, a publicação pontual de cerca de 40% dos usuários que comentaram ou curtiram, e a colaboração com comentários e curtidas em 55% das publicações (247 em 447), podem indicar um grau elevado de participação em relação aos resultados apontados pela literatura.

Com o intuito de estabelecer um comportamento padrão dos usuários na Internet, Li (2010) identificou três perfis de usuários. O primeiro, correspondente a 90% do total de usuários, são apenas usuários observadores, e não colaboram com o envio de comentários ou qualquer outra forma de colaboração ativa. O segundo perfil de usuário representa 9% do total, e indica aqueles que não cumprem o papel de publicador – contribuem apenas com comentários ou colaborações ativas em publicações de outros usuários. O terceiro perfil corresponde a apenas 1% do total de usuários investigados, e são aqueles que publicam conteúdos, e cumprem papel de curador, de vozes ativas em algum momento e para algum espaço virtual específico. Em uma perspectiva pautada na participação habitual dos usuários em plataformas de redes sociais *online*, os resultados apresentados indicam uma coesão acima do esperado. O grupo *Low Vision* pode ser considerado como participativo e indicando a presença de promoção do suporte social - a partir dos parâmetros 90-9-1 de Li (2010'). Os 26% de usuários atuantes na rede social e a publicação de publicações por 14% deles superam com vantagem os respectivos 9% e 1% indicados por Li.

A coesão da rede também pode ser vista a partir da capacidade das Unidades de Suporte (publicações) em promover a interação entre os usuários, bem como a intensidade dos diálogos. Nesse ponto, a abrangência média (4,55) e a intensidade média (8,11) podem ser encaradas como pontos positivos de engajamento e participação. A predominância dos comentários em relação às curtidas (cerca de 140% superior) leva ao entendimento de uma participação mais significativa em conteúdos explícitos, que são indicadores positivos para evidenciar o suporte social. Apesar da escassez de literatura científica que discuta o papel dos

comentários e curtida para o suporte social no *Facebook*, os comentários podem expressar em palavras o apoio entre pessoas, e transmitir um conteúdo informacional mais rico – sobretudo em publicações onde é solicitado o suporte, e cujo tipo se caracteriza como instrumental.

Os comentários e curtidas podem ser vistos como representações de trocas de conteúdos explícitos e de trocas simbólicas (GAMAGE, 2013, p.2, *tradução nossa*), atribuindo valor à publicação e transmitindo uma mensagem intersubjetiva. As curtidas (no contexto do *Facebook*) são usadas em diferentes estratégias, “como sinais de linguagem, paralinguagens, emoções, memórias compartilhadas e presentes, em grande parte para o suporte social”. As curtidas podem indicar atribuições de valores à publicação, ao representarem “um laço social, uma espécie de ritual, uma reciprocidade, uma atenção humana ou um modo de interação (semiconsciência de desempenho em público)”.

O estudo de caso apresentou uma variedade temática significativa, desdobrando em 16 categorias temáticas. Duas delas (Tecnologia Assistiva e Experiência de Vida) se destacam por serem frequentemente presentes no grupo – com resultados destoantes em relação às demais categorias temáticas em números absolutos. Entretanto, no caso de publicações sobre tecnologias assistivas, em números relativos, o resultado não apresenta o mesmo realce. Isso indica que publicações sobre esse tema promoveram uma participação nem tão intensa (participações), nem tão abrangente (participantes).

Publicações de autoapresentação e relatos de experiências de vida são fortemente presentes no *Low Vision*. Tanto por parte dos publicadores, quanto por parte daqueles que colaboram, os resultados apontam para uma relevância desses conteúdos no suporte social. Conforme leitura dos conteúdos, foi evidenciado um número significativo de usuários que se apresentam e relatam experiências de vida com a intenção de obter comentários de outros usuários em uma mesma condição (mesma localidade, mesma doença, ou mesma situação vivida). Desse modo, a presente pesquisa identificou diálogos frequentes, intensos e abrangentes em publicações relacionadas a esses temas, e destacando a potencialidade do *Low Vision* para trocas de informações de caráter pessoais.

A divulgação de informações sobre pesquisas científicas relacionadas à visão, e indicações de grupos e instituições de apoio para o deficiente visual e sua família são também frequentes no grupo, indicando sua relevância enquanto ambiente virtual de Promoção da Saúde. Publicações que informam sobre comportamento saudável e sobre doenças relacionadas à visão foram também encontradas (ainda que em menor frequência), configurando uma informação voltada para o empoderamento do indivíduo (CZERESNIA; FREITAS, 2009) – ou seja, informação em saúde, para o autocuidado do indivíduo.

O pedido e a divulgação de informações sobre treinamentos e capacitações tiveram relevância no que diz respeito ao número de participantes e participações em cada publicação (intensidade e abrangência do suporte). Desse modo, é possível perceber tais resultados como um possível tema de interesse relevante. Outro ponto interessante a ser trazido é a existência de uma publicação cujo usuário declara não dominar os idiomas utilizados no grupo (inglês e espanhol). Esse indício ressalta a importância do idioma, e das possíveis barreiras no acesso à informação decorrentes da linguagem empregada. Vale salientar que, apesar da dificuldade declarada pelo usuário, o apoio de outros membros do grupo, aparentemente, esteve presente – uma vez que foi percebida uma elevada intensidade de suporte.

Em síntese, foi possível observar as potencialidades de apropriação do Facebook como ambiente digital de suporte social informacional nas duas modalidades indicadas por Umberson et al. (SONG; SON; LIN, 2013) entre as categorias temáticas mais relevantes. No que diz respeito ao suporte instrumental, destacam-se o compartilhamento de informações sobre tecnologias assistivas, a divulgação de grupos de apoio, de pesquisas científicas e de treinamentos e capacitações. Já no suporte emocional, as trocas de experiências de vida e as autoapresentações promoveram trocas de informações frequentes, intensas e abrangentes – inclusive com papel de destaque em relação às demais categorias.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho tornou possível explorar, ainda que inicialmente, as possibilidades de emprego da informação enquanto insumo para a promoção do suporte social. Ainda é um passo inicial, e que exige um esforço posterior de consolidação teórica e investigação das fronteiras conceituais entre o fluxo da informação e o suporte social. Ao mesmo tempo, abre espaço para que a Ciência da Informação possa abordar a temática, sobretudo com vocação de ser uma área interdisciplinar capaz de entender a tríade: informação, redes de relacionamento e promoção da saúde.

A proposta metodológica aqui apresentada foi capaz de retratar aspectos que envolvem a intensidade e a abrangência do suporte em mídias sociais, entretanto, carece serem desenvolvidas novas perspectivas acerca do estudo do fluxo da informação, baseado nas suas dinâmicas de trocas, ou como Araújo (2015) relata: interpretar a informação sendo gerada, compartilhada, modificada e assimilada a partir dos turnos conversacionais.

Conforme Caran e Arrais (2015), foram identificados 129 grupos do Facebook voltados para o suporte social de pessoas com deficiência visual relacionadas a doenças degenerativas da

retina. Isso demonstra a apropriação dessa mídia social como ambiente tecnológico de apoio aos seus integrantes (membros inscritos ou visitantes ouvintes). A informação e as interações são os elementos-chave para tais ambientes, e torna-se importante explorar suas potencialidades temáticas, os comportamentos informacionais manifestados e os benefícios gerados para a qualidade de vida e para o bem-estar desses atores envolvidos.

O uso de técnicas da Análise de Redes Sociais (ARS) é uma das possíveis estratégias capazes de contribuir para esse cenário, apoiando-se tanto em seu arcabouço de caráter quantitativo (como centralidade, proximidade, grau de entrada e saída etc.), quanto na sua fundamentação teórica de entendimento dos impactos das redes de relacionamento nos diversos aspectos humanos. Entretanto, ainda são necessárias mais pesquisas para o estabelecimento de modelagens de rede, métricas e métodos qualitativos suficientes para responder à questão: Como potencializar o suporte social por meio das trocas de informação em redes de relacionamento?

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de. Estudos métricos da informação na web e o papel dos profissionais da informação. **Bibliotecas Universitárias**, v. 2, n. especial, p. 42-64, 2015.

ALMEIDA FILHO, Naomar de. **O que é saúde?** Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ. 2011. 160 p.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002.

BENKLER, Yochai. **The Wealth of Networks: how social production transforms markets and freedom.** New Haven and London: Yale University Press, 2006.

BORGATTI, Stephen L.; HALGIN, Daniel S. Analyzing affiliation networks IN: SCOTT, John; CARRINGTON, Peter J. (Ed.). **The SAGE handbook of social network analysis.** SAGE publications, p.116-128, 2013.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia.** Belo Horizonte: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

COHEN, Sheldon; WILLS, Thomas A. Stress, social support, and the buffering hypothesis. **Psychological Bulletin**, v. 98, n. 2, p. 310, 1985.

CZERESNIA, Dina; FREITAS, Carlos Machado de (Org.). **Promoção da saúde: conceitos, reflexões, tendência.** Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.

FOUCAULT, Michel. **Segurança, território e população.** São Paulo: Martins Fontes, 2008.

GAMAGE, Kenneth J. Like it? Ritual symbolic exchange using facebook's 'like' tool. 2013; 45 f. Dissertação (Mestrado em Mídia e Comunicação) – Department of Media and Communications. London: London School of Economics and Political Science, 2013.

GUERRA, Isabel Carvalho. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso.** São João do Estoril: Príncípia, 2006.

KEMPEN, G. I. J. M.; VAN EIJK, L. M. The psychometric properties of the SSL12-I, a short scale for measuring social support in the elderly. **Social Indicators Research**, v. 35, n. 3, p. 303-312, 1995.

LASTRES, Helena Maria Martins; FERRAZ, João Carlos. Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado. IN: LASTRES, Helena Maria Martins; ALBAGLI, Sarita (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento.** Rio de Janeiro: Campus, p. 27-57, 1999.

LI, Charlene. **Open leadership: how social technology can transform the way you lead.** San Francisco: Wiley Imprint, 2010.

LIN, Nan; YE, Xiaolan; ENSEL, Walter M. Social support and depressed mood: A structural analysis. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 40, n. 4, p. 344-359, 1999.

MARIN, Alexandra; WELLMAN, Barry. Social network analysis: an introduction. IN: SCOTT, John; CARRINGTON, Peter J. (Ed.). **The SAGE handbook of social network analysis.** SAGE publications, p;11-25, 2013.

MARTELETO, Regina Maria. **Informação: elemento regulador dos sistemas, fator de mudança social ou fenômeno pós-moderno?.** Ciência da Informação, v. 16, n. 2, p. 169-180, 1987.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, 2010.

MASLOW, Abraham Harold. A theory of human motivation. **Psychological review**, v. 50, n. 4, p. 370, 1943.

MIKAL, Jude P. et al. Transition, stress and computer-mediated social support. **Computers in Human Behavior**, v. 29, n. 5, p. A40-A53, 2013.

OH, Hyun Jung *et al.* Facebooking for health: An examination into the solicitation and effects of health-related social support on social networking sites. **Computers in Human Behavior**, v. 29, n. 5, p. 2072-2080, 2013.

O'REILLY, Patrick. Methodological issues in social support and social network research. **Social science & medicine**, v. 26, n. 8, p. 863-873, 1988.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **CIF – Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde.** 2008. Disponível em: [http://www.inr.pt/uploads/docs/cif/CIF\\_port\\_%202004.pdf](http://www.inr.pt/uploads/docs/cif/CIF_port_%202004.pdf). Acesso em: 05 jun. 2014.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". **Library & Information Science Research**, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SONG, Lijun; SON, Joonno; LIN, Nan. Social Support. IN: SCOTT, John; CARRINGTON, Peter J. (Org.). **The SAGE handbook of social network analysis**. SAGE publications, p;116-128, 2013.

WELLMAN, Barry; WORTLEY, Scot. Different strokes from different folks: Community ties and social support. **American Journal of Sociology**, p. 558-588, 1990.

WHOQOL GROUP. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): development and general psychometric properties. **Social Science & Medicine**, v. 46, n. 12, p. 1569-1585, 1998.

WILSON, Tom. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p.249-270, 1999.