

Utilização de Comunidades Virtuais como Ferramenta de Apoio na Seleção de Pessoas

CAMILA MARTINELLI ROCHA
Centro Paula Souza – SÃO PAULO – Brasil
camilamartinelli81@gmail.com

MAURÍCIO AMARAL DE ALMEIDA
Centro Paula Souza – São Paulo – Brasil
madealmeida@gmail.com

MARÍLIA MACORIN DE AZEVEDO
Centro Paula Souza – São Paulo – Brasil
marilia.azevedo@fatec.sp.gov.br

Resumo – O artigo foi elaborado com o objetivo de pesquisar e levantar resultados que possam indicar se a utilização de comunidades virtuais é viável ou se já vem sendo feita durante o processo de seleção de pessoas, por profissionais atuantes em organizações, na área de recursos humanos. Para o levantamento de informações foi elaborada uma pesquisa estatística de opinião, no formato de um questionário on-line, que teve como base o material utilizado para a fundamentação teórica do artigo, qual aborda conceitos sobre a sociedade da informação, processos de recrutamento e seleção de pessoas, e comunidades virtuais. O artigo traz como resultados, boas expectativas em relação ao uso das redes sociais por parte dos profissionais entrevistados, e aplicadas de forma estratégica, mostram-se favoráveis no desenvolvimento de uma organização.

Abstract – The article was prepared with the objective results of research and surveys that may indicate the use of virtual communities is feasible or already has been made during the process of selecting people for professionals working in organizations in the area of human resources. For the collection of information was developed a statistical survey of opinion in the format of an online questionnaire, which was based on the material used for the theoretical basis for the article, which discusses the concepts of information society, recruitment and selection people, and virtual communities. The article brings the results, good expectations for the use of social networks on the part of respondents, and applied strategically, are shown favorable development of an organization.

Palavras-chave: Redes Sociais, Sociedade da Informação, Seleção de Pessoas.

Introdução

O assunto base para a fundamentação do tema do artigo foi à mudança social que nos levou a ser denominados atualmente como Sociedade da Informação, onde processos e comportamentos são adaptados ou até mesmo alterados continuamente. Um fato é a utilização crescente, quase que sem controle, das comunidades virtuais por novos usuários. Nesses ambientes, indivíduos vivem um novo modo de se relacionar. Relações que antes eram feitas de “corpo presente” hoje podem ser feitas de forma rápida e impactante; as pessoas podem fazer quase tudo no ciberespaço, frequentar espaços comuns, conhecer pessoas, expor e discutir informações de qualquer tipo. Diante desse cenário, surgem alguns questionamentos como: será que toda essa participação, exposição e fluxo de informações podem estar alterando alguns processos, como o processo de seleção de pessoas em organizações? Será que hoje, com esse tipo de tecnologia, a consulta a comunidades virtuais poderia apoiar o processo de seleção de alguma maneira, tornando-o mais rápido ou detalhado? Será que os profissionais da área de recursos humanos percebem essas comunidades como uma ferramenta de apoio na captação de informações sobre um indivíduo?

A proposta então é obter a informação, do ponto de vista do profissional da área de recursos humanos, se o uso das comunidades virtuais como ferramenta de apoio no processo de seleção de pessoas, diante das técnicas de seleção, seria viável ou não, tendo como característica importante e base para consulta a quantidade e a variedade de informações disponíveis nesses ambientes.

Como fundamentação teórica os assuntos sociedade da informação, recrutamento e seleção de pessoas, e comunidades são referenciais para o desenvolvimento de uma pesquisa estatística de opinião, e a aplicação de um questionário on-line para levantamento e análise de resultados.

1. Sociedade da Informação na Era Digital

Para o ser humano, na verdade, a informação define-o, pois está em sua essência – por meio da consciência de si próprio e de sua existência, o que lhe confere propósito e, como consequência, a habilidade de manipular e gerir informação a ser usada no processo de sobrevivência, preservação e evolução [8].

Não somos caracterizados atualmente como “SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO”, somente pelo volume virtualmente infinito de informação a que temos acesso, mas também pela democratização das mídias, que acaba permitindo a ampla difusão da informação de forma descentralizada, graças ao desenvolvimento das Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs), sendo a internet seu meio de ação.

A internet hoje começa a mostrar sua importância e potencial, por meio do crescimento acelerado de usuário de banda larga em praticamente todo o mundo, com o acesso mais rápido, indivíduos e organizações vêm multiplicando os recursos disponíveis para diferentes atividades e fins na internet. Segundo Hamadoun Touré [14], responsável pela agência de telecomunicações da ONU (Organização das Nações Unidas), nos últimos dias

do ano de 2010 o número estimado de internautas era de 2,08 bilhões. Na mesma data, em 2009, o número de pessoas que acessaram a internet no mundo era de 1,86 bilhão. Com essa marca, e considerando que a população mundial é de 6,8 bilhões, é possível dizer que quase uma pessoa a cada três do mundo já navegou na rede. Em relação à assinatura de banda larga fixa no mundo, o índice já ultrapassou a faixa do meio bilhão de usuários. No fim de 2010, a ONU contabilizou 555 milhões de usuários, e em banda larga móvel o número foi maior: 940 milhões.

A inserção das TICs na vida das pessoas é uma característica dos primórdios da ERA DIGITAL, que acaba revolucionando a percepção e a atuação humana. Enxergar a digitalização da sociedade de forma estratégica e abrangente, como cultura e modernização de processos em busca de mais eficiência, transparência, inovação, produtividade e competitividade, nos leva a condição de que quanto mais entendermos o digital e o impacto do digital, melhores serão nossas estratégias de sinergia entre o on-line e o off-line.

A nova era (Era Digital) mudou radicalmente a forma como as pessoas decidem, com quem se socializam e a que tipo de informações devem estar sujeitas. Possuem maior controle na tomada de decisões sobre suas ações on-line, encontram novas formas de exercer a cidadania, enfim, têm acesso aos dados e informações que anteriormente não eram disponibilizados. O potencial para a liberdade individual e progresso social, dentro desta nova perspectiva, são potencialmente imensos [10].

1.1 Sociedade da Informação

Segundo Polizelli [8], Sociedade da Informação é uma proposta multidisciplinar com influências de diferentes áreas de pensamento, com um escopo amplo que integra o uso de tecnologias de informática e comunicações (TIC) para a cooperação e compartilhamento de conhecimento entre os atores, a fim de disseminar a formação de competências na população. Por atores entende-se os governos, as universidades e as empresas, que estimulam um maior número de pessoas a trocar informações e serviços, fortalecendo a rede como um todo. Dessa forma esses atores se configuram como as bases mais estáveis a partir das quais são estabelecidas as redes que geram a Sociedade da Informação.

A possibilidade de usuários se apropriarem de tecnologias, compreendê-las e traduzi-las para utilização em seu cotidiano, permitiu não só novas cadeias de comunicação, mas também a possibilidade de cruzamento de novos conhecimentos e novas aplicações, auxiliando o desenvolvimento intelectual do indivíduo ou até mesmo o desenvolvimento do capital humano em uma organização.

2. Recrutamento e Seleção de Pessoas

Para a escolha do candidato ou dos candidatos mais adequados é necessário que a visão do Departamento de Recursos Humanos esteja alinhada com a da organização, construindo um modelo organizacional compatível com as necessidades da empresa, para isso o processo de recrutamento e o de seleção de pessoas, tornam-se essenciais e estratégicos.

2.1 Agregar Pessoas

Agregar Pessoas a uma organização se constitui de processos que representam portas de entradas apenas para candidatos capazes de ajustar suas competências pessoais com as características da organização.

Competência, segundo Le Boterf [7], é “um saber agir com pertinência, mobilizando saberes e conhecimentos em um contexto profissional, integrando saberes, transpondo-os, aprendendo e envolvendo-se, sendo reconhecido pelos outros”.

Já segundo Fleury [3] competência é “saber agir responsável e reconhecido que implica mobilizar, integrar e transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

O Processo Seletivo busca adequar o que a organização pretende, com o que as pessoas podem lhe oferecer, mas esse processo não é unilateral, as pessoas também escolhem as organizações onde pretendem trabalhar. Os processos de seleção de pessoas adotados em organizações variam, conforme a Figura 1 ilustra, algumas adotam processos tradicionais, que se encaixam na Abordagem Tradicional, outras adotam processos avançados e sofisticados, característicos da Abordagem Moderna.

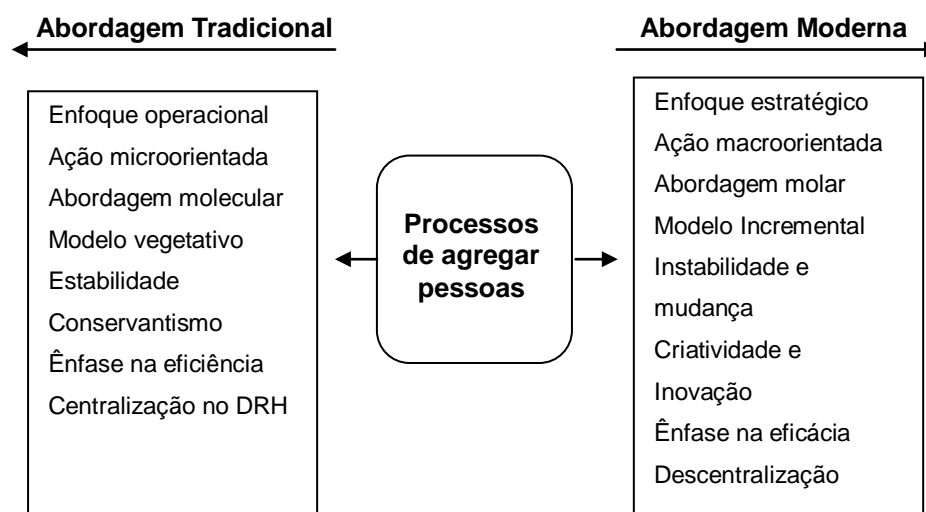


Figura 1- Abordagem Tradicional e Moderna

Fonte – CHIAVENATO, Idalberto. (2009), *Gestão de Pessoas*, Campus - 3ª Ed, p. 101

2.2 Seleção de Pessoas

Pessoas e suas competências formam o Capital Humano da empresa, dependente dessas competências vem à competitividade organizacional, sem pessoas as organizações não funcionam. O processo de agregar pessoa é contínuo em uma organização seja para substituir colaboradores que se desligaram ou até mesmo ampliar seu quadro de pessoal. Esse ciclo ativa a seleção de pessoas, integrando um mesmo processo, a introdução de novos elementos humanos na organização.

O processo de seleção de pessoas busca entre vários candidatos recrutados, os mais adequados ou os que possuam as competências necessárias aos cargos existentes em uma organização, com o intuito de

manter ou aumentar a eficiência e o desempenho humano, bem como a eficácia da organização.

As variações humanas, ou podemos citá-las como diferenças individuais, são enormes, tanto no plano físico, como no plano psicológico, o que leva os indivíduos a diferentes comportamentos, percepções e desempenhos; o que os difere é a maneira de se comportar, se relacionar e aprender. Claro que na visão da organização, além dessas variáveis outras são essenciais como a execução de uma tarefa após o aprendizado, a história pessoal, as aptidões, o potencial de desenvolvimento, as contribuições que fazem à organização e etc.

Um processo de seleção deve não somente classificar o indivíduo dentro das variáveis do parágrafo anterior, mas principalmente gerar um prognóstico futuro a respeito das mesmas. As empresas atualmente estão tratando o processo de seleção de pessoas como um mecanismo para aumentar o seu capital humano e a melhor maneira para se fazer isso é focar nas competências individuais, assim existem duas questões a serem resolvidas para se fundamentar o processo de seleção: o cargo e as competências. Dessa maneira o processo de seleção passa a ser configurado como um processo de comparação e decisão, onde a organização compara e decide sobre as pretensões dos candidatos e do outro lado, candidatos comparam e decidem sobre as ofertas das organizações.

2.2.1 Técnicas de Seleção de Pessoas

Como ponto de partida é necessário que as informações a respeito do cargo que pretendesse preencher ou das competências desejadas, sejam delimitadas. A partir dessas informações, defini-se a técnica de seleção para conhecer, comparar e escolher os candidatos adequados, a Figura 2 ilustra as possíveis técnicas a serem utilizadas.

Entrevista de seleção	- Entrevista dirigida (com roteiro preestabelecido) - Entrevista livre (sem roteiro definido)
Provas de conhecimentos ou de capacidade	- Gerais * Cultura Geral * Línguas - Específicas * Conhecimentos Técnicos * Cultural Profissional
Testes psicológicos	- Testes de aptidões * Gerais * Específicas
Testes de personalidade	- Expressivos - Projetivos - Inventário * PMK * Rorschach * de motivação * Teste da árvore * de interesses * TAT
Técnicas de Simulação	- Psicodrama, dinâmica de grupo - Dramatização (Role Playing)

Figura 2- As cinco categorias de técnicas de seleção de pessoal.

Fonte – CHIAVENATO, Idalberto. (2009), Gestão de Pessoas, Campus - 3ª Ed, p. 144

As categorias de técnicas de seleção pessoal podem ser combinadas ou utilizadas individualmente, a validade preditiva de um teste é determinada pela aplicação em uma amostra de candidatos e que após, admitidos, também são avaliados quanto a seu desempenho nos cargos.

3.0 Comunidades Virtuais

A origem da palavra comunidade vem do termo latim “communis”, que quer dizer “pertence a todos, ou a muitos”.

Segundo Tajra [12], comunidade significa lugar onde as pessoas vivem agremiadas, comunhão, uniformidade e identidade.

Mas a ideia de comunidade moderna, segundo RECUERO [9], começa a distinguir-se de seu protótipo, apoiando-se entre seus elementos constituintes, como contraste entre parentesco e território, sentimentos e interesses. Complementando, PALACIOS [13], evidencia a identificação do indivíduo com o meio, o que acaba gerando os sentimentos de pertencimento, territorialidade, permanência, a ligação entre o sentimento de comunidade, a emergência de um projeto em comum, e a existência de formas próprias de comunicação, sendo esses sentimentos fatores fundamentais para a existência de comunidades virtuais.

No início século XX, novas tecnologias foram produzidas, como a fibra ótica, os computadores, as conexões sem fio e outras, permitindo o acesso a informações e a comunicação de forma global, estar conectado, participando da “sociedade da informação” tornou-se uma atividade cotidiana. Com o uso da internet em grande escala, era de se esperar a reprodução da “sociedade real” no ciberespaço. Com o objetivo de atrair novos adeptos, cria-se o “bate-papo”, e a proposta foi alcançada, porém não foi o suficiente, e na busca incansável pela interação, criam-se as comunidades virtuais.

Segundo Castells [1]), comunidade virtual é uma “rede eletrônica de comunicação interativa e organizada em torno de um interesse ou finalidade compartilhada, embora algumas vezes a própria comunicação se transforme no objetivo”.

A nova realidade criada por esse meio de comunicação traz transformações de relações, de encontros, de possibilidades afetivas e cognitivas, onde essas antes, se restringiam ao campo do “corpo presente”, a mudança para essa nova realidade ocorre de forma rápida e impactante, a cada dia novos usuários aderem à rede e isso acontece quase que sem controle. As pessoas que se encontram no ciberespaço, podem fazer quase tudo que elas fazem no mundo social local ou de “corpo presente”, elas podem frequentar espaços comuns, discutir sobre assuntos comuns e conhecer pessoas com os mesmos interesses.

Com o uso das tecnologias, as novas formas organizacionais e a comunicação de forma global, Rovai e Wighting [11], e Kucuk e Krishnamurrthy [6] afirmam que esses fatores exercerão profundo efeito no senso de comunidade nos próximos anos, pois a comunicação mediada por computador (CMC) vem influenciando não só a vida das pessoas, mas também o conceito de comunidade.

3.1 Classificação de Comunidades Virtuais

Para Henri e Pudelko [4] a classificação das comunidades virtuais acontece a partir da intenção de formação da comunidade, do nível de envolvimento entre os participantes e da evolução desses aspectos, partindo desse princípio foram definidos quatro tipos de comunidades virtuais.

Comunidades de interesse - Segundo Henri e Pudelko [4] “a

comunidade de interesse é um agregado de pessoas reunidas em torno de um tema de interesse”. Os membros participam para ampliar seu conhecimento por meio da troca de saberes, e para obter respostas para suas dúvidas. Uma comunidade de interesse pode ter uma duração variável, isto é, pode desaparecer logo depois de criada por não ter conseguido incorporar participantes, ou mesmo durar mais de uma década, como é o caso de algumas comunidades abertas do ciberespaço. Ex.: a Usenet, sistema distribuído para a troca de mensagens de texto, aberto ao público da internet.

Comunidades de interesse e orientadas a objetivos - Henri e Pudelko [4] as definem como comunidades que surgem com o intuito de realizar um projeto, visando ao atendimento de uma necessidade específica ou à resolução de um problema, e cujos participantes não são agregados de forma aleatória. Tem seu ciclo de vida associado ao prazo do projeto. Ex.: Kollock [5] afirma que o idealizador do Linux, Linus Torvalds, considera que a interação coletiva da internet foi fundamental para a realização do projeto, embora esse aspecto por si só não garantiu o sucesso.

Comunidades educacionais - Uma comunidade educacional é constituída “por alunos de uma mesma classe, de uma mesma instituição ou geograficamente dispersos” [4]. O que se busca neste tipo de comunidade é o aprendizado através do relacionamento social, baseado nas teorias construtivistas. Uma comunidade educacional não é perene, pois seus membros somente estão ligados à comunidade enquanto a disciplina ou o programa se encontram em vigor. Ex.: River Walk – Brazil, projeto iniciado no final de 2000, desenvolvido pelo ICS, grupo de Simulações e Comunicação Interativa da Universidade de Michigan, nos Estados Unidos, em parceria com o Proinfo/MEC e a LTNNet, e o patrocínio do governo japonês, tendo como objetivo, pesquisar e compartilhar conhecimento sobre os rios de suas comunidades.

Comunidades de prática - Henri e Pudelko [4] afirmam que uma comunidade de prática surge no ciberespaço a partir da interação de pessoas que, no mundo real, já realizam as mesmas atividades profissionais ou compartilham as mesmas condições de trabalho, e que encontram na comunidade de prática uma oportunidade de aperfeiçoar suas práticas, reafirmar suas identidades profissionais e contribuir para a própria comunidade. Os autores afirmam ainda que as comunidades de prática não possuem tempo de vida ou objetivo definidos, e apresentam uma grande capacidade de atrair novos participantes.

4.0 Discussão e Resultados

Nesta etapa foi elaborado um questionário constituído por perguntas relacionadas à área de recursos humanos, perguntas sobre o uso das comunidades virtuais e também perguntas de âmbito profissional e pessoal. O questionário foi aplicado de forma on-line como uma pesquisa estatística de opinião com o objetivo de levantar resultados para comprovar se a utilização de comunidades virtuais como ferramenta de apoio no processo de seleção de pessoas é efetiva ou não. Participaram 30 (trinta) profissionais atuantes no setor de recursos humanos e responsáveis pelo processo de seleção dentro das organizações, sendo esses os principais requisitos para participação e

delimitação do público para a aplicação da pesquisa.

A primeira parte do questionário foi direcionada ao uso das comunidades virtuais, pelos profissionais; foram abordados itens como participação, interesses (social e/ou profissional), comunidades mais utilizadas, frequência de acesso e se o acesso é permitido pelas organizações. Os seguintes resultados foram gerados:

Quanto à participação, 87% dos entrevistados participam de comunidades virtuais, 10% não participam e não tem interesse em participar e 1% não participa, mas tem interesse. Dos 87% dos profissionais que participam de comunidades virtuais e mais o 1% que tem interesse em participar, indicaram que 67% tem interesse profissional e social, que 18% apenas social e 15% apenas profissional; esses índices mostram que a diferença entre o interesse social e o profissional é mínima e que as comunidades virtuais vem sendo utilizadas também como mais um meio de contato profissional. Com esses dados podemos também observar na Figura 3 que as comunidades com foco em relacionamentos tem os maiores índices; portanto, essas não estão sendo somente utilizadas socialmente, mas também profissionalmente.

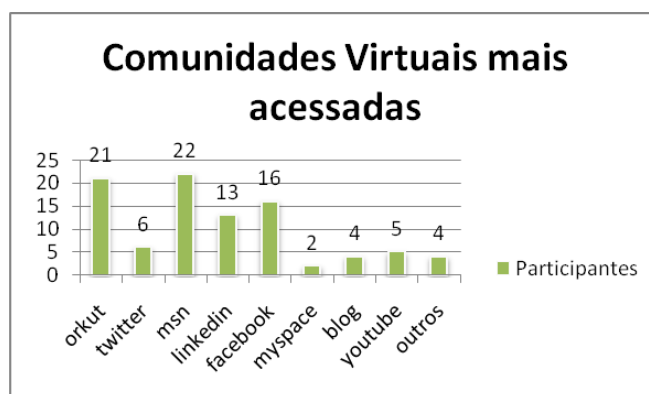


Figura 3 - Comunidades Virtuais mais acessadas pelos entrevistados.

Dos entrevistados 30% acessam diariamente suas comunidades virtuais, 46% acessam semanalmente, 7% quinzenalmente e 17% mensalmente. Quanto ao acesso livre nas organizações, 67% não tem acesso a comunidades virtuais em seu ambiente de trabalho, 23% tem acesso livre e 10% tem acesso a comunidades virtuais específicas. No caso dos entrevistados, a permitida foi a LinkedIn, específica para contatos profissionais.

Na segunda parte do questionário, foram feitas perguntas relacionadas ao uso das comunidades virtuais como ferramenta de apoio no processo de seleção de pessoas. Esta foi dividida em itens 1 e 2; o 1 aborda o uso atual, se existe ou não, e o 2 a visão do profissional quanto ao uso com base em técnicas para o processo de seleção de pessoas.

Item 1- Foi questionado se o uso de comunidades virtuais já havia sido feito pelo profissional para consultar perfis de candidatos durante algum processo de seleção. O resultado foi positivo sendo que 50% até hoje não utilizaram, mas utilizariam sem problemas, 40% disseram que já utilizaram e 10% não utilizariam, porém desses 40%, que equivalem a 12 entrevistados, somente 5 adotam a consulta como um processo comum (rotineiro). É interessante ressaltar que na primeira parte do questionário apenas 23% dos entrevistados tinham acesso a comunidades virtuais nas organizações e 10%

ao LinkedIn, portanto um pequeno percentual está realizando essa consulta fora da organização.

Item 2- De acordo com a Figura 2, foi questionado em quais técnicas o profissional da área de recursos humanos, acredita que a consulta a perfis em comunidades virtuais poderia lhe auxiliar em um processo de seleção, o resultado está ilustrado na Figura 4.

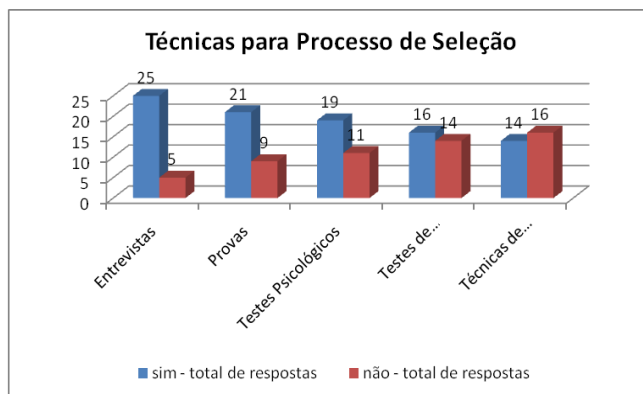


Figura 4 - O gráfico ilustra em quais técnicas utilizadas no o processo de seleção de pessoas os entrevistados acreditam que as comunidades virtuais poderiam auxiliar na captação de informações sobre um candidato.

Os profissionais também foram questionados se eles acreditam que a consulta para a captação de informações sobre um candidato em comunidades virtuais poderia influenciar na decisão para a contratação de um candidato; como resposta, 70% acreditam que influenciaria parcialmente e 30% acreditam que teria grande influência. Já no questionamento sobre acreditarem se a consulta de informações sobre um candidato em comunidades virtuais é válida, foi respondido o seguinte: 90% acreditam que sim e 10% que não, e ainda 87% apóiam a idéia de que comunidades virtuais podem se tornar ferramentas de apoio no processo de seleção de pessoas, sendo que apenas 13% acreditam que não.

Enfim, conforme caracterizados hoje, como Sociedade da Informação, é inevitável e linear que passemos tanto socialmente quanto profissionalmente por mudanças. Novos processos serão adotados e os mesmos adaptados continuamente de acordo com novas tecnologias. Podemos então considerar, de acordo com a pesquisa e seus resultados, que a visão quanto à utilização de comunidades virtuais é positiva e percebida por profissionais da área, como meio importante para levantamento de informações, sobre possíveis capitais humanos em organizações. Portanto, adotar a consulta a comunidades virtuais no processo de seleção de pessoas pode ser uma opção estratégica e favorável para uma organização.

BIBLIOGRAFIA

[1] CASTELLS, M. (1999), *A sociedade em rede*, São Paulo: Paz e Terra, 3 Ed, V. 1, p. 385.

[2] CHIAVENATO, Idalberto. (2009), *Gestão de Pessoas*, Campus - 3ª Ed, p.

101, 144.

[3] FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. (2001a.) *Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*, São Paulo: Atlas, p. 21.

[4] HENRI, F. PUDELKO, B. (2003), *Understanding and analyzing activity and learning in virtual communities*, Journal of Computer Assisted Learning; n. 19, p. 474-487.

[5] KOLLOCK, P. (1999), *The Economies of Online Cooperation: Gifts and Public Goods in Cyberspace*. In: KOLLOCK, P.; SMITH, M. (Eds.). *Communities in Cyberspace*, London: Routledge Press.

[6] KUCUK, S. U.; KRISHNAMURTHY, S. (2007), *An analysis of consumer power on the Internet*, Technovation, v. 27, n.1, p. 47-56.

[7] LE BOTERF, G. (2003), *Desenvolvendo a competência dos profissionais*, Porto Alegre: Artmed.

[8] POLIZELLI, Demerval; OZAKI, Adalton (orgs.); VIDAL, Antonio; SOUZA, César; VASCONCELLOS, Eduardo; DIAS, Isabel; LOPES, Ludovino; PAREDES, Marcus; REINHARD, Nicolau; ZWICKER, Ronaldo; PEGORARO, Thais. (2008), *SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – Os desafios da Era da Colaboração e da Gestão do Conhecimento*, Ed. Saraiva.

[9] RECUERO, Raquel da Cunha. (2001), *Comunidades virtuais: uma abordagem teórica*. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE COMUNICAÇÃO, Porto Alegre – RS. Anais eletrônicos. Porto Alegre: PUCRS.

[10] REIS, Fábio André Silva. (2001), *SOBRE A FUNÇÃO DO CIBERDIREITO*. Internet Legal, São Paulo.

[11] ROVAI, A. P.; WIGHTING, M. J. (2005), *Feelings of alienation and community among higher education students in a virtual classroom*. Internet and Higher Education, v. 8, n. 2, p. 97-110, 2005.

[12] TAJRA, Sammya Feitosa. (2002), *Comunidades virtuais: um fenômeno na sociedade do conhecimento*. São Paulo: Érica, 2002.

Internet

[13] PALACIOS, M. Cotidiano e sociabilidade no ciberespaço: apontamentos para a discussão. Disponível em <<http://facom.ufba.br/pesquisa/ciber/palacios>>. Acesso em: 10/11/2010.

[14] TOURÉ, H., Número de internautas já passa de 2 bilhões, afirma ONU. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/tecnologia/mat/2011/01/26/numero-de-internautas-ja-passa-de-2-bilhoes-afirma-onu-923610235.asp>> Acesso em: 20/03/2011.