

Investigando o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação por Organizações Sem Fins Lucrativos: marco para a definição de indicadores¹

Fábio José Novaes de Senne²

Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação/
Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, São Paulo, SP

Resumo

Com a disseminação mais intensa das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), vislumbram-se transformações substantivas em inúmeras dimensões da vida em sociedade. No âmbito da participação política e do associativismo, são diversas as abordagens e linhas de pesquisa que buscam identificar como essas mudanças se expressam, sobretudo na medida em que ganham destaque, em diversas nações, movimentos sociais articulados ou potencializados, a partir de ferramentas baseadas em TIC. O presente trabalho apresenta uma revisão bibliográfica de trabalhos que se dedicaram a investigar o impacto das TIC em organizações sem fins lucrativos, apontando lacunas importantes na literatura e sugerindo um marco amplo para a construção de indicadores baseados no conceito das TIC para o desenvolvimento.

Palavras-chave

Tecnologias da Informação e da Comunicação; Organizações Sem Fins Lucrativos; Participação Social; Associativismo.

Com a disseminação mais intensa das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), vislumbram-se transformações substantivas em inúmeras dimensões da vida em sociedade. No âmbito da participação política e do associativismo, são diversas as abordagens e linhas de pesquisa que buscam identificar como essas mudanças se expressam, sobretudo na medida em que ganham destaque, em diversas nações, movimentos sociais articulados ou potencializados a partir de ferramentas baseadas em TIC.

¹ Trabalho apresentado no GP Mídia, Culturas e Tecnologias Digitais na América Latina, XII Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Agradeço a Alexandre Barbosa e Juliano Cappi pelos comentários críticos a este trabalho. Ressalto que todos os equívocos que certamente fazem parte do texto são de inteira responsabilidade do autor.

² Mestre em Comunicação pela Universidade de Brasília (UnB), Bacharel em Ciências Sociais pela Universidade de São Paulo (USP) e analista do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação/ Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, email: fsenne@nic.br

Um extenso debate tem identificado alterações sensíveis nos padrões de participação dos cidadãos, a partir do surgimento da Internet. Ainda assim, há relativamente pouca literatura e dados empíricos à disposição sobre como as TIC impactam no cotidiano das organizações da sociedade civil, ou em como essas organizações têm convivido ou transitado para novas formas de ativismo *on-line*.

Com vistas a esboçar um marco conceitual que oriente a formulação de indicadores para o monitoramento da adoção das Tecnologias da Informação e da Comunicação por organizações sem fins lucrativos – tendo como marco orientador o conceito de desenvolvimento humano –, partiremos de uma breve revisão sobre as tendências indicadas na literatura sobre os impactos das TIC, marcadamente pautadas pelo surgimento de novas formas de participação propiciadas pelos meios eletrônicos.

Em seguida, revisaremos alguns estudos que se dedicaram a compreender a forma como as TIC transformam a atuação de organizações sem fins lucrativos, reforçando a ideia de que há uma lacuna de conhecimento sobre o tema. Por fim, apresentaremos um esforço de delimitação de dimensões de indicadores para a mensuração da apropriação das TIC por organizações da sociedade civil no Brasil, orientado pelo debate sobre as TIC para o desenvolvimento (ICT4Dev).

Participação, associativismo e as TIC

Não são poucos os estudos que identificaram a importância da participação cidadã para a consolidação da democracia e para a promoção do desenvolvimento. Desde uma tradição liberal tributária de Alexis de Tocqueville, no século XIX, o reconhecimento da importância do associativismo e da organização da sociedade civil para a vida política e econômica de uma nação vem ganhando espaço em uma série de vertentes das ciências humanas e sociais. Esse debate tem sido travado, por exemplo, por autores que destacam a relação entre a presença de cidadãos atuantes e imbuídos de um espírito público e um melhor desempenho das instituições e da economia (PUTNAM, 1993).

O vigor de uma determinada democracia – para além do funcionamento dos controles administrativos e do julgamento político que se realiza durante as eleições – tem relação com a existência de um processo de “*accountability* social”, entendido como um mecanismo de controle vertical e não eleitoral das autoridades políticas, com base nas ações

de uma ampla gama de associações, movimentos de cidadãos e pela atuação dos meios de comunicação. As iniciativas desses atores têm o objetivo de monitorar o comportamento dos funcionários públicos, expor e denunciar atos ilegais e ativar o funcionamento de agências horizontais de controle (PERUZZOTTI & SMULOVITZ, 2002: 32).

Com a emergência das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação, inúmeros autores passam a vislumbrar oportunidades para novas formas de participação da sociedade. Essa perspectiva se manifesta, por exemplo, em torno da ideia de “democracia eletrônica”, ou como as TIC interferem promovendo “a elaboração dos problemas da cidade pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões, a transparência das políticas públicas e sua avaliação pelos cidadãos” (LEVY, 1999: 186). Essa tendência também é identificada por Castells, ao notar que a expansão das novas tecnologias estimula o crescimento do acompanhamento de governos locais, na medida em que se expandem as novas formas de participação e consulta aos cidadãos (CASTELLS, 2010a: 415).

Outra importante caracterização dos movimentos da sociedade na “Era da Informação” é certa ausência de institucionalidade, ou o fato de que não nascem propriamente no interior das organizações da sociedade civil organizada. “Eles introduzem, desde o início, uma lógica social alternativa, diferente dos princípios de desempenho em torno do qual as instituições dominantes da sociedade são construídas” (CASTELLS, 2010b: 387). A descentralização e articulação global são também aspectos marcantes para o surgimento de novos movimentos sociais, tais como o ambientalista, o de defesa dos direitos das mulheres e os movimentos antiglobalização (CASTELLS, 2010a: 427). Do ponto de vista do cidadão, portanto, surge uma relação dinâmica entre maior participação local e global que gira em torno da existência de democracia mais direta e mais participativa em uma “abordagem planetária e comunitária dos problemas” (LEVY, 1999).

Com as TIC também se fortalece a ideia de que o padrão de relacionamento e a filiação a determinadas causas e ações tornam-se mais fluidos e autônomos em relação, por exemplo, à participação em organizações formais. Como argumenta Benkler, “a própria fluidez e pouco compromisso requerido em qualquer relação cooperativa aumenta a gama e diversidade de cooperação nas quais as pessoas podem entrar, e, portanto, de projetos colaborativos que eles podem imaginar como abertos” (BENKLER: 9).

Adicionalmente, outro aspecto relacionado ao perfil de participação dos cidadãos a partir da popularização da Internet é a ampliação da autonomia que os cidadãos teriam para

criar suas próprias formas de expressão, com menor dependência da mídia de massas comercial (BENKLER: 9). Como ressalta Castells, o acesso à informação *on-line* e à comunicação mediada por computador facilita as possibilidades de difusão e recuperação de informação e oferece possibilidades de interação e debate em um fórum autônomo e eletrônico, sobrepujando o controle da mídia (CASTELLS, 2010a: 415).

As transformações na forma como a indústria de mídia opera e como a população identifica sua relação com os meios de comunicação também permeiam o conceito de convergência. Para Jenkins (2006), a convergência representa uma mudança de paradigma, um movimento rumo a uma maior interdependência dos sistemas de comunicação, com várias maneiras de acessar conteúdos de mídia e envolvendo relações cada vez mais complexas entre uma mídia corporativa “de cima para baixo” e uma cultura participativa “de baixo para cima” (JENKINS, 2006: 243).

Não é objetivo do presente trabalho dissecar em detalhes os impactos mais recentes das novas formas de participação, viabilizados pela Internet, ou qual o efetivo impacto das mudanças que se apresentam. Cabe, entretanto, notar como essas mudanças têm se mostrado no centro do debate público de diversas nações, tal como a repercussão da onda de protestos e mobilizações no mundo árabe que, a partir de 2010, ficou conhecida como “Primavera Árabe”. Do ponto de vista da literatura acadêmica, revisões mais recentes apontam um crescente grupo de pesquisas com foco no impacto da Internet em movimentos políticos e sociais (FRIEDLAND & ROGERSON, 2009: 6).

Há, contudo, áreas que ainda se apresentam como lacunas importantes e que merecem o desenvolvimento de pesquisas futuras, especialmente para verificar se as TIC estão sendo efetivas para o alcance das metas estipuladas pelas entidades e se são sustentáveis ao longo do tempo.

[...] será importante olhar longitudinalmente para este tipo de evento de ação coletiva para determinar qual(is) desafio(s) persistente(s) pode(m) ser evidenciados como um resultado do movimento inicial. Pesquisas futuras sobre o impacto e sustentabilidade dos movimentos políticos e sociais online devem, sempre que possível, ser baseadas em abordagens quantitativas (FRIEDLAND & ROGERSON, 2009: 6).³

³ Tradução do autor.

As TIC nas organizações sem fins lucrativos⁴

Como vimos, apesar da grande atenção dada às formas inovadoras de participação a partir das TIC – em especial o amplo espaço dedicado ao estudo da participação *on-line* em mobilizações travadas em momentos de crise social ou de disputas eleitorais –, há ainda reduzida produção acadêmica destinada a avaliar o impacto das TIC no cotidiano das organizações sem fins lucrativos (DENISON & JOHANSON, 2007). Há, por exemplo, poucas pesquisas sobre os efeitos da tecnologia para o trabalho no setor sem fins lucrativos e escassa literatura para orientar investigações mais sistemáticas (SAIDEL & COUR, 2003: 6).

Do ponto de vista dos estudos em administração, foram conduzidas algumas investigações que reconhecem o potencial das tecnologias, no sentido de remodelar as organizações internamente, reconfigurar suas relações com redes de organizações e redefinir relações com os cidadãos, com fornecedores, clientes e governo (BURT & TAYLOR, 2000: 132). As ONGs estão começando a considerar as tecnologias interativas como formas importantes de expansão de suas redes sociais de interação, para aumentar sua densidade e promover novas conexões entre atores sociais diversos e dispersos (BACH & STARK, 2002: 7).

Além disso, pode ser mencionada uma série de casos que evidenciam o uso bem-sucedido da Internet para o recrutamento e condução de campanhas, lideradas, por exemplo, pela Anistia Internacional, Greenpeace, Oxfam, Médicos sem Fronteiras e outras entidades. Para essas organizações que trabalham nos campos da cooperação para o desenvolvimento e os direitos humanos, a Internet representa uma nova forma de realizar suas atividades, uma vez que altera rotinas de documentação, participação social, comunicação interna e externa (MENDES, 2006).

A despeito das potencialidades, os poucos estudos realizados sobre o tema indicam que o uso estratégico das TIC pelas organizações sem fins lucrativos ainda é muito básico na maior parte das organizações, se resumindo ao uso de e-mail e à criação de sites (SURMAN & REILLY, 2003: 4). Ainda que a utilização básica de tecnologias da informação esteja crescendo de forma relativamente rápida, há inúmeras deficiências,

⁴ Segundo o modelo desenvolvido pela John Hopkins University, e referendado pelas Nações Unidas, o “Non-profit sector” está caracterizado por: a) organizações; b) sem fins lucrativos e que, por lei ou costume, não distribuem qualquer excedente, que possa ser gerado, para seus donos ou controladores; c) institucionalmente separadas do governo; d) autogeridas; e e) não compulsórias. O IBGE adaptou a definição acima em sua pesquisa “As Fundações privadas e as associações sem fins lucrativos no Brasil”. Rio de Janeiro: IBGE, 2008.

especialmente no que se refere à capacitação e adoção das TIC por entidades sem fins lucrativos em prol do cumprimento de sua missão organizacional (HACKLER & SAXTON, 2007: 482).

Dentre as experiências de pesquisas empíricas sobre a adoção e uso das TIC por entidades da sociedade civil, podemos citar alguns exemplos, sobretudo no campo da administração e dos estudos sociais. Geller (2010) e seus colegas do *Center for Civil Society Studies* do *Johns Hopkins Institute for Policy Studies*, em pesquisa realizada com 443 organizações sem fins lucrativos dos Estados Unidos, indicam que a maioria das entidades já introduziu, em alguma medida, as TIC para a execução de funções administrativas e para a realização de projetos e a prestação de serviços. A maior parte das organizações, contudo, não está satisfeita com a forma como faz uso das tecnologias integradas, para o aprimoramento de projetos e serviços, e reconhece que poderiam fazer mais. Ainda segundo o estudo, a falta de financiamento (92%), *expertise* (71%) e tempo (85%) são as principais barreiras que impedem as organizações de aproveitar o potencial das Tecnologias de Informação e da Comunicação.

Também bastante associado ao contexto americano, o estudo periódico *Nonprofit Technology Survey*, do *Bayer Center for Nonprofit Management of the Robert Morris University* indica que o desafio mais evidenciado é a falta de recursos financeiros. A pesquisa, que, em 2010, entrevistou 206 organizações, identificou mudanças importantes nas estratégias de comunicação, com o incremento no uso e na frequência de atualização de redes sociais (FORSTER et alli, 2010).

Outras investigações empíricas desenvolvidas de forma pontual podem ser encontradas no Reino Unido (BURT & TAYLOR, 2000), na Espanha (ONEWORLD SPAIN, 2002), no Chile (PNUD, 2006) e na Nova Zelândia (ZORN et alli, 2010).

Chama atenção, na maior parte desses estudos, a preocupação com o aprimoramento da eficiência das organizações sem fins lucrativos na adoção das TIC em um cenário de demandas crescentes, poucos recursos e crescente competição. O remodelamento das ações de comunicação e mobilização é pouco destacado pelos estudos, assim como os processos de apropriação por parte das equipes de cada organização. Há, portanto, uma escassez de análises que enfoquem os aspectos que notabilizam as mais novas formas de participação mediadas pelas TIC, como a criação colaborativa e descentralizada.

TIC e sociedade civil organizada: o caso brasileiro

O Brasil foi considerado, até o início do seu processo de democratização, um país com baixa propensão associativa. Segundo Avritzer (2007), esse fenômeno está ligado às formas verticais de organização da sociabilidade política, decorrentes de um processo de colonização que constituiu uma esfera pública fraca e ampliadora da desigualdade social gerada pela esfera privada. “A literatura sobre a sociedade brasileira concentrou-se mais em pensar fenômenos como o clientelismo e o mandonismo que o associativismo”, lembra o autor (AVRITZER, 2007: 2).

Com a redemocratização, há um processo de alargamento da democracia que se expressa na criação de espaços públicos e na crescente participação da sociedade civil, nos processos de discussão e de tomada de decisão relacionados com as questões relacionadas às políticas públicas. O marco formal desse processo é a Constituição de 1988 que consagrou o princípio de participação da sociedade civil (DAGNINO, 2004).

Com a retomada de espaços de articulação social, ganha destaque o conceito de “Terceiro Setor”, de procedência norte-americana, contexto onde o associativismo e o voluntariado fazem parte de uma cultura política e cívica baseada no individualismo liberal (LANDIM & BERES, 1999). De acordo com Fischer e Falconer (1998), para o bem e para o mal, seguindo múltiplas tendências ideológicas, ele [o Terceiro Setor] já nasceu com um componente de “politização” que tende a substituir o componente filantrópico do setor nos Estados Unidos.

Ao mesmo tempo em que respondem a um novo processo de ampliação da democracia e participação, a ideia de Terceiro Setor também foi influenciada pela atuação de agências internacionais (CEDES-IUPERJ, 2007)⁵. Na prática, o conceito de Terceiro Setor busca dar uma interpretação consolidada das atividades de fins públicos realizadas por entidades de direito privado, as quais nem sempre eram facilmente enquadráveis no marco legal do associativismo vigente até a década de 1990.

Já a partir da década de 1990, também se introduzem, por parte do setor empresarial, os conceitos de “responsabilidade social empresarial” e de “investimento social privado” nas iniciativas da sociedade civil: campanhas, movimentos, projetos sociais e todo o tipo de

⁵ “Estes imperativos também traduziam demandas que emanavam de agências de fomento privadas, especialmente agências internacionais, cujas diretrizes de investimento em projetos sociais reorientavam-se rapidamente no sentido de fazer chegar os recursos investidos nas atividades-fim desses projetos” (CEDES, 2007: 2).

iniciativa de interesse público e social começam a fazer parte da agenda institucional das empresas (IIZUKA, 2003 p. 97).

Interessante destacar, por outro lado, os amálgamas entre o surgimento da Internet e as organizações sociais. O fortalecimento da sociedade civil no Brasil, a partir do fim da década de 1980, ocorre em paralelo – e em alguns momentos de forma convergente – à ampla popularização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). O reconhecimento, por parte do setor, das novas tecnologias como instrumento central para o aprimoramento de suas atividades foi, em muitos casos, imediato.

Um exemplo é a participação do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), nas primeiras incursões da Internet no Brasil.⁶ A partir de uma proposta direcionada à Organização das Nações Unidas, foi estabelecida, nos espaços da Conferência para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (Eco 92) no Rio de Janeiro, uma rede de computadores conectada à Internet nos Estados Unidos. O projeto estimulou a liberação pela Embratel de canais dedicados entre a FAPESP, a UFRJ e redes de pesquisa nos EUA, a tempo de funcionarem plenamente para o evento, em junho de 1992. “Foi um marco importante na história não só da gestão e controle da Internet, como também dos serviços de rede de dados no Brasil”, lembra Afonso (2002).

Com as TIC, também surgem organizações especializadas em promover transformação social através de ferramentas inovadoras criadas a partir das novas possibilidades tecnológicas. Ações de inclusão digital, plataformas de ensino a distância, acessibilidade das pessoas com deficiência, telecentros e pontos de cultura, movimento pelo *software* livre e facilitação do acesso a informações públicas e dados abertos são alguns exemplos marcantes dessa tendência. A sociedade brasileira também tem se mostrado bastante ativa no debate sobre a interface entre as TIC e outros direitos fundamentais, como é o caso dos direitos da infância, direitos do consumidor, direito autoral, direito à comunicação, direito ao acesso à informação e à liberdade de expressão.

⁶ O Alternex, desenvolvido pelo Ibase, foi o primeiro provedor brasileiro a possibilitar o acesso à Internet por pessoas físicas. A ideia do Alternex teve início em 1984, quando o Ibase passou a fazer parte de uma rede internacional de troca de informações via correio eletrônico, algo até então inédito. Com o desejo de implantar um projeto semelhante no Brasil, o Ibase lançou em julho de 1989, com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), o Alternex. O crescimento do Alternex ocorreu com a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (Eco-92), realizada no Brasil. Na ocasião, o Ibase, com o apoio da ONU, importou para o Brasil equipamentos de Internet e instalou uma rede de computadores na conferência. Em 1994, o Alternex operava o primeiro servidor WWW do país fora da comunidade acadêmica. A instituição propôs uma política de Internet que garantisse a capilarização dos serviços e evitasse monopólios. Essa proposta prevaleceu. O Ministério de Ciência e Tecnologia apoiou o desenvolvimento de uma grande espinha dorsal da Internet brasileira, de uso geral. O resultado foi uma explosão de serviços, com o nascimento de centenas de provedores e um crescimento intenso do número de usuários. O Ibase transformou o Alternex em uma empresa em 1996. A empresa seria vendida no ano seguinte.

Em suma, um breve sobrevoo sobre a consolidação das organizações da sociedade civil no Brasil ilustra a existência de um setor extremamente heterogêneo e complexo, pautado por uma construção histórica e social muito distinta da ocorrida em outros países. Assim, tendo como base a literatura disponível sobre o tema, a compreensão de como as TIC impactam nas organizações sem fins lucrativos brasileiras demanda, portanto, a criação de um marco conceitual capaz de ir além da discussão sobre os novíssimos métodos de ativismo baseados no uso das TIC – esses ainda incorporados de forma experimental na imensa maioria das entidades – e que também não se restrinja a uma análise sobre o uso das tecnologias para a eficiência organizacional.

O desafio da pesquisa na área é a criação de formas de mensuração ao mesmo tempo comparáveis internacionalmente e que respeitem as dinâmicas próprias de nosso associativismo. Nas linhas abaixo, faremos um exercício de formulação de dimensões de indicadores para o tema, tendo como orientação a perspectiva do desenvolvimento humano.

Desenvolvimento e indicadores

Como vimos, investigações mais aprofundadas sobre os impactos das TIC para a atuação de organizações da sociedade civil ainda são incipientes. Na sequência, apresentaremos alguns parâmetros para a produção de indicadores voltados para o monitoramento da adoção das TIC por esse tipo de entidade. Como marco referencial, utilizaremos o debate emergente sobre as TIC para o desenvolvimento, o que garante a inserção dos indicadores em um debate internacional mais amplo sobre a sociedade da informação, sem desconsiderar os desafios locais e a heterogeneidade do setor.

Nos últimos anos, a literatura acadêmica tem buscado estabelecer conexões entre as TIC e o desenvolvimento socioeconômico, assumindo uma relação direta ou indireta entre as tecnologias e o crescimento econômico, o desenvolvimento social e a participação democrática (GIGLER, 2011: 1). Já é bastante comum, por exemplo, a veiculação de estudos que associam a correlação estatística entre o acesso às TIC e o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de um determinado país.

No âmbito dos organismos internacionais, esse debate tem sido travado em torno do conceito das TIC para o desenvolvimento (*Information and Communication Technologies for Development - ICT4Dev*). Nos últimos anos, esse tema tem ganhado espaço no âmbito

das Nações Unidas, disseminado por organismos internacionais como a UIT, a Unesco e o Pnud, todos ligados à Organização das Nações Unidas (ONU).

Um indicativo desse reconhecimento é o fato de a ONU ter eleito as TIC como ferramentas importantes para que os países possam atingir as Metas do Milênio, defendendo a necessidade de “em cooperação com o setor privado, tornar acessíveis os benefícios das novas tecnologias, em especial da tecnologia de informação e de comunicações”⁷. Dentre outros aspectos que colaboraram para o fortalecimento do conceito, estão os dados levantados pelo Pnud, que indicam uma forte correlação entre o acesso à Internet e o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) (UNESCO, 2005: 31). Com a crescente importância do ICT4Dev, a criação de indicadores internacionalmente comparáveis tem sido um esforço importante da comunidade internacional para o tratamento da questão.

Está em jogo, portanto, a ideia de que as Tecnologias da Informação e da Comunicação são portas importantes para o desenvolvimento humano, e não somente para a geração de crescimento e inovação. Segundo pesquisadores que assumem essa perspectiva, o desenvolvimento não deve ser mensurado somente em termos do crescimento na renda, expresso pelo PIB de cada nação. O papel das TIC merece ser avaliado para além dos indicadores de infraestrutura (como número de provedores de Internet e número de computadores *per capita*). Da perspectiva do desenvolvimento humano e da “abordagem das capacidades”, as formas tradicionais de mensurar a sociedade da informação devem também se transformar, tornando-se mais centradas no ser humano (ALAMPAY, 2006: 11).

A abordagem das capacidades enxerga o desenvolvimento humano como um processo multidimensional e multidisciplinar de alargamento das liberdades das pessoas (HAMEL, 2010: 1). Segundo Amartya Sen – um dos fundadores dessa perspectiva – a “abordagem da capacidade” pode ser avaliada no que se refere aos “funcionamentos realizados” (o que uma pessoa realmente faz) ou sobre um “conjunto capacitário” de alternativas que ela tem (suas oportunidades reais) (SEN, 2010: 105). O que a abordagem das capacidades argumenta é a necessidade de desenvolver medidas e indicadores mais refinados que reflitam o que as pessoas, na prática, podem ou não realizar com determinados serviços, e não apenas mensurar o seu acesso (GARNHAM, 1997: 34).

Dessa perspectiva, as TIC somente geram melhorias nas vidas das pessoas na medida em que as capacidades informacionais são transformadas em capacidades humanas e sociais expandidas nas dimensões econômica, política, social, organizacional e cultural de

⁷ Fonte: <http://www.portalodm.com.br>

suas vidas (GIGLER, 2011: 2). Um pressuposto importante para esse grupo de analistas é o de que o acesso às TIC representa um pré-requisito para seu uso. Contudo, diferenças nas capacidades à disposição de cada pessoa determinam se ela está realmente apta a transformar suas oportunidades em realizações efetivas (GIGLER, 2011: 6).

Como vimos anteriormente, o debate sobre o papel das TIC para o desenvolvimento, a partir da abordagem das capacidades, exige a identificação não apenas dos usos efetivos das tecnologias, mas também de um conjunto de alternativas e oportunidades de ação geradas pelo acesso a essas ferramentas.

Partindo-se para a formulação de aglomerados de indicadores, cabe ressaltar que a mensuração da infraestrutura disponível nas organizações ainda é, especialmente no caso do Brasil, elemento fundamental para retratar o setor. Há, portanto, alguns pré-requisitos básicos para que o uso das tecnologias seja viável, como é o caso da existência de computadores e o acesso à Internet – cenário que ainda está distante da universalização no Brasil.

Em segundo lugar, vale uma atenção sobre os “funcionamentos realizados”, nos termos de Sen (2010). As aplicações efetivas, a forma de utilização da Internet e do computador, os sistemas e *softwares* disponíveis e as barreiras que limitam o uso estão entre os aspectos a serem avaliados. Além disso, é importante mensurar o uso das TIC para aprimorar a gestão e otimizar a administração das organizações.

Por fim, é central incluir variáveis que se dediquem a verificar a presença de capacidades que potencializem a atuação da organização por meio das TIC. Vale investigar a apropriação efetiva das tecnologias pelos representantes das organizações e a manutenção de equipes especializadas e capazes de produzir inovações baseadas nas TIC – como a utilização de redes sociais. Trata-se de avaliar a existência de potenciais habilidades que podem impactar positivamente na gestão das organizações e na geração de benefícios para a sociedade em prol do desenvolvimento. É nesse rol de preocupações que se inserem as oportunidades de que as TIC efetivamente consigam alterar padrões de participação e transformem positivamente o cotidiano das entidades, ampliando a realização de ações colaborativas e descentralizadas.

Em resumo, é fundamental a atenção sobre, ao menos, três dimensões:

- A infraestrutura das TIC nas organizações (presença de equipamentos, conexão à Internet, etc.);

- O uso efetivo que se faz das TIC nas organizações (tendo em vista aspectos como a captação de recursos, gestão, uso de redes sociais na Internet, mobilização e comunicação);
- As capacidades/habilidades acumuladas pelas instituições na área de tecnologia da informação e comunicação, traduzidas nas capacidades de suas lideranças e colaboradores de fazer uso inovador das TIC.

Novas investigações em foco

Como vimos, a produção de dados sobre os padrões de participação e mobilização estabelecidos pelas organizações da sociedade civil, a partir da Internet, se constitui em um importante desafio. Uma contribuição importante que está em curso parte do Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br que já publica periodicamente pesquisas especializadas e análises setoriais relacionadas ao uso das TIC, e em particular da Internet, em diversos setores da sociedade. Através de seu Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação – CETIC.br⁸, realizará, pela primeira vez em 2012, a Pesquisa TIC Organizações Sem Fins Lucrativos.

O estudo tem como objetivo central mapear a infraestrutura, o uso e as capacidades/habilidades acumuladas nas organizações sem fins lucrativos sobre as TIC, de forma a gerar dados que ajudem a compreender a penetração dessas tecnologias, seus aportes para a gestão das instituições e possíveis benefícios para suas comunidades de atuação. A análise busca gerar dados que ajudem a compreender as possíveis contribuições e benefícios das novas tecnologias para a ação dessas organizações junto a suas comunidades de atuação. A pesquisa envolve uma etapa quantitativa (pesquisa amostral em todo o território nacional) e uma abordagem qualitativa com o objetivo de investigar com maior profundidade um grupo reduzido de entidades.

A contribuição da primeira investida de compreensão do acesso e uso das TIC em organizações sem fins lucrativos brasileiras pode se constituir em uma oportunidade de fortalecimento de um campo de pesquisas na área. O desenvolvimento de pesquisas que monitorem a sustentabilidade e efetividade desse tipo de inter-relação pode contribuir para

⁸ Mais informações em: <http://www.cetic.br/>

que sejam vislumbrados impactos concretos do uso das TIC pelas organizações da sociedade civil.

Referências bibliográficas

AFONSO, Carlos Alberto. **Internet: quem governa a infraestrutura?**. Disponível em: http://www.direitoacomunicacao.org.br/content.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=190&Itemid=99999999, 2002. Acesso em 25 de junho de 2012.

ALAMPAY, Erwin A. Beyond access to ICTs: Measuring capabilities in the information society. **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)**, Vol. 2, Issue 3, pp. 4-22, 2006.

AVRITZER, Leonardo. **Sociedade civil e participação social no Brasil**, 2007. Disponível em: <http://www.democraciaparticipativa.org/files/AvritzerSociedadeCivilParticipacaoBrasil.pdf> Acesso em 25 de junho de 2012.

BACH, Jonathan; STARK, David. Innovative Ambiguities: NGOs use of Interactive Technology in Eastern Europe. **Studies in Comparative International Development**, Summer, Vol. 37, No. 2, pp. 3-23, 2002.

BENKLER, Yochai. **The Wealth of Networks**. New Haven and London: Yale University Press, 2006. Disponível em: http://cyber.law.harvard.edu/wealth_of_networks/A_Riqueza_das_Redes_-_Cap%C3%ADtulo_1 Acesso em 25 de junho de 2012.

BURT, E. and J.A. Taylor. Information and Communication Technologies: Reshaping Voluntary Organizations? **Nonprofit Management & Leadership** (11)2, pp. 131-143, 2000.

CASTELLS, Manuel. **End of Millennium**. Oxford: Blackwell Publishing, 2ª Ed., 2010b.

_____. **The Power of identity**. Oxford: Blackwell Publishing, 2ª Ed., 2010a.

CENTRO DE ESTUDOS DIREITO E SOCIEDADE. **Perfil das Entidades Associadas à Rede de Informações do Terceiro Setor no Brasil – RITS**. Technical report, Centro de Estudos Direito e Sociedade, 2007.

DAGNINO, Evelina. ¿Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando? En Daniel Mato (coord.), **Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización**. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, 2004. pp. 95-110.

DENISON, Tom; JOHANSON, Graeme. Surveys of the use of information and Communications technologies by communit based organisations. Centre for Community Networking Research Faculty of Information Technology, Monash University. **Community Informatics**, Vol 3, No 2, 2007.

FISCHER, Rosa Maria; FALCONER, Andrés Pablo. Desafios da parceria governo e terceiro setor. **Revista de Administração**, São Paulo, v.33, n.1, p.12-19, janeiro/março, 1998.

FRIEDLAND, J.; ROGERSON, K. **How Political and Social Movements Form in the Internet and How They Change Over Time**. Institute for Homeland Security Solutions, 2009.

Disponível em: <http://sites.duke.edu/ihss/files/2011/12/IRW-Literature-Reviews-Political-and-Social-Movements.pdf> Acesso em 25 de junho de 2012.

GARNHAM, N. (1997a) Amartya Sen's Capabilities Approach to the Evaluation of Welfare: Its Application to Communication', Javnost – The Public, **Journal of the European Institute for Communication and Culture**, Vol. 4, No. 4, 1997.

GIGLER, Björn-Sören. '**Informational Capabilities**': The Missing Link for the Impact of ICT on development. E-Transform Knowledge Platform. Working Paper. The World Bank. Março, 2011.

HACKLER, D.; G.D. SAXTON The Strategic Use of Information Technology by Nonprofit Organizations: Increasing Capacity and Untapped Potential. **Public Administration Review** (67)3, pp. 474–487, 2007.

HAMEL, Jean-Yves. **ICT4D and the Human Development and Capability Approach**: The Potentials of Information and Communication Technology. Human Development Research Paper 2010/37.

IIZUKA, Edson Sadão. **Um estudo exploratório sobre a exclusão digital e as organizações sem fins lucrativos da cidade de São Paulo**. 2003. 163f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Fundação Getúlio Vargas – Escola de Administração de Empresas de São Paulo), São Paulo, 2003.

J. FORSTER; FINN, S.; J.K. MAHER; Indicators of Information and Communication Technology Adoption in the Nonprofit Sector: Changes between 2000 and 2004, **Nonprofit Management & Leadership** (16)3, pp. 277–295, 2006.

JENKINS, Henry. **Convergence culture**: Where old and new media collide. New York: New York University Press, 2006.

LANDIM, Leilah; BERES, Neide. **As Organizações sem Fins Lucrativos no Brasil**: Ocupação, Despesas e Recursos. Rio de Janeiro: Nau Editora, 1999.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MENDES, Maldonado. **Tecnologías de la Información y Comunicación y el Tercer Sector**: Contribución de las TIC al desarrollo de las organizaciones no lucrativas, 2006. Disponível em: <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=338> Acesso em 25 de junho de 2012.

ONEWORLD SPAIN (2002). **¿Conectadas?** Las ONG españolas en la red. Barcelona, Spain: Fundació Un Sol Món.

PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina (eds.). **Controlando la Política**: ciudadanos y medios en la nueva democracias. Buenos Aires: Temas, 2002.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. **Desarrollo Humano en Chile 2006**: Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?, 2006. Disponível em: <http://www.desarrollohumano.cl/informe-2006/tapa-2006.htm> Acesso em 25 de junho de 2012.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e democracia**: experiência da Itália moderna. Rio de Janeiro: FGV, 1996.

SAIDEL, Judith R., COUR, Stephanie. Information Technology and the Voluntary Sector Workplace. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**, vol. 32, no. 1, March 2003 5-24.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo. Companhia das Letras, 2010.

SURMAN, M.; REILLY, K. **Appropriating the Internet for Social Change**: Towards the strategic use of networked technologies by transnational civil society organizations, 2003. Disponível em: <http://mediaresearchhub.ssrc.org/appropriating-the-internet-for-social-change-towards-the-strategic-use-of-networked-technologies-by-transnational-civil-society-organizations/attachment> Acesso em 25 de junho de 2012.

TOCQUEVILLE, Alexis de. **A democracia na América**. Belo Horizonte: E. Itatiaia; São Paulo: EDUSP, 1977.

UNITED NATIONS. **Handbook on non-profit institutions in the system of national accounts**. New York: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Statistics Division. 2002. 316 p. (Studies in methods. Series F, n. 91).