

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

TRABALHO DE ESTÁGIO

Democratização da informação e promoção da cidadania
Proposta para o *website* Fundos de Fomento Social

Fernanda Martinez de Oliveira
Matrícula No. 14982012-A
8º semestre

São Paulo
2002

OLIVEIRA, Fernanda Martinez de. Democratização da informação e promoção da cidadania. São Paulo; EAESP/FGV, Novembro de 2002. 80p. (Trabalho de Estágio apresentado no Curso de Graduação em Administração de Pública da EAESP/FGV. Área: Tecnologia da Informação.

Resumo: Trata da questão da utilização das tecnologias de informação e comunicação na democratização do acesso à informação sobre fomento social no Brasil. Aborda a utilização da Internet no Brasil, as dificuldades para acessar informações sobre fundos de fomento social e os canais de ação que interferem na democratização destas informações. Apresenta o *website* Fundos de Fomento Social do Programa Gestão Pública e Cidadania, apontando propostas para a ampliação e a atualização de seu banco de dados, como também para seu aperfeiçoamento e publicização.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação – Fomento Social – Programa Gestão Pública e Cidadania – Democratização da Informação – Cidadania – Internet – Brasil.

SUMÁRIO

Introdução	_____	_____
1. O desenvolvimento das tecnologias da comunicação e da informação e as possibilidades colocadas para o fomento social	_____	4
1.1 A Internet e a revolução nas comunicações	_____	4
1.2 A utilização da Internet no Brasil	_____	7
1.3 A democratização da informação e a promoção da cidadania: um olhar sobre a informação para o fomento social	_____	9
1.3.1 Fomento social: dificuldades para acessar a informação	_____	10
1.3.2 O acesso à informação para a construção da cidadania e seus canais de ação	_____	11
2. O Programa Gestão Pública e Cidadania	_____	14
2.1 Descrição do Ciclo de Premiação	_____	16
2.2 Projeto Práticas Públicas e Pobreza.	_____	17
2.3 A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico	_____	21
2.3.1 O <i>website</i> Fundos de Fomento Social	_____	24
2.4 Descrição do estágio	_____	27
2.5 Metodologia	_____	30
2.5.1 Entrevistas	_____	30
2.5.2 Análise das estatísticas do <i>website</i>	_____	30
2.5.3 Análise do <i>website</i> Fundos de Fomento Social	_____	31
2.5.3.1 Modelo para a avaliação do <i>website</i>	_____	31
2.5.3.2 Resultados da avaliação do <i>website</i>	_____	34
2.6 Oportunidade	_____	37
3 Proposta	_____	39
3.1 Solução Proposta	_____	39
3.1.1 Ampliação e atualização do banco de dados	_____	39
3.1.2 Publicização do <i>website</i>	_____	42
3.1.3 Sugestões para o aperfeiçoamento do <i>website</i>	_____	45
3.2 Resultados esperados	_____	48

3.3	Facilitadores e dificultadores _____	49
3.4	Cronograma _____	53
3.5	Orçamento _____	54
	Conclusão _____	56
	Bibliografia _____	58
	Anexos _____	61

Introdução

O direito à informação sempre foi de difícil concretização na vida real dos brasileiros. Falta informação sobre as estruturas e os serviços das instituições públicas. No Brasil é escasso o acesso ao conhecimento e a educação. Falta informação sobre oportunidades de geração de renda, sobre mercados e instituições, os quais poderiam providenciar recursos e serviços que teriam impactos na construção de uma sociedade mais democrática. Nesse sentido, a ampliação do universo informacional das populações excluídas coloca-se como uma questão chave para o processo de construção da cidadania.

Na sociedade contemporânea a revolução dos sistemas de informação está promovendo uma nova economia, novas relações sociais, além da emergência de novos sujeitos, múltiplos e descentralizados. As possibilidades de comunicação, de qualquer ponto do globo e de forma contínua, quebram fronteiras. A velocidade da informação caracteriza-se como fator indutor dessa nova realidade. Nesse sentido, a Internet configura-se como um potencial instrumento por meio do qual a democratização do acesso à informação pode se concretizar.

O ponto de partida para essa investigação situa-se na reflexão sobre o processo de comunicação como ferramenta para a inclusão e de construção da cidadania, a partir da utilização das tecnologias de comunicação e informação, notadamente a Internet.

Este trabalho, que faz parte das atividades de encerramento do curso de graduação em administração pública pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo – Fundação Getulio Vargas (EAESP-FGV), insere-se dentro das atividades de monitoria acadêmica realizadas no Programa Gestão Pública e Cidadania, do Centro de Administração Pública e Governo da EAESP-FGV. O Programa Gestão Pública e Cidadania é uma iniciativa da Fundação Getulio Vargas e da Fundação Ford para identificar, estudar e disseminar programas, projetos e atividades de governos subnacionais brasileiros que inovam na prestação de serviços públicos e contribuem para a construção da cidadania.

O presente trabalho tem como objetivo discutir o significado da utilização das tecnologias de informação e comunicação na democratização do acesso à informação, visando propor avanços e a continuidade do projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico”, com foco em seu principal produto: o *website* Fundos de Fomento Social. Este *site* é a interface de um banco de dados sobre instituições que promovem, estimulam, facilitam e fortalecem os setores da sociedade que buscam o desenvolvimento socioeconômico das populações excluídas, o qual foi organizado durante a pesquisa. Este projeto está sendo desenvolvido pelo Programa Gestão Pública e Cidadania com o apoio do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

Na primeira parte do trabalho serão apresentadas algumas reflexões sobre as possibilidades de comunicação colocadas pela Internet na medição das relações sociais. A situação brasileira em relação ao acesso a Internet, como também a disponibilidade de infra-estrutura

tecnológica necessária para isto também serão questões discutidas nesse capítulo. As dificuldades que os atores sociais encontram para acessar informações sobre fontes de fomento e os canais de ação que interferem nessa relação serão questões igualmente privilegiadas no Capítulo 1.

No Capítulo 2 apresentaremos o Programa Gestão Pública e Cidadania e seus projetos especiais, além de uma descrição detalhada das atividades realizadas durante a monitoria acadêmica. A metodologia utilizada para realização dessa investigação – entrevistas, análise do website e de suas estatísticas – também será trabalhada no nesta seção. A descrição da oportunidade identificada será contemplada ao final deste capítulo.

No Capítulo 3 apresentaremos a proposta desenvolvida e os resultados esperados, segundo as cadeias de ação privilegiadas. Os facilitadores e os dificultadores da implementação da proposta serão abordados neste capítulo, como também o cronograma e o orçamento previstos.

1. O desenvolvimento das tecnologias da comunicação e da informação e as possibilidades colocadas para o fomento social

As tecnologias da comunicação e da informação (TCI) estão colocando novas possibilidades de mediação das relações sociais. A Internet, expressão mais conhecida e divulgada da revolução das TCI, abriu novos espaços para a organização da sociedade e da economia mundiais. Entretanto um olhar sobre a utilização das tecnologias da comunicação e da informação no Brasil e suas potenciais aplicações para a expansão dos direitos de cidadania exige que se observe alguns indicadores que reflitam a disponibilidade de infra-estrutura necessária para acessar a Internet e também os níveis de acesso experimentados pela população.

As dificuldades que os atores sociais encontram para acessar informações sobre fontes de fomento e os canais de ação que interferem nessa relação serão questões igualmente privilegiadas no Capítulo 1.

A Internet e a revolução nas comunicações

O desenvolvimento alcançado pelas tecnologias da comunicação e da informação (TCI) no último século tem possibilitado novas formas de comunicação ao ser humano. A interatividade e a possibilidade de promover seja a comunicação interpessoal, seja a comunicação de massas, articulou um sistema global que se retroalimenta

da diversificação e das necessidades individuais de seus usuários (SERAFIM, 2001).

A globalização, processo discutido sobre diferentes prismas e abordagens, encerra em si um conjunto de interações políticas, econômicas e sociais que são facilitadas na medida que uma infra-estrutura física (o desenvolvimento das tecnologias da comunicação e da informação, por exemplo), normativa (regras da Organização Mundial de Comércio) e simbólica (uso mundial da língua inglesa) constituiu-se. Esses novos padrões de interligação mundial levaram a transposição de barreiras espaciais e temporais da organização social e uma maior interação entre global e local, outro aspecto relevante para a compreensão dessa questão. A mudança cognitiva gerada por esses novos fluxos de interação social (percepção da mudança na relação espaço-temporal, por exemplo) também é um fator importante a ser considerado em uma análise desse fenômeno de acordo com HELD & MCGREW (2001).

Sob o aspecto da infra-estrutura que vêm possibilitando essas novas interações entre Estados nacionais, corporações e sociedade, destaca-se a Internet, rede mundial de computadores que oferece diversas formas de comunicação mediadas pela máquina. A codificação de qualquer tipo de informação em combinações de “0” e “1” e a transferência desses dados em para uma base fluida e veloz constituem os elementos técnicos dessa nova ferramenta, segundo DOWBOR (2000) em a Economia da Comunicação. A Internet, expressão mais conhecida e divulgada da revolução das TCI, abriu novos espaços para a organização da sociedade e da economia mundiais.

Os dispositivos criados para humanizar o diálogo homem-máquina (as chamadas interfaces) – como, por exemplo, os *websites*, o *e-mail*, os programas *chat* e os hipertextos – tem um grande potencial. O sucesso mundial da Internet está diretamente ligado à possibilidade de ligação em rede e em tempo real (SERAFIM, 2001). Nesse sentido, as possibilidades abertas pela utilização das TCI como instrumentos de comunicação são múltiplas.

As soluções conhecidas como governo eletrônico, a educação à distância e as bibliotecas virtuais são exemplos de aplicações possíveis para a generalização da informação e do conhecimento e a conseqüente ampliação dos direitos de cidadania. Contudo, é preciso atentar para a utilização que se faz desse instrumento: os críticos da globalização colocam, segundo HELD & MCGREW (2001), que a maior integração global tem como conseqüência à difusão de uma cultura global (por exemplo, por meio do cinema, do consumo e da Internet) pelas empresas e a perda das identidades locais.

Nesse mesmo sentido, DOWBOR (2000) nos alerta para o controle exercido sobre o sistema de acesso ao conhecimento, para a utilização da publicidade e dos meios de comunicação como mecanismos de controle de valores, para a manipulação do valor de troca pelas grandes corporações mundiais.

A utilização da Internet no Brasil

Um olhar sobre a utilização das tecnologias da comunicação e da informação no Brasil e suas potenciais aplicações para a expansão dos direitos de cidadania exige que se observe alguns indicadores que reflitam a disponibilidade de infra-estrutura necessária para acessar a Internet e também os níveis de acesso experimentados pela população.

O estoque de equipamentos de comunicação para acessar a Internet é medido pelos indicadores de infra-estrutura. O número de computadores conectados a Internet (computadores *host*) é uma medida bastante utilizada para indicar o nível de acesso de um país. O Brasil tem mais de 1,7 milhão *hosts* identificados com o domínio “.br”, a mais alta concentração de acesso a Internet na América Latina, segundo o *Network Wizards* (2002).

Outro importante indicador de infra-estrutura se refere ao uso de telefonia. O Brasil tem 66 milhões de linhas de telefonia fixa em operação, com densidade de 38 telefones por 100 habitantes (dados referentes a 2001), segundo a International Telecommunications Union (ITU).

Apesar da redução dos custos de habilitação de linha de telefonia fixa experimentada após a privatização do setor de telecomunicações – em 1994, o custo dessa operação era superior a R\$4.000,00; atualmente esse custo é, em média, R\$77,00, segundo a

Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) – a promessa de universalização dos serviços ainda não foi concretizada. Os vultosos investimentos para a expansão da oferta esbarraram na demanda limitada pela baixa renda da população. Sem condições de pagar a habilitação das linhas ou até mesmo a conta mensal, os brasileiros mais pobres simplesmente desistem de ter telefone em casa.

A fotografia do quadro brasileiro se completa quando analisamos alguns indicadores de acesso. Segundo a IDC Brasil estima-se que 14,8 milhões de pessoas têm acesso à Internet (dados referentes a 2002). Ou seja, apenas 9,25% da população brasileira.

Apesar de seu potencial na democratização das informações, a Internet é um instrumento ainda inacessível para a maior parte da população brasileira. Nesse sentido, o planejamento da utilização dos recursos do Fundo de Universalização aos Serviços de Telecomunicações, Fust, precisa considerar que a utilização das TCI pode exacerbar as desigualdades já existentes e acabar por excluir completamente as populações vulneráveis dessa nova economia. O Fust, composto por 1% do faturamento das empresas de telecomunicações, destina-se a financiar serviços não justificáveis pelo critério comercial e o público-alvo é a população de baixa renda. Caso a aplicação desses recursos privilegie as condições materiais para o acesso à Internet, ou seja, gasto em subsídio para a aquisição de novas linhas e para o pagamento de contas, em detrimento da expansão da telefonia para os locais aonde esta não chega, esse importante instrumento não atingirá seus objetivos, o acesso universal aos serviços e informações providos pela Internet, como

seu próprio nome já diz, mas acabará por se tornar uma forma de “salvar” as deficitárias companhias telefônicas (GOES, 2002).

A democratização da informação e a promoção da cidadania: um olhar sobre a informação para o fomento social

O direito à informação sempre foi de difícil concretização na vida dos brasileiros. Falta informação sobre as estruturas e os serviços das instituições públicas. No Brasil é escasso o acesso ao conhecimento e a educação. Falta informação sobre oportunidades de geração de renda, sobre mercados e instituições, os quais poderiam providenciar recursos e serviços que teriam impactos na construção de uma sociedade mais democrática. Nesse sentido, a ampliação do universo informacional das populações excluídas coloca-se como uma questão chave para o processo de construção da cidadania.

As tecnologias da comunicação e da informação têm um papel importante nesse processo de ampliação dos direitos por meio da melhoria dos fluxos de informação e comunicação. Computadores, mesmo se não ligados às redes globais, são ferramentas importantes para aumentar a eficiência em todos os setores da sociedade. As novas tecnologias não vão mudar o papel fundamental que a informação e a comunicação tradicionais têm para o desenvolvimento, para a ampliação dos direitos e a melhoria da qualidade de vida. Contudo, as tecnologias da informação criam novas oportunidades para expandir a disponibilização, a troca e o impacto da informação e do conhecimento (MARKER, et al, 2002).

Fomento social: dificuldades para acessar a informação

A dificuldade dos órgãos que promovem, estimulam, facilitam e fortalecem os atores sociais que buscam o desenvolvimento socioeconômico em flexibilizar, simplificar e publicizar suas linhas de apoio, programas de financiamento e cooperação é uma das situações que ilustra os obstáculos na disseminação de informações importantes no processo de construção da cidadania. Há centenas de entidades nacionais – por exemplo, bancos de desenvolvimento, secretarias, empresas e fundações – e internacionais (sistema Nações Unidas, agências da cooperação internacional, organizações não governamentais, dentre outras) ativas na disponibilização de recursos financeiros (aporte de capital, empréstimos, linha de crédito e incentivos fiscais), assessoria (capacitação de pessoal, fortalecimento institucional e transferência de expertise técnica), pessoal técnico para a gestão de projetos, além de recursos de infra-estrutura, como prédios e equipamentos. Apesar do vasto universo de instituições financiadoras, continuam sendo poucas as pessoas e organizações que têm acesso a informações sobre essas fontes de recursos. A dificuldade em acessar esses fundos, que têm muitas especificidades e exigências, é um problema recorrente levantado pelos atores sociais. Há barreiras impostas pela documentação, pela língua e linguagem, mas principalmente pela falta de informação sobre onde encontrar apoios para a realização de projetos voltados à promoção da cidadania e como acessá-los (BRESLER, 2001a).

A redefinição dos programas e prioridades das instituições da cooperação internacional, as mudanças que ocorrem nos

fundos públicos com as mudanças de gestão ou de orientação das políticas públicas são também questões relevantes quando se discute a escassez de informações sobre fontes de financiamento para projetos sociais. Esse tipo de informação se renova velozmente, os dados se desatualizam e os atores sociais ficam dependentes ou excluídos.

Há algumas instituições brasileiras que, notando essa dificuldade enfrentada pelos atores sociais, reuniram informações sobre fundos de fomento social em catálogos impressos. Reconhece-se a importância desse tipo de publicação, contudo a velocidade necessária para a atualização desses dados e os limites colocados para a distribuição desse tipo de material, dada a amplitude do público-alvo, acabam por configurar-se elementos limitadores desse tipo de iniciativa.

Na Internet pode-se encontrar informações sobre fontes de financiamento ou bolsas de estudo, por exemplo, em *websites* institucionais. A dispersão e o isolamento desses *sites* é a primeira dificuldade que se observa para encontrar e acessar esse tipo de informação. No caso das organizações internacionais a língua utilizada na Internet é, na maior parte das vezes, o inglês, o que reduz dramaticamente o público apto a compreender as informações disponibilizadas.

O acesso à informação para a construção da cidadania e seus canais de ação

O terreno da construção da cidadania é construído por uma série de cadeias e canais de atividade que interagem e se reforçam

mutuamente. No caso da educação, por exemplo, há dois canais: um que leva a educação para as crianças (disponibilizando escolas e treinando professores, por exemplo) e outro que leva as crianças para a educação, caracterizado por políticas como o programa bolsa-escola, que elimina restrições ao acesso, como a necessidade de suplementar a renda familiar, dentre outros. Essas cadeias de ação se organizam e se justapõem de múltiplas formas, é preciso encarar a exclusão social como um fenômeno heterogêneo para buscar novas estratégias de atuação de modo a responder os desafios que se colocam nesse campo (SPINK, 1999).

Neste trabalho será contemplada a justaposição entre a democratização da informação e a construção da cidadania, especificamente a questão da disseminação de informações sobre fundos de fomento social utilizando as novas tecnologias da informação. Uma das cadeias de ação que será nosso alvo consiste em **levar a informação sobre fundos de fomento social para uma ampla gama de atores sociais** – igrejas, conselhos, cooperativas, organizações voluntárias, organizações não governamentais, empresas locais, entidades do mundo empresarial, artistas, estudantes, dentre outros – que buscam recursos nas mais diferentes naturezas para a realização de seus projetos. A ampliação e a manutenção do banco de dados, como também as propostas de aperfeiçoamento do *site* Fundos de Fomento Social, são as ações dessa cadeia que serão trabalhadas nesse estudo. O outro canal de atividade contemplado consiste em **levar os atores sociais para a informação**. Isso pode se dar por meio de práticas que retiram outras restrições ao acesso a computadores e à Internet como, por exemplo, a implantação de telecentros em escolas e comunidades carentes. Visando contemplar essa cadeia de ação, será privilegiada a publicização do *website* Fundos de Fomento

Social, visando ampliar o número de usuários dessa ferramenta de disseminação da informação.

Os instrumentos metodológicos utilizados nesse estudo – entrevistas, análise do *website* e de suas estatísticas – colocam a oportunidade de propor a continuidade do projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico”, com foco em seu principal produto, o *site* Fundos de Fomento Social. A proposta desenvolvida contempla as duas cadeias de ação citadas acima, ainda que se reconheça a simplicidade dessa solução, uma vez que existe uma teia de canais que interagem quando se fala em ampliar o acesso à informação.

2. O Programa Gestão Pública e Cidadania

O Programa Gestão Pública e Cidadania é uma iniciativa conjunta da EAESP-FGV e da Fundação Ford e tem como objetivos identificar, estudar e disseminar políticas públicas inovadoras implementadas e gerenciadas por governos locais, estaduais e organizações próprias dos povos indígenas. Implantado há sete anos, passou, a partir de 1997, a contar com o apoio do BNDES.

O modo encontrado para atrair os gestores públicos a mostrarem seus programas, projetos e atividades foi instituir um Ciclo de Premiação realizado anualmente. Podem participar iniciativas que tenham pelo menos um ano de efetiva operação e que sejam de responsabilidade de instituições públicas estaduais, municipais, além daquelas implementadas pelas organizações próprias dos povos indígenas.

O Programa Gestão Pública e Cidadania estabeleceu que os programas, projetos e atividades devem atender aos critérios que são enumerados no quadro da página seguinte.

Quadro 1: Critérios de participação no Ciclo de Premiação

1. Introduzir mudança substantiva, qualitativa ou quantitativa, em relação a práticas anteriores.
2. Apresentar impacto na melhoria de vida do público beneficiário;
3. Permitir que a iniciativa possa ser transferida ou readaptada a outras regiões ou administrações.
4. Ampliar ou consolidar o diálogo entre a sociedade civil e os agentes públicos.
5. Utilizar recursos e oportunidades de forma responsável, na perspectiva de um desenvolvimento auto-sustentável.

Fonte: Programa Gestão Pública e Cidadania, 2002.

2.1 Descrição do Ciclo de Premiação

O ciclo de premiação inicia-se em janeiro, quando a equipe do Programa Gestão Pública e Cidadania prepara o material impresso e verifica os endereços da mala direta. A partir de março, inicia-se o processo de envio do folder com a ficha de inscrição para uma mala direta composta por mais de vinte mil instituições. Em 2002, o prazo final para o recebimento das inscrições foi na primeira semana de maio. A partir daí, verifica-se a validade das inscrições e prepara-se o material para que, em meados de junho, uma comissão avaliadora (formada por pesquisadores, membros de entidades acadêmicas, representantes da sociedade civil organizada e por membros do Comitê Técnico, apoiados pela Coordenação do Programa) analise e discuta as informações apresentadas nas fichas de inscrição. Ao final de dois dias de debates realizados em São Paulo, são escolhidas as 100 experiências semifinalistas.

As iniciativas selecionadas recebem uma solicitação para fornecer informações mais detalhadas que irão subsidiar a escolha das 30 experiências pré-finalistas pela comissão avaliadora no mês de julho. Esses programas, projetos e atividades recebem visitas de campo de pesquisadores ligados ao Comitê Técnico do Programa. No mês de setembro, este mesmo Comitê discute os relatórios de avaliação elaborados após as visitas e seleciona os 20 programas finalistas.

Os representantes dessas experiências reúnem-se com a equipe do Programa, o Comitê Técnico, pesquisadores do tema e representantes de organizações governamentais e da sociedade civil no

mês de dezembro na sede do BNDES, no Rio de Janeiro. Neste dia são lançadas três publicações do Programa Gestão Pública e Cidadania: o livro que contem os relatos das 20 experiências finalistas no ano anterior; uma publicação que apresenta todas as iniciativas inscritas, bem como as características do ciclo de premiação que se encerra e uma publicação que relata resumidamente as 20 experiências celebradas na ocasião. Nesta etapa final, uma banca julgadora, composta por membros de diversas áreas da sociedade civil ativos no encorajamento e no auxílio a iniciativas inovadoras na administração pública, assiste a apresentação de cada finalista, avalia as informações coletadas e destaca cinco experiências que recebem um prêmio especial no valor de R\$20.000, enquanto os demais projetos recebem um prêmio de R\$6.000, em valores de 2002.

2.2 Projeto Práticas Públicas e Pobreza.

Projeto especial do Programa Gestão Pública e Cidadania, o Práticas Públicas e Pobreza tem como objetivo identificar e disseminar práticas e conhecimentos emergentes, que vêm demonstrando ter um impacto concreto na qualidade de vida e na inclusão social das populações pobres.

Apoiado pela Fundação Ford, já contou com o apoio do Banco Mundial e do BNDES, e hoje tem como parceira a fundação norte-americana William and Flora Hewlett. Suas principais atividades são descritas no quadro na página seguinte:

Quadro 2: Atividades do Práticas Públicas e Pobreza

1. Promoção de encontros temáticos envolvendo atores oriundos de diferentes segmentos de ação e reflexão: das comunidades, da academia, de organizações da sociedade civil e da área pública.
2. Realização de estudos e pesquisas focalizando, nas suas diversas formas, as práticas sociais e públicas emergentes, que vêm demonstrando ter um impacto real e direto na qualidade de vida e na inclusão das populações empobrecidas.
3. Desenvolver cursos de capacitação em ação social responsável para profissionais de prefeituras municipais, governos estaduais, instituições de desenvolvimento, organizações não governamentais e comunidades em geral.
4. Produzir material escrito e audiovisual para fins de disseminação de saberes e práticas, como também para uso didático.

Fonte: Práticas Públicas e Pobreza, 1999.

O Práticas Públicas e Pobreza não tem por objetivo quantificar a pobreza e a população empobrecida do Brasil. Trata-se, na verdade, de uma iniciativa que visa construir e sistematizar um conhecimento prático a partir da análise de micropolíticas sociais que vêm apresentando - no cotidiano - resultados concretos em termos de valorização e ampliação de direitos, inserção social, promoção humana e garantia de oportunidades à coletividade.

Nesse trabalho, assim como no Programa Gestão Pública e Cidadania, há importantes lições a serem aprendidas, desde ações simples e aparentemente óbvias, até aquelas que articulam recursos

dos mais variados tipos por meio de novos arranjos institucionais. Na maioria das experiências, as organizações estatais trabalham em parceria, ora com outras organizações do mesmo setor, ora com organizações privadas e da sociedade civil. Saberes populares e tradicionais se juntam a conhecimentos técnicos.

Atualmente, a equipe do projeto Práticas Públicas e Pobreza está trabalhando em uma publicação para o Instituto Ethos de Responsabilidade Social, publicação esta que consiste em apresentar dados e experiências para os empresários que querem colaborar para a redução da pobreza em nosso país. Além disso, no ano de 2002 foram realizados alguns encontros temáticos específicos. O interesse com a organização desses fóruns de discussão foi analisar e debater novas e velhas experiências que representam inovações em termos de políticas públicas, inclusão social, alianças entre estado e sociedade civil e promoção da cidadania. As experiências discutidas fazem parte do banco de dados do Programa Gestão Pública e Cidadania e passaram por uma nova análise, permitindo verificar o estágio atual de suas ações, seus limites, seus alcances e os impactos gerados.

Em junho foi realizado em São Paulo o seminário “Governo Local e Desigualdades de Gênero” na sede da EAESP-FGV onde analisamos algumas práticas de boa governança a partir de um enfoque de gênero. Este evento foi promovido com o apoio da organização não-governamental Agende – Ações em Gênero, Cidadania e Desenvolvimento.

Recife foi a sede do encontro “Desenvolvimento Socioeconômico Local: Relações Solidárias na Pequena Produção”,

realizado em agosto deste ano. O objetivo desse fórum foi reunir atores sociais diferenciados para analisar e debater o papel do setor público, do privado e das entidades da sociedade civil no apoio à pequena produção rural e urbana no Brasil. Este seminário temático foi contou com o apoio do Instituto Ethos de Responsabilidade Social, do Instituto de Ação Empresarial de Pernambuco e da organização não governamental Visão Mundial.

E por fim, em outubro, foi realizado um seminário internacional no Chile, reunindo atores sociais do Chile, da Colômbia e do Brasil para analisar e intercambiar práticas bem-sucedidas de alianças público-privadas. O fórum de discussão “*Nuevos Espacios Públicos: El rol de las alianzas en la superación de la pobreza*” também deu início a um importante intercâmbio de estudo sobre práticas sociais inovadoras entre o Programa Gestão Pública e Cidadania, o Programa *Ciudadanía y Gestión Local* do Chile e a Fundação Corona da Colômbia.

2.3 A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico

O projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico” foi iniciado em agosto de 2001 por meio de uma iniciativa conjunta da EAESP-FGV e do BNDES. O objetivo deste projeto é:

“(…) contribuir para a melhoria do fluxo de informações no campo de fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico, por meio do mapeamento das características das diversas agências de fomento presentes no Brasil e da identificação, a partir destes e dos atores comunitários e municipais correspondentes, dos principais pontos de estrangulamento deste fluxo e de suas sugestões para melhoria”. (BRESLER, 2001b. p.1)

Em sua primeira fase, que foi até dezembro de 2001, a principal atividade da equipe, liderada por Marco Antônio Teixeira e Ricardo Bresler, foi identificar as entidades de fomento atuantes no Brasil. Essa tarefa foi realizada em duas etapas: foram reunidas as informações já identificadas por outras organizações, como também foram identificadas novas fontes. Convém ressaltar que nessa fase atentou-se para a atualização dos dados reunidos anteriormente.

Durante essa etapa a equipe se deparou com um campo muito abrangente e diverso de organizações que atuavam no campo do fomento. Dentro dos valores preestabelecidos, de promoção da inclusão social e da cidadania, não faria sentido incluir na pesquisa instituições do mercado financeiro tradicional, por exemplo. Assim, buscou-se estabelecer limites mais rigorosos e chegou-se ao conceito de fomento social (BRESLER, 2001a).

Visando reunir as agências de fomento social ou popular cujas linhas estivessem voltadas para o apoio e o desenvolvimento socioeconômico local, o conceito de **fomento social** foi construído objetivando reunir as instituições que promovem, estimulam, facilitam e fortalecem os setores da sociedade que buscam o desenvolvimento socioeconômico das populações excluídas, bem como auxiliam os agentes públicos (entendendo público para além do estatal) que desenvolvem projetos visando o desenvolvimento socioeconômico dessas populações (BRESLER, 2001a).

Ainda na primeira fase, criou-se uma estrutura de modo a categorizar as linhas de fomento social cadastradas no banco de dados. As dimensões contempladas foram: origem da entidade, tipo de recurso, forma de repasse, área de atuação e tipo de ação.

Outra atividade realizada na primeira fase da pesquisa foi traçar um quadro sobre a situação do fomento social no país, no qual foram apresentadas as estatísticas a partir dos dados coletados (nesta fase, o universo era de 362 linhas cadastradas). Em relação à origem das linhas de fomento, chama a atenção o fato que 48% das linhas cadastradas são

de fundos nacionais públicos, enquanto as entidades estrangeiras respondem por 35% dos fundos. Quanto ao tipo de recurso, a pesquisa concluiu que mais de 90% das linhas disponíveis disponibilizam recursos financeiros. O repasse direto – disponibilização dos recursos diretamente ao público beneficiário – é característica de 74% das linhas identificadas. Desenvolvimento Sustentável, Educação e Formação, Conservação do Meio Ambiente e Saúde são as áreas de atuação mais privilegiadas segundo a pesquisa, totalizando 61% dos recursos disponíveis. Quanto ao tipo de ação, 79% dos fundos disponibilizam seus recursos para a ação direta (BRESLER, 2001a).

Na segunda fase do projeto, o banco de dados foi ampliado e o *website* Fundos de Fomento Social foi elaborado e colocado na rede mundial de computadores. Essa ferramenta será descrita na próxima seção.

2.3.1 O website Fundos de Fomento Social

Figura 1: Homepage do website Fundos de Fomento Social



O website Fundos de Fomento Social – cujo endereço na Internet é: <http://fosocial.fgvsp.br> – no ar desde junho de 2002, configura-se como o principal produto do projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico”. A página principal é uma apresentação do banco de dados reunido pela equipe do projeto a partir de publicações existentes e da identificação de novas fontes. O website, interface para esse banco de dados, foi desenvolvido por uma equipe externa, contratada especialmente para esse fim.

O banco de dados, que está no formato *Access*, tem 500 registros e está instalado no servidor da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, assim como as páginas do *website*.

A *homepage* apresenta o objetivo do *website*, bem como o mecanismo de busca para a utilização do banco de dados. A categoria principal do mecanismo de busca é a **Área do Projeto**, na qual o usuário deve obrigatoriamente selecionar um dentre os seguintes campos:

- Advocacy (Mobilização política);
- Agropecuária / Psicultura – Desenvolvimento Sustentável;
- Artesanato – Desenvolvimento Sustentável;
- Conservação do Meio Ambiente;
- Cultura;
- Desenvolvimento Econômico;
- Direitos Humanos / Ajuda Humanitária;
- Educação Básica / Alfabetização;
- Educação Profissional;
- Educação Superior;
- Formação Comunitária / Articulação Política;
- Gênero;
- Indústria – Desenvolvimento Sustentável;
- Inovação Tecnológica;

- Justiça Social - Crianças e Adolescentes;
- Justiça Social – Homossexuais;
- Justiça Social – Negros;
- Justiça Social - Povos Indígenas;
- Moradia;
- Reestruturação da Administração Pública;
- Reforma Agrária;
- Renovação / Reutilização / Reciclagem;
- Saúde.

A segunda categoria disponível para a busca é o **Perfil do Solicitante**, onde o usuário poderá selecionar as alternativas destacadas, cruzando a busca com a Área do Projeto previamente selecionada. Vale ressaltar que os atores sociais contemplados abaixo representam o público-alvo do *website*:

- Cooperativa;
- Entidade Privada;
- Entidade Religiosa;
- Entidade Sem Fins Lucrativos;
- ONG;
- Órgão Público;
- Sindicato;

- Universidade;
- Artista;
- Agricultor;
- Cientista / Pesquisador;
- Educador;
- Empreendedor Social;
- Estudante de Graduação;
- Estudante de Pós-graduação;
- Pequena e Micro Empresa.

A inclusão de novos registros, assim como a atualização do banco de dados, pode ser feita por meio de qualquer computador conectado à Internet, basta que o usuário detenha a senha requerida.

2.4 Descrição do estágio

O estágio iniciou-se em setembro de 1999, por ocasião da preparação de uma publicação bilíngüe, comemorativa dos três anos de funcionamento do Programa Gestão Pública e Cidadania. As atividades concentraram-se na coleta e sistematização de imagens fotográficas dos vinte programas e projetos finalistas dos anos de 1996, 1997 e 1998 que viriam a ilustrar essa publicação. Durante essa atividade pude conhecer

mais profundamente o Programa em si, bem como as sessenta experiências contempladas.

Atividades de pesquisa ligadas ao banco de dados do Programa Gestão Pública e Cidadania foram realizadas concomitantemente a preparação da publicação. Como auxiliar de pesquisa pude colaborar na análise dos programas que compunham o banco de dados, com o objetivo de entender melhor como se davam as articulações entre esferas de governo e organizações da sociedade civil nos projetos inscritos nos anos de 1996, 1997, 1998 e 1999.

Dentre as atividades realizadas no primeiro semestre de 2000, é importante destacar a participação das diferentes etapas do Ciclo de Premiação daquele ano: pude colaborar com as etapas iniciais da seleção (100 pré-finalistas e 30 semi-finalistas), bem como realizar treinamento e visita de campo. A experiência da qual pude acompanhar mais de perto a avaliação foi o Programa de Coleta Seletiva de Santo André – SP, escolhido como destaque naquele ano.

Após um período de desligamento, passei a integrar a equipe do Projeto Especial Práticas Públicas e Pobreza, colaborando como auxiliar de pesquisa e na organização de eventos. Além dessas atividades, também pude participar do Ciclo de Premiação 2001, participando das diversas fases de avaliação a acompanhando a visita do Projeto Arte Baniwa.

Em 2002, as atividades desenvolvidas que merecem destaque são:

- ♦ participação no Ciclo de Premiação 2002 (realização de visita de campo ao Programa de Licenciamento Ambiental de Redes de Infraestrutura de Porto Alegre);
- ♦ colaboração na organização dos fóruns de discussão “Governo Local e Desigualdades de Gênero”, “Desenvolvimento Socioeconômico Local: Relações Solidárias na Pequena Produção”, “*Nuevos Espacios Públicos: El rol de las alianzas en la superación de la pobreza*”;
- ♦ auxílio em pesquisa na elaboração de uma publicação sobre como os empresários podem atuar para a redução da pobreza, encomendada pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social;
- ♦ Participação na equipe que está trabalhando na reformulação do *website* do Programa Gestão Pública e Cidadania.

2.5 Metodologia

A metodologia utilizada para realização dessa investigação – entrevistas, análise do *website* e de suas estatísticas – será descrita nessa seção.

2.5.1 Entrevistas

Foram realizadas entrevistas com os profissionais diretamente envolvidos com a concepção e com as atividades que resultaram na construção do banco de dados do *site* Fundos de Fomento Social. Além disso, foram consultados professores e profissionais que atuam diretamente com questões importantes para a construção da proposta, visando contemplar seja a ampliação e a manutenção deste banco de dados, seja a publicização do *website*.

2.5.2 Análise das estatísticas do *website*

O departamento de informática da EAESP-FGV disponibilizou as estatísticas do *site* fundos de Fomento Social no mês de setembro de 2002. Analisando as informações pudemos constatar que neste mês o *website* teve 59 acessos e recebeu apenas um *e-mail*. Mais de 90% dos usuários visitou o *website* uma única vez e o tempo médio de

duração da visitas foi de apenas um minuto. Observou-se ainda que 93,22% das visitas concentrou-se somente na página inicial.

O quadro apontado pelas estatísticas mostra que é fundamental construir uma estratégia de publicização que gere acessos ao *website* e que direcione esses acessos para a utilização do banco de dados.

2.5.3 Análise do *website* Fundos de Fomento Social

O outro instrumento do qual nos valem para a realização do presente estudo foi a análise do *website*. Com esse objetivo, utilizamos o modelo de análise desenvolvido por DINIZ (2002), o qual proporciona uma compreensão do site a partir da classificação dos tipos de serviços que podem ser oferecidos por meio da Internet. O modelo estrutura-se em duas dimensões de análise: a direção do fluxo de informação e o grau de interatividade e inovação do serviço oferecido. Este modelo será ajustado para a avaliação do *website* Fundos de Fomento Social.

2.5.3.1 Modelo para a avaliação do *website*

O modelo desenvolvido por DINIZ (2002) utiliza-se de duas dimensões de análise: a direção do fluxo de informação e o grau de interatividade e inovação dos serviços oferecidos. Considerando a primeira dimensão de análise, a direção do fluxo de informação entre a organização e o usuário, o autor adota três categorias para classificar as atividades e serviços oferecidos por meio da Internet. Estes podem funcionar como

veículo para a divulgação de informações, quando o fluxo vai da organização para o usuário. Quando o fluxo de informação caminha seja em direção à organização, seja em direção ao usuário, os serviços configuram-se como um canal para operar transações. Por fim, serviços e atividades disponibilizados pela Internet podem também ser uma ferramenta para aprimorar o relacionamento com os usuários dos serviços, quando o fluxo de informação vai do usuário em direção à organização.

Em relação à segunda dimensão de análise, o grau de interatividade e inovação dos serviços oferecidos, pode-se classificar as categorias descritas anteriormente segundo três níveis: básico (quando o site reproduz as alternativas já exploradas em outros canais), intermediário (quando algumas características específicas da *web* já são utilizadas) e avançado (quando a tecnologia da informação abre novas possibilidades na prestação de serviços).

Tabela 1: Classificação dos serviços oferecidos em websites governamentais:

	Básico	Intermediário	Avançado
Divulgação	Notícias Institucional Promoção Publicações Legislação	Ferramenta de busca Download de documentos e formulários Links para outros sites	Customização de informações uso de vídeos rádio digital
Transação	Consultas a: Processos Solicitações Informações s/ Veículos e Multas Obs: não há alteração no banco de dados do site	Cadastramentos Solicitações de serviços Requisições Obs: há alteração no banco de dados do site e os produtos das solicitações são obtidos fora do ambiente da Internet	Certidões válidas Entrega de declarações Documentos Pagamentos Obs: as respostas às necessidades do usuário são obtidas no próprio ambiente da digital
Relacionamento	e-mail formulários	Uso de cookies Calculadoras Download de aplicativos	Chat fórum de discussões discussões s/ orçamento

Fonte: DINIZ, 2002.

Adaptando este modelo para a avaliação de *websites* governamentais, apresentamos a matriz que será referência para a análise do *website* Fundos de Fomento Social:

Tabela 2: Classificação dos serviços oferecidos no *website* Fundos de Fomento Social

	Básico	Intermediário	Avançado
Divulgação	Institucional Notícias Casos Informações sobre como elaborar um projeto, etc. Publicações Legislação	Ferramenta de busca Download de documentos e formulários Links para outros sites	Customização de informações
Transação	Consultas ao Banco de Dados	Cadastramento de novas fontes de fomento social Atualização do Banco de Dados Solicitação de publicações	Pagamento pela aquisição de publicação
Relacionamento	E-mail Formulários estruturados para dúvidas/sugestões	Uso de cookies	Fórum de discussões

2.5.3.2 Resultados da avaliação do *website*

A seguir, a partir da metodologia descrita anteriormente, será apresentada uma avaliação do *website* Fundos de Fomento Social:

- Divulgação de informações

Na dimensão Divulgação Básica, concentram-se as informações institucionais relevantes disponibilizadas no *website*. Na “Página Inicial”, o usuário encontra poucas informações sobre o *site* e sobre a utilização do banco de dados. Além disso, a linguagem utilizada não é clara e simples, dificultando de certa maneira a compreensão sobre o tipo de serviço que está sendo fornecido pelo *site*. Na página “Quem Somos”, não encontramos nenhuma informação mais detalhada sobre as instituições responsáveis pelo *site*.

Em relação à categoria Divulgação Intermediária, observa-se a presença do instrumento de busca para o manuseio das informações contidas no banco de dados. Além disso, há também *hiperlinks* para os *sites* das instituições responsáveis pela página, bem como para os *sites* das organizações que colaboraram na construção do banco de dados. Não é possível fazer o *download* de nenhum documento ou formulário.

Na categoria Divulgação Avançada não verifica-se a utilização de recursos com a padronização de informações segundo a conveniência do usuário (customização de informações).

- Transação de informações

O principal serviço disponibilizado no *website*, a consulta ao banco de dados que reúne informações sobre fundos de fomento para projetos sociais, enquadra-se na categoria Transação Básica.

Não há nenhum serviço na categoria Transação Intermediária. A disponibilização para os usuários de formulários para o cadastramento de novas fontes de financiamento e para a atualização daquelas já existentes seriam exemplos de serviços desse tipo.

Também não verificou-se a prestação de serviços na categoria Transação Avançada, na qual todas as etapas do serviço são realizadas em ambiente virtual, como por exemplo, a aquisição de publicações.

- Serviços de relacionamento

A indicação do endereço eletrônico – fosocial@fgvsp.br – enquadra-se na categoria de serviços de Relacionamento Básico. Segundo DINIZ (2002), há duas formas para implementar esse tipo de serviço: a utilização de um endereço eletrônico e a disponibilização de um formulário estruturado. Este último tem a vantagem de encaminhar manifestações, reclamações e dúvidas para o canal mais adequado a responder as demandas. O *e-mail*, por outro lado, contempla uma maior liberdade de expressão, uma vez que não exige o preenchimento de certos campos obrigatórios, dentro de um determinado formato. A utilização dessas soluções combinadas é a forma, no nível básico, mais adequada de captar o fluxo de informações do usuário em direção à organização, de acordo com o autor.

Em relação ao nível Relacionamento Intermediário, também não encontramos serviços fornecidos no *website* Fundos de

Fomento Social. Segundo DINIZ (2002), há uma variedade de recursos disponíveis na Internet que possibilitam observar o comportamento do usuário e introduzir modificações que facilitem o acesso e a utilização dos serviços disponibilizados. Entre esses recursos está a disponibilização de campos para o cadastramento de usuários e a utilização de *cookies*¹, por exemplo.

A categoria Relacionamento Avançado é composta por serviços que permitem um maior grau de interatividade entre o usuário e o site. O uso de *chats* (forma de comunicação onde, no momento da interação, os participantes estão presentes on-line) e fóruns de discussão (forma de comunicação onde os usuários participam e integram-se em momentos diferentes), são exemplos de ferramentas que podem ser utilizadas com esse objetivo. No *site* Fundos de Fomento Social não há nenhum recurso disponível dentro dessa categoria.

2.6 Oportunidade

As entrevistas realizadas ajudaram a compreender a necessidade constante de verificação e atualização desse tipo de informação, uma vez que as instituições no campo do fomento social estão em constante mutação como, por exemplo, as organizações internacionais que redefinem as prioridades de seus financiamentos. Além disso, pode-se entender melhor a velocidade e dinamismo da Internet e as necessidades organizacionais para a gestão de um *website*. A análise das estatísticas

¹ “Os cookies são arquivos texto (.txt) incluídos no disco rígido do usuário quando este acessa algumas home pages. Os cookies servem para informar aos servidores web quantas vezes uma mesma página é acessada pelo mesmo usuário (browser). Pode servir também para ativar páginas customizadas para um usuário.” (DICIONÁRIO DE INFORMÁTICA, 2002).

pode nos revelar a necessidade de elaboração de um plano para a publicização para *website*. A análise do *website*, a partir da metodologia descrita, abriu possibilidades de propor o aperfeiçoamento dessa ferramenta.

Os instrumentos metodológicos utilizados nesse estudo – entrevistas, análise do website e de suas estatísticas – colocam a oportunidade de propor a continuidade do projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico”, com foco em seu principal produto, o *site* Fundos de Fomento Social. A proposta desenvolvida contempla seja a ampliação e a manutenção do banco de dados seja a publicização desta importante fonte de informações, visando contribuir para a democratização das informações no campo do fomento social.

3 Proposta

Nesse capítulo será apresentada a proposta desenvolvida para a ampliação e atualização do banco de dados, como também para o aperfeiçoamento e a publicização do *website* Fundos de Fomento Social.

3.1 Solução Proposta

O presente estudo, a partir da oportunidade descrita previamente, visa propor a continuidade do projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico”, trabalhando especificamente com o *site* Fundos de Fomento Social, a partir dos três eixos que estão descritos abaixo.

3.1.1 Ampliação e atualização do banco de dados

Objetivando a ampliação e a atualização do banco de dados sobre fundos de fomento social propõe-se, em primeiro lugar, a criação de uma equipe interna responsável pelo *website*. Essa equipe teria como atribuições:

- ♦ identificar novas fontes de fomento e atualizar as informações já cadastradas;
- ♦ promover a publicização do *website*;

- ♦ administrar o *website*, bem como coordenar a operacionalização das modificações necessárias para o aperfeiçoamento desse instrumento de comunicação;
- ♦ liderar uma rede, formada pelas entidades que colaboraram na construção do banco de dados, bem como outras organizações parceiras do Programa Gestão Pública e Cidadania. Essa rede trocaria informações virtualmente, contribuindo para uma maior riqueza e diversificação do banco de dados.

A parte técnica de mudanças no *site* ficaria sob a responsabilidade de uma empresa terceirizada, como vêm sendo feito atualmente.

A equipe proposta seria formada pelo coordenador do *website*, cujas principais responsabilidades seriam essencialmente:

- ♦ desenvolver e produzir material para divulgação;
- ♦ coordenar a ampliação e a manutenção do banco de dados;
- ♦ administrar e manter o *website*;
- ♦ manter uma base de dados de contatos e listas de distribuição;
- ♦ organizar e animar a rede de organizações em torno da temática da importância da informação para a ampliação dos direitos de cidadania, sendo responsável pela elaboração de uma eventual *newsletter*;

- ♦ estabelecer laços com a Assessoria de Imprensa da FGV;
- ♦ coordenar a produção e a distribuição de publicações e outros materiais.

Com relação à qualificação necessária para o desenvolvimento dessas atividades, seria necessário atender ao seguinte perfil:

- ♦ formação superior em administração, comunicação, jornalismo, relações públicas ou outra disciplina relacionada;
- ♦ experiência comprovada na utilização de novas mídias e excelente capacidade escrita;
- ♦ desejável contatos com organizações no campo do fomento social;
- ♦ boa capacidade de relacionamento interpessoal e facilidade para trabalhar em grupo;
- ♦ domínio de inglês e conhecimentos básicos de espanhol;
- ♦ domínio das ferramentas da microinformática e familiaridade com o desenvolvimento e a manutenção de *websites*.

Seria ainda recomendável a contratação de um monitor acadêmico do curso de graduação em administração da EAESP-FGV para o acompanhamento das atividades listadas anteriormente.

3.1.2 Publicização do *website*

O presente trabalho propõe a adoção de dois veículos de informação para a publicização do *website*: mídia impressa e eletrônica.

Utilizando-se da **mídia impressa**, a principal estratégia proposta consiste na criação de material de divulgação do *website* – cartão postal e cartaz – que poderiam ser utilizados nos seguintes espaços:

- juntamente com o folheto de divulgação do Ciclo de Premiação 2003 do Programa Gestão Pública, esse material (cartão postal) poderia ser enviado para cerca de 30mil instituições no início de 2003, sem custos adicionais de postagem;
- esse material poderia ser disponibilizado ao público durante os eventos organizados pelo Programa Gestão Pública e Cidadania (Reuniões do Comitê Técnico, Cerimônia de Premiação e Seminários do Projeto Práticas Públicas e Pobreza) e por meio da rede construída pelo Programa;
- outros eventos de grande porte – como, por exemplo, o Fórum Social Mundial, congressos de prefeitos, encontros de estudantes e congressos de partidos – que agregassem parcelas significativas do público-alvo, também seriam espaços privilegiados para a distribuição desse material;

- organizações como universidades, telecentros e ONGs, por exemplo, também poderiam constituir focos de disseminação do website.

Além das alternativas acima propostas, seria também interessante veicular informações sobre o *site* Fundos de Fomento Social nas publicações do Programa Gestão Pública e Cidadania.

Outra possibilidade de ação seria desenvolver uma atuação mais estreita junto a Assessoria de Imprensa da EAESP-FGV, de modo que se aproveitasse dessa equipe profissional já estruturada em benefício da publicização do *website* Fundos de Fomento Social.

Somadas as linhas de atuação propostas acima, seria também fundamental desenvolver material de apoio específico para o BNDES, de modo que, quando solicitadas informações sobre o fomento de projetos sociais, a equipe do Banco estivesse preparada para direcionar o público interessado para o *website* Fundos de Fomento Social.

Utilizando o **canal eletrônico**, as principais linhas de ação identificadas são:

- inscrever o *website* Fundos de Fomento Social nos principais sites de busca (Google, Yahoo, Altavista, MSN, Cadê, dentre outros) para que ele seja cadastrado e apareça quando da realização de buscas;
- propor a criação *hiperlinks* no *site* do Programa Gestão Pública e Cidadania, no site do BNDES, no site da EAESP-FGV, bem como nos *websites* das instituições que auxiliaram na pesquisa que resultou no

banco de dados e também aquelas que fazem parte da rede do Programa Gestão Pública e Cidadania;

- desenvolver, junto com a equipe terceirizada (*web designer* e programador), diferentes instrumentos para a serem veiculados nos *sites* das instituições parceiras, dentre eles: *banner*, *banner* buscador e botão;
- enviar mensagem divulgando os *site* para a lista de *e-mails* acumulados pelo Programa Gestão Pública e Cidadania, utilizando-se do chamado *e-mail marketing*;
- criar base de dados própria para a divulgação via Internet;
- divulgar o *site* através dos boletins periódicos (*newsletter*) enviados pelas organizações parceiras;
- desenvolver um boletim periódico próprio, com notícias e informações, para ser circulado via Internet.

3.1.3 Sugestões para o aperfeiçoamento do *website*

A partir dos resultados obtidos com a análise do *website* Fundos de Fomento Social, serão propostas algumas alternativas de aperfeiçoamento, visando contribuir para a melhoria dos fluxos de informação no campo do fomento de ações de desenvolvimento socioeconômico local:

- Divulgação de informações

Na dimensão Divulgação Básica, sugere-se a utilização de uma linguagem mais simples de modo a deixar claro o tipo de serviço que está sendo fornecido pelo *site* na “Página Inicial”. Seria também interessante que a página “Quem Somos” contivesse informações mais detalhadas sobre as instituições responsáveis pelo *site*. Além disso, seria recomendável sofisticar o nível de informações contidas nas páginas “Que tipos de entidades fomentam projetos sociais?”, “Quais são os recursos disponibilizados para projetos sociais?”, “Quais são os requisitos para se candidatar a uma linha de fomento?” e “Dicas para elaborar um projeto”. Explicar o que está sendo considerado quando se refere a “fomento social”; exemplificar os tipos de organização que oferecem recursos (por exemplo, as organizações do governo brasileiro que atuam nesse âmbito); explicar mais detalhadamente as modalidades de recursos disponíveis e divulgar casos de sucesso são exemplos disso.

Em relação à categoria Divulgação Intermediária, propõe-se a inclusão de mecanismo de busca por palavra (para suprir a demanda de usuários que buscam por instituições de determinado país, por exemplo) e de uma lista por ordem alfabética dos fundos identificados. Além disso, seria interessante que artigos relacionados ao tema, bem como exemplos de projetos, estivessem disponíveis para *download*.

Dado o nível de complexidade que o presente estudo está propondo, não haveria necessidade de disponibilizar serviços na categoria Divulgação Avançada no *website*.

- Transação de informações

Na categoria Transação Básica, a partir da identificação de novas fontes de fomento social, será necessário ampliar as categorias de busca disponíveis para a consulta do banco de dados.

Na dimensão Transação Intermediária propõe-se a disponibilização para os usuários de formulários para o cadastramento de novas fontes de financiamento e para a atualização daquelas já existentes, informações que seriam incluídas no banco de dados somente após o controle e a verificação da equipe do *website*.

A categoria Transação Avançada também não será contemplada pelo presente estudo.

- Serviços de relacionamento

Sugere-se, além do uso efetivo do *e-mail* fosocial@fgvsp.br, a disponibilização de um formulário estruturado para o encaminhamento de manifestações, reclamações e dúvidas na categoria de serviços de Relacionamento Básico.

Em relação ao nível Relacionamento Intermediário sugere-se a introdução de campos para o cadastramento de usuários, de modo a formar uma base de dados própria.

Não temos propostas para a categoria Relacionamento Avançado, uma vez que não se espera que o *site* alcance esse nível.

3.2 Resultados esperados

O principal resultado esperado após a implantação das propostas descritas nesse trabalho é a contribuição para a democratização das informações sobre fundos de fomento social, por meio dessa importante ferramenta que é a Internet. Espera-se que as mais variadas instituições – de micro empresas a igrejas – possam utilizar-se desse banco de dados reunido pelo Programa Gestão Pública e Cidadania para a concretização de seus projetos e na efetivação da inclusão social.

Aumento do número de acessos ao *website* será o indicador utilizado para avaliar a eficácia das propostas apresentadas em relação a cadeia de ação que leva o usuário, os atores sociais, para a informação. Com a concretização das ações de publicização e de melhorias no site espera-se que este tenha, em 6 meses, cerca de 10mil acessos. Além disso, o número de *e-mails* recebido também sinalizará se os objetivos propostos estarão sendo alcançados.

Já com referência a cadeia de ação que consiste em levar a informação para os atores sociais, espera-se ampliar o banco de dados de modo que a meta de reunir todas as informações sobre fomento social seja alcançada. A atualização periódica dessas informações é também uma questão-chave para o sucesso do projeto. Espera-se que em 6 meses o banco de dados tenha 750 registros.

3.3 Facilitadores e dificultadores

O principal facilitador para a implantação da proposta apresentada reside no fato do Programa Gestão Pública e Cidadania já liderar uma rede, formada seja pelas organizações que integram o Comitê Técnico do Programa, seja pelas entidades que participam dos fóruns de discussão organizados pelo projeto Práticas Públicas e Pobreza. Essa teia de relações pode facilitar a publicização do site Fundos de Fomento Social, além de ser um importante instrumento para a atualização do banco de dados.

O apoio conferido a realização deste estudo, pela Coordenação do Programa, também pode configurar-se como um elemento positivo na reflexão sobre as propostas apresentadas.

Com relação aos possíveis dificultadores para a implantação da proposta, em primeiro lugar destaca-se a necessidade de uma maior compreensão a cerca da importância de destacar responsáveis pela gestão do *website* dentro da estrutura organizacional. A velocidade e a necessidade de atualização constante impostas seja pela Internet, seja pelo tipo de informação com a qual se está trabalhando, exige que haja pessoas especialmente responsáveis por esse canal de disseminação. Um *website* que não é constantemente monitorado e tem suas informações atualizadas acaba por ficar desinteressante para os usuários e passa a não cumprir mais seus objetivos.

Para equacionar esse tipo de questão, DINIZ (2002) propõe uma reflexão a partir dos três grupos de informação disponibilizadas na *web*, descritos a seguir.

- a) Informações com pouca frequência de atualização, menos críticas do ponto de vista de manutenção do *site* como, por exemplo, informações institucionais e relatórios analíticos.
- b) Informações que requerem maior grau de atualização e que podem ser atualizadas pela equipe responsável pelo *site*. A inclusão de novas fontes de fomentos social, a divulgação de eventos e a manutenção da página de *links* fazem parte desse tipo de conteúdo que exige constante manutenção e certo grau de especialização da equipe responsável pelo gerenciamento do *site*.
- c) Informações que necessitam de ferramentas de gerenciamento de conteúdo dinâmico, ou seja, que devem ir automaticamente ao ar. A disponibilização da cotação do dólar em tempo real seria um exemplo desse tipo de informação. Nesse trabalho não iremos trabalhar com esse grau de especialização.

Dessa forma, uma vez que o presente estudo propõe um avanço até o segundo nível de informação, seria necessário eleger pessoas dentro da organização para melhor interagir com as dinâmicas próprias da Internet, ou seja, será preciso estruturar uma equipe pequena e multifuncional dentro do Programa Gestão Pública e Cidadania com foco mais específico para esse novo canal de comunicação, a Internet.

Os obstáculos encontrados pelo público-alvo em acessar a Internet sem dúvida são o maior dificultador para a publicização do banco de dados sobre fundos de fomento social por meio de um *website*. Essas informações podem somente ser acessadas a partir de um computador (que tenha modem), uma conta de Internet e da utilização de uma linha telefônica. Os custos envolvidos nessa operação são ainda bastante altos para a realidade brasileira, vide o dado que menos de 10% da população tem acesso à Internet no Brasil.

Uma vez que a maior parte da população em situação de pobreza não tem acesso a uma alimentação adequada, quanto mais a linhas telefônicas e computadores, seria então pertinente e adequado dar tanta atenção a Internet, uma vez que se pode utilizar outras mídias, teoricamente de mais fácil acesso a essas populações?

Os empreendedores sociais que criaram o Comitê para a Democratização da Informática, o CDI, experiência que tem como objetivo combater a exclusão digital, por meio da implantação de escolas de informática e cidadania em comunidades carentes, visando equiparar as oportunidades de acesso às novas tecnologias da comunicação e informação, responderiam a essa questão enfatizando que é preciso investir no potencial das comunidades, criando oportunidades e capacitando os jovens para trabalhar com informática (JACOBI, 2001).

Acredita-se que, quando utilizada de maneira apropriada, a Internet reduz dramaticamente os custos de disponibilização de informação e de difusão global de conhecimento e informação. Além

disso, esse meio facilita a comunicação de “muitos para muitos” e perpassa as relações tradicionais de poder e hierarquia. (MARKER, et al, 2002).

A Internet não substitui as outras tecnologias, mas é uma ferramenta adicional para democratizar o acesso à informação. O grande desafio que se coloca é utilizar as novas tecnologias para a ampliação dos direitos e para a inclusão social, por meio da disseminação de informações. O banco de dados sobre fundos de fomento social poderia ser disseminado por meio de uma publicação, como feito pelas organizações que foram precursoras na organização desse tipo de informação. Contudo, além da necessidade de constante atualização dessas informações, que ficaria prejudicada quando da utilização da mídia impressa, os custos envolvidos seja na elaboração e produção do material, seja principalmente na distribuição, uma vez que o público-alvo é extenso e disperso, seriam bem superiores àqueles observados com a utilização da Internet.

Portanto, uma vez que estamos considerando os atores sociais como elementos-chave no diálogo junto às populações excluídas, acreditamos que a Internet é o meio mais adequado para a difusão das informações sobre os fundos de fomento social, seja pelos custos, seja pela capacidade de dispersão, seja pela necessidade de atualização dos dados.

3.4 Cronograma

Segue abaixo o cronograma para a implementação da proposta apresentada a partir de janeiro de 2002:

Quadro 3: Cronograma

Etapas/Meses	Jan.	Fev.	Març.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
1												
Identificação e atualização de fontes												
Gestão do website												
Relacionamento com a rede												
2												
Elaboração de material impresso												
Divulgação Fórum Social Mundial												
Divulgação eventos e organizações												
Material para o BNDES												
Inserção nos sites de busca												
Desenvolvimento de banner, botão												
E-mail marketing/newsletter												
3												
Divulgação de Informações												
Transação de Informações												
Serviços de Relacionamento												

3.5 Orçamento

O orçamento estimado para a implantação da proposta segue discriminado na página seguinte.

É importante observar que não foram consideradas despesas com locação e com equipamentos (computadores, impressoras, telefones, mobiliário de escritório, dentre outros) uma vez que o Programa Gestão Pública e Cidadania já dispõe da infra-estrutura necessária para a implantação da proposta.

Tabela 4: Orçamento

TOTAL GERAL (A+B+C+D)		Período 12 meses	R\$58.325,00	
GASTOS OPERACIONAIS (A+B)			R\$ 50.400,00	
A	Pessoal			
	Coordenador do website	Salário (mensal)	R\$ 2.500,00	
	Monitor Acadêmico	Salário (mensal)	R\$ 700,00	
		Despesa (anual)	R\$ 38.400,00	
B	Despesa de Escritório*	Despesa (mensal)	R\$ 1.000,00	
		Despesa (anual)	R\$ 12.000,00	
GASTOS PROMOÇÃO (C+D)		(anual)	R\$ 7.925,00	
C	Contratação de empresa		R\$ 3.000,00	
	(web designer/programador)			
D	Promoção			
	Gráfica	(anual)	R\$ 4.925,00	
	Descrição	Quantidade	Custo unitário	Total
	Cartão Postal**	40.000	R\$ 0,12	R\$ 4.800,00
	Cartaz***	50	R\$ 2,50	R\$ 125,00

* Incluindo despesas com almoxarifado, telefone, Correio, *motoboy*, gráfica.

** Descrição do material: Cartolina, quatro cores.

*** Descrição do material: Alta alvura, 4 cores, 120g.

Conclusão

O presente estudo buscou apresentar uma proposta para o Programa Gestão Pública e Cidadania a partir da reflexão a cerca da utilização das tecnologias de comunicação e informação para a promoção da cidadania. Partindo dos resultados conquistados pelo projeto “A ecologia organizacional do fomento de ações locais de desenvolvimento social e econômico”, o objetivo foi propor soluções para que essa poderosa ferramenta de comunicação no campo do fomento de ações de inclusão social, o *website* Fundos de Fomento Social, integrasse os canais de atividade privilegiados neste estudo.

As cadeias de ação que interagem na definição da relação entre os atores sociais e a informação são inúmeras. A falta de acesso à educação, às tecnologias e à infra-estrutura; a exclusão social; a falta de transparência das agências governamentais são apenas alguns fatores que constróem e interferem nessa relação. No caso da interação entre os atores sociais e as informações sobre o fomento, simplificamos essas cadeias e chegamos a dois canais de ação: levar a informação sobre os fundos de fomento social aos atores sociais e levar estes últimos, à informação. Sob os alicerces da tecnologia, a “ponte” já estava construída: foi montado o banco de dados e a ferramenta para disponibilizá-lo, o *site* Fundos de Fomento Social. Faltava apenas que as pessoas tomassem conhecimento da existência desta página na Internet, que ela fosse aperfeiçoada e que esse banco de dados fosse ampliado e atualizado. Essa é a contribuição que o este estudo se propõe.

Quanto aos efeitos positivos da implementação da proposta apresentada pode-se destacar que a criação de uma estrutura preparada para trabalhar com as dinâmicas da Internet. Com a publicização de informações (dentro e fora da *web*) no Programa Gestão Pública e Cidadania poderia ampliar a disseminação não apenas do banco de dados do Programa e de suas pesquisas e publicações, mas de sua coleção de vídeos, bem como da rádio-novela, dentre outros. Além disso, o modelo utilizado para a análise do *site* Fundos de Fomento Social também poderia ser utilizado no processo de reestruturação do *site* do Programa Gestão Pública e Cidadania: a matriz desenvolvida por DINIZ (2002) pode ser útil seja na definição dos objetivos deste *site*, seja em sua operacionalização. Outro ponto que merece ser destacado é a possibilidade da equipe sugerida na proposta não ser apenas responsável pelo *site* Fundos de Fomento Social, mas também poderia acumular a responsabilidade pelo novo *site* do Programa Gestão Pública e Cidadania, que necessitará de uma especial atenção para atingir seus objetivos no médio e longo prazo.

Considerando o potencial da Internet de, por um lado, exacerbar diferenças e aumentar as desigualdades e, por outro, pode ser um importante instrumento para a democratização da informação principal, o principal benefício da proposta apresentada é a melhoria dos fluxos de informação no campo do fomento social, é democratizar e tornar efetivamente pública uma informação que já deveria ser do conhecimento dos públicos interessados. É, no final de todas as cadeias de ação, melhorar a qualidade de vida das populações excluídas e ampliar seus direitos de cidadania.

Bibliografia

ANATEL. Telefonia Fixa. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/>. Acesso em: 2 nov. 2002.

BRESLER, Ricardo et al. A ecologia organizacional do fomento de ações locais e desenvolvimento social e econômico. Programa Gestão Pública e Cidadania, Versão Preliminar, São Paulo, 2001a.

BRESLER, Ricardo et al. Relatório da Fase 1. Programa Gestão Pública e Cidadania, Versão Preliminar, São Paulo, 2001b.

Dicionário de Informática. Dicionário de Informática. Disponível em: <http://www.ilinks.com.br/windows/letrac.htm/>. Acesso em 11 nov. 2002.

DINIZ, Eduardo. Governo Digital. Trabalho apresentado à Associação Latino-Americana de Integração, ALADI. 2002.

DOWBOR, Ladislau et al. Desafios da Comunicação. 1ª Ed. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 2000.

FUNDOS DE FOMENTO SOCIAL. Webtrends Default Report. Dados estatísticos de acesso exclusivo em meio eletrônico. Disponível em: http://fosocial.fgvsp.br/estat/2002_set/default_01_b.HTM. Acesso em: 10 out. 2002.

GOES, Sérgio. Internet para poucos: algumas razões econômicas. Todos na Internet, 20 jul. 2002. Disponível em: <http://todosnainternet.org.br/>. Acesso em: 29 out. 2002.

HELD, D. e MCGREW A. Prós e Contras da Globalização. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

ITU. Telecom Development. Disponível em: <http://www.itu.int/>. Acesso em: 02 nov. 2002.

JACOBI, Pedro. Comitê para a Democratização da Informática – CDI: Compromisso, criatividade, ousadia e articulação social para enfrentar a exclusão digital. Trabalho apresentado no Fórum de Discussão: Alianças na Redução da Pobreza – Possibilidades e Alcances. São Paulo – SP, ago 2001.

MARKER, Phil et al. The significance of information and communication technologies for reducing poverty. DFID, 2002. Disponível em: <http://www.dfid.gov.uk/>. Acesso em: 02 set. 2002.

NETWORK WIZARDS. Internet Domain Survey. Disponível em: <http://www.isc.org/ds/>. Acesso em: 4 nov. 2002.

PRÁTICAS PÚBLICAS E POBREZA. Estratégias Locais para a Redução da Pobreza: Construindo a Cidadania. Documento Síntese. Vol.1. São Paulo, 1999.

PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA. Ciclo de Premiação 2002. Versão 7, São Paulo, 2002.

SERAFIM, Maria do Rosário Andrade de Oliveira. SOCIEDADE EM REDE E MEIO RURAL: Um Estudo das Tecnologias de Informação no

Desenvolvimento Local. 2001. 321p. Dissertação (Doutorado, Serviço Social) – PUC/ Pontifícia Universidade Católica, São Paulo.

SPINK, Peter. A Heterogeneidade da pobreza: implicações para ação. Trabalho apresentado no III Congresso Brasileiro de Prevenção em DST / Aids, Rio de Janeiro – RJ, dez. 1999.

Anexos

Anexo 1: Entrevistas e consultas realizadas durante o estudo

Esse estudo foi realizado com a contribuição de diversas pessoas, através da realização de entrevistas e consultas. A autora é extremamente grata a todas essas pessoas que cederam seu tempo para comentar e compartilhar suas visões e experiências. Agradeço especialmente a toda equipe do Programa Gestão Pública e Cidadania pelas oportunidades de aprendizado que pude vivenciar nesses anos.

As tabelas a seguir listam todos aqueles que contribuíram para a realização deste estudo.

Programa Gestão Pública e Cidadania	
Nome	
Fabiana Paschoal S. de Moura	Coordenadora Administrativa
Francine Lemos Arouca	Monitora acadêmica
Ilka Camarotti	Coordenadora do projeto Práticas Públicas e Pobreza
Jacqueline Brigagão	Equipe de pesquisa
Luis Mário Fujiwara	Equipe de pesquisa
Marlei de Oliveira	Equipe administrativa
Marco Antônio Teixeira	Equipe de pesquisa
Peter Spink	Diretor do Programa Gestão Pública e Cidadania
Ricardo Bresler	Equipe de pesquisa

Externos	
Nome	Organização
Eduardo Diniz	EAESP-FGV
Fabiana Custodio	EAESP-FGV
Inês Pereira	EAESP-FGV
Isabela Baleeiro Curado	EAESP-FGV
Joana Reiss	EAESP-FGV
Lailson de Lima	EAESP-FGV
Marcos Swarowsky	Microsoft
Renata Junqueira	Bamboo Studio
Sarah Meconi	EAESP-FGV
Veronika Paulics	POLIS

Anexo 2: *Slides* utilizados durante a apresentação do trabalho, realizada no dia 14 de novembro de 2002, na EAESP-FGV.

