**O “BOOM” DA FILANTROPIA E A NECESSIDADE DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL COMO CONSEQUÊNCIA DA PANDEMIA DO CORONAVÍRUS[[1]](#footnote-1)**

Larissa Gaspar Coelho Pinto[[2]](#footnote-2)

Maria José Baldessar [[3]](#footnote-3)

**RESUMO**

Este artigo analisa a atuação das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) durante a pandemia causada pelo novo coronavírus e como a transformação digital destas organizações se torna cada vez mais necessária para a sua gestão e mobilização de recursos. O objetivo é levantar questionamentos sobre como a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem auxiliar no planejamento estratégico das OSCs num cenário de retração econômica, de aumento do desemprego e da vulnerabilidade social. A partir de um referencial teórico baseado nos estudos da cibercultura, o artigo também aborda a questão da filantropia e do protagonismo das OSCs em momentos de crise.

**PALAVRAS-CHAVE:** cibercultura, organizações da sociedade civil, transformação digital, coronavírus, filantropia

**INTRODUÇÃO**

As práticas mundiais de utilização da internet, cujo surgimento se deu 1969, mostram o potencial de inclusão digital e de participação social na cibercultura. O filósofo Pierre Lévy (1999, p.17) classifica a cibercultura como um "conjunto de técnicas, de práticas, de atividades, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente ao crescimento do ciberespaço" - sendo o ciberespaço um lugar de sociabilidade virtual que origina novas formas de relações sociais, com códigos, estruturas e especificidades próprias. Castells (2002) caracteriza a sociedade em rede, moldada por este ciberespaço, como uma sociedade impulsionada pelas tecnologias que aproveitam as potencialidades oferecidas pela internet.

Lemos (2005, p.1), por sua vez, aponta que a cibercultura compreende “as relações entre as tecnologias informacionais de comunicação e informação e a cultura. Trata-se de uma nova relação entre as tecnologias e a sociabilidade, configurando a cultura contemporânea”. Sendo assim, um “território recombinante”, caracterizado pela potencialização das formas individualizadas de emissão; pela facilidade da conexão em rede; e pela configuração de formatos midiáticos e práticas sociais.

Com o avanço da pandemia do novo coronavírus e a necessidade de distanciamento social, a cibercultura - com todas as suas potencialidades - se tornou mais evidente. É no ciberespaço onde as pessoas se conectam, ativam serviços que lhes permitem trabalhar e estudar de casa, informam-se e se entretém. Foram o ciberespaço e a sociedade em rede que permitiram as doações de recursos no ambiente online para combater o coronavírus. O valor arrecadado em março de 2020, período em que muitos governos começaram a se mobilizar para conter a pandemia, de acordo com dados do portal *The Conversation US*, já ultrapassava US $ 1 bilhão em todo o mundo - este montante é maior que as quantias doadas em resposta a outras catástrofes, como Ebola (US $ 362 milhões) e Furacão Harvey (US $ 341 milhões).

Em meados de julho e particularmente no Brasil, o Monitor das Doações da ABCR registrou mais de R$ 6 bilhões de cerca de 460 mil doadores (empresas e pessoas). O valor superou os R$ 2,9 bilhões de um ano inteiro de filantropia no país, de acordo com relatório “Filantropia e os ODS” lançado em 2017 pela SDG. O dado mostra um verdadeiro “boom” da filantropia. Neste cenário, as Organizações da Sociedade Civil (OSCs) são, agora mais do que nunca, chamadas a participar do debate online, em que são discutidas novas formas de produção, de consumo, de compartilhamento e de conexão humana.

A atuação protagonista das OSCs no ambiente digital, sobretudo em momentos de crise como a vivenciada pelo coronavírus, é possível por meio de instrumentos da cibercultura, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Estas são utilizadas para garantir a continuidade das atividades das organizações, os atendimentos aos beneficiários e o contato com voluntários e doadores.

As OSCs trazem para a utilização das TICs a reflexão crítica de que não basta apenas possuir computador e acesso à internet. A democratização do acesso é necessária para que o cidadão participe do diálogo online, vivencie a cibercultura e esteja engajado e atento aos seus direitos fundamentais. De acordo com Avila (2002), além de servir como instrumento democrático e cidadão, as TICs servem aos processos de gestão das organizações, garantindo a estas condições de promover agilidade, flexibilidade, transparência e significativas reduções de custos operacionais.

**AS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL (OSCs)**

As OSCs desempenham um papel único nas sociedades democráticas uma vez que trazem à vida cidadã as premissas da democracia participativa (participação universal, com todas as formas e mecanismos que existirem e que forem criados para ampliar os espaços de participação da sociedade nas decisões políticas e nos atos da administração pública) e do controle social (formulação, deliberação, monitoramento, avaliação e financiamento das políticas públicas) presentes na Constituição de 1988. Como atores sociais cada vez mais presentes, estas organizações tratam dos mais diversos temas e interesses, com variadas formas de atuação, financiamento e mobilização.

A pesquisa elaborada pelo IBGE, “As Fundações privadas e associações sem fins lucrativos no Brasil”, principal estudo sobre o universo das OSCs no país, utiliza um critério internacional, desenvolvido pela ONU e pela universidade americana John Hopkins, para definir as organizações. Para o enquadramento como Organização da Sociedade Civil é necessário cumprir os cinco pré-requisitos abaixo:

1) Ser uma entidade privada fora do aparelho do Estado;

2) Não ter fins lucrativos, ou seja não distribuir eventuais excedentes entre proprietários ou diretores, aplicando-os na própria atividade;

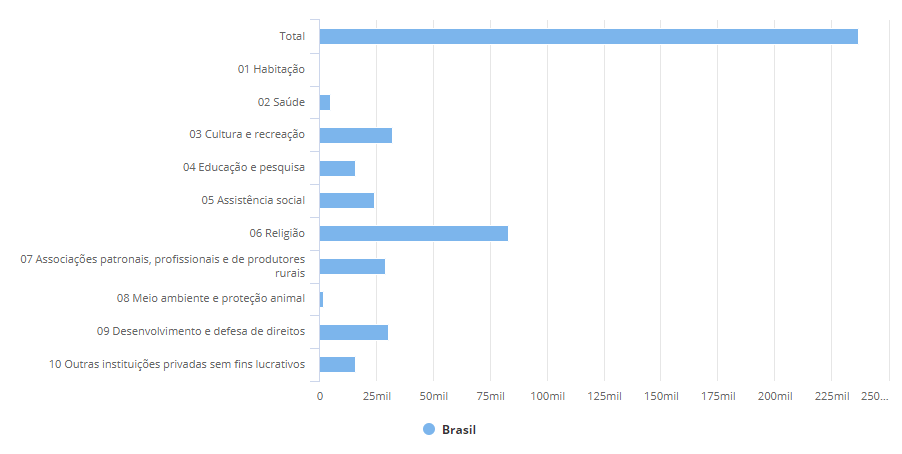
3) Estar legalmente instituída;

4) Ser capaz de administrar suas próprias atividades e

5) Ter participação voluntária, ou seja serem constituídas livremente a partir da vontade de qualquer grupo de pessoas.

Este é o universo que alguns chamam de Terceiro Setor, outros de sociedade civil organizada e outros ainda de Organizações da Sociedade Civil. De acordo com a pesquisa, em 2016 cerca de 237 mil organizações se enquadravam neste perfil, sendo que grande parte se classifica como atuação religiosa, seguida de cultura e recreação e desenvolvimento e defesa de direitos, conforme mostra o gráfico a seguir:

**Imagem 1: Classificação das OSCs brasileiras**



Fonte: IBGE - As Fundações privadas e associações sem fins lucrativos no Brasil

Pereira (2006) destaca o Terceiro Setor como sendo uma consequência da revolução nos papéis sociais tradicionais, em que a sociedade se torna mais participativa na realidade cotidiana, não deixando apenas a cargo do Estado o trabalho voltado para garantir o bem-estar das pessoas. Esta ideia é a mesma de Tenório (2006) que afirma que as OSCs não fazem parte do Estado e nem a ele estão atreladas, mas se mostram de caráter público pois trabalham com causas e problemas sociais e, que apesar de serem sociedades privadas, não tem como objetivo fins econômicos, e sim o acolhimento das necessidades da população carente.

Dessa forma, as entidades se afirmam como fruto da organização autônoma da sociedade, com objetivos de promoção e defesa de direitos e, até mesmo, fazendo a mediação entre Estado e cidadão. A tabela abaixo mostra de forma esquemática as diferenças entre Estado e Organização da Sociedade Civil.

**Tabela 1: Diferenças entre Estado e OSC**

|  |  |
| --- | --- |
| Estado | OSC |
| Objetivismo: caracterizado pela burocracia e impessoalidade. Somente obtém mérito aqueles que atendem às exigências sociais com produtividade | Subjetivismo: valorização do entendimento e da compreensão mútua, do consenso ético, da solidariedade e da liberdade. |
| Desenvolvimento: considerado do ponto de vista econômico. | Desenvolvimento: considerado do ponto de vista social. |
| Cidadania: é votar e respeitar as leis. | Cidadania: é contribuir e participar na congregação dos segmentos heterogêneos da sociedade, assumindo a causa coletiva. |
| Gestão: é objetiva, com aproveitamento máximo dos recursos, buscando eficiência organizacional. | Gestão: considera que o tempo é um dos fatores críticos, devendo respeitar as condutas comportamentais da comunidade. |

Fonte: Pasquale (2005) adaptado de Camargo (2001) p. 69-74

Quanto mais reconhecimento por parte da sociedade, mais as OSCs necessitam de planejamento estratégico e processual, isto porque o planejamento pode contribuir efetivamente para atingir os objetivos e aperfeiçoar o potencial das organizações. Segundo Voltolini (2004), as instituições precisam refletir sobre seu verdadeiro propósito, o ambiente no qual estão inseridas, a integração das ações exercidas e as possibilidades para construção de um futuro sustentável financeiramente.

Lévy acrescenta que organismos do Estado e das OSC podem:

colocar o ciberespaço a serviço do desenvolvimento de regiões desfavorecidas explorando ao máximo seu potencial de inteligência coletiva: valorização das competências locais, organização das complementaridades entre recursos e projetos, trocas de saberes e de experiências, redes de ajuda mútua, maior participação da população nas decisões políticas, abertura planetária para diversas formas de especialidades e de parceria, etc (LÉVY, 1999, p. 185-186)

Com base nas colocações dos pesquisadores acerca da atuação das OSCs, sobretudo em regiões em desenvolvimento como o Brasil e em momentos de crise, entende-se o quanto é necessário compreender a articulação de sociedade em rede das organizações e o papel da tecnologia da informação e dos meios de comunicação nestas organizações.

**O PANORAMA DA CRISE DO CORONAVÍRUS E AS OSCs**

O avanço do coronavírus no Brasil causou uma grande crise sanitária: mais de 2,2 milhões de infectados e 82 mil mortes de acordo com dados do Ministério da Saúde em 23 de julho. Ao mesmo tempo, a necessidade de isolamento social ocasionou uma crise econômica. Segundo o estudo “Impacto do COVID-19 nos mercados financeiros globais”, realizado pela FGV, a projeção do Fundo Monetário Internacional (FMI) para economia brasileira em 2020 é uma retração de 5,3% do PIB.

Segundo dados do relatório “A pandemia da Covid-19 e seus impactos na economia mundial e brasileira” desenvolvido pela Confederação Nacional de Serviços (CNS), estima-se que a perda de arrecadação do governo federal pode alcançar R$ 89,3 bilhões. Os governos estaduais devem perder R$ 36,4 bilhões e os municípios R$ 9,9 bilhões de impostos e contribuições. O mesmo estudo também explica que ao contrário de recessões clássicas que se originam em problemas financeiros ou políticos nacionais, a recessão causada por uma situação de saúde pública, como a desencadeada pelo novo coronavírus, resulta diretamente de restrições sobre a produção de bens e serviços, com efeitos secundários em cadeia. Quando a paralisação afeta o emprego e os salários na economia há um terceiro efeito, que é a redução de consumo local das famílias afetadas pela perda de renda.

As pessoas em situação de vulnerabilidade social foram as principais afetadas pela crise econômica causada pela pandemia. A Comissão Econômica das Nações Unidas para a América Latina e o Caribe (CEPAL) alertou em suas últimas previsões para a região que a pobreza aumentará 7,7% no Brasil. Este terceiro efeito é o que mais repercute nas OSCs pois o aumento da vulnerabilidade ocasiona uma maior necessidade de amparo por instituições filantrópicas. As organizações, porém, também se viram em dificuldades diante da diminuição da circulação econômica e da captação de recursos.

Segundo uma pesquisa sobre o Impacto do Coronavírus no Terceiro Setor realizado pela Agência do Bem com 800 organizações, apenas 1% manteve suas atividades normais após o início da pandemia. Em relação ao contexto comunitário no qual atuam, 89% observam grave deterioração nas condições de subsistência das famílias atendidas, indicando necessidade de socorro imediato. Ou seja, apesar do recorde em doações citado no início deste artigo - mais de R$ 6 bilhões arrecadados para o combate ao coronavírus segundo o Monitor das Doações da ABCR - e o despertar coletivo acerca da filantropia, muitas empresas e pessoas passaram a destinar recursos diretamente para organizações já conhecidas e para ações emergenciais ligadas à pandemia, deixando as OSCs e seus beneficiários diretos e indiretos num quadro de instabilidade.

Embora a crise do coronavírus seja global, a vulnerabilidade é vista – e sentida – mais fortemente em suas comunidades. Neste sentido, as OSCs é que têm garantido o bem-estar e o cumprimento dos direitos fundamentais das comunidades em que atuam seja distribuindo cestas básicas e produtos de higiene, seja adaptando suas atividades para o ambiente digital e dando continuidade aos atendimentos na maneira do possível, seja desenvolvendo conteúdo para as redes sociais, seja dando voz aos vulneráveis e enfim, captando recursos para assegurar o mínimo de sobrevivência neste período.

Apesar do papel estratégico em articular e facilitar a entrega das doações feitas para as causas ligadas à Covid-19, é um fato que as OSCs estão sofrendo com a diminuição de suas atividades principais e de receita: uma em cada cinco já declara estar sem fundos para continuar operando segundo o estudo “Impacto da Covid-19 nas OSCs brasileiras: da resposta imediata à resiliência”, elaborado pelas consultorias Mobiliza e Reos Partners. Das OSCs participantes, 87% relatou ter todas ou parte de suas atividades principais interrompidas ou suspensas por conta da crise e 73% relatou que a crise as enfraqueceu muito (36%) ou parcialmente (37%).

Entre os impactos negativos da pandemia, além da diminuição da captação de recursos (73%), os participantes também indicaram o distanciamento e dificuldade de comunicação com os públicos atendidos (55%), a diminuição de voluntários ativos (44%) e o estresse e sobrecarga das equipes (40%) como principais pontos. De modo geral, apesar do “boom” da filantropia, a destinação dos recursos são para causas emergenciais ou acabam ficando concentradas em poucas organizações. Como consequência, as OSCs encaram cortes no financiamento e isso significa cortes nos serviços para aqueles que agora precisam mais do que nunca.

Além disso, a maior parte das doações para combate à pandemia tem chegado de maneira online, num ambiente que ainda não funciona de forma democrática para todas as organizações. Em outros termos, apenas as OSCs que participam ativamente do ciberespaço têm acesso aos recursos mobilizados online. Frente a este cenário, muitas OSCs passaram a ver a internet como uma grande aliada no processo de desenvolvimento social: 53% responderam que tiveram aceleração do uso de ferramentas digitais para o trabalho e 40% indicaram mais engajamento e envolvimento da equipe.

A internet possibilita a participação e a articulação entre um número muito maior de organizações, é o que comenta Oliveira (2007).

(...) sem barreiras geográficas ou temporais (o que não foi permitido com as mídias clássicas); e, em longo prazo e com o comprometimento ativo dos cidadãos, conduz a uma renovação da democracia participativa local e as formas de governo mundial mais eficazes do que as atuais. Torna-se então, imprescindível discorrer sobre essas visões. (OLIVEIRA, 2007, p. 76 -77)

As OSCs podem aproveitar as potencialidades da internet para suas divulgações e articulações, fazendo com que suas causas se tornem conhecidas por mais pessoas e trazendo-as à participação. Castells (2003) ressalta que a internet é a mídia privilegiada dos movimentos sociais contemporâneos, atuando como meio de comunicação e trocas sociais e servindo de base para o seu próprio formato organizacional, a rede. Por este motivo, é necessário garantir rapidamente que os serviços digitais das organizações da sociedade civil sejam otimizados para o bem-estar relacional.

Apesar do cenário complexo e mesmo com as restrições financeiras, até o final do ano, a grande maioria das organizações (87%) prevê a continuação das atividades, 42% espera que a cultura de doação deva crescer no país, mas com foco em assistência social e saúde e cerca de 60% das organizações prevê aumento da demanda de trabalho no pós-pandemia, porque as vulnerabilidades sociais cobrarão seu preço - para alunos, famílias, desempregados, segundo o estudo realizado pelas consultorias Mobiliza e Reos Partners.

**O PROTAGONISMO DAS OSCs E A UTILIZAÇÃO DAS TICs**

As OSCs se transformaram em uma força de grande importância na conjuntura internacional, muitas vezes promovendo maior captação de recursos, atuando com melhor desempenho e tendo sua legitimidade mais reconhecida que outras iniciativas governamentais. Scherer-Warren (1999) destaca que as OSC possuem grande afinidade com os ideais que movem uma rede, pois desenvolvem novas formas de identidade e democracia na sociedade em rede.

Sobre este tema, Lemos (2005) apresenta que a cibercultura se caracteriza por três leis fundadoras: a liberação do pólo da emissão, o princípio de conexão em rede e a reconfiguração de formatos midiáticos e práticas sociais. A primeira lei destaca que o “que está em jogo com o excesso e a circulação virótica de informação nada mais é do que a emergência de vozes e discursos”; a segunda é a da máxima “a rede está em todos os lugares”; e a terceira trata de “reconfigurar práticas, modalidades midiáticas, espaços, sem a substituição de seus respectivos antecedentes”.

Sobre a terceira lei da cibercultura, Castells (1999) afirma que como a informação é parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados (contudo não determinados) pelo novo meio tecnológico. Para ele, a lógica da atuação em rede é possível para qualquer organização graças às TICs e ao ciberespaço que têm permitido a emergência dos mais diversos tipos de comunidades, que interagem e se articulam de acordo com os seus interesses, transformando seus territórios em uma poderosa ferramenta para os mais diversos fins.

De acordo com a “Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas organizações sem fins lucrativos brasileiras”, elaborada pelo Cetic BR em 2016, à medida que as tecnologias digitais, os dispositivos móveis e a internet se democratizam, e as ferramentas de comunicação, como as redes sociais, se universalizam, faz se cada vez mais necessário compreender como essas organizações sem fins lucrativos adotam e utilizam as TICs em suas ações de comunicação e de gestão de recursos. Além de apoio político, social e econômico, as entidades precisam compreender com clareza o papel das novas tecnologias digitais e seus impactos na sustentabilidade, mais precisamente nas atividades de comunicação e construção de relacionamento, captação de recursos, marketing e prestação de contas.

Avila (2002) expressa que a convergência das três leis da cibercultura analisada sob a ótica das TICs, como ferramentas mais flexíveis e poderosas, possibilita que a própria informação se torne o produto do processo produtivo. Essas características do ciberespaço e da sociedade em rede favorecem as organizações e sua capacidade de reconfiguração, pois as tornam capazes de se ajustarem rapidamente numa sociedade caracterizada por constantes mudanças e fluidez - este fato pode ser observado pela acelerada transformação digital das organizações num contexto de incertezas causado pela pandemia da Covid-19.

A Covid-19 reorganizou radicalmente a forma como estas organizações trabalham. Em março de 2020, com o início do isolamento social, as organizações limitaram/postergaram os atendimentos presenciais, adaptaram seus espaços para continuar os atendimentos e evitar aglomerações, disponibilizaram conteúdos digitais para garantir a constância dos projetos em andamento, transformaram seus “escritórios” para ambiente *home-office* e alteraram os canais de comunicação para o ciberespaço. A capacidade de atuação na ponta como mecanismo autônomo ligado à solidariedade, no entanto, não mudou - este papel está no DNA das OSCs.

A “Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas organizações sem fins lucrativos brasileiras” mostrou que, em 2016, 24% das organizações ainda não utilizavam computador em suas atividades cotidianas, 71% possuía acesso à internet e 67% estavam presentes na internet por meio de websites e/ou redes sociais, sendo que 29%, em ambas as plataformas. Outro dado relevante levantado pela pesquisa foi que a doação online ainda era incipiente entre as organizações brasileiras, sendo que apenas 6% delas declararam receber doações pela internet. Este cenário foi modificado com a aceleração do uso de ferramentas digitais pelas OSCs, como revelado pela pesquisa “Impacto da Covid-19 nas OSCs brasileiras: da resposta imediata à resiliência”, que foi citada anteriormente neste artigo.

O acesso à internet e o manejo de ferramentas tecnológicas permitem que cidadãos, façam campanhas de arrecadação, gerando uma descentralização do conhecimento, aumentando a participação do público e as oportunidades de networking – é, mais uma vez, a constatação da sociedade em rede. O relatório “Brasil Giving 2020: um retrato da doação no Brasil” produzido pela Charities Aid Foundation – representada pelo IDIS – revelou que desde 2018 a proporção de doações online através de conta bancária ou cartão de crédito aumentou significativamente.

Em 2018, 16% informaram ter doado dinheiro dessa forma, enquanto em 2019 o número cresceu para 23%. A doação com cartão bancário com tecnologia *contactless* também aumentou em popularidade (de 7% em 2018 para 12% em 2019), assim como a doação via plataforma digital (de 12% em 2018 para 16% em 2019). Esses resultados sugerem que, embora o dinheiro permaneça dominante, as doações usando tecnologias digitais estão se tornando cada vez mais comuns no Brasil

O crescente uso da internet levou algumas organizações a promoverem suas causas e levantar fundos no ciberespaço. Como consequência do isolamento e restrição de circulação de pessoas, as OSCs passaram a buscar meios alternativos para mobilizar recursos: o ciberespaço. Plataformas coletivas, canais de financiamento coletivo e páginas de doação nos sites das próprias organizações com possibilidades de pagamento via cartão de crédito e transferência bancária online foram algumas das alternativas utilizadas pelas OSCs durante o período.

As instituições estão reinventando práticas e metodologias de trabalho para continuar dando assistência ao mesmo tempo em que precisam lidar com o acesso precário a essas ferramentas: ausência de internet e telefone em casa, celulares com planos de dados limitados e entre outras. De Vita et al (2001) apontam que as mudanças tecnológicas produzem resultados mistos para organizações. As organizações sem conexão com a internet, que carecem de infraestrutura tecnológica ou ainda que necessitam de reconhecimento para atrair doações online, podem ser prejudicadas quando se trata desta nova abordagem.

Avila (2002) complementa que as organizações se apropriam de maneira diferente das tecnologias, em virtude de condicionantes técnicos, sociais e culturais e, até mesmo em níveis diferentes de atuação, seja no nível organizacional, onde as TICs significam ferramentas de trabalho ou no nível interorganizacional, onde as TICs são essencialmente comunicativas. Todavia, segundo o mesmo autor:

apenas quando as tecnologias apropriadas são utilizadas em conjunto com práticas efetivas, a organização pode fazer com que seus profissionais, individual e coletivamente, tirem o melhor proveito de seus conhecimentos, configurando não a fragmentação comumente utilizada de sujeitos que utilizam tecnologias ou de tecnologias que "adaptam" sujeitos, mas conjuntos sujeitos-tecnologias que fazem parte da rede de relações cujos efeitos podem ser ou não positivos para os próprios profissionais e organizações. (AVILA, 2002, p. 8)

Apesar das deficiências do uso das TICs e de o cenário não parecer tão democrático, Lévy (1998) afirma que as TICs favorecem, mas não determinam, o funcionamento dos grupos de pessoas em inteligência coletiva, dando-lhes meios de se organizarem e se coordenarem, mobilizando suas competências em tempo real para trabalharem em conjunto na resolução de problemas. O ciberespaço propicia o encontro, a troca e a mobilização entre pessoas reais. Sendo assim a finalidade principal das novas tecnologias da comunicação é dar suporte aos grupos humanos para a construção de coletivos inteligentes, fazendo do ciberespaço um local de desenvolvimento de potencialidades sociais e cognitivas.

O ciberteórico acrescenta que as OSCs, assim como o Estado e a iniciativa privada, podem:

colocar o ciberespaço a serviço do desenvolvimento de regiões desfavorecidas explorando ao máximo seu potencial de inteligência coletiva: valorização das competências locais, organização das complementaridades entre recursos e projetos, trocas de saberes e de experiências, redes de ajuda mútua, maior participação da população nas decisões políticas, abertura planetária para diversas formas de especialidades e de parceria. (LÉVY, 1999, p. 185-186)

Nenhum outro setor aproveita mais a cultura relacional e as potencialidades dos indivíduos para a resolução de problemas coletivos que as OSCs - o que pressupõe uma alta capacidade de adaptação e otimização das organizações para uma cultura digital. A capacidade de exploração de potencial, a capilaridade e a mobilização de uma rede de ajuda mútua é algo inerente às OSCs, que responderam muito rapidamente à emergência da pandemia.

Oliveira (2007) aponta que participar do ciberespaço deve ser visto com uma das estratégias de atuação dos atores que promovem o desenvolvimento social. No entanto, a internet propicia, mas não determina um ambiente real favorável a este desenvolvimento. A autora denomina o fenômeno de comunicação, de relações, negociações e transações voltadas ao desenvolvimento social de uma comunidade utilizando-se das TICs de “e-social”.

Da mesma maneira que as empresas privadas utilizam a rede para divulgar sua instituição, seus produtos, serviços, projetos, trocar informações com outras organizações, fortalecer a marca, aumentar as vendas e realizar negócios e parcerias estratégicas, os agentes que promovem as mudanças sociais devem aproveitar este mesmo potencial para alavancar ações similares voltadas ao desenvolvimento humano e da sociedade, ao estímulo do e-social. (OLIVEIRA 2007, p.83).

Sobre o panorama da cultura digital das organizações que trabalham em prol do desenvolvimento social, o Censo GIFE 2018 demonstrou que os canais próprios de comunicação como sites, blogs e redes sociais são os mais utilizados (86%), seguidos de elaboração de textos, matérias e publicações (85%), e da visibilidade a boas práticas e casos próprios ou de terceiros (71%) e produção de conteúdos audiovisuais (68%). É interessante ressaltar que pautar a mídia surge somente em quinto lugar, com 53% de menções - o que revela que as TICs possuem sobretudo, uma significação de poder político para as organizações. Esta significação está associada ao fato de que a construção da cidadania ou práticas de cidadania passam necessariamente pela questão do acesso e uso da informação, pois tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres.

Como estratégias menos citadas aparecem segmentação de públicos (32%), ações de mobilização (23%), utilização de mídias pagas para veicular campanhas publicitárias (22%) e desenvolvimento de iniciativas de *advocacy* (17%). Na comparação com o Censo GIFE 2016, a parcela de organizações que utilizam redes sociais cresceu 7 pontos percentuais, passando de 81% para 88%. Chama a atenção que 23% dos respondentes usam webinars e debates online como canal de comunicação.

O Censo GIFE 2018 também verificou que a adoção de recursos tecnológicos ou digitais está disseminada entre as organizações que incorporam práticas de inovação. Tais práticas estão presentes em 86% dos respondentes que entendem a inovação como uma de suas áreas de atuação, em 67% dos investidores sociais que têm como objetivo apoiar, desenvolver ou testar soluções inovadoras e em 64% daqueles que adotam a inovação nas práticas internas - ou seja, ainda em 2018, o panorama geral indicava uma tendência para uma ampla utilização das TICs pelas organizações em suas estratégias organizacionais e interorganizacionais. A tendência foi confirmada com a pesquisa da Mobiliza e Reos Partners, já que 53% das OSCs entrevistadas responderam que tiveram aceleração do uso de ferramentas digitais para o trabalho

Acerca do tema da mobilização de recursos, dentre os respondentes que inovam no tema de mobilização de recursos e financiamento de iniciativas, 62% contam com recursos tecnológicos ou digitais para fazê-lo. O mesmo vale para 61% das organizações que inovam na construção de soluções para os problemas por elas enfocados. Tachizawa (2014) afirma que a mobilização de recursos é um dos maiores desafios das OSC. Para ele, as organizações se vêem obrigadas a inovar as formas de captação de recursos, por conta do aumento da competitividade e a escassez destes. O autor aponta que o sucesso das ações do terceiro setor depende do relacionamento com seus doadores. Em linha com a tendência observada nas estratégias de comunicação, esses dados reforçam a importância da internet e de espaços virtuais para efetivar a comunicação das organizações.

O relacionamento das OSCs com suas partes interessadas em comunidades virtuais depende da própria dinâmica de funcionamento destas. Para Lévy (1999) e Castells (1999) nas comunidades virtuais podem ser desenvolvidas afinidades, alianças intelectuais e amizades e, dependendo da intensidade da interação entre as pessoas, as relações podem se tornar fortes, duradouras, recíprocas e de apoio mútuo. Este quadro é favorável para as organizações atuarem em conjunto na busca de soluções aos problemas sociais do país.

Para desenvolver este relacionamento - e por consequência a sustentabilidade financeira, De Vita et al (2001) alegam que é necessária mais infraestrutura para apoiar a capacitação em filantropia - para educar financiadores, organizações sem fins lucrativos e comunidades; replicar estratégias comprovadas; promover o compartilhamento de boas práticas; e aprimorar o relacionamento da capacitação com os objetivos gerais da filantropia.

Para isso, eles sugerem que as OSCs devem estar abertas às mudanças que a tecnologia traz, pois a disposição do grupo em aceitar mudanças também pode ser um fator para o sucesso da sustentabilidade financeira. Considerando que a necessidade de mudanças como as ocasionadas pela pandemia do novo coronavírus são difíceis e incertas, as organizações geralmente preferem seguir cursos familiares e confortáveis ​​que funcionaram com sucesso no passado. Essa rigidez pode prejudicar a capacidade da organização de servir a comunidade, especialmente em ambientes que estão em fluxo.

Além disso, o uso estratégico da tecnologia pode permitir que organizações comuniquem sua missão e valores a um público maior que o de suas partes interessadas. Essa estratégia pode potencializar não apenas o reconhecimento de nome das instituições (algo apontado anteriormente como uma vantagem para a mobilização de recursos), mas abrir caminhos para uma cultura cada vez mais digital nas organizações, diminuindo custos operacionais, agilizando processos internos e externos e trazendo maior flexibilidade e transparência.

De modo geral, o contexto é otimista para as OSc e revela uma gama de possibilidades. Embora o número de pessoas doando dinheiro e se voluntariando em todo o país tenha permanecido bastante estável desde o primeiro “Brasil Giving”, relatório produzido pela Charities Aid em 2017, a tendência de amadurecendo acerca da consciência coletiva já era notável. Um dos resultados do relatório de 2020 diz respeito às percepções dos brasileiros sobre o impacto das organizações sociais: 79% dos entrevistados disseram que o trabalho das organizações sociais em suas comunidades locais teve um impacto positivo, acima dos 72% em 2018. De acordo com os responsáveis pela pesquisa, talvez essa percepção positiva do trabalho desenvolvido pelas OSCs tenha levado a condições mais favoráveis para o desenvolvimento da confiança, e essa confiança permitiu à população responder rapidamente diante da pandemia.

Contudo, Avila (2002) reforça que a relação entre informação e cidadania não é algo gerado a partir do simples acesso/uso da informação. Tal relação exige reflexão e análise crítica por parte do usuário, das possibilidades às práticas, e há ainda a importância de colocar tais elementos a serviço do bem-estar coletivo.

É necessário que haja um esforço conjunto de amplos segmentos da sociedade, com doação de equipamentos, com a capacitação dos multiplicadores, com o suporte técnico, com o software livre, com conteúdo nacional ampliado, com a divulgação, com as bibliotecas digitais e repositórios de informação, com tudo que permeia a discussão de um projeto ousado e real de universalização de acesso e oportunidades. (AVILA, 2002, p. 11)

A importância e relevância das TICs é inegável não apenas às OSCs, mas a todas as organizações. Lévy (1999) enfatiza que qualquer avanço nos sistemas de comunicação acarreta necessariamente alguma exclusão: foi assim com o rádio, com a televisão, com a internet e foi também com a utilização das TICs durante a pandemia. Por este motivo, é que se necessita de unanimidade na importância da universalização do acesso à rede.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo demonstrou que a diante de momentos de crise e incertezas como os ocasionados pelo avanço do coronavírus no Brasil, os cidadãos e o Estado se voltam para as OSCs e sua alta capacidade de capilaridade, mobilização e atuação na ponta como forma de responder às demandas emergenciais.

Diante do cenário de isolamento social, a utilização do ciberespaço e das TICs mostrou essencial como forma de resposta rápida exigida pela pandemia. Por isso, para se adaptar e sobreviver, as organizações precisam se tornar digitais - desde reuniões de equipe e prestação de serviços, até captação de recursos, medição e avaliação. Se a tendência já era a digitalização progressiva das OSCs, com a necessidade de adaptação imposto pela pandemia esta transformação acontecerá mais rapidamente.

As organizações da sociedade civil têm aplicado esforços para garantir a inclusão digital de seus beneficiários e direcionando suas atividades offline para o online durante o distanciamento social. No entanto, algumas mudanças serão temporárias; outras podem introduzir novas práticas que são necessárias há muito tempo ou anunciar novas fontes de apoio.

Com a transformação digital, outra adversidade surge já que para muitas pessoas, interagir com os serviços de instituições de caridade não apenas representa uma ajuda prática, mas também uma interação social. A questão de como tornar os serviços digitais mais 'humanos' e tecer conexões humanas significativas e mais efetivas em serviços e sistemas passa a ser mais discutida. Embora a mudança para a internet tenha sido um desafio, o mundo todo tem respondido a tais dificuldades, criando e fortalecendo conexões humanas, ainda que no ciberespaço e por meio de telas.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ABCR (Associação Brasileira dos Captadores de Recursos). Monitor das doações, 2020. Disponível em: <<https://www.monitordasdoacoes.org.br/>>. Acesso em 16/05/2020

AGÊNCIA DO BEM. **Impacto do Coronavírus no Terceiro Setor, 2020.**

AVILA M. L.; De AVILA, S. R. S. A. **Apropriação das tecnologias digitais de informação e comunicação por organizações do terceiro setor.** In: ENANPAD 2001 – ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, Campinas. Disponível em <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2002-adi-1121.pdf>> Acesso em 19/05/2020.

CHARITIES AID FOUNDATION. **Brasil Giving 2020: um retrato da doação no Brasil,** 2020.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura.** São Paulo: Paz e Terra, vol. I, 1999, p.69.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**, vol. 1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. **A Galáxia da Internet. Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Organizações Sem Fins Lucrativos Brasileiras,** 2017, São Paulo 344 p.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS. **A pandemia do Covid-19 e seus impactos na economia mundial e brasileira,** 2020 - Brasil, 19p. Disponível em **<**[**http://www.cnservicos.org.br/wp-content/uploads/2020/03/Impactos-economicos-do-Covid-19-v11.pdf**](http://www.cnservicos.org.br/wp-content/uploads/2020/03/Impactos-economicos-do-Covid-19-v11.pdf)**>** Acesso em 22/07/2020

FGV. **Impacto do COVID-19 nos mercados financeiros globais,** 2020 - Brasil, 18p.

GIFE. **Censo GIFE 2018**, 2019. 160p.

IBGE. **As fundações privadas e associações sem fins lucrativos no Brasil,** 2016

LEMOS, André. **Ciber-cultura-remix**. São Paulo: Itaú Cultural, 2005. Disponível em <[**https://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/remix.pdf**](https://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/remix.pdf)**>.** Acesso em 15/05/2020.

LÉVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva. Por uma Antropologia do Ciberespaço**. São Paulo: Edições Loyola, 1998

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***\_.* **Cibercultura**. Tradução Carlos Irineu da Costa. 1 ed. São Paulo, SP: Coleção Trans. Editora 34, 1999.

MOBILIZA E REO PARTNERS**. Impacto da Covid-19 nas OSCs brasileiras: da resposta imediata à resiliência**, 2020.

OLIVEIRA, Adriana Cláudia Costa de. **E-social: comunicação e formação de parcerias entre Estado, Mercado e Terceiro Setor, na internet, visando o desenvolvimento social.** 277 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Área de Concentração Interfaces Sociais da Comunicação, Linha de Pesquisa Comunicação e Cultura) - Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, 2007.

PASQUALE, Perroti Pietrangelo. **Planejamento estratégico em organizações não governamentais: um estudo de caso,** 169 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2005.

PEREIRA, Helda Kelly dos Santos. **Informações para prestação de contas e análise de desempenho em OSCIPs que operam com microcrédito: um estudo multicaso**, 2006.180p Universidade de Fortaleza – UNIFOR, CMA, Fortaleza, 2006.

SDG Philanthropy Platform. **Filantropia e os ODS: O investimento social privado brasileiro engajado na agenda global do desenvolvimento,** 2017 - Brasil, 74 p.

SCHERER-WARREN, I. **Cidadania sem fronteiras: ações coletivas na era da globalização. 16 Rio de Janeiro: Hucitec**, 1999 145p

TACHIZAWA, ElioTakeshy. **Organizações não governamentais e terceiro setor: criação de ONGs e estratégias de atuação.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2014.

TENÓRIO, Fernando G., org. **Gestão de ONGs: principais funções gerenciais**. 10ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006

VITA, Carol J. de. FLEMING, Cory. Twonbly, Eric C. **Building Nonprofit Capacity: A Framework for Addressing the Problem.** IN: Building capacity in Nonprofit Organizations. The Urban Institute, 2001.

VOLTOLINI, R. (org.) **Terceiro Setor: planejamento e gestão**. São Paulo: Senac, 2004

1. Trabalho apresentado ao GT 1 - A Cibercultura e sua importância nas novas formas de comunicação humana em tempos de crise do Encontro Virtual da ABCiber 2020. [↑](#footnote-ref-1)
2. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGEGC/UFSC), na linha de pesquisa de Mídia e Conhecimento, e-mail: [larissa.gasparcp@gmail.com](mailto:larissa.gasparcp@gmail.com). [↑](#footnote-ref-2)
3. Orientadora e professora Doutora do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGEGC/UFSC), email: [mbaldessar@gmail.com](mailto:mbaldessar@gmail.com). [↑](#footnote-ref-3)