

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS

DANIEL LANES PEREIRA

Contribuição de Empresas Sociais Baseadas em Tecnologia da Informação e
Comunicação para o Desenvolvimento Humano: uma Abordagem de
Capacitações

Porto Alegre - RS - Brasil

2015

DANIEL LANES PEREIRA

Contribuição de Empresas Sociais Baseadas em Tecnologia da Informação e
Comunicação para o Desenvolvimento Humano: uma Abordagem de
Capacitações

Dissertação apresentada como requisito para a
obtenção de grau de Mestre pelo Programa de
Pós-Graduação da Faculdade de Administração,
Contabilidade e Economia da Pontifícia
Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Orientador: Maurício Gregianin Testa

Porto Alegre - RS - Brasil

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P436c Pereira, Daniel Lanes

Contribuição de empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento humano : uma abordagem de capacitações / Daniel Lanes Pereira. – Porto Alegre, 2015.

118 f.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Administração,
Contabilidade e Economia, PUCRS.

Orientador: Prof. Dr. Maurício Gregianin Testa

1. Administração de Empresas. 2. Desenvolvimento Humano.
3. Empreendedorismo. 4. Tecnologia da Informação. I. Testa,
Maurício Gregianin. II. Título.

CDD 658.408

Ficha Catalográfica elaborada por Loiva Duarte Novak – CRB10/2079

Daniel Lanes Pereira

Contribuição de Empresas Sociais Baseadas em Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento Humano: Uma abordagem de Capacitações

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração, pelo Mestrado em Administração e Negócios da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovado em 27 de fevereiro de 2015, pela Banca Examinadora.

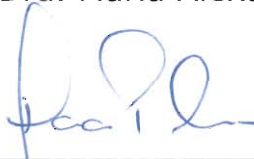
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. Mauricio Gregianin Testa
Orientador e Presidente da sessão



Profa. Dra. Maria Alexandra Cunha



Profa. Dra. Maira Petrini



Profa. Dra. Marie Anne Macadar Moron
Orientadora e Presidente da sessão

Dedico este trabalho a minha família,
em especial a minha esposa e filhos,
que me apoiaram em mais uma etapa
da minha vida

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que me apoiaram nesta jornada de conhecimento e muito aprendizado.

Agradeço principalmente a minha esposa, Sabrina, que entendeu a dificuldade e importância desta etapa da vida, apoiando em todos os momentos.

Agradeço aos meus filhos, Lucas e Maria Clara, que talvez inconscientemente permitiram longas horas de estudo em silêncio.

Agradeço também ao meu orientador, Maurício Gregianin Testa, que além de estar sempre disponível e com muita vontade de ajudar, entendeu a minha opção por fazer um trabalho diferente dos propostos no programa e desde o primeiro momento abraçou a ideia e me apresentou um caminho novo e desafiador, onde foi necessário muito estudo e dedicação.

À professora Marie Ann Macadar, que sempre esteve disponível para longas discussões acerca de temas que envolviam o desenvolvimento humano, muitas vezes saindo da sua zona de conforto para me ajudar e aprofundar o assunto.

À professora Maira Petrini, pelos primeiros ensinamentos acerca de empresas sociais, que me deram um direcionamento para este trabalho.

Ao professor Gustavo Dalmarco, que sempre foi um amigo e conselheiro nos diversos momentos deste longo caminho do Mestrado.

Aos demais professores que sempre demonstraram muita vontade e capacidade em lecionar aos novos mestrandos.

Aos colegas, pelo enriquecimento da jornada, com grandes discussões em sala de aula.

RESUMO

A busca pelo desenvolvimento humano tem sido foco das Organizações das Nações Unidas e de governos ao redor do mundo através de ações para empoderamento, participação e expansão das liberdades dos indivíduos. A sociedade civil também achou formas de ajudar no desenvolvimento humano com pessoas empreendedoras que esperam fazer algo pela sociedade em geral. Uma das formas que surgiu neste sentido são as empresas sociais, que através de modelos de negócios auto sustentáveis criam valor para a sociedade, efetivando diversas maneiras de expansão das capacitações individuais, uma das formas da visão de desenvolvimento humano conforme o filósofo e economista Amartya Sen. A tecnologia da informação e comunicação tem sido uma das bases de modelos de negócios de empresas sociais, com um papel importante no desenvolvimento humano. Este trabalho comprovou a contribuição na geração de valor social das empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação através de uma análise sob a lente do enfoque das capacitações de Amartya Sen, utilizando-se de uma pesquisa qualitativa em duas empresas sociais, a Saútil e a Kiduca. Através da pesquisa verificou-se diversas liberdades promovidas pelas empresas sociais, principalmente nas áreas da saúde e educação.

Palavras-chave: Enfoque das Capacitações. Empresas Sociais. Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento

ABSTRACT

Human Development through empowerment, participation and capability expansion has been in the center of United Nations and governments around the world. Also, civil society found different ways to help in human development with entrepreneur people who hope to do something to society. Social enterprises arose through self sustainable business models to create social value while helping individual capability expansion, according to the economist and philosopher Amartya Sen. Information and communication technology has been at the core of social enterprises business models, with a important role at human development. This work confirms the contribution in creating social value of information and communication technology based social enterprises, using Amartya Sen's capability approach, with a qualitative approach research at Saútil and Kiduca, social enterprises based in ICT.

Key Words: Capability Approach. Social Enterprises. Information and communication technology for development

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1- Definições de Modelos de Negócios.....	24
Quadro 2 – Principais Capacitações por Autor.....	35
Figura 1 – <i>The choice framework</i>	40
Figura 2 – Desenho de Pesquisa	52
Quadro 3 – Perguntas e Objetivos de Entrevistas	53
Quadro 4 – Categorias Nussbaum (2011)	57
Quadro 5 – Categorias Nussbaum x Códigos Maxqda	58
Quadro 6 – Dados Censo 2013 Saúde.....	61
Quadro 7 – Capacitação: Saúde Física	65
Quadro 8 – Capacitações: Sensações, Imaginação e Pensamento	67
Quadro 9 – Outras Capacitações: Afiliação, Razão e Controle	68
Quadro 10 – Contexto de Criação da Empresa	69
Quadro 11 – Dados Censo 2013 Educação	71
Quadro 12 – Capacitação: Sensações, Imaginação e Pensamento	74
Quadro 13 – Capacitações: Controle sobre o seu Ambiente, Afiliação, Razão.....	76
Quadro 14 – Contexto de Criação da Empresa	78
Quadro 15 – Detalhamento das Capacitações	91
Quadro 16 – Evidências Completas: Contexto de Criação da Empresa	94
Quadro 17 – Evidências Completas Capacitação Saúde Física	96
Quadro 18 – Evidências Completas Capacitações Sensações, Imaginação e Pensamento.....	98
Quadro 19 – Evidências Completas Capacitações Afiliação, Razão, Controle Ambiente.....	99
Quadro 20 – Evidências Completas Contexto de Criação da Empresa	101
Quadro 21 - Evidências Completas Capacitação Sensações, Imaginação e Pensamento	101
Quadro 22: Evidências Completas Capacitações Controle sobre o seu Ambiente	104

LISTA DE SIGLAS

ICT4D: *Information and Communication for Development*

TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação

ONU: Organização das Nações Unidas

MDGS: *Millenium Development Goals Summit*

IDH: Índice de Desenvolvimento Humano

HDR: *Human Development Research*

PIB: Produto Interno Bruto

MIS: *Management Information System*

ITU: *International Telecommunication Union*

TI: Tecnologia da Informação

RBV: *Resource Based View*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Empresas Sociais baseadas em Tecnologia da Informação e Comunicação ...	12
1.2	Situação Problemática e Justificativa da Pesquisa.....	13
1.3	Objetivos da Pesquisa	17
1.4	Estrutura do Trabalho	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1	Empresas Sociais	19
2.1.1	Empreendedorismo Social	20
2.1.2	Conceito	21
2.1.3	Modelo de Negócios	22
2.1.4	Muhammed Yunus e o Grammen Bank	25
2.1.5	Geração de valor através da tecnologia	26
2.1.6	Casos no Brasil e no Mundo	28
2.2	Desenvolvimento Humano pelo Enfoque de Capacitações	31
2.2.1	Capacitações	32
2.2.2	Enfoques de Avaliação de Desenvolvimento	37
2.2.3	Framework de Mapeamento do processo de Desenvolvimento	38
2.3	Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento	43
2.3.1	Tecnologia, Empoderamento, Participação e Conhecimento no Desenvolvimento Humano	46
3	MÉTODO DE PESQUISA	50
3.1	Unidade de Análise	51
3.2	Coleta de Dados	52
3.2.1	Coleta de Dados Secundários	54

3.2.2	Entrevistas com os Stakeholders das Empresas Sociais	54
3.3	Análise de Dados	58
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	60
4.1	Saútil	61
4.1.1	Análise de Dados das Pesquisas	63
4.1.2	Principais Capacitações e Funcionamentos	67
4.2	Kiduca	72
4.2.1	Análise de Dados das Pesquisas	74
4.2.2	Principais Capacitações e Funcionamentos	76
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
5.1	Conclusões	82
5.2	Limitações	84
5.3	Pesquisas Futuras	85
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
	APÊNDICE A	94
	APÊNDICE B	97
	APÊNDICE C	108
	APÊNDICE D	117

1 INTRODUÇÃO

O Desenvolvimento Humano tem sido um tema central da Organização das Nações Unidas (ONU) desde o ano 1990, onde em uma série de conferências foi definida uma declaração com objetivos mundiais de desenvolvimento. Dez anos depois, em 8 setembro do ano 2000, líderes globais reuniram-se em um evento chamado *Millenium Development Goal Summit* (MDGS) para o reconhecimento dos maiores desafios da comunidade mundial, baseados na declaração de 1990. Este evento serviria de base para a definição de um plano de ação de desenvolvimento humano até o ano de 2015, com os principais objetivos sendo erradicar a fome e a pobreza, levar educação primária a todos, dar poder as mulheres e reduzir a mortalidade infantil. A declaração reconhecia a desigualdade no desenvolvimento, as diferenças e a pobreza como principais problemas internacionais. Um componente essencial do desenvolvimento humano é a equidade, assim sendo, toda pessoa tem o direito de viver uma vida plena de acordo com seus próprios valores e aspirações (MALIK, 2013).

Segundo o último relatório de desenvolvimento humano, a Ascensão do Sul, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) mundial mostrou uma grande melhora ao longo dos últimos 10 anos (MALIK, 2013), através de fatores como a presença de um Estado voltado para o desenvolvimento, integração comercial e políticas sociais que foram determinantes para o crescimento do índice. Por outro lado o Desenvolvimento Humano não é estático, sendo sobre tudo um caminho para o progresso social. A fronteira do que é possível pode ser aumentada, criando um conjunto expandido de escolhas disponíveis para as novas gerações (HALL; HACKMANN, 2013).

Em outro relatório das Nações Unidas, *Human Development Research* (HDR), dedicado a Tecnologia de Informação e Comunicação para o Desenvolvimento e Enfoque de Capacitações, Hamel (2010) sustenta que as ferramentas e tecnologias são partes inerentes do avanço da humanidade desde que eles aumentem nossas capacitações, permitindo que se faça mais da vida, ou ao mínimo que se façam coisas diferentes na vida (HAMEL, 2010). Como exemplo, a informação que é compartilhada através da tecnologia pode se tornar uma potencializadora de capacitações, permitindo

que as pessoas façam melhores julgamentos, tendo acesso a dados que antes não estavam disponíveis. A tecnologia por si só não tem condição de contribuir com o desenvolvimento humano, mas o uso da tecnologia pode fazer a diferença (HAMEL, 2010) e afetar a vida das pessoas (KLEINE, 2013).

Nas pesquisas sobre a tecnologia da informação e comunicação (TIC) para o desenvolvimento, os pesquisadores se preocupam em entender se a tecnologia se apresenta positiva ou não para o desenvolvimento humano, isto é, se é pertinente ao desenvolvimento do indivíduo de baixa renda ou dos que tem menos acesso a ela. A tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento é essencialmente um framework para aplicação de ferramentas e técnicas para a prática do desenvolvimento (HAMEL, 2010), sendo resumido como o uso da TIC para alcançar os objetivos de desenvolvimento humano. Mchoumbu (2004) diferencia o uso das TICs no desenvolvimento humano em relação ao uso no desenvolvimento econômico, sendo que para o desenvolvimento humano, todos os grupos de pessoas devem ser atingidos, em um processo de empoderamento e participação de toda a sociedade (MCHOMBU, 2004).

Uma forma de transformar e ao mesmo tempo facilitar o acesso da tecnologia da informação e comunicação para uma expansão da criação de valor social, que sobreponham apenas o uso da Internet, são as diversas organizações que buscam oferecer serviços ou produtos que possam criar valor social ao indivíduo. Estas empresas chamadas de empresas sociais são o foco desta pesquisa.

1.1 Empresas Sociais baseadas em Tecnologia da Informação e Comunicação

As empresas sociais ganharam notoriedade a partir da visão do economista Indiano e ganhador do prêmio Nobel, Muhammed Yunus. Segundo ele, um dos precursores do conceito através da criação de um banco de investimentos em Bangladesh chamado Graemmen Bank, o sistema capitalista atual tem dois tipos de empresas: aquelas que buscam maximizar os lucros e aquelas que buscam objetivos sociais (YUNUS; MOINGEON; LEHMANN-ORTEGA, 2010). Algumas das principais características das empresas sociais são a inclusão de comunidades de baixa

renda na cadeia de valor do negócio (GOLJA; POŽEGA, 2012), o impacto nos direitos humanos e dignidade (HAHN, 2012), a auto sustentabilidade e a criação de valor social (SEELOS; MAIR, 2005) ou ainda uma forma de responder as necessidades de mercado com soluções inovadoras para a resolução de problemas sociais (NORUZI; WESTOVER; RAHIMI, 2010). Nesta pesquisa serão consideradas empresas sociais como sendo empresas privadas e auto sustentáveis que tenham no seu objetivo principal a criação de valor social através de práticas inovadoras de negócios.

Empresas deste tipo diferem de um negócio tradicional, pois visam o retorno para a sociedade e não apenas o retorno financeiro. Assim como uma organização de caridade, ela tem função social, mas apresenta similaridade com um negócio tradicional quando também possui a necessidade de auto sustento, enquanto apresenta custos e receitas, parceiros, mercado, estratégias de venda, produtos e serviços, entre outros. Uma característica no conceito das empresas sociais com um conceito desenvolvido por Yunus é que o investidor não recebe dividendos, isto é, se a empresa obtiver lucro, ele será utilizado para melhoria do processo, do produto, do serviço, ou mesmo usado para reduzir o preço ao consumidor final. É uma empresa sem perda, sem dividendo e auto sustentável (YUNUS; MOINGEON; LEHMANN-ORTEGA, 2010). Em uma outra visão, Rahman e Hussain (2012) alegam que não existem diferenças precisas entre empresas sociais, negócios que visam lucro e negócios que não visam lucro. Segundo os autores, todos os tipos de empresas trocam produtos e serviços para criar valor no mesmo mercado. Por outro lado, as empresas sociais usam o poder do mercado para solucionar problemas sociais e de ambiente (MASSETTI, 2013). Neste trabalho a Empresa Social não é avaliada quanto a sua disposição para distribuir ou não dividendos, sendo avaliada apenas pela capacidade de gerar valor social.

1.2 Situação Problemática e Justificativa da Pesquisa

Definidas como sendo organizações que buscam conquistar objetivos sociais através de finanças sustentáveis, as empresas sociais estão se tornando populares como uma nova forma de se fazer negócio (MASSETTI, 2013). Elas se diferem de outras

formas de organizações principalmente pela missão, visão, estratégias operacionais e formas de gerar valor (RAHMAN; HUSSAIN, 2012). Segundo Rahman e Hussain (2012), as empresas podem criar dois tipos de valores na sociedade: (1) econômico, que é suportado pela demanda, pela troca e por transações financeiras e, (2) social, onde o valor é visto como a criação de algum benefício para a camada pobre da população, ou mesmo algum benefício para a sociedade. Medir o valor social é um objetivo muito mais desafiante que medir o valor econômico (MAIR; MARTÍ, 2006). Mulgan (2010) vai mais além e salienta que medir o valor social é difícil, pois as pessoas não concordam em qual deve ser o objetivo ou os resultados das ações sociais.

Neste sentido, procura-se entender se as empresas sociais realmente criam valor social e de que forma elas atingem este objetivo. Busca-se nesta pesquisa a resposta para as seguintes perguntas: As empresas sociais contribuem para criação de valor social? Qual a sua contribuição para o desenvolvimento humano sob a lente do enfoque das capacitações? Para responder estas perguntas, busca-se uma forma de medir o valor social e a partir de então uma investigação se as empresas sociais estão gerando valor social. Mulgan (2010) sugere uma nova forma de pensar sobre valor social, criando um produto entre a oferta e demanda no mercado de valor social, como por exemplo, a demanda e a oferta por educação e saúde. Este é um dos grandes desafios das empresas sociais, isto é, atuar em um mercado que está com uma alta demanda e que o governo ou as entidades responsáveis não conseguem atender.

O valor social tem pouco a ver com valor econômico, ao invés disto, é associado a realização de necessidades básicas como prover água, educação, saúde e serviços médicos para aqueles que necessitam (CERTO; MILLER, 2008). Mulgan (2010) listou dez métodos para medir o valor social, dentre eles estão a análise de custo/benefício, a medição de satisfação da vida e o impacto social, através da medição de quanto custa aquele produto/serviço sendo oferecido. Auerswald (2009) definiu a noção de capacitações humanas como uma das formas mais importantes de criar e medir o valor social e desta forma diferenciar o empreendedorismo social de outras formas de empreendedorismo (AUERSWALD, 2009). O autor argumenta que a visão do economista Amartya Sen aumenta o escopo de informações pelas quais a determinação de valor social pode ser usada.

O enfoque nas capacitações humanas contrasta com visões mais restritas de desenvolvimento, como crescimento econômico e maximização da felicidade (ANAND; SEN, 2000). A visão de crescimento econômico pode ser entendida como aumento do Produto Interno Bruto (PIB), aumento das rendas e industrialização, avanço tecnológico ou modernização social (SEN, 1999). Este enfoque não é totalmente aceito por estudiosos do desenvolvimento humano, sendo citado como uma forma cruel de medida (NUSSBAUM, 2011) e que pode ser insuficiente, mesmo sendo um instrumento vital e essencial para o alcance de uma alta qualidade de vida (ALKIRE, 1987). Este enfoque tradicional baseado em recursos tem qualidades importantes pois possui um caráter numérico e de fácil comparação histórica, mas justamente esta qualidade se torna um dos seus principais problemas, já que um país rico em recursos não necessariamente possui um alto desenvolvimento humano, com igualdade de renda e oportunidades. Sen (2009) sugere que a prosperidade econômica não se relaciona em uma correspondência de um para um com o enriquecimento da vida das pessoas, sendo esta uma crítica ao enfoque (SEN, 1999). Além disto, esta visão de crescimento econômico é mais aproximada da visão de empresas com foco meramente econômico, onde o sucesso é medido inteiramente pelas conquistas financeiras (SEN, 1993), ao contrário de empresas sociais com foco em desenvolvimento da sociedade ou geração de valor social.

Uma outra visão, utilitarista, baseada na medição da felicidade também é usada na medição do desenvolvimento humano. Muitos tem argumentado que a visão baseada no bem-estar deveria ser usada para julgar o progresso social e a qualidade de vida, em detrimento aos recursos e capacitações (ALKIRE, 1987). Este enfoque mede a qualidade de vida de uma nação olhando o total, ou a média, da utilidade, entendida como satisfação das preferências pessoais (NUSSBAUM, 2011). Este enfoque tem o mérito de olhar as pessoas, isto é, mede a qualidade de vida de acordo com o que elas pensam sobre as suas vidas.

A linha utilizada neste trabalho segue o enfoque criado por Amartya Sen e Martha Nussbaum, definido como Enfoque de Desenvolvimento Humano ou Capacitações, para a medição de valor social. Qualquer um dos três enfoques fazem concessões nas suas avaliações de desenvolvimento, mas o enfoque de capacitações

apresenta uma visão no indivíduo, nas suas liberdades, importante para a pesquisa de empresas ou instituições sociais voltadas a criação de valor social ao invés de valor econômico. Segundo Stewart (2013), apesar deste enfoque de aumento de capacitações ser definido como algo individual, isto é, o que uma pessoa pode ser ou fazer, uma das principais tarefas dele é explorar a natureza das instituições sociais que são favoráveis ao florescimento humano e contra aquelas que os impedem. Nussbaum (2011) também cita o ambiente econômico, social e político para determinar a quantidade total de capacitações que o indivíduo tem para escolher e usar. A ideia de que é necessário ter as instituições prontas para o desenvolvimento humano se tornou um componente crítico no discurso contemporâneo de desenvolvimento (DENEULIN; SHAHANI, 2009).

O economista indiano, Amartya Sen, ganhador do premio Nobel e co-criador do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) usado pela ONU, é um dos expositores principais do estudo do desenvolvimento humano através do enfoque de aumento das liberdades e capacitações. Este enfoque também é chamado de enfoque de Desenvolvimento Humano ou enfoque de Capacitações. O conceito exposto por Amartya Sen concebe a vida do ser humano como um conjunto de atividades a fazer e de modos de ser, chamados de funcionamentos. Ele relaciona o julgamento sobre a qualidade de vida à avaliação da capacidade de desempenhar funções (SEN, 1989). Martha Nussbaum, uma das principais expoentes deste conceito, denomina o enfoque de capacitações como as oportunidades criadas por uma combinação de habilidades pessoais em conjunto com o ambiente político, social e econômico, podendo ainda ser definido como um enfoque para comparar qualidade de vida e teorizar sobre justiça social (NUSSBAUM, 2011). De fato, a pergunta é: o que uma pessoa pode ser e fazer? Em outras palavras, este enfoque usa cada pessoa como um fim, avaliando o que ela valoriza na contribuição do seu bem-estar. Ao definir assim, fica claro que o indivíduo passa a ser o agente a modelar seu próprio destino, e não somente um recipiente passivo (SEN, 1999). Por esta perspectiva, o desenvolvimento recai nas liberdades que as pessoas possuem para tomar decisões e avançar nos seus objetivos, naquilo que ela valoriza. A agência expande o horizonte relacionado ao bem-estar do indivíduo para incluir considerações sobre solidariedade com os outros. Desta forma, as pessoas

podem ser ativas e criativas com a habilidade de agir em nome das aspirações de outros indivíduos (DENEULIN; SHAHANI, 2009).

O tema envolvendo os mecanismos para desenvolvimento humano como forma de aumentar as liberdades individuais é uma prioridade da Organização das Nações Unidas, que desta forma se preocupa em estudar as relações do mercado (HALL; HACKMANN, 2013) e da tecnologia (FUKUDA-PARR; BIRDSALL, 2001) com os objetivos do milênio.

Além disto, o estudo do empreendedorismo social através da tecnologia da informação e comunicação para temas como desafios sociais e erradicação da pobreza, é tema de uma chamada para estudos teóricos e práticos de um dos maiores periódicos dedicados a TIC, a MIS Quarterly (MAJCHRZAK; MARKUS; WAREHAM, 2013). Dentre alguns possíveis tópicos para discussão dentro do periódico a ser lançado em 2014, estão o uso da TIC para participação e democratização do cidadão como forma de permitir o empreendedorismo social e a solução dos problemas gerados pelo uso da tecnologia que criam ou aumentam as diferenças sociais.

Todos estes tópicos podem ser estudados sobre a lente do Enfoque de Capacitações, como por exemplo: o aumento das liberdades de participação do cidadão, a diminuição das liberdades e capacitações de um uso indiscriminado da tecnologia em camadas pobres da população ou ainda a inclusão da tecnologia em processos de educação em comunidades remotas.

O interesse desta pesquisa será a comprovação da geração de valor social das Empresas Sociais baseadas em Tecnologia da Informação e Comunicação, através da lente do enfoque de aumento de capacitações criado pelo economista e filósofo Amartya Sen.

1.3 Objetivos da Pesquisa

O objetivo geral deste trabalho é analisar a contribuição das Empresas Sociais baseadas em Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento Humano sob o Enfoque das Capacitações.

Os objetivos específicos do trabalho serão:

(1) Identificar quais são capacitações que as empresas sociais analisadas esperam impactar;

(2) Identificar quais são os conjuntos de funcionamentos, ou capacitações escolhidas, dos usuários (clientes) das Empresas Sociais analisadas;

1.4 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está dividido em seis capítulos e referências bibliográficas:

O capítulo 1 apresenta a introdução ao tema, contextualização, definição de problema e objetivos.

O capítulo 2 apresenta o referencial teórico deste estudo, com os conceitos de (1) Empresas Sociais, (2) Desenvolvimento Humano pelo Enfoque de Capacitações e (3) Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento Humano, utilizando os principais autores, diferenças entre linhas de pensamento, enfoque de recursos e utilitarista e teoria da agência.

No capítulo 3 é apresentada a metodologia de pesquisa que será realizada neste estudo, seguido pelo capítulo (4) com os resultados das pesquisas.

No capítulo (5) serão apresentadas as considerações finais e no (6) o apêndice com todas as referências e evidências a capacitações encontradas nas entrevistas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica deste estudo, analisando os principais conceitos de Empresas Sociais, Desenvolvimento Humano visto sob o Enfoque de Capacitações e Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento.

2.1 Empresas Sociais

As necessidades humanas são direcionadores fundamentais nas decisões das empresas acerca de quais produtos ou serviços serão produzidos e vendidos (SEELOS; MAIR, 2005). Por outro lado, os problemas sociais são os motivadores das Empresas Sociais e o modelo organizacional destas empresas deve ser uma decisão baseada em qual formato irá melhor atender estes problemas (AUSTIN; STEVENSON; WEISKILLERN, 2006). Em países desenvolvidos e industrializados, empresas de cunho meramente econômico podem atender um grande número de consumidores dispostos a pagar o valor dos seus produtos ou serviços. Nestes mesmos países ou em países em desenvolvimento, existem milhares de pessoas que não poderão pagar nem mesmo por produtos básicos que são necessários para o seu bem-estar. Empresas Sociais estão envolvidas no meio desta dicotomia do mercado, onde por um lado tem-se uma necessidade a ser atendida, mas por outro lado não existe o poder de compra ou, quando existente, ele é muito baixo.

Uma estratégia em potencial é incentivar e suportar os empreendedores sociais, indivíduos e organizações, que trazem o mesmo tipo de determinação, criatividade e recursos que encontramos em empresas tradicionais (DEES, 2007). Exemplos como Muhammed Yunus, fundador de um banco de microcrédito com grande sucesso, o Grameen Bank em Bangladesh, ou Victoria Hale, fundadora do Oneworld health uma empresa farmacêutica que produz medicamentos a preços competitivos para países em desenvolvimento. Atualmente inúmeras universidades possuem centros ou iniciativas na área de empresas sociais e empreendedores sociais. Além disto, grandes líderes mundiais lançaram fundações para o empreendedorismo social, tal como Klaus Schwab, criador do Fórum Econômico Mundial, que detém a *Schwab Foundation for*

Social Entrepreneurship (<http://www.schwabfound.org/>), Jeff Skoll, primeiro presidente do Ebay, que lançou a *Skoll Foundation* direcionando investimentos para a mudança social, entre tantos outros líderes mundiais que oferecem suporte aos empreendedores sociais.

Faz-se necessário para o enriquecimento teórico deste trabalho, além de uma revisão conceitual, uma análise do modelo de negócios adotados pelas empresas sociais como forma de entender a estrutura e a viabilidade destes negócios em um mercado competitivo e de baixo poder de compra. Além disto, busca-se o entendimento sobre o empreendedorismo social, isto é, a atividade empreendedora voltada para a área social e base das empresas sociais.

2.1.1 Empreendedorismo Social

Segundo Bornstein e Davis (2010), o empreendedorismo social é um processo pelo qual cidadãos constroem ou transformam instituições para a solução de problemas sociais tais como pobreza, saúde, educação e direitos humanos, para trazer uma vida melhor para muitos (BORNSTEIN; DAVIS, 2010). Dees (1998), um dos precursores da educação em empreendedorismo social, argumentou que houve uma mudança e uma reinvenção no setor social. Pressões financeiras fizeram com que, mesmo negócios sem fins lucrativos, buscassem uma aproximação de modelos de negócios de empresas tradicionais. Como resultado, antigas áreas dominadas pelo setor social sem fins lucrativos passaram a ter influência de empresas mais voltadas a negócios, tais como educação, hospitais e mesmo organizações inovadoras com propósitos sociais como bancos de desenvolvimento social buscando lucratividade (DEES, 1998).

O empreendedorismo tem sido o motor propulsor do crescimento dos negócios, assim como uma força por trás da expansão do setor social (NORUZI; WESTOVER; RAHIMI, 2010). Muito da literatura sobre empresas sociais tem focado no empreendedorismo social, isto é, o conceito de empreendedor que tem sido cada vez mais aplicado no contexto da resolução de problemas sociais (DEES, 1998). A literatura sobre empreendedorismo social é ampla e tem um significado diferente para uma série de autores. Muitos associam a iniciativas sem fins lucrativos (AUSTIN;

STEVENSON; WEI-SKILLERN, 2006), outros associam o termo com iniciativas visando lucro, porém com propósitos sociais ou então em modelos híbridos que utilizam formas de modelo de negócios visando lucro e sem fins lucrativos (DEES, 1998). Comum entre todas as definições é que o motivador principal destas iniciativas é criar valor social, ao invés de valor pessoal ou dos acionistas (AUSTIN; STEVENSON; WEI-SKILLERN, 2006).

Bornstein e Davis (2010) argumentam que mesmo sem uma definição universal, o termo tem sido útil, já que é formado em entendimentos antigos a respeito de empreendedorismo, agora aplicado de novas formas. Os autores argumentam ainda que os empreendedores sociais sempre existiram, mas no passado era chamado de visionários, humanitaristas, filantrópicos ou simplesmente grandes líderes. Empreendedores sociais iniciam e lideram processos de mudança que se auto corrigem, orientados ao crescimento e focados no impacto, sendo assim, eles criam novas configurações de pessoas e coordenam seus esforços para atacar os problemas com mais sucesso (BORNSTEIN; DAVIS, 2010).

2.1.2 Conceito

As Empresas Sociais criam novos produtos e serviços e desenvolvem oportunidades de mercado onde os negócios tradicionais não podem ou não querem atuar (JONES; KEOGH, 2006). Massetti (2013) definiu como sendo organizações procurando atingir objetivos sociais através de finanças sustentáveis (MASSETTI, 2013). Em uma visão adicional ao conceito de empresas sociais, Domenico et al (2010) conceituaram as empresas sociais como sendo aquelas que são mais voltadas ao mercado do que as empresas que não visam lucro, e com capacidade para serem financeiramente auto sustentáveis (DOMENICO; HAUGH; TRACEY, 2010). Eles complementam ainda que as empresas sociais buscam objetivos sociais através da venda de produtos e/ou serviços e, fazendo isto, atingem sustentabilidade financeira independente do governo ou de doações. Para Bornstein e Davis (2010), as empresas sociais tem o objetivo de maximizar algum tipo de impacto na sociedade, geralmente

endereçando uma necessidade urgente que não está sendo tratada ou está sendo ignorada por outras instituições.

Apesar da maioria dos autores considerarem a lucratividade como necessária para a auto sustentabilidade das empresas sociais, o uso da lucratividade tem sido um ponto de discussão entre os autores. Muhammed Yunus (2010), um dos precursores no conceito de empresas sociais, afirma que o lucro não pode ser distribuído em forma de dividendos e deve ser reinvestido na empresa. Outros autores como Dees (1998), Massetti (2013) e Domenico et al (2010) não fazem esta distinção de uso da lucratividade, apesar de todos concordarem que a geração de valor econômico é um objetivo secundário em empresas sociais.

As necessidades de competências internas e características operacionais também são levadas em conta por diversos autores. Uma destas principais características é a necessidade de serem inovadoras devido as dificuldades e limitações do mercado (NORUZI; WESTOVER; RAHIMI, 2010). Bornstein e Davis (2010) vão um pouco mais além, justificando que mesmo empresas que endereçam problemas ambientais, mas que trabalham com os mesmos produtos no mesmo mercado podem não serem consideradas empresas sociais. Segundo os autores, empresas sociais buscam o pioneirismo com novos produtos que mudam indústrias e criam mercados em contextos difíceis (BORNSTEIN; DAVIS, 2010). Em muitos casos o mercado simplesmente não existe, e novos mercados devem ser criados (THOMPSON; MACMILLAN, 2010). Além disto, empresas sociais buscam benefícios adicionais como o aumento do capital social e a coesão da comunidade. Isto é atingido através de uma participação ativa dos *stakeholders* na criação e gerenciamento das empresas (DOMENICO; HAUGH; TRACEY, 2010). Dentro deste conceito de inclusão da comunidade, alguns autores buscam a ideia de um negócio voltado a camada de baixa renda, incluindo-os na cadeia de valor e desta forma diminuindo a vulnerabilidade dos indivíduos envolvidos (PRAHALAD, 2012).

2.1.3 Modelo de Negócios

Sempre que uma empresa é estabelecida, ela emprega, explicitamente ou implicitamente, um modelo de negócios que melhor descreve o desenho e a arquitetura da criação de valor, os mecanismos utilizados na entrega, a arquitetura organizacional e financeira (TEECE, 2010), o conteúdo e a governança das transações destinadas a criar valor (ZOTT; AMIT; MASSA, 2011). Thompson (2008) define um modelo de negócios com os elementos de recursos, proposição de valor ao cliente, fórmula de lucro, e processos chaves, que interligados criam e entregam valor ao cliente (THOMPSON, 2008). Neste caso o elemento de criação de valor para o cliente está voltado ao benefício de produto ou serviço de forma a gerar valor econômico, e não para a geração de valor social.

Para um estudo do modelo de negócios de empresas sociais, faz-se necessário uma análise de alguns modelos já existentes, já que na sua concepção e da forma utilizada neste trabalho, uma empresa social possui os mesmos elementos de uma empresa tradicional com a geração de valor ao cliente, comum a todos os modelos, sendo o valor social. Zott et al (2011) listaram oito autores com definições consistentes e claras sobre modelos de negócios: Timmers (1998), Amit e Zott (2001), Chesbrough e Rosembloom (2002), Magretta (2002), Morris et al (2005), Johnson et al (2008), Casadeusus-Masanell e Ricart (2010) e Teece (2010). Um destes autores, Magretta (2002) cita que o modelo de negócios responde a uma questão fundamental de como ganhar dinheiro com o negócio (MAGRETTA, 2002). Em Empresas Sociais, o lucro é um meio e não um fim, isto é, ele deve ser um meio para a sustentabilidade da empresa, para o investimento e para a saúde financeira em oscilações de mercado.

Johnson et al (2008) em um dos seus quatro pilares de um modelo de negócio, proposição de valor para o cliente, salienta que deve-se solucionar um problema importante ou preencher uma necessidade do cliente. Embora se possa ter uma interpretação de necessidade como sendo aquelas básicas ou emergentes de uma sociedade, fica claro que o autor desenha o seu modelo de negócios para uma geração de valor econômico, ao deixar explícito em um dos seus outros pilares chamado fórmula do lucro. Este é apenas mais um dos modelos de negócios voltados para a geração de lucro, sendo importante uma adaptação para a geração de valor social como objetivo da empresa. Neste mesmo sentido, Dees (1998) observou que as ideias de

Say, Schumpeter, Drucker e Stevenson são atrativas, pois podem ser facilmente aplicadas em empresas sociais ou tradicionais (DEES, 1998)

Morris et al (2005) fizeram uma análise da literatura sobre modelos de negócios de novos empreendedores e formularam as principais questões para a definição de um modelo de negócios baseado nas semelhanças em uma pesquisa de dezenove autores sobre o tema (MORRIS; SCHINDEHUTTE; ALLEN, 2005). Segundo os autores, um modelo bem formulado deve endereçar seis questões chave, representadas no quadro 1. Os componentes mais enfatizados na pesquisa foram a proposição de valor, o cliente, os processos internos e as competências, e como a empresa ganha dinheiro. A metodologia utilizada neste trabalho sugere uma pesquisa na literatura a respeito de empresas sociais para responder teoricamente as perguntas propostas por Morris et al.

Quadro 1: Definição de Modelo de Negócios Sociais

Definições do Modelo de Negócio Morris et al (2005)	Empresas Sociais
Como a empresa irá criar valor	Nesta pesquisa o valor (social) será analisado através da expansão das capacitações individuais, conforme modelo de aumento de capacitações de Sen (1989) e Nussbaum (2011)
Para quem a empresa irá criar valor	Empresas Sociais criam novos modelos de negócios para oferecer produtos e serviços que atingem diretamente as necessidades básicas dos indivíduos, as quais não estão satisfeitas por instituições sociais ou econômicas atuais (SEELOS; MAIR, 2005)
Quais são as competências da empresa	Envolve o uso inovador e a combinação de recursos na busca de oportunidades para catalisar mudanças sociais e/ou endereçar necessidades da sociedade (MAIR; MARTÍ, 2006)
Como a empresa irá se posicionar no mercado	A atividade é caracterizada pela inovação ou pela criação de algo novo ao invés de simplesmente a replicação de práticas existentes (NORUZI; WESTOVER; RAHIMI, 2010)
Como a empresa irá ganhar dinheiro	Empresas sociais muitas vezes não conseguem capturar o valor que elas geraram de uma forma econômica para pagar os recursos que foram usados (DEES, 1998). Empresas sociais tem o lucro como um meio, isto é, como uma forma de garantir a sustentabilidade, reinvestimentos e saúde financeira. Desta forma, em um mercado com baixo poder aquisitivo, deverá ser inovadora na busca de soluções em produtos e serviços para a geração de valor social (SEELOS; MAIR, 2005)

Quais são os objetivos de longevidade, escopo e tamanho da empresa	Empresas sociais são criadas a partir de empreendedores sociais, indivíduos, grupos, redes e organizações que buscam uma mudança sustentável, em larga escala, através de ideias inovadoras (NORUZI; WESTOVER; RAHIMI, 2010)
--	--

Fonte: adaptação de Morris et al (2010)

Nesta pesquisa, serão consideradas como Empresas Sociais aquelas que possuem como objetivo principal criar valor social de forma auto sustentável.

2.1.4 Muhammed Yunus e o Grammen Bank

Muhammed Yunus, ganhador do Prêmio Nobel da Paz em 2006, criou um dos modelos de negócios mais conhecidos de empresas sociais, o Grameen Bank, pioneiro em Microcrédito no mundo. Atualmente o Grameen Bank empresta mais de 8 milhões de dólares aos pobres, sendo que mais de 90% são mulheres. Neste período, mais de 60% das famílias que obtiveram empréstimos do Grameen Bank cruzaram a linha da pobreza estipulada pela ONU. Para Yunus et al (2010), houve um nascimento gradual do conceito de empresas sociais: uma empresa auto sustentável que vende produtos e serviços e devolve aos investidores o seu investimento, sendo o propósito principal servir a sociedade e aumentar a parte do pobre (YUNUS; MOINGEON; LEHMANN-ORTEGA, 2010). Eles categorizam as empresas sociais em um quadrante oposto as empresas que buscam maximização dos lucros, assim como colocam as empresas sociais de forma oposta as empresas sem fins lucrativos, pois devolvem o investimento aos investidores e são auto sustentáveis. Segundo Yunus et al (2010), a estrutura organizacional de uma empresa social é a mesma de uma empresa tradicional, já que ela não é uma empresa de caridade, mas sim um negócio em todos os sentidos. O que difere no conceito criado por Yunus é que ele sustenta que uma empresa social não pode ter dividendos, isto é, seus investidores ou proprietários, podem no máximo receber seus investimentos iniciais novamente, mas não devem receber lucros através de dividendos. Ao invés de ser repassado aos investidores, o lucro é reinvestido no negócio. Na sua concepção de modelo de negócios, Yunus et al (2010) focam em três

componentes: (1) proposta de valor, (2) entrega de valor e (3) equação do lucro (YUNUS; MOINGEON; LEHMANN-ORTEGA, 2010).

Yunus et al (2010) especificam cinco estratégias de inovação de modelos de negócios que foram aprendidas através das experiências no Grameen Bank. Três estratégias de empresas convencionais são também importantes para as empresas sociais: (1) desafiar a sabedoria convencional, isto é, buscar inovação, criando novas estratégias para modificar as regras do jogo competitivo, (2) buscar parceiros complementares, em uma paradigma cooperativo, através de colaboração, permitindo o acesso a novos recursos que de outra forma deveriam ser desenvolvidos ou adquiridos e (3) empreender experimentação estratégica, uma forma específica de ganhar conhecimento, lançando uma série de pequenos experimentos que ajudam a diminuir o risco e maximizar a taxa de aprendizado. Além destas 3 estratégias, Yunus et al (2010) agregam duas estratégias mais específicas para empresas sociais, sendo elas: (4) encontrar *shareholders* orientados a gerar valor social e (5) especificar claramente o objetivo de valor social.

Hoje o Grameen Bank atende a todas as vilas em Bangladesh com quase 8 milhões de empréstimos em um valor de US\$ 100.000.000,00 com a média de US\$ 200,00 por pessoa. O nível de inadimplência é muito baixo, menos de 2%. O banco ainda oferece empréstimos específicos para estudos, principalmente universidades. Segundo Muhammed Yunus a pobreza não é criada pelos pobres mas pelo potencial humano inexplorado, pelas chances que não tiveram de contribuir com o seu bem-estar, *“eles morrem com estes dons inexplorados, e o mundo continua privado das suas contribuições”* (YUNUS, 2010).

2.1.5 Geração de valor através da tecnologia

Este trabalho analisa as empresas sociais as quais possuem modelos de negócios baseados em Tecnologia da Informação e Comunicação, principalmente com o uso da Internet, para atingir mercados e consumidores tanto quanto fornecedores e parceiros.

As rápidas mudanças tecnológicas apresentaram mudanças drásticas em muitas indústrias (ONETTI et al., 2010) e aumentaram muito o papel da tecnologia dentro das

empresas (WEILL; VITALE, 2002), chegando ao ponto destas empresas serem totalmente baseadas em tecnologia. Os negócios pela internet (*e-business*) tem o potencial de gerar uma grande prosperidade, principalmente através de *start-ups* e empreendimentos corporativos (AMIT; ZOTT, 2001). Amit e Zott (2001) definem uma empresa baseada em Internet (*e-business*) como aquela que detém uma proporção significativa da sua receita através das transações conduzidas pela Internet.

A geração de valor através do *e-business* foi tema de pesquisa de Amit e Zott (2001), os quais estudaram como o valor é criado por visões teóricas de Porter, Schumpeter, visão baseada em recursos (RBV), redes estratégicas e economia de custos de transação. As empresas baseadas na Internet inovam através de novos mecanismos de troca e estruturas transacionais que não estão presentes em empresas tradicionais (AMIT; ZOTT, 2001). Os autores analisam o papel dos mercados virtuais, onde as transações de negócios são conduzidas via redes abertas ou Internet. Uma empresa social que é um bom exemplo de operação em mercados virtuais é a Solidarium (www.solidarium.com.br). A Solidarium é uma empresa que nasceu dentro de uma aceleradora de negócios sociais, a Artemisia, e que criou um modelo de operação descentralizado conectando uma rede de produtores locais a oportunidades no mercado, toda operação através da Internet utilizando a WEB e redes sociais. Amit e Zott (2001) caracterizaram este modelo como re-intermediação, isto é, conectar compradores e vendedores por mecanismos de mercado inovadores.

Amit e Zott (2001) definiram quatro formas de criação de valor em negócios baseados na Internet (*e-business*) através da análise dos dados dos outros modelos, sendo eles: (1) eficiência, (2) complementaridades, (3) retenção e (4) inovação. Por eficiência os autores citam a redução da assimetria de informações entre compradores e vendedores através de informações atualizadas. A velocidade das informações também é considerada um ponto de eficiência, onde as negociações podem ser feitas em pouco tempo. Outro ponto importante é a grande disponibilidade de informações que pode diminuir os custos de busca e negociação de produtos e serviços. A complementaridade aumenta o potencial de criação de valor oferecendo pacotes de serviços e produtos complementares, que podem ser verticais, isto é, serviços pós-venda ou horizontais, compras agregadas tais como câmeras de fotografia e memórias.

A empresa social Sementes da Paz (www.sementesdapaz.com.br) tem um modelo de vendas de produtos orgânicos pela Internet o qual o cliente pode comprar produtos complementares como se estivesse em um supermercado. A geração de valor através da retenção está muito ligada aos programas de fidelização, certificados de recompensas virtuais, comunidades virtuais e até mesmo um processo de garantia de segurança nas transações pela Internet.

Por fim, a inovação se torna um dos principais processos de geração de valor em mercados virtuais, através de novos modelos de negócios que são desenvolvidos em *start-ups* e aceleradoras de negócios. Um bom exemplo de empresa social inovadora é a MYC4 (www.myc4.com) onde é possível ofertar um empréstimo, e negociar taxas de retorno, diretamente a um pequeno negócio na África. A partir de qualquer lugar no mundo pode-se, por exemplo, emprestar dinheiro para um trabalhador comprar pincel, baldes e escada para começar seu pequeno negócio de pinturas representando um pequeno valor para o investidor.

O rápido desenvolvimento das tecnologias, agregado com o aumento dos negócios via Internet, oferece grandes oportunidades para a geração de valor e prosperidade (AMIT; ZOTT, 2001).

2.1.6 Casos no Brasil e no Mundo

Atualmente tanto no Brasil quanto no mundo é possível encontrar vários casos de empresas sociais nas mais diversas áreas, assim como aceleradoras de negócios e sites especializados em fomentar o conceito. O site da Fundação Schwab lista mais de 80 casos de negócios sociais no mundo, sendo alguns deles no Brasil. Abaixo estão listados alguns casos de empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação no Brasil e no Mundo.

a. Dimagi www.dimagi.com

Com a missão de entregar tecnologia aberta e inovadora a fim de ajudar a comunidade carente da população mundial, a Dimagi se tornou uma das mais promissoras empresas sociais no mundo, eleita pela revista business week. A empresa

acredita na utilização de software livre na resolução de problemas da população carente.

b. SalaUno www.salauno.com.mx

Serviços de saúde acessíveis a base da pirâmide (BOP). A Salauno tem o objetivo de preencher um espaço no sistema de saúde mexicano. Ela tem a missão de eliminar a cegueira desnecessária, reduzindo as barreiras geográficas, econômicas e informativas que evitam que os pacientes restaurem a sua visão e desta forma a sua capacidade de aproveitar a vida. A proposição de valor é oferecer qualidade, um excelente serviço e um valor acessível para a população de baixa renda

c. MYC4 www.myc4.com e Kiva.org

Empresas virtuais que permitem que qualquer pessoa no mundo empreste dinheiro a pequenos negócios no mundo todo (somente na África pela MYC4). As taxas e o prazo de retorno são negociados diretamente com os tomadores, que podem ser empréstimos simples para um comerciante repor estoques de açúcar, óleo ou mesmo comprar novas fitas de VHS e DVD para aluguel, começando com apenas US\$ 5,00. A forma de operacionalização de cada uma das empresas difere um pouco, mas a essência do microcrédito virtual permanece.

d. Azavea www.azavea.com

A empresa combina serviços de análises espaciais com dados geográficos oferecendo respostas para questões complexas tais como planejamento sobre os recursos naturais, revitalização de um bairro, crescimento sustentável e desenvolvimento da economia, análise dos crimes entre outros. A Azavea se apresenta como uma empresa comprometida em trabalhar em projetos que criam valor social, ajudando a criar bairros, comunidades e regiões mais sustentáveis.

e. Change.org www.change.org

A empresa criou uma plataforma virtual de abaixo assinados, ajudando as pessoas a conquistarem as transformações que almejam. Segundo a empresa, eles querem acelerar a mudança proporcionada pela participação eletrônica através de uma mobilização mais rápida e abrangente. Esta empresa atinge diretamente a capacidade de participação do indivíduo

f. Kickboard kickboardforteachers.com

A Kickboard é uma plataforma via web e telefones celulares que permite a captura de dados on-line em salas de aula. Os dados podem ser acadêmicos ou sobre comportamento. A vantagem que a empresa admite é a disponibilização dos dados em tempo real para todos os usuários da escola que podem ler sobre o andamento de alunos ou classes em qualquer momento. A forma e a customização do software permite que o professor mantenha informações atualizadas sobre os alunos, a qualquer momento, facilitando uma melhor avaliação e conseqüentemente um aprendizado mais direcionado por aluno.

g. Verbally www.verballyapp.com

A Verbally criou um software para a conversação assistida, isto é, facilita a comunicação de pensamentos e ideias, através de uma forma simplificada e rápida. Indicado para pessoas com apraxia, derrames, AVCs, paralisia cerebral, Parkinson ou mesmo atrofia muscular. O software atinge diretamente a capacidade de se comunicar e ser ouvido.

h. StayClassy www.stayclassy.org

A Stayclassy criou um software que permite ao cliente levantar fundos para uma ação qualquer. Usado por milhares de empresas sem fins lucrativos ao redor do mundo.

i. Sementes da Paz www.sementesdapaz.com.br

Segundo o site da empresa, a Sementes da Paz é uma empresa de entregas de alimentos a domicílio, focada em produtos orgânicos, que por meio da prática de preços justos e transparentes promove investimento para qualificação e eficiência na cadeia produtiva.

j. Saútil www.sautil.com.br

A Saútil é uma plataforma virtual dedicada a oferecer informações sobre a saúde pública, voltada para o público das camadas C e D.

k. Solidarium www.solidarium.com.br

A Solidarium é uma empresa que por meio de um modelo de operação descentralizado, baseado no comércio justo, conecta uma rede de produtores locais altamente qualificados a oportunidades de comercialização de seus produtos.

1. IES2 www.ies2.com.br

A IES2 é uma empresa especializada em projetos educacionais, desenvolvidos em plataforma web e tecnologias móveis. O foco da empresa é levar a educação para qualquer um, em qualquer lugar. Possui um programa principal, o PALMA, que busca a alfabetização na língua materna, com um público alvo de analfabetos acima de 15 anos.

Estes são alguns casos de empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação. Além destes, existem mais de 100 casos listados nos sites da Artemisia (www.artemisia.com.br) e da fundação Schwab (www.schwabfound.org/).

2.2 Desenvolvimento Humano pelo Enfoque de Capacitações

Nos últimos anos, o enfoque de capacitações desenvolvido por Amartya Sen surgiu como uma alternativa aos métodos econômicos como forma de medir a pobreza, desigualdade e desenvolvimento humano (CLARK, 2006). A visão de desenvolvimento humano através da falta de capacitações não é nova na literatura, sendo que Aristóteles, sobre a riqueza da vida humana, fazia uma conexão direta com a necessidade de primeiro determinar a função de homem e a vida no sentido de suas atividades (SEN, 2000). Adam Smith já definia as necessidades em termos de efeitos sobre a liberdade, tal como a possibilidade de aparecer em público sem ter vergonha. Desta forma, a visão sobre falta de capacitações existe faz muito tempo, porém o conceito foi agregado e teve uma evolução através da visão contemporânea de Amartya Sen. Neste trabalho, serão utilizados os conceitos de expansão de liberdades e capacitações de Amartya Sen e autores contemporâneos que deram sequência ao trabalho de Sen, como por exemplo Martha Nussbaum e Sabina Alkire, para análise do desenvolvimento humano como forma de geração de valor social.

O raciocínio desenvolvido por Sen (1989) baseia-se na avaliação da mudança social em termos de enriquecimento da vida humana dela resultante. O enfoque de Sen (1989) concebe a vida humana como um conjunto de atividades e modos de ser chamados de funcionamentos. Ele relaciona o julgamento sobre a qualidade de vida à avaliação da capacidade de desempenhar estas funções (funcionamentos). A capacidade reflete a liberdade para aproveitar o ser e fazer que um indivíduo tem razões para escolher (ALKIRE, 2009). Alkire (2009) analisa o conceito de agência desenvolvido por Amartya Sen, onde as pessoas são vistas como agentes ativos na medida do que a pessoa pode fazer de acordo com sua concepção do que é bom ou do que é valorizado. Pessoas com alto grau de agência fazem ações que estão de acordo com seus valores. Por outro lado, pessoas com liberdades reduzidas não conseguem agir de acordo com o que acreditam ser melhor para elas, com aquilo que elas valorizam. Desta forma, no conceito de expansão das capacitações de Sen (1989) o indivíduo é visto como um elemento central. Alkire (2009) apresenta cinco características no conceito de agência de Amartya Sen: (1) a agência é exercida em relação aos objetivos que a pessoa valoriza, (2) a agência inclui poder e controle, (3) a agência pode evoluir o bem-estar ou outros objetivos, (4) para identificar a agência também deve ser feita uma avaliação dos objetivos dos indivíduos e (5) a responsabilidade do agente sobre o estado das coisas deve ser incorporado na sua avaliação (ALKIRE, 2009).

Neste conceito de agência estão inseridos os conceitos de liberdades individuais e conjunto de oportunidades que uma pessoa tem para escolher e agir, sendo esta a definição para o termo capacidade.

2.2.1 Capacitações

A capacidade de uma pessoa se refere as combinações de funcionamentos que são possíveis de uma pessoa atingir, isto é, não são apenas as habilidades internas de uma pessoa, mas também as oportunidades criadas por uma combinação de habilidades pessoais com liberdades políticas, sociais e ambiente econômico (NUSSBAUM, 2011). Nussbaum (2011) salienta a importância da distinção entre

capacidade internas e capacitações combinadas. Segundo ela, uma sociedade pode ser capaz de produzir capacitações internas, porém não abrir as oportunidades para que estes indivíduos possam efetiva-las de acordo com suas capacitações. Por exemplo, uma sociedade pode ser capaz de educar as pessoas de uma forma que estas seriam politizadas e poderiam se posicionar a respeito dos governos, por outro lado, esta mesma sociedade pode reprimir a liberdade de expressão.

As capacitações podem ser sem sentido ou inúteis se nunca são usadas pelos indivíduos durante suas vidas. Segundo Nussbaum (2011), promover as capacitações é promover as áreas de liberdade. O governo pode ser responsável por promover algumas capacitações centrais, como a autora relaciona algumas capacitações básicas mais importantes, como por exemplo, saúde aos seus cidadãos, porém é de escolha do indivíduo se ele irá usar a capacidade ou não. É uma questão de respeito a pluralidade e as diferenças existentes. Por exemplo, alguém com uma doença terminal pode escolher trata-la e prolongar a vida pelo maior tempo possível ou então ficar sem um tratamento e esperar o futuro. O governo não pode obrigar a um tratamento, mas deve dar as capacitações para que o indivíduo faça a sua escolha.

Quais as capacitações são mais importantes? Nussbaum (2011), em sua versão do enfoque de capacitações, foca na proteção das liberdades centrais, sem as quais, a vida não seria digna. Segundo ela, algumas capacitações são centrais e o mundo tem um consenso a respeito da educação por exemplo. Da mesma forma, é evidente que a capacidade de tocar piano não merece uma atenção especial. Por outro lado, a sociedade, governo ou instituições privadas, devem se preocupar com a expansão da capacidade de educação. Seria um equívoco dizer que o governo deveria dar aulas de piano gratuitas. No entanto, a definição de capacitações centrais não é tão simples, visto que cada povo tem as suas convicções acerca das capacitações centrais que envolvem a dignidade humana. No conceito de capacitações básicas ou centrais, Nussbaum (2011) relaciona dez capacitações onde a ordem política deveria garantir um nível básico para todos os cidadãos.

I. Viver: ser capaz de viver a vida no seu tempo normal, não morrer prematuramente ou ter a sua vida tão reduzida que não vale a pena viver;

II. Saúde física: ser capaz de ter uma boa saúde, ter nutrição adequada, ter um abrigo adequado;

III. Integridade física: ser capaz de andar livremente de lugar para lugar, ter segurança contra assaltos, incluindo violência sexual e violência doméstica, ter oportunidades de satisfação sexual e escolhas de reprodução;

IV. Sensações, imaginação e pensamento: ser capaz de usar a imaginação, as sensações e o pensamento, com informação, educação adequada, incluindo, mas não limitado, a treinamento básico em matemática e ciências. Ter capacidade de trabalhar, participar de religião. Ter liberdade de expressão, política, artística e religiosa;

V. Emoções: ter a capacidade de se conectar com pessoas e amar. Não ser arruinado pelo medo ou ansiedade;

VI. Razão: ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em reflexões críticas sobre o planejamento da vida;

VII. Afiliação: ser capaz de viver com os outros, reconhecer e mostrar preocupação com os outros seres humanos, engajar em várias formas de interação social. Ter as bases de respeito e de não humilhação, ter o direito de ser tratado com dignidade, incluindo a não discriminação de raça, sexo, orientação sexual, religião, casta e origem;

VIII. Outras espécies: ter a capacidade de viver em conjunto e em relação com animais, plantas e a natureza;

IX. Brincar/Jogar: ter a capacidade de rir, brincar e participar de atividades recreativas;

X. Controle sobre o seu ambiente: ter a capacidade de participar efetivamente das escolhas políticas que governam a sua vida. Ter a capacidade de participação política, proteção da liberdade de expressão e associação. Ter a capacidade de deter uma propriedade, ter direito a propriedade da mesma forma que os outros, procurar emprego nas mesmas condições que os outros. Ter a capacidade de trabalhar como um ser humano, exercer a razão e ter relacionamentos com os outros trabalhadores;

Nussbaum (2011) cita que a lista pode ser contestada, argumentando-se que um ou mais itens não são centrais e não deveriam ter uma proteção especial, mas o

argumento que a autora utiliza é que a dignidade humana requer que os indivíduos sejam colocados acima do limite das dez capacitações.

Segundo Nussbaum (2011) e Sen (1989), as capacitações pertencem primeiramente aos indivíduos e a partir daí são derivadas aos grupos. O enfoque de capacitações usa cada pessoa como um fim. A teoria é que o objetivo seja produzir as capacitações para cada pessoa e não usar alguma pessoa como um meio para alcançar as capacitações de outros ou de todos. Este enfoque é importante já que alguns governos usam a família como base de benefícios sociais ao invés de examinarem e promoverem as capacitações de cada um dos seus membros. Outra questão levantada por Nussbaum (2011) é que as capacitações centrais são heterogêneas e irreduzíveis, isto é, um país não pode satisfazer a necessidade de uma capacidade dando um grande volume de outra capacidade ou mesmo distribuindo dinheiro. Sen (1989) por outro lado não especifica uma lista de capacitações básicas mínimas para a qualidade de vida porém discute o tema quando diz que não se pode escapar do problema da avaliação quando se define uma classe de funcionamentos como importantes e outras como não tão importantes. Segundo ele, no contexto de alguns tipos de análise do bem-estar, é possível definir uma análise pequena de funcionamentos, tais como a capacidade de se alimentar bem, morar bem ou participar de uma vida em comunidade, por exemplo.

Stewart (2013) listou dimensões de capacitações que são mencionadas por diversos autores e conceitos, sendo elas: (1) bem-estar físico, (2) bem-estar material, (3) desenvolvimento mental, (4) trabalho, (5) segurança, (6) relações sociais, (7) bem-estar espiritual, (8) poder e liberdade política e (9) respeito a outras espécies, sendo que esta última somente por Nussbaum (2011) em sua visão de capacitações básicas.

Alkire (1987) em seu trabalho sobre o uso do enfoque de capacitações para medir a qualidade de vida, listou 7 dimensões do bem-estar humano, diretamente ligadas as liberdades que as pessoas tem para apreciar atividades e estados que elas valorizam. As dimensões listadas por Alkire (1987) são: (1) segurança e saúde, com as capacitações de ter saúde, sobreviver e descansar, (2) entendimento, com as capacitações de conhecimento, entendimento, informação e comunicação, (3) realização, com as capacitações de ter um trabalho significativo, brincar e criatividade,

(4) participação, com a prática democrática, ter voz em relação aos fatos, poder e determinação, (5) relacionamentos, com as capacitações de não ter vergonha ou ser humilhado, ter amor e fazer parte em afiliações, (6) satisfação, com bem-estar social, felicidade e paz interior e por fim (7) harmonia, relacionada a cultura e espiritualidade, artes e ambientes.

Quadro 2: Principais capacitações por autor

	Nussbaum (2011)	Stewart (2013)	Alkire (1987)	Sen (1989)
Viver	X	X (bem-estar físico)	X (segurança e saúde)	
Saúde Física	X	X (bem-estar físico)	X (segurança e saúde)	X (alimentar bem) (morar bem)
Integridade Física	X	X (segurança)	X (segurança e saúde)	
Sensações, Imaginação e Pensamento	X	X (desenvolvimento mental)	X (entendimento) (satisfação)	
Emoções	X	X (relações sociais)	X (relacionamentos) (satisfação)	
Razão	X			
Afiliação	X	X (poder e liberdade política)	X (participação) (relacionamentos) (harmonia)	X (participação em comunidade)
Outras Espécies	X	X (respeito a outras espécies)		
Brincar e Jogar	X		X (realização)	
Controle sobre o seu ambiente	X	X (bem-estar espiritual) (bem-estar material)	X (entendimento) (harmonia)	X (participação em comunidade)

Fonte: autor

O quadro 2 mostra as visões de capacitações mais importantes listadas pelos quatro autores: Nussbaum (2011), Stewart (2013) Alkire (1987) e Sen (1989). Algumas capacitações usadas pelos autores não tem exatamente a mesma nomenclatura, mas estão diretamente relacionadas.

2.2.2 Enfoques de Avaliação de Desenvolvimento

A visão do enfoque de expansão de capacitações de Amartya Sen contrasta com outras visões mais restritas, também utilizadas para a medição e avaliação do desenvolvimento humano, a visão de recursos e a visão utilitarista ou maximização da felicidade (ANAND; SEN, 2000).

A visão na maximização de recursos (riqueza) é focada inteiramente em fazer a comunidade como um todo tão rica quanto possível, independente da distribuição e do que a riqueza pode fazer com a vida das pessoas (ANAND; SEN, 2000). É inegável que a riqueza é um dos fatores que pode contribuir com o bem-estar e esta política de maximização econômica não pode ser criticada como forma de melhorar a vida humana. Por outro lado, a visão apenas econômica negligencia alguns outros aspectos da sociedade, como a distribuição e uso da riqueza. Ela também não avalia questões básicas como saúde, educação e papel público na sociedade. A medição através da renda do indivíduo não demonstra quais são as suas capacitações, nem tão pouco avalia se a renda é suficiente para viver a vida que é valorizada, um item importante na avaliação do bem-estar e qualidade de vida.

A visão puramente econômica tem suas vantagens, como exemplo, ela pode ser facilmente medida e comparada, por outro lado a comparação pode trazer distorções de países com uma concentração muito grande de riqueza em relação aqueles países não tão ricos mas com uma distribuição maior. Índices como quantidade de famílias atendidas por luz elétrica, qualidade e quantidade do sistema de esgoto, ainda são relevantes na medição da qualidade de vida, apesar de não serem adequados na avaliação da mesma. A crítica em relação a visão de recursos não é a busca pela prosperidade econômica e sim pelo uso desta prosperidade como um fim e não como um meio para um objetivo maior (SEN, 1989).

Uma outra visão muito utilizada é a utilitarista, baseada na felicidade humana na medição do desenvolvimento humano. Alkire (1987) sustenta que a avaliação da satisfação na vida é indiscutivelmente através de valores intrínsecos. Além disto, mesmo que o objetivo final seja a uso do enfoque de capacitações, a felicidade deve

seguir o mesmo caminho das suas realizações (ALKIRE, 1987). O enfoque utilitarista mede a qualidade de vida de uma nação olhando o total, ou a média, da utilidade, entendida como satisfação das preferências pessoais (NUSSBAUM, 2011).

2.2.3 Framework de Mapeamento do processo de Desenvolvimento

Robeyns (2005) denomina o enfoque de capacitações como um framework normativo para avaliação do bem-estar do indivíduo, o desenho de políticas e propostas sobre as mudanças sociais na sociedade. Segundo Robeyns (2005), ele é usado em vários campos de estudo, principalmente em estudos sobre o desenvolvimento, economia do bem estar, políticas sociais e filosofia política (ROBEYNS, 2005). Ainda segundo Robeyns (2005) o enfoque de capacitações avalia políticas de acordo com o seu impacto nas capacitações das pessoas, questionando se estas pessoas estão saudáveis e se os meios e recursos necessários para esta capacidade estão presentes, como por exemplo água limpa, acesso a médicos, conhecimento sobre saúde entre outros. Kleine (2010) sustenta que o enfoque de capacitações é seguramente o enfoque de desenvolvimento mais heterodoxo e utilizado no estudo do desenvolvimento humano, apesar de possuir problemas quanto ao controle dos investimentos e utilização prática (KLEINE, 2010).

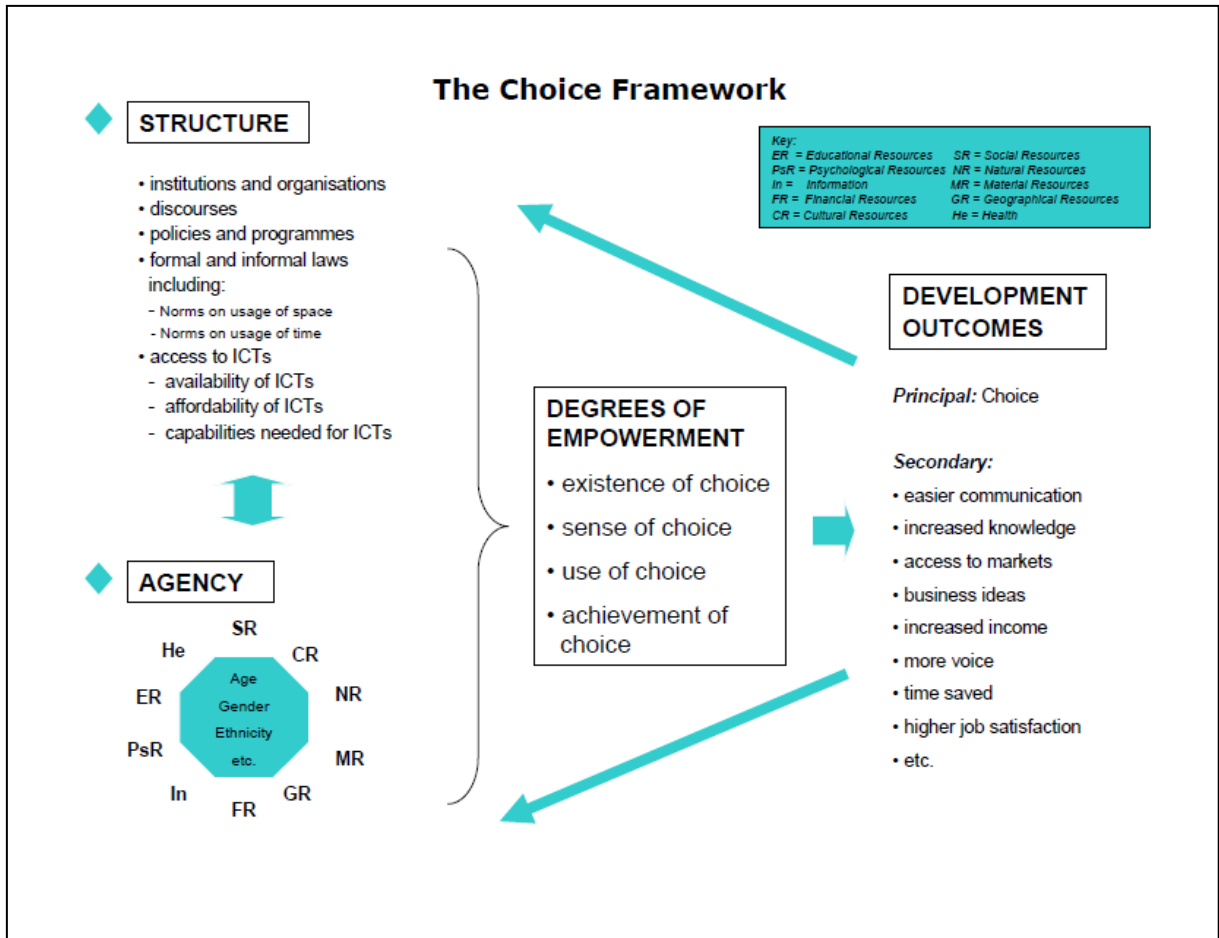
O enfoque de capacitações é visto por alguns autores como uma forma de pensar sobre questões normativas, um paradigma pouco definido que pode ser usado para um grande leque de propósitos (ROBEYNS, 2005). Robeyns (2005) e Kleine (2010) desenvolveram frameworks de avaliação sistêmica do enfoque de capacitações, um deles sendo uma representação dinâmica do enfoque (ROBEYNS, 2005) e o outro um framework de avaliação sistêmica chamado de *choice framework* (KLEINE, 2010). Este trabalho utilizará o framework de Kleine (2010), *choice framework*, como forma de avaliar a contribuição no valor social criado por empresas sociais baseadas em tecnologia da informação.

O *choice framework* possui uma visão centrada no indivíduo, focado na escolha de uma forma holística e sistêmica. É um framework que começa pelo indivíduo e mapeia os diferentes elementos do processo de desenvolvimento visualizando-os de

uma forma sistêmica (KLEINE, 2010). Ele possui as origens em frameworks de (1) empoderamento, aumentando a capacidade individual e do grupo em fazer escolhas efetivas e as transformar em ações, através do uso da agência e (2) desenvolvimento sustentável, onde reconhece as instituições, políticas e processos como participantes do processo de desenvolvimento. Kleine (2010) agregou os conceitos de empoderamento do framework de Alsop e Heinsohn (2005), onde os autores sugerem uma relação entre o poder e o desenvolvimento, onde a existência, o uso e a escolha são todos graus de empoderamento que permitem os resultados do desenvolvimento. Segundo os autores, o grau ao qual uma pessoa tem poder depende da sua agência e a estrutura de oportunidades existentes. A agência é definida como a capacidade do indivíduo de fazer escolhas significativas, isto é, o indivíduo deve ser capaz de ver as opções e fazer uma escolha (ALSOP; HEINSOHN, 2005).

Uma das questões centrais do estudo de Alsop e Heinsohn (2005) foi como medir a agência de um indivíduo. Nas suas pesquisas, definiram os ativos psicológicos, informativos, organizacionais, materiais, sociais, financeiros e humanos como base para o estudo. Kleine (2010) utilizou alguns destes ativos na sua definição de framework, tais como os ativos psicológicos, informativos, sociais e materiais. Segundo os autores, alguns ativos são mais fáceis de medir, tal como os ativos humanos, isto é, conhecimento ou alfabetização, enquanto outros, por exemplo, psicológicos, são de difícil mensuração. Eles também deixam clara a relação entre os ativos, isto é, um indivíduo com alfabetização (ativo humano) terá mais facilmente acesso a informação (um ativo em si).

Figura 1: *The Choice Framework*



Fonte: *The Choice Framework* (Kleine, 2010)

Na sua concepção de framework, Kleine (2010) utilizou ainda os conceitos de grau de empoderamento e estruturas de oportunidades de Alsop e Heinsohn (2005). Segundos os autores, os graus de empoderamento podem ser medidos a partir de três perguntas: (1) Se as oportunidades de fazer uma escolha existem, (2) se um indivíduo usa esta oportunidade de escolha e (3) se a escolha obteve o resultado desejado. Como exemplo, uma pessoa que queira colocar seu filho na escola, em primeiro lugar, precisa saber se existe uma escola disponível e depois disto fazer uma escolha e medir os resultados da mesma. As estruturas de oportunidades referem-se as regras, leis formais e informais e normais sociais.

Através da análise do framework de desenvolvimento sustentável de Chambers e Conway (1992), Kleine (2010) acrescentou ao *choice framework* em estruturas de oportunidades as questões de políticas, instituições, organizações e processos.

A figura 1 representa o *choice framework* desenvolvido por Kleine (2010). Seus elementos são descritos a partir de: (a) resultados, (b) agência, (c) estrutura e (d) graus de empoderamento (dimensões da escolha).

- a. Resultados: o primeiro resultado é a escolha em si, isto é, seguindo a teoria de Sen (1989) de que a escolha é o objetivo principal do desenvolvimento. Os outros resultados, as funcionamentos propriamente ditas, são secundários e dependem do que cada indivíduo valoriza. Assim como os estudos de Robeyns (2005) e Kleine (2010), esta pesquisa não mede as capacitações diretamente, mas sim as suas funcionamentos. Kleine (2010) sustenta que existe uma chance de perguntar as pessoas as coisas que elas valorizam em fazer e ser, isto é, suas capacitações.
- b. Agência: Sen (1989) define a agência como o que a pessoa é livre para fazer e alcançar naquilo que ela valoriza, todavia, Kleine (2010) sugere que a agência é afetada pelas oportunidades políticas, econômicas e políticas que estão disponíveis. Isto é uma prova que tanto a agência quanto a estrutura são importantes. No portfólio de ativos, chamado de recursos pelo *choice framework*, Kleine (2010) apresenta onze tipos de recursos que influenciam a agência do indivíduo, sendo eles:
 - i. Recursos Materiais: a soma dos recursos materiais, tais como ferramentas e equipamentos. São entradas importantes para o processo de produção;
 - ii. Recursos Financeiros: Definido como o capital de qualquer forma, dinheiro, investimentos e ainda a capacidade de obter crédito;
 - iii. Recursos Naturais: questões climáticas, qualidade do solo, acesso a água e recursos naturais disponíveis;
 - iv. Recursos Geográficos: relaciona as implicações básicas da localização, distância e proximidade da disponibilidade de transporte e comunicação;
 - v. Recursos Humanos: termo relacionado com saúde, educação e conhecimento. Por exemplo, uma boa saúde é um pré-requisito para a capacidade de escolha;

- vi. Recursos Psicológicos: confiança, otimismo, criatividade e adaptabilidade;
 - vii. Informação: Acesso a informação;
 - viii. Tempo: o tempo disponível e o grau de controle que o indivíduo possui;
 - ix. Recursos Culturais: os hábitos de um indivíduo, prestígio, recursos que somente os que conhecem podem aproveitar, como por exemplo obras de arte;
 - x. Recursos Sociais: relações pessoais, ser parte de um grupo;
 - xi. Recursos Educacionais: conhecimentos formais e informais;
- c. Estrutura: Kleine (2010) reconhece as estruturas como sendo as estruturas sociais que podem auxiliar ou restringir a agência. No *choice framework* são consideradas as instituições e organizações, políticas, programas, regras formais e informais. Segundo o autor, as regras formais e informais podem regular o comportamento das pessoas, baseadas em sexo, idade, salário, classe social, orientação sexual e religiosa. Fazem parte da estrutura as questões de tecnologia e inovação, incluindo acesso a TI e a sua disponibilidade, conhecimentos necessários e acessibilidade financeira.
- d. Graus de Empoderamento (dimensões da escolha): além dos graus de empoderamento já definidos por Alsop e Heinsohn (2005), Kleine (2010) define ainda a sensação de existência da escolha. O autor argumenta que mesmo que um indivíduo saiba da existência da escolha, ele pode não ter a sensação que aquilo está disponível para que ele a use.

O *choice framework*, base para o modelo conceitual desta pesquisa, é apresentado como uma ferramenta para ser usada na operacionalização do enfoque de capacitações. Ele é somente um modelo enquanto é uma fotografia simplificada da realidade (KLEINE, 2010). Nesta pesquisa ele será usado tanto no lado das empresas

sociais (estruturas), no lado do indivíduo (agência e dimensões da escolha) e na avaliação dos resultados obtidos. No intuito de direcionar a pesquisa em capacitações mais objetivas, na análise dos dados serão usadas as capacitações básicas (NUSSBAUM, 2011) como ponto de partida e direcionamento em relação a categorização de capacitações encontradas na pesquisa.

2.3 **Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento**

A Tecnologia da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento (ICT4D) é basicamente um framework para a aplicação de ferramentas e técnicas para a prática do desenvolvimento, sendo um campo multidisciplinar dentro da área de desenvolvimento (HAMEL, 2010). Para aqueles que tiveram acesso a novas tecnologias de informação e comunicação, tal como Internet e telefones celulares, é certo dizer que a tecnologia afeta vidas, tendo um papel importante na maneira como vivemos e no desenvolvimento humano (KLEINE, 2013). É uma área que pode ser resumida com o uso de tecnologia da informação e comunicação para alcançar objetivos de desenvolvimento (HAMEL, 2010), mas o seu potencial passa pelo uso de tecnologias de comunicação, tal como telefones celulares e internet, que facilitaram a troca e o acesso às informações.

Kleine e Unwin (2009) argumentam que o sucesso ou a falha da tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento é muito relacionada com evolução, tanto quanto com revolução (KLEINE; UNWIN, 2009). Os autores citam que em duas décadas de invenções em tecnologia mudaram profundamente a vida dos ricos, principalmente com o uso da Internet, sendo que hoje, ela faz parte da vida de milhões de usuários. Os telefones celulares também tiveram papel importante no desenvolvimento humano, através do aumento de diversas capacitações relacionadas a comunicação e ao acesso da informação. Hoje são mais de quatro bilhões de usuários de telefones celulares no mundo. Por outro lado, Kleine e Unwin (2009) ressaltam que mesmo com a rápida e profunda mudança que afetaram a economia, a sociedade e os indivíduos, a comunidade internacional está preocupada com aqueles que não tem acesso a estas tecnologias e são deixados para trás, aumentando a diferença do

desenvolvimento. De fato, as críticas a respeito da tecnologia da informação e comunicação são provenientes principalmente no foco no crescimento econômico, que é muito restrito para capturar os impactos da tecnologia da informação e comunicação, tratando os indivíduos como recebedores passivos e desta forma não respeitando a agência do indivíduo e focando simplesmente na distribuição do recurso (KLEINE, 2010; KLEINE 2013; OOSTERLAKEN, 2012).

Os estudos sobre tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento entendem que a tecnologia em si não pode contribuir com o desenvolvimento humano e o que faz a diferença na vida das pessoas é o uso específico da tecnologia para a expansão das capacitações individuais. Segundo Hamel (2010), a tecnologia é mais efetiva quando ela é vista como um meio para o engajamento e aumento da participação, que é crucial para o desenvolvimento humano.

Kleine (2013) faz uma definição da tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento fazendo uma separação entre duas partes: (1) TIC como sendo os meios e (2) desenvolvimento como sendo o objetivo final. O significado de desenvolvimento é explorado ao longo deste trabalho, enquanto o significado de TIC para Kleine (2013) é qualquer tecnologia que serve ao propósito de coleta, processamento e disseminação da informação, suportando o processo da comunicação. Na maioria da literatura sobre tecnologia da informação e comunicação para desenvolvimento, a parte de TIC é geralmente usada como tecnologia digital, especialmente o uso da internet e telefones móveis. Segundo a ITU (*International Telecommunication Union*), a agência da ONU especializada em tecnologia da informação e comunicação, o mundo já possui quase o mesmo número de assinaturas de linhas de telefones celulares quanto a população existente, sendo que a penetração global está atingindo 100% (UNION, 2013). Neste mesmo relatório, 39% da população está on-line, apesar de uma grande disparidade entre os países desenvolvidos, com 77% de acesso, em relação aos países em desenvolvimento, com 31% de acesso, com uma atenção especial para a África que possui apenas 16% de acesso.

Da mesma forma que a tecnologia da informação e comunicação pode trazer o desenvolvimento para o indivíduo, ela pode marginalizar aqueles que não tem acesso a ela. Antes que a tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento possa aumentar no nível individual ou mesmo nas casas das pessoas, os governos devem endereçar lacunas no acesso a eletricidade e falta de regulamentação nos custos de serviços de TIC, e não somente aumentar os ganhos da camada pobre (HAMEL, 2010). Segundo o relatório da ONU sobre desenvolvimento, ainda existe muito trabalho a ser feito em investimentos em infraestrutura e acessibilidade para a TI a fim de atingir um acesso universal. Olhando para os números da ITU pode-se ver grandes disparidades entre os países. Por outro lado, Kleine (2013) argumenta que a influência da tecnologia é super estimada no papel de transformar relações econômicas desiguais e que é perigoso restringir o uso da internet apenas para objetivos econômicos, quando de fato, a tecnologia pode ter um impacto maior, potencialmente aumentando as escolhas políticas, sociais, culturais e sociais (KLEINE, 2013). A autora relata ainda que é importante reconhecer que algumas pessoas vão valorizar uma vida que não tenha tecnologia, enquanto outros vão desejar o uso da mesma.

Hamel (2010) no relatório de desenvolvimento humano justifica que o sexo, idade, salário, geografia e níveis de liberdade são dimensões significantes que aumentam a desigualdade de acesso e uso das TICs. Por uma perspectiva de infraestrutura e redes, deve-se considerar a presença de eletricidade, provedores de serviços, telecomunicação, legislação, equipamentos e técnicos, sendo que Hamel (2010) considera a totalidade destas barreiras como origens da brecha digital (*digital divide*) ou inclusão digital como é chamado na Europa. A literatura sobre brecha digital descreve a relação intrincada entre indivíduos, tecnologia e sociedade (HELBIG; RAMÓN GIL-GARCÍA; FERRO, 2009), que a maioria significativa da sociedade tem o acesso negado a tecnologia ou ainda uma ampla alusão a distribuição assimétrica da produção, acesso e consumo da TIC como mecanismo para o desenvolvimento social e econômico (HAMEL, 2010).

Uma visão multi-perspectiva da divisão digital como sustenta Helbig et al (2009), sugere que o acesso diferenciado e a capacidade para usar a tecnologia tem raízes em vários fatores, sendo assim, as pessoas vão escolher as tecnologias e a forma

de usá-las diferentemente, pois estão inseridas em diferentes contextos de idade, sexo, raça, entre outros.

2.3.1 Tecnologia, Empoderamento, Participação e Conhecimento no Desenvolvimento Humano

A tecnologia é diretamente responsável pelo aumento do empoderamento, da participação e do conhecimento em direção ao desenvolvimento humano. Qualquer um deles pode ser atingido sem a utilização da tecnologia, mas é consenso entre alguns autores (KLEINE 2010; KLEINE 2013, OOSTERLAKEN 2011; HAMEL 2010) que a utilização da tecnologia tem o poder de expandir a disponibilidade, as escolhas, e o uso por parte dos indivíduos. O acesso a TIC tem um grande impacto na sensação de poder e na capacidade de serem participantes ativos nas suas sociedades, tanto no nível social quanto político (KLEINE, 2013). Particularmente o uso das TICs pode ser mais efetivo quando eles são vistos como meios para o engajamento e aumento da participação, que é crucial para o desenvolvimento humano (HAMEL, 2010).

O empoderamento pode ser definido como um processo de aumento de capacidade de escolha e transformação destas escolhas em ações e resultados (ALSOP; HEINSOHN, 2005). A tecnologia da informação e comunicação pode aumentar as possibilidades de escolha, bem como qualificar o processo de decisão ou escolha, através de um aumento de informações capazes de proporcionar conhecimento ou comparações a respeito do assunto. Um indivíduo com acesso a internet pode por exemplo pesquisar em diversos sites o preço de produtos ou mesmo as ações do governo em relação a assuntos que ele julgue importante. Com isto, o indivíduo aumenta o seu poder de decisão (na compra de produtos), assim como de cobrança das políticas públicas. O simples fato de ter infinitas possibilidades e escolhas através de um acesso a internet já traz um poder ao indivíduo.

A participação que implica na oportunidade de ser envolvido no desenvolvimento do processo de decisão pode ser relacionado com o conceito de Participação Eletrônica, sendo visto como a extensão e transformação da participação em uma sociedade democrática mediado pela Tecnologia da Informação e

Comunicação (SÆBØ; ROSE; SKIFTENES FLAK, 2008) ou mesmo expandido, como sendo a participação do cidadão em virtualmente qualquer serviço público e não necessariamente na área política ou relacionada ao governo (SUSHA; GRÖNLUND, 2012). A tecnologia da informação e comunicação possui um fator fundamental no aumento da participação do cidadão, por outro lado, existe a preocupação que a tecnologia não esta disponível para toda a população. Claramente as camadas mais pobres possuem uma limitação de acesso e uso da mesma. Mchoumbu (2004) cita que a tecnologia deve ser uma ferramenta para aumentar o acesso a informação aos grupos marginalizados da sociedade.

A tecnologia através da Internet permite a expansão da participação e oferece novas oportunidades para a mesma, virtualmente de qualquer lugar do mundo, cidadãos, políticos e instituições governamentais criam um elo de comunicação direta, onde podem ser capazes de uma interação que antes da tecnologia não seria possível. SÆBØ et al (2008) citam o voto eletrônico, o debate político por conferências, o discurso político, a tomada de decisão, o ativismo, a consulta, a campanha e a petição como sendo atividades permitidas pela Participação Eletrônica. Na prática, o que se vê no Brasil é um grande foco em consultas on-line. Segundo relatório TIC Domicílios e Empresas (2012), mais de 50% da utilização da área de Governo Eletrônico no Brasil é o acesso a consultas de todo o tipo, principalmente relacionadas a documentação pessoal tais como, CPF, RG e carteira de trabalho (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2012). Uma outra utilização que merece atenção são as participações em forums de discussão com o assunto público em debate. Estes forums não possuem a intermediação do governo e podem ser observados em aplicativos de mercado como Facebook e Twitter. A utilização do Facebook como forma de participação eletrônica mostra que a participação pode não ser originada pelo governo mesmo que o debate foque em questões públicas.

Alguns autores sugerem que o acesso a Internet deveria ser oferecido a todos os cidadãos, como sendo um direito humano e, apesar de esta ser uma visão política radical de acesso a tecnologia, olhando a mesma como uma expansão das capacitações e desta forma como uma necessidade de igualdade, torna-se necessária uma revisão mais aprofundada do assunto. O conceito de Desenvolvimento Humano baseia-se em

igualdade, como apresentado por Anand e Sen (2000) em que a idéia básica de expandir as capacitações humanas, que tem sido perseguido em diferentes formatos, envolve a não aceitação da discriminação e marginalização. Permitir a participação de alguns e não permitir a de outros não seria uma forma de discriminação e redução das liberdades individuais? Não permitir que um indivíduo de uma camada economicamente frágil da população participe de um debate por meio eletrônico seria uma forma de alijar o mesmo de um processo de decisão que pode ser de seu interesse? estas questões devem permear a discussão sobre os benefícios e abrangência da Participação Eletrônica.

Os benefícios da informação online são um fonte de grande otimismo e oferecem um grande potencial para a TIC (HAMEL, 2010) como pode-se notar no aumento expressivo de treinamentos e cursos on-line. Novas formas de e-learning e disseminação do conhecimento são criadas a todo momento, mesmo em mídias sociais e sites não específicos para isto, tal como www.youtube.com. Este último criado para ser um site de vídeos a ser utilizado por qualquer usuário, em uma clara demonstração do aumento de capacidade de participação do indivíduo, acabou se transformado em um site com milhares de treinamentos disponíveis, gratuitamente. Uma simples pesquisa neste site pelo termos “ICT4D” apresenta mais de 4.000 (quatro mil) resultados sobre o assunto, mostrando apresentações, palestras, cases práticos e testemunhos a respeito do uso das TICs para o desenvolvimento. Não se pode afirmar que isto venha a ser escolhido e utilizado pelo indivíduo na expansão da capacidade de conhecimento, todavia, a TIC vista como um meio, ou fazendo parte da estrutura como será vista adiante, permite um aumento nas escolhas dos indivíduos.

Na sua forma mais simples, a informação é definida com fatos e dados e pode ser diferenciada do conhecimento que é a informação que foi incorporada no entendimento humano (KLEINE; UNWIN, 2009). Os autores ainda argumentam, que na literatura sobre tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento, o conceito de informação tende a ser visto como algo que simplesmente existe, com uma atenção insuficiente aos interesses por trás da produção, propagação e consumo da mesma. Conhecimento envolve interação social e compartilhamento de idéias.

O sucesso do uso das TICs para o aumento do desenvolvimento humano, empoderamento, participação e conhecimento, em muitos casos é caracterizado pela capacidade de ter um impacto direto e positivo nos problemas que existem na vida das pessoas, sendo assim, o uso das TICs deve ser conceitualizado de uma forma de baixo para cima, pois de outra forma, de cima para baixo, não atende as necessidades dos indivíduos pois não tratam do contexto em que estes estão inseridos (HAMEL, 2010).

3 MÉTODO DE PESQUISA

Considerando a pesquisa como um conjunto de processos sistemáticos, críticos e empíricos aplicados no estudo de um fenômeno e que analisar um fenômeno é um processo de decomposição de uma substância ou tópico complexo em seus diversos elementos constituintes a fim de se obter uma melhor compreensão (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013), foi usado nesta pesquisa um enfoque qualitativo. Os autores definem a meta deste tipo de pesquisa como sendo a de "descrever, compreender e interpretar os fenômenos por meio das percepções e dos significados produzidos pelas experiências dos participantes". O enfoque qualitativo permite ainda que as perguntas de pesquisa sejam desenvolvidas durante e depois da coleta de dados, importante para uma pesquisa sobre capacitações e funcionamentos que serão pesquisados entre os *stakeholders* das empresas sociais, sendo que a resposta dos colaboradores deverá influenciar nas perguntas aos usuários.

A pesquisa foi feita através do método de estudo de caso, sendo esta uma investigação empírica sob um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto da vida real (YIN, 2009). Além disto, a pesquisa foi de caráter exploratório, com o objetivo de aprofundar o entendimento para a comprovação do valor social criado pelas empresas sociais através do conceito de expansão de capacitações de Amartya Sen.

Algumas características do enfoque qualitativo levantadas por Sampieri et al. (2013) são importantes para a definição de método de pesquisa para este trabalho:

- i. Não existe um processo claramente definido e as perguntas de pesquisa nem sempre são conceituadas ou definidas no início
- ii. O enfoque se baseia em métodos de coleta de dados não padronizados nem totalmente pré-determinados
- iii. A pesquisa qualitativa utiliza técnicas variadas para coleta de dados, tal como observação, entrevistas abertas, revisão de documentos, discussão em grupo, avaliação de experiências pessoais

- iv. O processo de questionamento é mais flexível e o seu propósito é reconstruir a realidade de uma forma holística, considerando o todo, sem reduzi-lo ao estudo das partes
- v. Avalia o desenvolvimento natural dos acontecimentos, sem manipulação ou estimulação em relação a realidade
- vi. Os questionamentos não esperam generalizar os resultados nem obter necessariamente amostras representativas
- vii. O enfoque qualitativo pode ser pensado como um conjunto de práticas interpretativas que tornam o mundo visível na forma de observações, anotações, gravações e documentos.

3.1 **Unidade de Análise**

Esta pesquisa busca analisar a contribuição de empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento humano sob o Enfoque das Capacitações. Desta forma, a unidade de análise foi a empresa social, entendendo o valor social que ela espera contribuir aos seus clientes impactados através das capacitações e liberdades que esta empresa social proporcionou aos seus clientes.

A pesquisa foi realizada com 2 (duas) empresas sociais com modelo de negócios baseados em tecnologia da informação e comunicação e com os seus respectivos clientes. Para tanto, buscou-se no portfólio de empresas aceleradas pela Artemisia, uma aceleradora de empresas sociais, os nomes das empresas a serem pesquisadas. Além disto, os depoimentos dos diretores das empresas escolhidas, colocando-as como empresas sociais, serviu como comprovação do modelo para esta pesquisa.

A Artemisia é uma empresa sem fins lucrativos com a missão de disseminar e fomentar negócios sociais no Brasil. A empresa procura capacitar e potencializar talentos empreendedores que possam gerar negócios sociais. Além disto, a empresa é uma aceleradora de *startups* com potencial transformador, oferecendo adequação do

modelo de negócios, acesso a rede de mentores, capacitação e conexão com investidores (“ARTEMISIA”, 2013)

Neste processo de aceleração de *startups*, a Artemisia já possui algumas dezenas de empresas já estabelecidas no mercado. No processo de escolha de empresas sociais a serem pesquisadas, foram contactadas um total de cinco empresas, dentre elas: IES2, Solidarium, Saútil, Kiduca e Konkero. A condição básica é que fossem empresas sociais com modelo de negócio baseado em TIC. Três destas foram escolhidas para esta pesquisa, sendo elas: Konkero, Kiduca, Saútil. No processo final, por falta de acesso aos seus clientes, a empresa Konkero foi retirada da pesquisa, sendo que a seleção final ficou como segue:

- a. Kiduca: a empresa busca um ensino através de jogos educacionais. Trata-se de uma plataforma educacional baseada em games e fundamentada em diretrizes educacionais brasileiras. A Kiduca se torna um parceiro da escola no processo educacional, de forma a motivar os alunos a estudar e aprender.
- b. Saútil: a empresa é uma plataforma virtual dedicada a oferecer informações sobre a saúde pública, voltada para o público das camadas C e D. Uma das principais informações que a Saútil disponibiliza é a forma de conseguir medicamentos através do SUS. A empresa possui cadastrado quase 40.000 postos de saúde no Brasil, 2400 medicamentos e 3500 exames. Todas estas informações estão disponíveis para consulta gratuita por clientes, principalmente oriundos das classes C e D.

3.2 Coleta de Dados

A coleta de dados nas empresas sociais e nos clientes destas empresas foi feita através de entrevistas individuais. O roteiro iniciou com uma coleta de dados secundários para entender a empresa social, através de pesquisas na mídia, no site da empresa e em outras formas de comunicação.

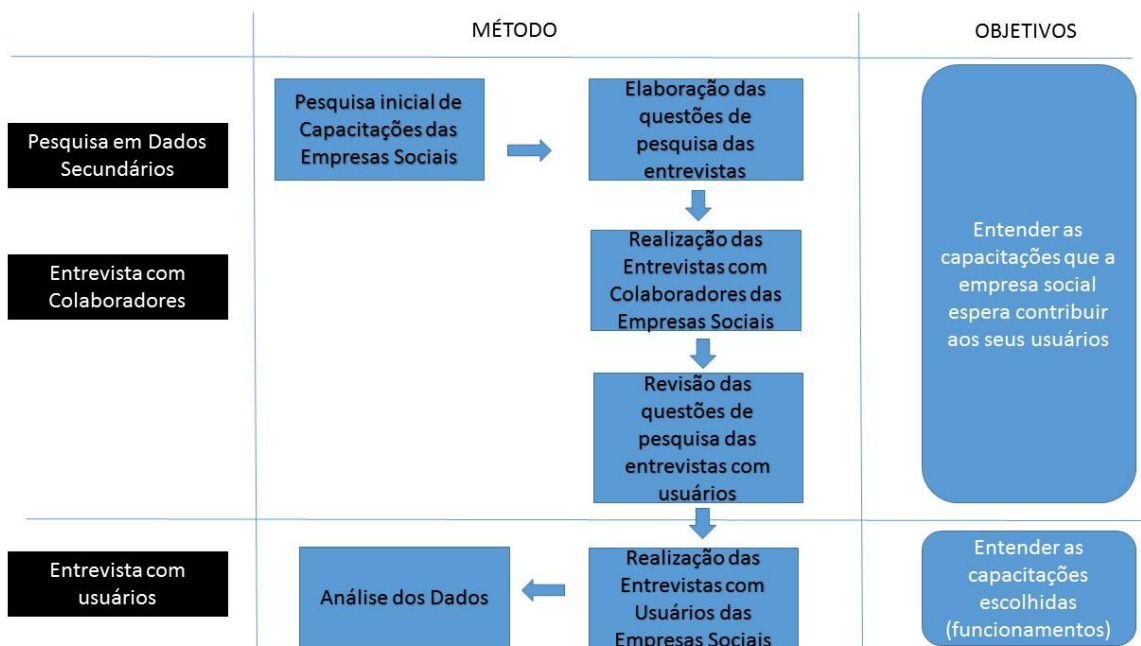
Em seguida foram feitas entrevistas com os *stakeholders* das empresas sociais, com o objetivo de entender e classificar quais são as capacitações ou liberdades que a empresa espera oferecer aos seus clientes (indivíduos).

Nas entrevistas com os *stakeholders* foram feitas dois tipos de entrevistas: a primeira com os colaboradores (executivos) das empresas sociais, a fim de entender, do ponto de vista da empresa, quais são as capacidades e liberdades que ela espera expandir ou agregar aos seus clientes. A segunda, com os indivíduos clientes das empresas sociais selecionadas neste trabalho, com o objetivo de entender e classificar quais são os funcionamentos (liberdades) ou capacitações escolhidas, daquelas que a empresa proporcionou aos entrevistados.

Neste ponto é importante ressaltar que foram analisados as capacitações e os funcionamentos, isto é, dois momentos distintos do conceito de expansão de capacitações. Em um primeiro momento, foram analisadas as capacitações que a empresa social espera oferecer aos seus clientes, isto é, antes do processo de escolha. Em outro momento foram analisados os funcionamentos, isto é, as capacitações já escolhidas pelos usuários.

O desenho de pesquisa pode ser visto graficamente na figura 2.

Figura 2: Desenho de pesquisa



Fonte: autor

3.2.1 Coleta de Dados Secundários

Segundo Sampieri et al (2013), uma fonte muito valiosa de dados qualitativos são os documentos que podem ajudar a entender o fenômeno central do estudo. Alguns exemplos são: site da empresa, planos da empresa, publicações internas e externas, entrevistas na mídia com os *stakeholders*, materiais de imprensa e propaganda, mídias sociais tais como *linkedin*, *facebook* e *twitter*.

Nesta etapa de coleta de dados, foram analisados os dados disponíveis que já mostram algumas expansões de capacitações que a empresa contribui (ou espera contribuir) para os seus usuários. Estas capacitações serviram de base para as perguntas iniciais com os *stakeholders* da empresa.

3.2.2 Entrevistas com os Stakeholders das Empresas Sociais

O roteiro determinado começa com uma ampla revisão de dados secundários para uma melhor entendimento, categorização e contextualização.

A pesquisa foi feita em 2 (duas) empresas sociais, sendo que em cada uma delas foram feitas entrevistas com colaboradores para que se tenha uma visão ampla das capacitações que a empresa espera contribuir com os seus clientes e entrevistas com os clientes impactados, para entender, nas suas visões, os funcionamentos (capacitações escolhidas) que as empresas sociais proporcionaram a eles.

Um resumo das principais perguntas utilizadas nas entrevistas bem como o objetivo de cada uma pode ser vista no quadro 3. No primeiro segmento do quadro, as principais perguntas aos usuários das empresas sociais. No segundo segmento do quadro, as principais perguntas aos colaboradores. A entrevista dos usuários depende diretamente da resposta dos colaboradores.

Quadro 3: perguntas e objetivos de entrevistas

Perguntas Usuários	Objetivo Analisado
A empresa <empresa> disse que contribui para o aumento da tua liberdade/capacidade, você concorda com esta informação	Objetivo (1)

	Objetivo (2)
O que você conseguiu fazer, que antes não conseguia usando a empresa	Objetivo (2)
Perguntas específicas	Objetivo (2)
Perguntas Colaboradores	Objetivo Analisado
Porque o cliente procura a empresa? qual o seu motivador ?	Objetivo (2)
Quais são as facilidades que a empresa proporciona aos seus clientes ?	Objetivo (1)
Quais as capacitações que a empresa espera contribuir ou expandir aos seus clientes	Objetivo (1)
A empresa contribui com a expansão da capacidade de <educação> ? como isto é feito e em que profundidade ?	Objetivo (1)

Fonte: autor

Cada pergunta visa entender e responder a um objetivo específico deste trabalho, isto é, quais as capacitações que a empresa espera agregar ou expandir para seus clientes (objetivo 1) ou quais os funcionamentos escolhidos pelos clientes (objetivo 2).

3.3.2.1 Entrevistas com colaboradores das empresas sociais

As entrevistas com os colaboradores foram feitas de forma remota, via *skype*, sendo que os entrevistados eram executivos com ampla visão da empresa, tais como diretores e sócios. Os entrevistados foram escolhidos através de uma cadeia ou “bola de neve”, onde o entrevistado inicial sugere outros nomes dentro da empresa. O contato ao primeiro entrevistado e convite para participar desta pesquisa foi feito através da rede social *linkedin*.

No início da entrevista foi repassado o conceito de abordagem de capacidade, o objeto desta pesquisa, pelo entrevistador, em um tempo máximo de 10 minutos. Decorrido este tempo, o entrevistador fez a proposição da seguinte pergunta inicial:

- “Porque o cliente procura a <empresa>, qual é o seu motivador?”

Esta pergunta já tem o objetivo de entender as liberdades e capacitações oferecidas, porém não de uma forma direta, introduzindo o assunto em etapas. Após

esta primeira pergunta, foram feitas outras 2 perguntas com o mesmo objetivo, porém com um formato diferente, tentando captar de várias formas a informação necessária, sendo elas:

- “Quais são as facilidades que a <empresa> proporciona aos seus clientes ?”

- “Quais as capacitações que a <empresa> espera contribuir ou expandir para os seus usuários?”

Além destas três perguntas, o entrevistador fez mais algumas perguntas diretas a respeito de uma capacidade ou liberdade específica, já analisada na etapa de coleta e análise de dados secundários, como exemplo:

- “A <empresa> contribui com a capacidade de educação do cliente? como isto é feito e em que profundidade?”

Após as entrevistas, foram analisadas as contribuições específicas para este trabalho, isto é, as capacitações proporcionadas aos usuários da empresa social pesquisada.

Durante qualquer ponto do roteiro tem-se o referencial teórico para dar suporte as questões que possam surgir na sua definição ou execução.

Ao todo foram entrevistados 2 colaboradores de cada empresa. Na empresa Saútil foram entrevistados o CEO (colaborador 2) e a Diretora de Marketing (colaborador 1). As entrevistas foram de aproximadamente 60 minutos via *Skype* e gravadas em dois softwares de gravação. A transcrição completa está disponível para pesquisa.

Na empresa Kiduca, foram entrevistados o CEO (colaborador 1) e o Diretor de Operações (colaborador 2). As entrevistas duraram em torno de 30 minutos via *Skype* e gravadas em dois softwares de gravação. A transcrição completa está disponível para pesquisa.

3.3.2.2 Entrevistas com clientes impactados

Esta parte da pesquisa segue o modelo de Kleine (2013) onde o indivíduo faz uma escolha das capacitações disponíveis através da sua agência, utilizando uma série de recursos culturais, sociais, psicológicos, financeiros, entre outros.

O roteiro de pesquisa começa com a análise dos dados da pesquisa efetivada dentro da empresa social, que conterà dados que servirão de base para as questões da entrevista. As entrevistas foram realizadas de forma remota, por *Skype* ou telefone, conforme disponibilidade do entrevistado. O entrevistador expos o conceito de expansão de capacitações, através de uma linguagem facilitada e coerente com o público a ser entrevistado. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas.

As entrevistas utilizaram perguntas para exemplificar, ou seja, através dos resultados obtidos na pesquisa dentro da empresa social, o entrevistador apresentou uma pergunta com um exemplo de capacidade oferecida, esperando que a partir deste momento novas funcionamentos sejam encontradas.

Sendo assim, o entrevistador apresentou, após a coleta de dados do entrevistado, a seguinte pergunta inicial:

- “A empresa <empresa> disse que contribui para o aumento da tua <liberdade/capacidade>, você concorda com esta afirmação?”

E seguiu com outra pergunta visando facilitar o entendimento pelo entrevistado do assunto em questão:

- “O que você conseguiu fazer, que antes não conseguia, usando a <empresa>”

O entrevistador também teve em mãos uma lista com as liberdades/capacitações que foram mencionadas nas entrevistas da empresa social, para que existisse o confronto de informações, assim como, facilitasse o processo de entendimento pelo entrevistado.

Após as entrevistas, foram analisadas as contribuições específicas para este trabalho, isto é, os funcionamentos escolhidos pelos usuários (indivíduos) da empresa social pesquisada.

As entrevistas dos usuários da empresa Kiduca foram feitas com duas diretoras de escolas (Usuário 1 e Usuário 2) que utilizam o software e 6 alunos de uma das escolas (Plaft). As entrevistas foram feitas via *Skype* e gravadas em dois softwares de gravação.

As entrevistas dos usuários da empresa Saútil foram feitas por telefone e facebook. Por telefone foram feitas 4 entrevistas, sendo que somente duas delas tem

sua gravação legível. Pela dificuldade de acesso, o entrevistador utilizou o telefone em viva-voz e gravou a conversa. As respondentes destas pesquisas eram pessoas idosas, em torno de 70 (setenta) anos e foram de aproximadamente 10 minutos. Por facebook, foram feitas questões simples para 20 (vinte) usuários do site, sendo que apenas 3 responderam de forma simples e positiva.

3.3 Análise de Dados

Na análise de dados foi usada a análise de conteúdo das entrevistas, que é um conjunto de instrumentos metodológicos que se aplica a discursos extremamente diversificados (BARDIN, 1977).

Foi feita uma análise temática ou categorial (BARDIN, 1977) dos componentes das entrevistas realizadas, isto é, uma passagem dos dados brutos a dados organizados. As categorias iniciais foram aquelas definidas por Nussbaum (2011) nas capacitações centrais para o desenvolvimento humano, usando um critério semântico de categorização, porém, uma categoria foi acrescentada após a análise de dados.

A autora não faz uma apresentação detalhada de sua lista, deixando alguns itens para interpretação, sendo apresentadas apenas como um nível mínimo que a dignidade humana requer (NUSSBAUM, 2011). Sendo assim, buscou-se uma decomposição de cada uma das suas capacitações, para que se tenha uma melhor visão. O quadro completo com estas informações pode ser visto no Apêndice A:

Quadro 4: categorias Nussbaum (2011)

(I)	Viver
(II)	Saúde física
(III)	Integridade física
(IV)	Sensações, imaginação e pensamento
(V)	Emoções
(VI)	Razão
(VII)	Afiliação
(VIII)	Outras espécies
(IX)	Brincar/Jogar
(X)	Controle sobre o seu ambiente

Fonte: autor

Estes dez itens serviram como base para a análise, sendo que as categorias virassem os códigos e as decomposições os subcódigos da mesma. As categorias são importantes para que se faça um análise das diferenças entre o esperado (visão da empresa social) e o obtido (visão do cliente).

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar os resultados da análise dos dados coletados nas empresas Saútil e Kiduca, representantes de empresas sociais baseadas em tecnologia da informação. Os dados foram obtidos por meio de coleta de dados secundários e entrevistas. As principais fontes de dados secundários foram os sites das empresas e entrevistas/análise feitas em mídia eletrônica. Em adição a esta primeira etapa, foram entrevistados os *stakeholders* das empresas pesquisadas com o objetivo de entender a contribuição destas empresas na expansão das liberdades e capacitações individuais de seus usuários.

O grupo de *stakeholders* foi composto por executivos da própria empresa assim como usuários impactados por estas empresas.

Para a análise dos dados foi utilizado o software MAXQDA. Para tanto criou-se códigos que representassem as capacitações centrais e suas definições (NUSSBAUM, 2011).

Além dos códigos e subcódigos relacionando as capacitações centrais de Nussbaum (2011), também foi criado o código chamado “contexto de criação da empresa”. Este código surgiu durante as entrevistas e será utilizado quando um documento ou um entrevistado citar os motivos pelos quais a empresa foi criada ou então as razões que levaram a um cliente utilizar a empresa.

O mapa dos códigos e subcódigos, representando diretamente as capacitações e detalhamentos de Nussbaum (2011) utilizados no software e na análise está listado a seguir.

Quadro 5: categorias Nussbaum (2011) x Códigos Maxqda

Código / Subcódigo
- Contexto de Criação da Empresa
- Controle sobre o seu Ambiente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ter relacionamentos com os outros trabalhadores ▪ exercer a razão ▪ ter a capacidade de trabalhar como um ser humano / condições dignas ▪ procurar emprego nas mesmas condições que os outros ▪ ter a capacidade de deter uma propriedade, ter direito a propriedade ▪ proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de ▪ ter a capacidade de participação política / liberdade política ▪ ter a capacidade de participar efetivamente das escolhas políticas
- Brincar e Jogar
<ul style="list-style-type: none"> • ter a capacidade de rir, brincar e participar de atividades recreativas

- Outras Espécies	<ul style="list-style-type: none"> • ter a capacidade de viver em conjunto e em relação com animais,
- Afiliação	<ul style="list-style-type: none"> • não discriminação de raça, sexo, orientação sexual, religião, c • ter o direito de ser tratado com dignidade / Respeito, não discriminação • ter as bases de respeito e de não humilhação / Não discriminação • reconhecer e mostrar preocupação com os outros seres humanos • ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo
- Razão	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ter capacidade de tomar ação, educação, usa a razão ▪ ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em
- Emoções	<ul style="list-style-type: none"> ▪ não ser arruinado pelo medo ou ansiedade ▪ ter a capacidade de se conectar com pessoas e amar
- Sensações, Imaginação e Pensamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ter liberdade de expressão religiosa / liberdade religiosa ▪ ter liberdade de expressão artística / liberdade artística ▪ ter liberdade de expressão política / liberdade política ▪ participar de religião / liberdade religiosa ▪ ter capacidade de trabalhar / acesso ao trabalho. Oportunidades ▪ treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação ▪ educação adequada / acesso a educação ▪ ser capaz de usar a imaginação, as sensações e o pensamento
- Integridade Física	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ter oportunidades de satisfação sexual e escolhas de reprodução ▪ violência doméstica / segurança contra violência doméstica ▪ violência sexual / segurança contra violência sexual ▪ ter segurança contra assaltos / segurança ▪ ser capaz de andar livremente de lugar para lugar / segurança
- Viver	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ter a sua vida tão reduzida que não vale a pena viver ▪ não morrer prematuramente / morte prematura ▪ ser capaz de viver a vida no seu tempo normal
- Saúde Física	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ter um abrigo adequado / acesso a moradia ▪ ter nutrição adequada / acesso a alimentação, não ser subnutrida ▪ ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública ▪ Integridade Física

fonte: software MAXQDA

4.1 Saútil

“A população é tão carente, que o mínimo que você dá já cria algum impacto nesta pessoa” (Edgar Morato, CEO – Saútil)

A Saútil é uma empresa com atuação por internet (meio virtual) que tem como principal objetivo oferecer informações sobre questões de saúde aos seus usuários. Neste sentido, as principais informações oferecidas se relacionam a medicamentos e locais disponíveis para consulta.

A Saútil oferece ainda um programa específico para empresas chamado “Com Você”. Neste programa, a Saútil consegue conhecer melhor o seu cliente, acompanhá-lo e oferecer soluções personalizadas aos mesmos. Através do programa, a Saútil criou um canal especializado a este atendimento, com geração de informações de saúde específico para cada tipo de cliente, chamado pela empresa de “dicas personalizadas”. Agregando a isto, a Saútil disponibiliza ainda aplicativos e ferramentas para controle da saúde no dia-a-dia.

A empresa foi criada em 2011 por Edgard Morato, Fernando Fernandes, Tatiana Magalhães e Gustavo Greggio e neste ano recebeu o primeiro lugar entre mais de 150 empresas para receber um investimento da Artemisia, aceleradora de empresas de impacto social. A partir daí os resultados foram rápidos e em apenas 3 anos o site já conta com mais 2 milhões de acesso por ano, pertencentes principalmente a classe C e D. A empresa está crescendo rapidamente, principalmente na área de mapeamento de dados de saúde do Brasil. No início, apenas os dados de São Paulo estavam disponíveis. Hoje já são mais de 32 mil unidades de saúde em mais de 4 mil municípios do Brasil.

Segundo Edgard Morato, um dos sócios diretores e atual CEO, a iniciativa de criar a Saútil surgiu realmente como uma forma de ajudar as pessoas que tinham pouco ou nenhum acesso a saúde, o que é compartilhado pelos outros sócios.

Além de ser um buscador da saúde, a Saútil ainda conta com o programa “Com Você”, que é uma das formas de “monetizar” o serviço segundo o seu CEO. Esta é a única forma de renda atual da empresa que oferece este serviço tanto para empresas quanto para indivíduos que não tenham plano de saúde mas querem algo mais personalizado.

Em uma análise comparativa entre a área de trabalho da empresa e o conceito de capacitações centrais de Nussbaum (2011), pode-se relacionar no mínimo três capacitações atendidas pela empresa, sendo elas:

- a) Saúde Física
- b) Sensações, imaginação e pensamento
- c) Afiliação

A área de saúde possui uma série de indicadores no Brasil. Diversas fontes mostram a situação da saúde Brasileira, sendo que algumas fontes possuem uma aderência total ao conceito de Nussbaum (2011), como o indicador de mortalidade infantil e esperança de vida ao nascer. Estes dois indicadores, principalmente, apresentam informações sobre a capacidade de viver, isto é, ser capaz de viver a vida no seu tempo normal e não morrer prematuramente. Alguns índices do Censo que demonstram a situação da saúde brasileira e conseqüentemente a área de trabalho da empresa, ou a área afetada, pela empresa Saútil, podem ser vistos no quadro 6. A explicação completa de cada indicador pode ser encontrada no apêndice D.

Quadro 6: dados Censo Saúde 2010

Esperança de Vida ao Nascer	Censo	73,94
Mortalidade Infantil	Censo	16,700
Mortalidade até 5 anos de idade	Censo	18,830
Probabilidade de sobrevivência até 40 anos	Censo	94,370
Probabilidade de sobrevivência até 60 anos	Censo	84,050

Fonte: censo 2010

4.1.1 Análise de Dados das Pesquisas

Nas pesquisas com os dados secundários e entrevistas com os *stakeholders*, ficaram evidenciadas as capacitações que a empresa Saútil permite aos seus usuários. A empresa se apresenta em seu site através do seu objetivo principal:

“A Saútil é um buscador criado primordialmente para ajudar a população a encontrar informações sobre a rede pública de saúde”.

Este objetivo também é relacionado pelo seu CEO, que em entrevista afirma que o principal objetivo da empresa é “mapear e entender tudo que existe para a população, ensinar e empoderá-la a ter de alguma maneira ou outra o recurso que ela precisa”.

Segundo a revista *One Health Mag*, a Saútil possui hoje 25 mil unidades de saúde mapeadas em mais de 5,5 mil municípios em todo o Brasil. A mesma informação é compartilhada pelo CEO da empresa que acrescenta ainda que o site tem cerca de 2 milhões de acesso anuais.

Fica evidente a intenção da empresa em prestar um serviço de capacitação na área de saúde, atingindo diretamente um dos pilares de capacitações básicas de Nussbaum (2011): saúde física. Este pilar, representa as capacitações de ter acesso a saúde pública e educação sobre a mesma. A Saútil, apesar de não ter uma interferência direta na área médica, possibilita, através de informações, que os seus usuários, com algum problema ou doença, possam ter acesso a médicos e medicamentos, de forma gratuita através do SUS.

A Saútil não presta serviços de saúde diretamente, mas ao empoderar o seu usuário através de informações, ela consegue atingir o seu objetivo e, de uma forma indireta, atuar na saúde física dos mesmos. Além disto, a Saútil atua em uma outra capacitação, aquela relacionada a conhecimento, com o nome de “Sensações, Imaginação e Pensamento”. Esta capacidade foi amplamente citada na mídia e pelos *stakeholders*.

O CEO da Saútil relata que a empresa dá acesso a uma informação que até então o usuário não tinha acesso e não saberia como isto poderia refletir em uma doença que ele poderia contrair ou mesmo uma melhora, refletindo diretamente na saúde do mesmo.

O empoderamento através do conhecimento é a capacidade básica da empresa e o início para a liberdade de outras capacitações decorrentes desta. A Diretora de Marketing e Operações da Empresa também cita que estas informações são dadas diretamente através de e-mails ou telefonemas. Ela cita que a empresa recebe em torno de 500 e-mails por mês sobre questionamentos acerca de remédios e atendimentos da rede pública. Todos estes e-mails são respondidos gratuitamente ao usuário final. Muitos destes serviços da empresa também são oferecidos via mídia social, como o *Facebook*. Ali tem-se uma fonte de informações e troca de questionamentos e respostas sobre problemas específicos.

Além disto, a Saútil vai um pouco mais além no seu serviço de empoderamento ao usuário, revela a Diretora de Marketing e Operações, provendo informações, em alguns casos, de forma pró ativa, enviando um e-mail para o usuário com as principais questões que o mesmo deve fazer ao médico, o que ele deveria entender melhor sobre

o assunto. Esta pro-atividade da Saútil tem como base o conceito de empoderamento do usuário, isto é, que ele tenha mais informação para questionar sobre a sua própria saúde, tratando de uma forma preventiva.

Ainda neste sentido, em caso de omissão do sistema de saúde, o SUS, a Saútil fornece alternativas viáveis aos médicos e medicamentos do SUS, mais disponíveis e com um valor muito baixo de consulta e compra. A Diretora de Marketing e Operações cita ainda que as informações sobre medicamentos são de extrema importância ao usuário e que em alguns casos, através da Saútil, não precisa ficar 3 horas esperando em um posto de saúde, pois a empresa indica um local (farmácia popular), perto da casa dele, onde pode ter acesso ao remédio rapidamente.

Seguindo na questão de medicamentos, a Diretora de Marketing e Operações cita que a Saútil fez acordos com parceiros da indústria farmacêutica onde conseguem descontos altíssimos em medicamentos que não são oferecidos pelo SUS:

A gente começou a ter parceiros e entender melhor a indústria farmacêutica e as mesmas tem programas incríveis que você consegue tirar por 70% a menos. Para as pessoas que tomam medicação contínua, hipertensão por exemplo, que são caros e o SUS não dá, a maioria destas pessoas desiste. Nós conseguimos com as indústrias ajudar as pessoas a conseguir o medicamento. Tem gente que gastava R\$ 1.000,00 por mês e hoje gasta R\$ 70,00

O serviço citado é um dos pontos relevantes da Saútil, isto é, gratuitamente, conseguir alternativas viáveis aos serviços do SUS. Em entrevista com uma usuária, uma senhora de 73 anos, a mesma citou que a Saútil conseguiu reduzir muito o custo de seus medicamentos e que neste caso, foi de extrema importância, pois não teria dinheiro para a compra dos mesmos. A Saútil mostrou como a usuária poderia conseguir uma lista de medicamentos receitados pelo médico pelo SUS ou mesmo em contato direto com as indústrias farmacêuticas. Segundo a usuária, ela estava com muita dificuldade de achar os antibióticos necessários e com a indicação da Saútil ela conseguiu comprar com valores bem abaixo, pois os medicamentos “eram uma fortuna”.

Outra usuária de 56 anos, também acessou a Saútil e conseguiu indicações de médicos e medicamentos que foram importantes na sua recuperação após a perda do plano de saúde. Esta mesma usuária, dona de um salão de beleza, após o sucesso com a utilização da Saútil, contratou o programa específico da Saútil para as empresas, o programa “Com Você”.

A empresa também criou uma área para afiliação dos usuários, criando uma forma de comunicação entre os mesmos. Segundo os diretores da empresa, esta área é muito importante na troca de informações sobre disponibilidade de medicamentos e informações acerca de postos de saúde. Além disto, a empresa tem matérias sobre os diversos assuntos de saúde, que são comentadas e discutidas entre os seus usuários. Algumas matérias possuem mais de 100 comentários sobre a mesma. Em um determinado momento, o CEO da empresa referindo-se a importância da colaboração entre os usuários cita: “A ideia é ter um WAZE da saúde, onde o próprio usuário pode clicar e dizer se aquele recurso que ele precisou tem ou não no posto”.

A empresa, através de seu CEO se apresenta como uma empresa de informação e educação, fazendo um empoderamento do usuário, apesar de citar que não tem a certeza que o governo vai fazer a sua parte, a empresa “não tem garantia que o governo faça corretamente a parte dele”, por isto, o entrevistado acrescenta, que empresa evoluiu ao longo da sua história, oferecendo alternativas ao SUS, com uma equipe de mapeamento interno, “depois de dois anos nós conseguimos mapear todos os municípios do SUS”, reitera o CEO.

Através das pesquisas realizadas na mídia e entrevistas com os *stakeholders*, tem-se a certeza que a Saútil consegue atingir seu objetivo de levar, gratuitamente, mais informação sobre saúde aos seus usuários. Em diversas matérias no site da Saútil, tem-se centenas de comentários com perguntas sobre a matéria em questão, respostas da Saútil e um agradecimento final que dá a sensação de dever cumprido da empresa. Todos estes acessos e comentários são feitos com a identificação do *Facebook* e estão disponíveis para pesquisa. Este trabalho entrou em contato com alguns destes usuários e realmente confirmou a informação que haviam dado no site, isto é, a Saútil ajudou muito nas suas dúvidas ou necessidades relacionadas a saúde.

Neste sentido, a empresa social Saútil apresenta todas as evidências que está criando valor social e gerando impacto social, através de conceito de expansão de capacidades de Sen (1998).

4.1.2 Principais Capacitações e Funcionamentos

Na análise das principais capacitações que compõem a lista de Nussbaum (2011) e que apareceram nas entrevistas e dados secundários, verifica-se as capacitações de “Sensação, Imaginação e Pensamento” e “Saúde Física” que relacionam-se diretamente as capacitações de acesso a saúde e educação. Juntas elas formaram mais de 80 (oitenta) por cento do total de evidências. Além destes, ainda apareceram, principalmente nas entrevistas com os executivos da empresa, as capacitações relacionadas a afiliação. Esta última reflete principalmente a capacidade da empresa de manter um diálogo com os seus usuários, assim como permitir que os mesmos interajam com os outros usuários e sejam partes inerentes do processo de criação de conteúdo do site da empresa.

Principal sub-código, termo que neste trabalho é utilizado para detalhamento de uma capacitação, é diretamente relacionada ao objetivo da empresa, isto é, “ter acesso a uma boa saúde/acesso a saúde pública”. Neste sentido, todas as fontes pesquisadas demonstraram que este é o principal serviço da empresa, que é feito através de informação e educação aos seus usuários. Neste mesmo sentido, o sub-código relacionado a educação também é citado por diversas vezes, principalmente pelos executivos da empresa, na mídia e em depoimentos dos usuários.

Um dos códigos que não faz parte da lista de dez capacidades centrais de Nussbaum (2011), mas que apareceu em todas as entrevistas, e desta forma foi adicionado, foi o código chamado “contexto de criação da empresa”. Nele estão todos os segmentos de entrevista onde o entrevistado fala especificamente sobre o porquê da criação da empresa, qual era o problema a ser resolvido.

A lista completa de códigos que representam as capacitações e funcionamentos esta apresentada no Apêndice B. Abaixo segue a lista de capacitações (com detalhamento) e algumas de suas evidências:

Quadro 7: Capacitação: Saúde Física

Fonte	Capacitação	Segmento
Colaborador1	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	O que a gente faz é entender a necessidade dela e mostrar para ela que o clínico é um médico e talvez ele consiga resolver mais que ela acha que ele poderia. E aí, a gente consegue também, tem muita coisa errada, mas o usuário com esta informação consegue entender que esta sendo bem tratado. Com este entendimento ele consegue ter a percepção de educação e saúde
Colaborador1	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A gente orienta isto também, que ela não precisa ficar no posto, as vezes 3h esperando ou ter um deslocamento. Ela consegue pegar o mesmo medicamento, mesma coisa, de graça na esquina da casa dela.
Colaborador2	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Para nós na Saútil a gente entende que a gente permite que o cidadão tenha o direito de usar os recursos de saúde e aprender como usá-los e a partir ter acesso a alguma coisa que até então ele não saberia como e isto poderia refletir em uma doença que ele possa contrair ou uma melhora e refletir diretamente na saúde do cara
Colaborador2	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	nossa missão, nossa visão é garantir que você como usuário tenha acesso a saúde, então é dar ferramentas para que de uma maneira ou outra ele possa conseguir

Nos dois trechos da entrevista de um dos colaboradores da Saúil, fica evidente que a empresa aumenta a capacitação citada por Nussbaum (2011) de Saúde Física, onde no seu detalhamento existe a condição de acesso a saúde pública. Como já foi dito anteriormente, a Saútil não oferece serviços de saúde, mas tem um papel importante em apontar como e onde o usuário pode ter acesso a saúde pública no Brasil

Continuação Quadro 7

Colaborador2	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A gente começou a ter parceiros e entender melhor a indústria farmacêutica e as indústrias tem programas incríveis que você consegue tirar por 70% a menos. Para as pessoas que tomam medicação contínua, hipertensão por exemplo, que são caros e o SUS não dá.....a maioria das pessoas desiste. E como faz? a gente consegue com as indústrias e ajudar as pessoas a conseguir o medicamento. Eles te dão um código e tu vais na farmácia e consegue um preço muito mais baixo. Tem gente que gastava R\$ 1.000,00 por mês e hoje gasta R\$ 70,00
Colaborador2	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	a gente tem um ponto que é o seguinte, a gente evoluiu com a questão de como ensinar o cara ao usar o acesso dando alternativas ao SUS, então a gente começou a algum tempo a mapear o que que existe de alternativa ao SUS para poder informar e empoderar esta cidadão no que ele tem direito

Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	este portal junto todos os serviços que estão disponíveis pelo SUS e organiza estas informações por município, estado”. Informações sobre distribuição de remédios gratuitos, onde marcar exame e consulta. Serve para divulgar serviços que estão disponíveis mas pouca gente sabe que estão disponíveis
Usuário 1	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Me disseram vários locais onde eu poderia conseguir antibióticos e pelas indicações que me deram eu consegui adquirir estes medicamentos
Usuário 1	Saúde Física ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Eu tive que fazer uma internação para receber uma atenção hospitalar e a Sautil ajudou da mesma forma em achar isto

Fonte: autor

Nos trechos acima, retirados das entrevistas com os colaboradores e de uma fonte de dados secundários, a empresa demonstra que busca aumentar o acesso a educação e a saúde, mesmo para aqueles que não tem suporte do SUS para os seus problemas. Através de parcerias e ideias inovadoras, a empresa consegue oferecer serviços de acesso a saúde para os seus usuários

No quadro 8 estão listadas as capacitações que não são diretamente ligadas ao objetivo da empresa, isto é, oferecer informações gratuitas sobre o sistema SUS, porém, aparecem em grande número nas entrevistas dos usuários e colaboradores.

Quadro 8: Capacitações: Sensações, Imaginação e Pensamento / educação adequada / acesso a educação

Fonte	Código	Segmento
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	O que a gente faz é entender a necessidade dela e mostrar para ela que o clínico é um médico e talvez ele consiga resolver mais que ela acha que ele poderia. E aí, a gente consegue também, tem muita coisa errada, mas o usuário com esta informação consegue entender que está sendo bem tratado. Com este entendimento ele consegue ter a percepção de educação e saúde
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	A gente manda um documento para a pessoa, um email, explicando as informações para na próxima consulta falar com o médico sobre aquele exame. A gente dá caminhos para ele, a gente dá alternativas para este usuário. O Sr consegue pagar uma consulta de R\$ 50,00? se a resposta for sim, a gente indica um lugar e aí gente liga novamente para o ele e sabe como foi com o médico, e pede informações sobre a consulta.....A gente pergunta se ele tem algum hobby, se ele está dormindo bem, se o trabalho é muito estressante ou não é.
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a	Você consegue se tratar hoje. Não é mais desculpa. Adolescentes ficam grávidas porque não conseguem raciocinar culturalmente a questão de prevenção, então mesmo de tomar cuidado. Não quer usar camisinha,

	educação	coloca um implante. Ele consegue mecanismos para você fazer isto
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	Desde o início em que a gente montou o Saútil a gente seguiu esta premissa que através da educação e da informação para o cidadão, a partir do momento que ele se empodera da informação, que ele sabe os direitos e sabe onde ir, ele consegue ter acesso a recursos que te permitem a cuidar da tua saúde
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	vamos ensinar a grande parcela da população brasileira que o usa o SUS, e tem grandes dúvidas de como usar e não saber

Os trechos de entrevistas dos colaboradores descritos acima, evidenciam um grande papel da Saútil, prover educação aos seus usuários. A Saútil trabalha não apenas para prover caminhos ou meios para o acesso a saúde, mas também prove informação a respeito de saúde, oferecendo caminhos para uma prevenção quanto a riscos na saúde. Estes serviços estão claramente descritos por Nussbaum (2011) quando esta fala a respeito de prover educação como uma forma de empoderamento do indivíduo.

Continuação quadro 8

Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	Agenda de vacinação, coloco a idade da minha filha, da minha esposa e ele avisa, sua esposa está na faixa de 30, 40 anos tem que tomar tal vacina e a criança que está na faixa de 10 anos tem que tomar tal vacina
--------------	---	---

Fonte: autor

A Saútil acredita que antes mesmo de prover informação sobre médicos e medicamentos, eles podem prover informações sobre prevenção de riscos. No trecho acima pode-se ver um serviço oferecido em que o usuário tem possibilidade de ter uma agenda da saúde, como informações sobre vacinação por exemplo. Conforme as entrevistas, esta é uma forma de empoderamento do usuário.

No quadro 9 estão listadas outras capacitações que foram observadas nas entrevistas com os usuários e colaboradores, porém em menor quantidade que as demais.

Quadro 9: Outras Capacitações: Afiliação, Razão e Controle sobre o seu ambiente

Fonte	Código	Segmento
-------	--------	----------

Colaborador2	Razão ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	Estamos em rede social, por exemplo facebook a gente coloca muita coisa de qualidade de vida, de alimentação e como chegar no Saútil e também boca a boca, uma pessoa que usa,
--------------	---	--

Em alguns trechos de entrevistas, ficou claro eu a Saútil expande as capacidades da razão, conforme Nussbaum (2011), pois dá oportunidades para o usuário ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em grupos, ou mesmo ter a capacidade de tomar ação. Através das redes sociais e uma ampla divulgação de matérias, a Saútil contribui diretamente na expansão da educação e da razão dos seus usuários

Colaborador2	Controle sobre o seu Ambiente proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de Afiliação ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	Além do buscador, um segundo momento a gente começou a criar alguns conteúdos justamente para pessoas que estão buscando recursos pontualmente e até uma maneira de ela voltar ao site, a gente começou a criar conteúdos e estes conteúdos viraram áreas de saúde, bem estar, qualidade de vida, alimentação saudável e dentro destes temas, por exemplo, sua saúde, a gente tem um canal de saúde respiratória e dentro dele existe um fórum em que os pacientes, nem os pacientes, os usuários pagos, entram e podem trocar experiências com outras pessoas que estejam naquele canal, justamente com o estímulo a questão da colaboração um ajuda ao outro, mostrar experiências que já deram certo, então existe este canal que é o fórum de saúde relacionado a alguns temas
Colaborador2	Controle sobre o seu Ambiente proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de	Um canal que no primeiro momento seria para as pessoas colocarem suas queixas acabou virando um canal onde um vê o problema da outra e ajuda

Fonte: autor

Uma capacidade que a Saútil ajuda a expandir, ou seja uma liberdade que a Saútil oferece aos seus usuários, é a de estar em grupos, afiliar-se a uma rede de informações onde os usuários podem ajudar-se diretamente. Afiliação e Controle sobre o seu ambiente, isto é, liberdade de expressão e viver em grupos, são duas liberdades importantes da lista de Nussbaum (2011). A Saútil contribui diretamente na sua expansão ao criar canais de comunicação específicos sobre a saúde

O código chamado contexto de criação da empresa foi criado para evidenciar o problema que levou a criação da empresa social. Não é uma capacitação de Nussbaum (2011), mas é importante para o entendimento da empresa.

Quadro 10: Contexto de Criação da empresa

Fonte	Código	Segmento
-------	--------	----------

Colaborador1	Contexto de Criação da empresa	O que eu acho que a gestão é deficiente. Em alguns lugares existe demanda reprimida de medicamentos e em outros não. A gestão está muito envolvida na parte de compra de insumos, de medicamentos. Nesta gestão a gente sente muito isto nos contatos
Colaborador2	Contexto de Criação da empresa	A gente recebe mais de 500 e-mails por mês, gratuitamente então, são pessoas que entram no nosso buscador, procuram alguma coisa, mas não estão entendendo muito bem o processo. Falta de cultura, de capacidade de leitura, a gente recebe inúmeros e-mail, de pessoas mais velhas, mas principalmente de mulheres, que são 70%
Colaborador1	Contexto de Criação da empresa	Ela pergunta assim eu vi que vocês colocaram que tal remédio é grátis, mas como que eu faço para retirar? eu quero saber como que eu faço para fazer consulta com um cardiologista, porque na minha UPS eles não me encaminham para um clínico de jeito nenhum. Como que eu faço para ser atendida para um dermatologista. Elas na verdade não tem a noção de como é o processo, de como elas fazem. A gente orienta isto
Colaborador2	Contexto de Criação da empresa	A gente chegou a este gap de serviço que o governo poderia dar em um conjunto de serviços que o governo deveria das as pessoas e a gente lançou um portal como um simples site paralelo a nossas atividades
Colaborador2	Contexto de Criação da empresa	A população é tão carente que o mínimo que você dá já cria algum impacto nesta pessoa.
Colaborador2	Contexto de Criação da empresa	É o acesso, ensinar a pessoa a ter o acesso, os caminhos, porque um dos grandes problemas de fila de SUS, por exemplo se você for ver estatísticas de tráfego de pessoas em pronto socorro, 90% das pessoas que estão em um PS não deveria estar ali. Poderia ir para um UPS. Porque ela não vai a um UPS? talvez porque ela não saiba, talvez porque ela já foi a UPS não tem médico e no PS ela sabe que de uma maneira ou outra ela vai ser atendida, seja não tempo de dois dias. A gente ajuda a organizar este acesso, a prevenção primária, secundária e terciária que o SUS propõem, então tá claramente ligado a acesso. A educação a mesma coisa. A partir do momento que a gente ensina achar o caminho para uma vacina. Outra ferramenta que a gente tem é uma agenda de saúde, onde o cliente coloca a data de nascimento sua e dos familiares, a gente alerta de coisas a fazer durante a vida para se prevenir melhor

Fonte: autor

4.2 Kiduca

“o nosso sonho que está só começando, é poder dar liberdade ao aluno estudar na medida das suas limitações e do seu potencial. No seu ritmo” (Jorge Proença, CEO Kiduca)

A Kiduca é uma empresa social que busca a educação de seus usuários através de jogos interativos via internet. De uma forma simplificada ela cria jogos para o

desenvolvimento de diversas disciplinas, sendo um produto complementar ao ensino escolar.

A plataforma já é utilizada em mais de 14 escolas no Brasil e tem uma grande previsão de crescimento segundo seu CEO. Hoje já são cerca de cinco mil alunos que aprendem com o Kiduca. Esta plataforma faz parte do desenvolvimento da Singol Games Educacionais, uma empresa comprometida em fazer games educacionais baseados na pesquisa da ciência da aprendizagem e no design criativo. Seus sócios, Jorge Proença e Fábio Colombini atuam em áreas distintas, mas com um objetivo em comum. O primeiro atua na área de informática faz mais de 25 anos e o segundo é especialista em desenvolvimento de games. Os dois possuem a mesma visão em integrar educação e tecnologia, de uma forma divertida que integre alunos e escola.

A Kiduca é uma plataforma educacional baseada em games estilo MMO (Massively Multiplayer Online) que simula uma cidade e seus bairros, sendo cada bairro uma área do conhecimento. Dentro da cidade, os alunos podem se encontrar para trocar informações e conhecimentos on-line. Segundo Jorge Proença, a educação e os games tem muito em comum, como por exemplo a questão de níveis, evolução gradativa, premiação, entre outros.

Analisando a plataforma Kiduca e a abordagem de capacitações, tem-se algumas comparações entre a área de trabalho da empresa e o conceito de Nussbaum (2011), podendo-se relacionar a Kiduca atendendo as seguintes capacitações centrais:

- a) Sensações, imaginação e pensamento
- b) Razão.

Por outro lado, a plataforma Kiduca está situada na área de educação no Brasil, onde tem-se um grande número de indicadores e dados disponíveis. Tem-se um mapeamento completo da realidade educacional brasileira, por faixa etária, por sexo, por renda, entre outros. Neste sentido, vale ressaltar que a Kiduca trabalha diretamente na educação da criança, ajudando na alfabetização e na educação inicial. Alguns dados retirados do Censo 2010 são demonstrados abaixo. A explicação completa de cada um dos indicadores está no apêndice D.

Quadro 11: dados Censo Educação 2010

Taxa de analfabetismo - 11 a 14 anos	Censo	3,240
Taxa de analfabetismo - 15 anos ou mais	Censo	9,610
Taxa de analfabetismo - 18 anos ou mais	Censo	10,190
% 5 a 6 anos na escola	Censo	91.120
% 0 a 5 anos na escola	Censo	43.150
Expectativa de anos de estudo	Censo	9,540
% de 6 a 14 anos no fundamental com 2 anos ou mais de atraso	Censo	15,900
% de 15 a 17 anos com fundamental completo	Censo	57,240
% de 16 a 18 anos com fundamental completo	Censo	
% de 18 a 24 anos com fundamental completo	Censo	74,240

Fonte: censo 2010

4.2.1 Análise de Dados das Pesquisas

A Kiduca é uma empresa social que desenvolveu uma plataforma educacional baseada em games e fundamentada nas diretrizes curriculares nacionais. Este ambiente interativo tem o objetivo de criar um contexto de mundo próprio, em que situações serão criadas para estimular a criatividade do aluno, levando-o ao aprendizado de diversas disciplinas do currículo escolar, além de cidadania e valores morais (Kiduca, 2014).

É possível destacar diversas entrevistas e reportagens na mídia onde a Kiduca se apresenta como uma empresa que estimula o conhecimento através da criatividade e curiosidade em um ambiente de jogos virtuais. É possível entrar em uma cidade virtual com diversos bairros, sendo cada um deles de uma determinada área, como exemplo: matemática e educação. Além disto, o site da Kiduca permite que o aluno mantenha um aprendizado no seu ritmo, isto é, conforme avança na “cidade”. Segundo argumenta a diretora de uma escola usuária do sistema: “o Kiduca é muito amplo, dando uma liberdade muito grande ao aluno para escolher o seu conteúdo”. Esta mesma diretora cita que o Kiduca serve como uma forma de aprendizado regular aos alunos, sendo que a escola tem um “período” de aula especificamente para o uso do sistema, como se fosse uma atividade curricular. Isto se explica pela alta versatilidade do software, permitindo que diversos conhecimentos sejam tratados ao mesmo tempo.

Segundo o CEO da empresa, esta nova escola, aliando o ensino tradicional, com professores especializados e a tecnologia, passa a ser chamado de escola 3.0, onde seria “uma escola sem este contexto seriado, com um conceito de *flip classroom*, uma sala de aula divertida, com aprendizado baseado em projetos”.

A empresa Kiduca trabalha em cima de projetos com games educacionais, já prontos ou a serem desenvolvidos pelos professores. Segundo o CEO da empresa, o desenvolvimento é bem fácil, precisando apenas conhecer o conteúdo propriamente dito. Além disto, complementa o CEO, o professor pode acompanhar facilmente o andamento do aluno, em que ponto ele está no aprendizado, como eles estão estudando e até mesmo como o game está se comportando na mão dos alunos.

A Kiduca trabalha diretamente na parte da educação do seu usuário, transmitindo conhecimento em diversas matérias, como matemática, português, ciências entre outros. A ideia da empresa segundo o CEO é que o professor utilize o Kiduca em complemento a sua aula, como exemplo ele cita que o professor ao ensinar a tabuada pode usar o Kiduca para jogos educacionais que utilizem a mesma. Em entrevista com alguns alunos usuários do Kiduca, muitos disseram ser mais fácil e mais divertido aprender desta forma, sendo que alguns inclusive utilizam o software em casa, para aprendizado e mesmo diversão fora da escola. E é realmente desta forma que as escolas entrevistadas utilizam o Kiduca, de uma forma complementar ao estudo em sala de aula.

Segundo os usuários (alunos) eles conseguem aprender bastante e jogar ao mesmo tempo, facilitando o aprendizado. Alguns depoimentos confirmam isto:

“eu gosto muito do jogo do macaco porque tem muita multiplicação e a gente aprende brincando e é mais fácil de pegar as multiplicações”.

“a gente aprende muito mais no Kiduca do que na sala de aula, porque aqui a gente se diverte”.

“a gente tem a possibilidade de testar o que a gente aprendeu em sala de aula”

“eu uso o Kiduca até em casa para aprender melhor”

Todos citam muito a parte de ciência, onde conseguem aprender jogando, isto é, regando as plantas, vendo elas crescerem e desenvolverem. Além disto, na parte onde o jogo desenvolve a cidadania do usuário, o aluno recebe pérolas, moeda virtual do jogo, para cada boa ação que fizer dentro do jogo, como exemplo, a reciclagem de uma pilha, ajudar uma senhora a atravessar a rua, alimentar um pet, entre outros. Todas estas boas ações não estão ligadas ao conteúdo pedagógico, mas estão ligadas a cidadania.

Segundo o CEO da empresa, a ideia do Kiduca é ter a educação e a motivação jogando juntos. Este mesmo conceito foi identificado nas entrevistas com os usuários, onde um grupo de alunos citou a motivação para o aprendizado através do Kiduca.

4.2.2 Principais Capacitações e Funcionamentos

Na análise das principais capacitações e funcionamentos que apareceram nas entrevistas e dados secundários, verifica-se que a Kiduca contribui diretamente nas capacitações listadas por Nussbaum (2011) como sendo as de “Sensação, Imaginação e Pensamento” e “Razão”. Elas foram as que mais apareceram na análise das entrevistas dos *stakeholders*. Além destas, ainda apareceram principalmente nas entrevistas com os executivos da empresa, as capacitações relacionadas a liberdade de expressão/associação e afiliação.

A principal contribuição em capacitações apresentada é diretamente relacionada ao objetivo da empresa, isto é, “treinamento básico de ciência e matemática, acesso a educação”. Neste sentido, todas as fontes pesquisadas demonstraram que este é o principal serviço da empresa, que é feito através de informação e educação aos seus usuários.

A seguir são apresentadas as principais contribuições em capacitações e funcionamentos que surgiram nas pesquisas, assim como alguns trechos das entrevistas que mais evidenciam a contribuição em tal capacitação ou funcionamento. A tabela completa com todas as evidências que foram encontradas estão no Apêndice C.

O quadro 12 apresenta a capacitação de “Sensações, Imaginação e Pensamento”, onde apresenta a liberdade de acesso a educação.

Quadro 12: Capacitação: Sensações, Imaginação e Pensamento

Fonte	Código	Segmento
Usuário1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	O Kiduca é muito amplo e a criança tem a liberdade de escolher
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	o nosso sonho que só esta começando é poder ter, dar liberdade do aluno estudar na medida das suas limitações e do seu potencial, no seu ritmo
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	Falando em liberdade, ali seria o primeiro passo. Hoje o aluno é obrigado a seguir a manada, e quem toca a manada é o professor. Então, com a Kiduca ele pode ter seu próprio ritmo, respeitando as suas competências, as suas oportunidades, o seu ritmo

Os trechos acima evidenciam uma das principais características do Kiduca, que é dar liberdade ao usuário (aluno) a aprender conforme o seu ritmo. Este conceito de liberdade se encaixa perfeitamente no conceito da abordagem das capacitações, pois respeita as competências e ritmo de cada usuário, fazendo com eles aprendam em seu ritmo.

A liberdade de acesso a educação relacionado por Nussbaum (2011) encontra uma definição ideal no Kiduca, pois além de dar o acesso a educação, ainda oferece no ritmo de cada aluno, entendendo as suas limitações e necessidades.

Continuação quadro 12

Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento educação adequada / acesso a educação	É obrigação da escola em prover isto. Hoje eles não trabalham por não saber como trabalhar um assunto tão complexo. E mais, agente dentro da plataforma está propondo desenvolver esta habilidade e conhecimento dentro desta área de cidadania, então por exemplo, como a gente tem a questão dos pontos do jogo como
--------------	---	--

		<p>uma coisa para trocar com a criança, a gente por exemplo faz o seguinte: para ela conquistar uma determinada roupa no shopping, ela tem que ter uma moeda especial que a gente chama de pérola, e aí para ela conseguir pérola, ela vai ter que desenvolver uma boa ação dentro da plataforma. Como por exemplo, quando ela recicla uma pilha, que ele pode ver e montar para fazer funcionar algumas coisas dentro da plataforma, aí, na questão de ele saber qual o lugar certo para jogar o lixo, se ele fizer doação das roupas que ele usou ele pode ganhar pérola, então tem uma série de atividades dentro de cidadania que ele aprende de uma forma lúdica, brincando, então esta é a forma que a gente pretende trabalhar com eles. Por exemplo, nós vamos colocar uma velhinha lá em determinado momento e ela tem que ajudar a velhinha a atravessar a rua, ela tem um pet, um cachorrinho e ela tem que alimentar, plantar uma árvore, isto é, atitudes que não estão ligadas ao conteúdo pedagógico, mas são atitudes ligadas a cidadania</p>
--	--	---

No trecho acima, em uma entrevista do CEO da empresa, fica evidenciado todo o conteúdo e potencial do Kiduca, permitindo além do aprendizado de várias matérias como ciência e matemática, mas principalmente cidadania, através de ações ligadas a recompensas por boas ações.

Esta capacitação de aprendizado de cidadania é um grande diferencial do Kiduca, segundo o CEO, já que o ensino da cidadania faz parte do currículo escolar mas dificilmente tem conteúdo prático nas escolas

continuação quadro 12

Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação	Por exemplo, quando o professor está dando a tabuada, ele tem na plataforma um jogo para ele poder aplicar a tabuada
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento ser capaz de usar a imaginação, as	Onde serão criadas situações para estimular a curiosidade do aluno, levando-o ao aprendizado das disciplinas

	sensações e o pensamento	
--	--------------------------	--

Fonte: autor

As duas evidências acima demonstram a capacidade do Kiduca de estimular a imaginação do usuário, utilizando-o para o aprendizado de disciplinas de uma forma autônoma. Nussbaum (2011) cita a capacidade de usar a imaginação e o pensamento como liberdades importantes para o desenvolvimento humano.

O quadro 13 apresenta algumas capacitações que não relacionadas diretamente com o objetivo da empresa, porém são citadas nas entrevistas de usuários e colaboradores.

Quadro 13: Capacitações: Controle Sobre o seu Ambiente, Afiliação e Razão

Fonte	Código	Segmento
Usuário1	Afiliação ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	há uma interação deles quando ele entra conversando com a pessoa que administra as aulas, perguntando como fazer o chat, onde eles participam
Dados Secundários Kiduca	Afiliação ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	Assim, dentro da Cidade Educação, os alunos podem se encontrar para trocar informações e conhecimentos online
Colaborador1	Afiliação ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	É obrigação da escola em prover isto. Hoje eles não trabalham por não saber como trabalhar um assunto tão complexo. E mais, agente dentro da plataforma está propondo desenvolver esta habilidade e conhecimento dentro desta área de cidadania, então por exemplo, como a gente tem a questão dos pontos do jogo como uma coisa para trocar com a criança, a gente por exemplo faz o seguinte: para ela conquistar uma determinada roupa no shopping, ela tem que ter uma moeda especial que a gente chama de perola, e aí para ela conseguir pérola, ela vai ter que desenvolver uma boa ação dentro da plataforma. Como por exemplo, quando ela recicla uma pilha, que ele pode ver e montar para fazer funcionar algumas coisas dentro da plataforma, aí, na questão de ele saber qual o lugar certo para jogar o lixo, se ele fizer doação das roupas

		que ele usou ele pode ganhar pérola, então tem uma série de atividades dentro de cidadania que ele aprende de uma forma lúdica, brincando, então esta é a forma que a gente pretende trabalhar com eles. Por exemplo, nós vamos colocar uma velhinha lá em determinado momento e ela tem que ajudar a velhinha a atravessar a rua, ela tem um pet, um cachorrinho e ela tem que alimentar, plantar uma árvore, isto é, atitudes que não estão ligadas ao conteúdo pedagógico, mas são atitudes ligadas a cidadania
--	--	--

Uma das liberdades citadas por Nussbaum (2011) é a capacidade de estar em um grupo, interagir com os outros. No Kiduca, o usuário tem a liberdade de entrar em chats com outros usuários ou com o administrador, além de ter aulas de cidadania, algo relacionado diretamente a vida em grupo.

continuação quadro 13

Dados Secundários Kiduca	Razão ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	Criamos situações que desenvolvem aspectos de solidariedade e dinâmica de troca e doações
Dados Secundários Kiduca	Razão ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	Ao acumular pontos nos jogos que encontra na cidade, o estudante pode converter parte deles para fazer doações de roupas e outros itens

Fonte: autor

Uma das liberdades citadas por Nussbaum (2011) é relacionada à capacidade de formar uma concepção do que é bom e se engajar nestas opções. Como se evidencia nos dados secundários pesquisados, o Kiduca oferece opções de desenvolvimentos de solidariedade, fazendo doações e trocas de produtos. É um aspecto ligado a cidadania, mas que atinge diretamente a capacitação de formar uma concepção do que é bom para si próprio e para os outros, isto é, razão.

Este código foi criado para evidenciar a situação problemática que levou a criação da empresa social. Não é uma capacitação de Nussbaum (2011), mas é importante para o entendimento da empresa.

Quadro 14: Contexto de Criação da Empresa

Fonte	Código	Segmento
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Muitas crianças não têm motivação com o ensino tradicional
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Daí percebi que existia um abismo entre projeto pedagógico e tecnologia
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Motivar os alunos do ensino fundamental a estudar mais é o objetivo do Kiduca
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Os meios tradicionais, lousa, caderno e apostilas, não oferecem nenhuma interatividade para os alunos

Fonte: autor

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo está dividido em três seções as quais demonstram as conclusões deste trabalho, as limitações encontradas e as sugestões para futuras pesquisas.

5.1 Conclusões

O objetivo principal deste trabalho foi de analisar e entender a contribuição das empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento humano. Desta forma, acredita-se que ao término do mesmo, tenha-se alcançado este objetivo, aquele que era esperado desde o início do trabalho. Responde-se desta forma as questões de pesquisa sobre a contribuição das empresas sociais no desenvolvimento humano, bem como a identificação de capacitações e funcionamentos envolvidos neste processo.

Nem sempre a prática e a teoria conversam de uma forma tão homogênea e se encaixam tão bem e tão facilmente quanto ao que encontramos neste trabalho. Apesar da complexidade do tema sobre desenvolvimento humano e o enfoque de capacitações, é evidente que a simplicidade se faz presente em toda a etapa de pesquisa. E deveria ser desta forma mesmo, pois quando fala-se em desenvolvimento humano, estamos discutindo pequenos passos que passam a ser muito importantes para determinado indivíduo. Quando, em uma tarefa muito simples de ser executada, um cliente da Saútil encontra um determinado remédio, aquela simples tarefa pode ter salvo uma vida, ou ao menos pode tê-la melhorada de uma forma a qual não conseguimos contabilizar matematicamente, mas conseguimos perceber pelas palavras das pessoas entrevistadas. Não existe até então uma medida do impacto social criado em um indivíduo, apenas tem-se um depoimento que a sua vida melhorou de alguma forma.

Fazendo uma análise histórica deste trabalho, tem-se a sensação que ele foi escrito com uma pretensão e uma visão filosófica, já que a filosofia pode significar o saber, isto é, conhecimentos sobre o mundo e os homens, assim como pode significar a sabedoria, algo que foi buscado ao longo de todo o trabalho. O conhecimento foi sendo adquirido desde o início, desde a descoberta de teorias que ajudassem a comprovar ou

entender o desenvolvimento humano. E dentre tantas teorias, eis que surge como fonte de sabedoria, a visão de Amartya Sen, na abordagem das capacitações.

A abordagem das capacitações se apresenta não como uma teoria definitiva, e nem tem pretensão a isto. A abordagem das capacitações é tão somente uma forma de entender o desenvolvimento humano, apresentando as suas limitações mas também as suas virtudes. Duas grandes virtudes desta abordagem é a sua amplitude e a forma quase sonhadora de ver o desenvolvimento humano. Para ela, o simples fato de passar a ter um prato de comida significa que estamos em desenvolvimento. O simples fato de ter condições de viver, algo simples na teoria mas complexo na prática, é uma demonstração de desenvolvimento humano. E é nessa amplitude da teoria que esta pesquisa foi baseada. Não precisa-se de fórmulas e diagramas para entender uma palavra de uma criança que aprende matemática ou cidadania através de um software pela internet. Precisa-se apenas do seu depoimento, e novamente a confrontação com a teoria, que demonstra que aquilo, que aquele gesto de aprender mais facilmente, de ter acesso ao estudo da cidadania, já é um indício de desenvolvimento humano.

Mas este trabalho não se limitou ao estudo do desenvolvimento humano, ele também estudou um fenômeno crescente no Brasil, as Empresas Sociais, aquelas que de uma forma quase altruísta, geram impacto social nos indivíduos. A teoria sobre as empresas sociais encontra a prática de uma forma muito assertiva, isto é, conseguimos encontrar os principais componentes de uma empresa social nas empresas pesquisadas. O principal componente de uma empresa social são pessoas apaixonadas pelo que fazem, e que procuram fazer o bem para os outros. Tanto a Saútil, quando a Kiduca possuem entre os seus colaboradores pessoas que querem fazer a diferença e que como viu-se neste trabalho, atingem o seu objetivo. Além disto, empresa sociais não tem o lucro como o seu objetivo final, apenas tem o lucro como uma forma de auto sustentação e reinvestimentos.

As duas empresas pesquisadas, Saútil e Kiduca, apresentaram um grande potencial para geração de impacto social, analisando-se sob a abordagem das capacitações. Ambas conseguem expandir uma série de liberdades aos seus usuários, fazendo com que os mesmos tenham escolhas que antes não tinham. A Saútil na área

de saúde e a Kiduca na área do conhecimento, do aprendizado. Estas duas empresas conseguem atingir um maior número de indivíduos através da tecnologia da informação e comunicação, utilizando-se de meios como a Internet para oferecer um serviço mais amplo e assim aumentar a amplitude do seu impacto.

A tecnologia da informação e comunicação, por si só, tem sido alvo de vários estudos em relação ao desenvolvimento humano. Existem trabalhos que relacionam o grande poder da TIC de impactar vidas de diversas formas, sendo que as mais conhecidas são listadas como as possibilidades de aumento de conhecimento, informação, participação e engajamento social. O campo de ICT4D (*Information and Communication Technology for Development*) possui uma série de artigos e autores que se dedicam a este tema. Este trabalho usou autores que além de se dedicarem à pesquisa de ICT4D, também se preocupam em estudar a abordagem de capacidades.

Ao fim deste trabalho, pode-se afirmar que as empresas sociais pesquisadas, com atuação utilizando tecnologia da informação e comunicação, atingem o objetivo de contribuir no desenvolvimento humano através da visão da abordagem de capacidades.

Pelos diversos depoimentos dos *stakeholders* entrevistados, fica claro que de alguma forma eles possuem aumentada as suas liberdades para escolha. É claro que a efetiva escolha depende apenas do indivíduo, mas serviços como a da Saútil e Kiduca são importantes para o desenvolvimento no Brasil.

5.2 Limitações

Este trabalho, apesar de uma extensa revisão teórica e pesquisas relevantes com colaboradores das empresas sociais, encontrou algumas limitações, principalmente nas entrevistas com os usuários das empresas sociais.

Na sua maioria, estes usuários estão espalhados pelo Brasil e no caso da Saútil, tem um tempo muito pequeno de contato com a empresa, utilizando-a para pesquisas rápidas, perguntas rápidas sobre um assunto que está lhe preocupando. Este tipo de usuário é de difícil acesso, pois não deixam cadastros ou mesmo um grande relacionamento com a empresa. Em geral, os acessos são telefônicos ou por intermédio

do *Facebook*, sendo que neste caso foram feitos diversos contatos com os seus usuários e não obteve-se resposta, creditando isto a possíveis problemas de segurança.

Quanto aos usuários da empresa Kiduca, estão divididos em dois grupos, sendo os professores e os alunos. Foi grande a dificuldade de entrevistar crianças de poucos anos de idade, aliado ao fato de serem pesquisas remotas via *Skype*. Neste trabalho conseguiu-se entrevistas remotas com diversos entrevistados em um grupo, mas entende-se a limitação de não ter-se uma conversa mais elaborada e direta com cada um dos mesmos.

Pode-se acenar com outra limitação deste trabalho, mais relativa ao tempo de pesquisa do que qualquer outro motivo: a quantidade de empresas sociais pesquisadas. Este trabalho limitou-se a pesquisa em duas empresas sociais baseadas em tecnologia da informação e comunicação, mas no Brasil existem tantas outras que podem ser pesquisadas e dariam mais subsídios para a confirmação dos objetivos propostos neste trabalho.

5.3 Pesquisas Futuras

Considera-se este trabalho um início para novas e futuras pesquisas. Um embrião de pesquisas que podem se direcionar para qualquer um dos assuntos aqui tratados. Tem-se aqui, na sua teoria, uma ampla revisão de assuntos complexos e completos, que por si só poderiam suscitar pesquisas independentes. Este trabalho assumiu uma postura audaciosa ao relacionar três assuntos de alta complexidade e de diferentes áreas de estudo, como a abordagem das capacitações com um viés por vezes filosófico e por vezes econômico, as empresas sociais, na área de estratégia e administração e por fim, a tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento, com uma linha de estudos na tecnologia e na sociologia.

Sendo assim, pode-se descrever diversos caminhos de estudo a partir deste trabalho, sendo que aprofundamentos são importantes em vários pontos e podem criar pesquisas relevantes no futuro.

Um primeiro estudo mais aprofundado que pode surgir a partir deste momento é a pesquisa nas empresas sociais entrevistadas para ter-se a certeza se elas realmente

são empresas sociais conforme a teoria apresenta ou não. As empresas entrevistadas foram assumidas como sociais, primeiro por se auto intitularem desta forma e segundo por serem aceleradas pela Artemisia, uma aceleradora de empresas sociais, mas uma revisão mais ampla pode ser utilizada utilizando-se do modelo de negócios proposto neste trabalho.

Seguindo na linha de empresas sociais, abre-se um campo muito extenso para o entendimento dos seus modelos de negócios, como são implementadas as suas estratégias, quais são os seus elementos e principalmente, quais são os principais diferenciais entre empresas sociais, empresas inclusivas e até mesmo filantropias. A clareza deste assunto ainda está em aberto e pode ser aprofundada em futuros estudos. A complexidade deste formato de empresa carece de uma ampla revisão teórica e pesquisa prática para que tenhamos um documento definitivo sobre o assunto. Existe um *gap* muito grande de informações quando trata-se das questões econômicas destas empresas, como a sua sustentabilidade e poder de investimentos.

Ainda na linha de empresas sociais, tem-se um amplo caminho a percorrer quanto a mensuração do impacto social por elas criado. Este trabalho analisou sob uma teoria, sob uma abordagem não monetária. Pode-se estudar formas de quantificar numericamente o impacto de uma empresa social, quanto ela gera para o mercado e quanto isto vale para o mercado.

Em outra linha, da abordagem das capacitações, as pesquisas são as mais amplas e diversas. Esta abordagem é relativamente nova e ainda merece novos estudos, tais como este trabalho. Mas não se limita a isto, tem-se um grande estudo acerca da tecnologia, em diversos momentos, e a abordagem das capacitações. Além disto, pode-se explorar muito mais a influência dos fatores sociais na escolha de uma determinada liberdade oferecida. De fato, o framework de Kleine (2013) pode ser estudado, aprofundado e pesquisado em qualquer uma de suas partes.

Uma discussão necessária que surge aos leitores a partir deste e de outros trabalhos diz respeito ao papel do governo no desenvolvimento humano, em como ele poderia melhorar serviços que, como vistos neste trabalho, estão sendo criados pela iniciativa privada. Os dois serviços incluídos nesta pesquisa dizem respeito a saúde

pública e a educação. Os mesmos poderiam ser fornecidos pelo governo ou mesmo incorporados pelo mesmo. Assim como a Saútil e a Kiduca, vários outros serviços de empresas sociais tentam solucionar problemas que seriam da amplitude dos governos. Tende a ser relevante uma pesquisa em empresas sociais do Brasil e de quais os serviços que elas estão propondo que seriam primordialmente de obrigação pública.

Por último, na linha de pesquisa da tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento (ICT4D), ou melhor, na pesquisa da tecnologia aliada a sociologia ou filosofia, tem-se um campo aberto para o estudo de teorias sócio construtivistas da tecnologia da informação e comunicação, estudos sobre a filosofia da tecnologia e como ela tem mudado a forma como fazemos as coisas e como transformamos a nossa vida. Uma proposição de estudo acerca da criação da tecnologia, com uma teoria sócio construtivista por exemplo, até a sua efetiva contribuição no desenvolvimento humano, com um olhar da abordagem das capacitações.

Enfim, existem diversas correntes de estudo que podem ser seguidas após a leitura deste trabalho, cabe ao leitor e pesquisador escolher o viés que mais lhe convém ou de seu maior interesse, seja ele técnico, estratégico, filosófico ou sociológico.

Que este trabalho possa motivar uma ampla linha de pesquisas nas áreas aqui discutidas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALKIRE, S. The capability approach of quality of life. p. 1–22, 1987.

ALKIRE, S. **Concepts and Measures of Agency**: Oxford Poverty & Human Development Initiative. London

ALSOP, R.; HEINSOHN, N. **Measuring Empowerment in Practice: Structuring Analysis and Framing Indicators**: The Policy Research Working Paper. Washington, DC

AMIT, R.; ZOTT, C. Value creation in E-business. **Strategic Management Journal**, v. 22, n. 6-7, p. 493–520, jun. 2001.

ANAND, S.; SEN, A. Human Development and Economic Sustainability. **World Development**, v. 28, n. 12, p. 2029–2049, dez. 2000.

ARTEMISIA. Disponível em: <<http://artemisia.org.br/conteudo/artemisia/quem-somos.aspx>>.

AUERSWALD, P. Creating Social Value. **Stanford Social Innovation Review**, 2009.

AUSTIN, J.; STEVENSON, H.; WEI-SKILLERN, J. Social and commercial entrepreneurship: same, different, or both? **Entrepreneurship Theory and Practice**, 2006.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**.

BORNSTEIN, D.; DAVIS, S. **Social entrepreneurship: what everyone needs to know**. New York: Oxford University Press, 2010. v. 19p. 176

CERTO, S. T.; MILLER, T. Social entrepreneurship: Key issues and concepts. **Business Horizons**, v. 51, n. 4, p. 267–271, jul. 2008.

CLARK, D. A. **The Capability Approach□: Its Development , Critiques and Recent Advances**. Manchester;

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Domicílios E Empresas 2012**. Comunicaçã ed.São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2012. p. 636

DEES, J. G. The Meaning of “ Social Entrepreneurship ”. p. 1–5, 1998.

DEES, J. G. Taking Social Entrepreneurship Seriously. **Social Science and Modern Society**, n. April, p. 24–31, 2007.

DENEULIN, S.; SHAHANI, L. **An Introduction to the Human Development and Capability Approach - Freedom and Agency** London Human development and capability association, , 2009.

DOMENICO, M. DI; HAUGH, H.; TRACEY, P. Social bricolage: theorizing social value creation in social enterprises. **Entrepreneurship theory and practice**, 2010.

FUKUDA-PARR, S.; BIRDSALL, N. **HUMAN DEVELOPMENT REPORT 2001: Making New Technologies Work for Human Development**. New York: United Nations Development Programme (UNDP), 2001.

GOLJA, T.; POŽEGA, S. Inclusive Business-What It Is All About? Managing Inclusive Companies. **International Review of Management and Marketing**, v. 2, n. 1, p. 22–42, 2012.

HAHN, R. Inclusive business, human rights and the dignity of the poor: a glance beyond economic impacts of adapted business models. **Business Ethics: A European Review**, v. 21, n. 1, p. 47–63, 12 jan. 2012.

HALL, J.; HACKMANN, C. **ISSUES FOR A GLOBAL HUMAN DEVELOPMENT AGENDA**. New York: NY

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

HELBIG, N.; RAMÓN GIL-GARCÍA, J.; FERRO, E. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. **Government Information Quarterly**, v. 26, n. 1, p. 89–97, jan. 2009.

JONES, D.; KEOGH, W. Social enterprise: a case of terminological ambiguity and complexity. **Social Enterprise Journal**, v. 2, n. 1, p. 11–26, 2006.

Kiduca. Disponível em: <www.kiduca.com.br/kiduca>. Acesso em: 26 maio. 2014.

KLEINE, D. The capability approach and the “medium of choice”: steps towards conceptualising information and communication technologies for development. **Ethics and Information Technology**, v. 13, n. 2, p. 119–130, 13 out. 2010.

KLEINE, D. **Technologies of Choice**? London: MIT Press, 2013.

KLEINE, D.; UNWIN, T. Technological Revolution, Evolution and New Dependencies: what’s new about ict4d? **Third World Quarterly**, v. 30, n. 5, p. 1045–1067, jul. 2009.

MAGRETTA, J. Why Business Models Matter A Conversation with Robert Redford. **Harvard Business Review**, 2002.

MAIR, J.; MARTÍ, I. Social entrepreneurship research: A source of explanation, prediction, and delight. **Journal of World Business**, v. 41, n. 1, p. 36–44, fev. 2006.

MAJCHRZAK, A.; MARKUS, M. L.; WAREHAM, J. Call for Papers MISQ Special Issue on ICT and Societal Challenges. **MIS quarterly**, p. 1–3, 2013.

MALIK, K. **Relatório do Desenvolvimento Humano 2013 A Ascensão do Sul: Progresso Humano num Mundo Diversificado**. New York

MASSETTI, B. **The Duality of Social Enterprise: A Framework for Social Action** 6th Annual Symposium of the Financial Service Institute. **Anais...** New York: 2013 Disponível em: <[http://new.stjohns.edu/download.axd/68a0abec77a549b6b754bb625c43ffed.pdf?d=Review of Business Winter 2012-2013#page=52](http://new.stjohns.edu/download.axd/68a0abec77a549b6b754bb625c43ffed.pdf?d=Review%20of%20Business%20Winter%202012-2013#page=52)>. Acesso em: 16 jun. 2013

MCHOMBU, K. J. **Sharing Knowledge for Community Development and Transformation □: A Handbook**. Quebec: Oxfam Canada, 2004.

MORRIS, M.; SCHINDEHUTTE, M.; ALLEN, J. The entrepreneur's business model: toward a unified perspective. **Journal of Business Research**, v. 58, n. 6, p. 726–735, jun. 2005.

MULGAN, G. Measuring Social Value. **Stanford Social Innovation Review**, 2010.

NORUZI, M.; WESTOVER, J.; RAHIMI, G. An Exploration of Social Entrepreneurship in the Entrepreneurship Era. **Asian Social Science**, v. 6, n. 6, p. 3–11, 2010.

NUSSBAUM, M. C. **Creating Capabilities: The Human Development Approach**. Cambridge: Harvard University Press, 2011. v. 13p. 237

ONETTI, A. et al. Internationalization, innovation and entrepreneurship: business models for new technology-based firms. **Journal of Management & Governance**, v. 16, n. 3, p. 337–368, 10 ago. 2010.

PRAHALAD, C. K. Bottom of the Pyramid as a Source of Breakthrough Innovations. **Journal of Product Innovation Management**, v. 29, n. 1, p. 6–12, 13 jan. 2012.

RAHMAN, M.; HUSSAIN, M. Social business, accountability, and performance reporting. **Humanomics**, v. 28, n. 2, p. 118–132, 2012.

ROBEYNS, I. The Capability Approach: a theoretical survey. **Journal of Human Development**, v. 6, n. 1, p. 93–117, mar. 2005.

SÆBØ, Ø.; ROSE, J.; SKIFTENES FLAK, L. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. **Government Information Quarterly**, v. 25, n. 3, p. 400–428, jul. 2008.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia da Pesquisa**. 5 Edição ed.Porto Alegre: Penso Editora, 2013. p. 1–624

SEELOS, C.; MAIR, J. Social entrepreneurship: Creating new business models to serve the poor. **Business Horizons**, v. 48, n. 3, p. 241–246, 21 abr. 2005.

SEN, A. **Development as Capability Expansion**Journal od Development Planning, , 1989.

SEN, A. Markets and Freedoms: Achivements and Limitations of the Market Mechanism in Promoting Individual Freedoms. **Oxford Economic Papers**, p. 519–541, 1993.

SEN, A. **Development as Freedom**. New Ed edi ed.London: Oxford Paperbacks, 1999. v. 2p. 366

SEN, A. Social exclusion: Concept, application, and scrutiny. **Office of Environment and Social Development**, n. 1, 2000.

SUSHA, I.; GRÖNLUND, Å. eParticipation research: Systematizing the field. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 373–382, jul. 2012.

TEECE, D. J. Business Models, Business Strategy and Innovation. **Long Range Planning**, v. 43, n. 2-3, p. 172–194, abr. 2010.

THOMPSON, J. D.; MACMILLAN, I. C. Business Models: Creating New Markets and Societal Wealth. **Long Range Planning**, v. 43, n. 2-3, p. 291–307, abr. 2010.

THOMPSON, J. L. Social enterprise and social entrepreneurship: where have we reached?: A summary of issues and discussion points. **Social Enterprise Journal**, v. 4, n. 2, p. 149–161, 2008.

UNION, I. T. ICT Facts and Figures. p. 8, 2013.

WEILL, P.; VITALE, M. What IT infrastructure capabilities are needed to implement e-business models. **MIS quarterly Executive**, 2002.

YIN, R. K. **Case Study Research: Design and Methods**. Third Edit ed. London: SAGE Publications, 2009. v. 5p. 219

YUNUS, M. Building Social Business: The New Kind of Capitalism That Serves Humanity's Most Pressing Needs. **Library Journal**, v. 135, p. 93, 2010.

YUNUS, M.; MOINGEON, B.; LEHMANN-ORTEGA, L. Building Social Business Models: Lessons from the Grameen Experience. **Long Range Planning**, v. 43, n. 2-3, p. 308–325, 21 abr. 2010.

ZOTT, C.; AMIT, R.; MASSA, L. The Business Model: Recent Developments and Future Research. **Journal of Management**, v. 37, n. 4, p. 1019–1042, 2 maio 2011.

APÊNDICE A

Quadro 15: detalhamento das capacitações

(I) Viver:
a. ser capaz de viver a vida no seu tempo normal /
b. não morrer prematuramente / morte prematura
c. ter a sua vida tão reduzida que não vale a pena viver / condições sub humanas de vida
(II) Saúde física:
a. ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública (ou privada)
b. ter nutrição adequada / acesso a alimentação, não ser subnutrido
c. ter um abrigo adequado / acesso a moradia
(III) Integridade física:
a. ser capaz de andar livremente de lugar para lugar / segurança
b. ter segurança contra assaltos / segurança
c. violência sexual / segurança contra violência sexual
d. violência doméstica / segurança contra violência doméstica
e. ter oportunidades de satisfação sexual e escolhas de reprodução / liberdade de escolha sexual
(IV) Sensações, imaginação e pensamento:
a. ser capaz de usar a imaginação, as sensações e o pensamento, com informação / acesso a informação
b. educação adequada / acesso a educação
c. treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação
d. ter capacidade de trabalhar / acesso ao trabalho. Oportunidades de trabalho
e. participar de religião / liberdade religiosa
f. ter liberdade de expressão política / liberdade política
g. ter liberdade de expressão artística / liberdade artística
h. ter liberdade de expressão religiosa / liberdade religiosa
(V) Emoções:

a.	ter a capacidade de se conectar com pessoas e amar /
b.	não ser arruinado pelo medo ou ansiedade;
(VI)	Razão:
a.	ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em reflexões críticas sobre o planejamento da vida
b.	ter capacidade de tomar ação, educação, usa a razão
(VII)	Afiliação:
a.	ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo. Ser aceito em um grupo. Interação social
b.	reconhecer e mostrar preocupação com os outros seres humanos, engajar em várias formas de interação social / Interação social
c.	ter as bases de respeito e de não humilhação / Não discriminação
d.	ter o direito de ser tratado com dignidade / Respeito, não discriminação, interação social
e.	não discriminação de raça, sexo, orientação sexual, religião, casta e origem / não discriminação
(VIII)	Outras espécies:
a.	ter a capacidade de viver em conjunto e em relação com animais, plantas e a natureza / liberdade de escolha quanto a animais. Aceitação de animais
(IX)	Brincar/Jogar:
a.	ter a capacidade de rir, brincar e participar de atividades recreativas e / ter acesso a atividades recreativas, praças, cinema, teatros
(X)	Controle sobre o seu ambiente:
a.	ter a capacidade de participar efetivamente das escolhas políticas que governam a sua vida / liberdade política
b.	ter a capacidade de participação política / liberdade política
c.	proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de expressão
d.	ter a capacidade de deter uma propriedade, ter direito a propriedade da mesma forma que os outros / liberdade de escolha, liberdade política
e.	procurar emprego nas mesmas condições que os outros / liberdade de escolha, liberdade política

f.	ter a capacidade de trabalhar como um ser humano / condições dignas de emprego. Não existência de emprego escravo
g.	exercer a razão / liberdade de escolha, participação, razão
h.	ter relacionamentos com os outros trabalhadores;

Fonte: Nussbaum (2011)

APÊNDICE B

Quadro 16: evidências completas contexto de criação das empresas

Fonte	Código	Segmento
Colaborador1	Contexto de criação da empresa	Porque é difícil de mensurar. A gente sabe que entrega valor, mas como provar
Colaborador1	Contexto de criação da empresa	O que a gente ve hoje é uma desorganização no sistema.
Colaborador1	Contexto de criação da empresa	O que eu acho que a gestão é deficiente. Em alguns lugares existe demanda reprimida de medicamentos e em outros não. A gestão está muito envolvida na parte de compra de insumos, de medicamentos. Nesta gestão a sente muito isto nos contatos
Colaborador1	Contexto de criação da empresa	A gente recebe mais de 500 e-mails por mês, gratuitamente então, são pessoas que entram no nosso buscador, procuram alguma coisa, mas não estão entendendo muito bem o processo. Falta de cultura, de capacidade de leitura, a gente recebe inúmeros e-mail, de pessoas mais velhas, mas principalmente de mulheres, que são 70%
Colaborador1	Contexto de criação da empresa	Ela pergunta assim eu vi que vocês colocaram que tal remédio é grátis, mas como que eu faço para retirar? eu quero saber como que eu faço para fazer consulta com um cardiologista, porque na minha UPS eles não me encaminham para um clínico de jeito nenhum. Como que eu faço para ser atendida para um dermatologista. Elas na verdade não tem a noção de como é o processo, de como elas fazem. A gente orienta isto
Colaborador1	Contexto de criação da empresa	O que a gente faz é entender a necessidade dela e mostrar para ela que o clínico é um médico e talvez ele consiga resolver mais que ela acha que ele poderia. E aí, a gente consegue também, tem muita coisa errada, mas o usuário com esta informação consegue entender que está sendo bem tratado. Com este entendimento ele consegue ter a percepção de educação e saúde
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	Uma das falhas deste sistema é informar corretamente o usuário como percorrer por este meio
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	mas as vezes as pessoas preferem tem uma necessidade e estão dispostas a pagar o mínimo que seja ou então até que outros recursos na sociedade que as pessoas possam usufruir, por exemplo existe um monte de hospital escola e de repente pode ter aquilo que ela esta precisando, pode estar precisando

		ir no dentista, no SUS tem fila, vai fazer um tratamento dentário, mas ela não sabe que de repente tem uma universidade perto da casa dela acessível a ela que ela pode ter este mesmo acompanhamento, este mesmo tratamento
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	o usuário final que esta procurando algum recurso relacionado a saúde
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	A gente chegou a este gap de serviço que o governo poderia dar em um conjunto de serviços que o governo deveria das as pessoas e a gente lançou um portal como um simples site paralelo a nossas atividades
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	Para você ter uma ideia de onde isto pode chegar, inicialmente a gente tinha uma visão assim, ensinar o usuário, dar a ferramenta para o usuário ter acesso a saúde, vamos ensinar o cidadão a como ter acesso a recursos de saúde
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	A população é tão carente que o mínimo que você dá já cria algum impacto nesta pessoa.
Colaborador2	Contexto de criação da empresa	É o acesso, ensinar a pessoa a ter o acesso, os caminhos, porque um dos grandes problemas de fila de SUS, por exemplo se você for ver estatísticas de trafego de pessoas em pronto socorro, 90% das pessoas que estão em um PS não deveria estar ali. Poderia ir para um UPS. Porque ela não vai a um UPS? talvez porque ela não saiba, talvez porque ela já foi a UPS não tem médico e no PS ela sabe que de uma maneira ou outra ela vai ser atendida, seja não tempo de dois dias. A gente ajuda a organizar este acesso, a prevenção primária, secundária e terciária que o SUS propõem, então tá claramente ligado a acesso. A educação a mesma coisa. A partir do momento que a gente ensina achar o caminho para uma vacina. Outra ferramenta que a gente tem é uma agenda de saúde, onde o cliente coloca a data de nascimento sua e dos familiares, a gente alerta de coisas a fazer durante a vida para se prevenir melhor
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	percebeu a necessidade da população brasileira em obter informações úteis sobre saúde pública reunidas de maneira simples em um único lugar
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	Situadas na fronteira entre as empresas tradicionais e as ONGs, essas iniciativas são voltadas para as classes C, D e E. É um público que, apesar de ter aumentado sua capacidade de consumo, ainda tem carências no acesso a serviços em áreas como

		educação, saúde e moradia
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	Saútil foi colocado em prática porque o grupo percebeu que nem todos os usuários do SUS têm conhecimentos dos recursos que têm direito e também por acreditar que a população brasileira mereça receber mais cuidados na área médica
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	Sem dinheiro para comprar medicamentos, muitos pacientes dele paravam o tratamento
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	quando seus pacientes se queixavam dos custos dos medicamentos pois não conseguiam comprá-los”
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	São todos os serviços que estão disponíveis pelo SUS mas que o usuário não sabe
Dados Secundários SAUTIL	Contexto de criação da empresa	O que acontece é um problema de acesso. Quando se consegue, o tratamento é de altíssima qualidade, com recursos de alta complexidade

Fonte: autor

Quadro 17: evidências completas capacitação saúde física

Fonte	Código	Segmento
Colaborador1	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	O que a gente faz é entender a necessidade dela e mostrar para ela que o clínico é um médico e talvez ele consiga resolver mais que ela acha que ele poderia. E aí, a gente consegue também, tem muita coisa errada, mas o usuário com esta informação consegue entender que esta sendo bem tratado. Com este entendimento ele consegue ter a percepção de educação e saúde
Colaborador1	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A gente sabe que orientando desta forma, você não precisa fazer exame todo mês..... o que a gente vai fazendo é linkar se o sistema tá agindo corretamente. A gente faz isto com todo mundo. O número maior é relacionado a dor, é questão de consulta e medicamento

Colaborador1	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A gente orienta isto também, que ela não precisa ficar no posto, as vezes 3h esperando ou ter um deslocamento. Ela consegue pegar o mesmo medicamento, mesma coisa, de graça na esquina da casa dela.
Colaborador1	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A gente manda um documento para a pessoa, um email, explicando as informações para a próxima consulta falar com o médico sobre aquele exame. A gente dá caminhos para ele..... a gente dá alternativas para este usuário. O Sr consegue pagar uma consulta de R\$ 50,00? se a resposta for sim, a gente indica um lugar e aí gente liga novamente para o ele e sabe como foi com o médico, e pede informações sobre a consulta.....A gente pergunta se ele tem algum hobby, se ele esta dormindo bem, se o trabalho é muito estressante ou não é.
Colaborador1	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	educação e saúde
Colaborador1	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A gente começou a ter parceiros e entender melhor a indústria farmacêutica e as indústrias tem programas incríveis que você consegue tirar por 70% a menos. Para as pessoas que tomam medicação contínua, hipertensão por exemplo, que são caros e o SUS não dá.....a maioria das pessoas desiste. E como faz? a gente consegue com as indústrias e ajudar as pessoas a conseguir o medicamento..... eles te dão um código e tu vais na farmácia e consegue um preço muito mais baixo. Tem gente que gastava R\$ 1.000,00 por mês e hoje gasta R\$ 70,00
Colaborador2	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Para nós na Saútil a gente entende que a gente permite que o cidadão tenha o direito de usar os recursos de saúde e aprender como usá-los e a partir ter acesso a alguma coisa que até então ele não saberia como e isto poderia refletir em uma doença que ele possa contrair ou uma melhora e refletir diretamente na saúde do cara
Colaborador2	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	a gente tem um ponto que é o seguinte, a gente evoluiu com a questão de como ensinar o cara ao usar o acesso dando alternativas ao SUS, então a gente começou a algum tempo a mapear o que que existe de alternativa ao SUS para poder informar e empoderar esta cidadão no que ele tem direito

Colaborador2	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	a gente vai pegar estes cinco medicamentos e identificar ali o que é dado no SUS e o que ela consegue com desconto, para que antes que ela saia para comprar os medicamentos, a gente consiga passar para ela, vai e consegue estes 3 medicamentos no SUS que é de graça, este ouro você não tem mas pega em um programa X da indústria tem e ao invés de pagar R\$ 300,00 em um medicamento ela pode gastar R\$ 50,00. A ideia justamente é ser ponte neste guia de saúde. A gente entende que o impacto que a gente está causando é a partir do momento que esta pessoa tem esta informação e consegue chegar neste recurso, opa, está causando impacto na vida desta pessoa.
Colaborador2	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	ela na verdade quer mostrar para a população que estamos realmente querendo melhorar sua vida. Estamos aqui trabalhando, trazendo ferramentas mais inovadoras para que você sofra menos
Colaborador2	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	nossa missão, nossa visão é garantir que você como usuário tenha acesso a saúde, então é dar ferramentas para que de uma maneira ou outra ele possa conseguir
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Agenda de vacinação, coloco a idade da minha filha, da minha esposa e ele avisa, sua esposa está na faixa de 30, 40 anos tem que tomar tal vacina e a criança que está na faixa de 10 anos tem que tomar tal vacina
Colaborador2	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Aí a gente começa a revolucionar o acesso a saúde. Criar ferramentas, quando o cara pensou que ele não precisaria sair de casa para ver se tem aquele medicamento ou não
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	O Sautil é um buscador criado primordialmente para ajudar a população a encontrar informações sobre a rede pública de saúde
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Situadas na fronteira entre as empresas tradicionais e as ONGs, essas iniciativas são voltadas para as classes C, D e E. É um público que, apesar de ter aumentado sua capacidade de consumo, ainda tem carências no acesso a serviços em áreas como educação, saúde e moradia
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	o site se tornou um buscador único que reúne as principais informações dos diversos recursos disponíveis pelo SUS.
Dados	Saúde Física\ser capaz de	um espaço destinado para que qualquer

Secundários SAUTIL	ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	internauta encontre de forma fácil, rápida e organizada os mais diversos recursos gratuitos de saúde disponíveis pelo SUS
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Saútil foi colocado em prática porque o grupo percebeu que nem todos os usuários do SUS têm conhecimentos dos recursos que têm direito e também por acreditar que a população brasileira mereça receber mais cuidados na área médica. Além de pesquisar unidades de saúde mais próximas de suas residências para se consultar, retirar medicamentos, tomar vacinas e realizar exames, o visitante ainda conta com dicas de qualidade de vida, bem estar e as melhores e atualizadas notícias de saúde
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Após mapear medicamentos, vacinas e exames oferecidos gratuitamente pelo SUS, em 2011 Fernandes lançou o Saútil, um buscador na internet que permite ao usuário encontrar o que procura em apenas três cliques
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	com intuito de prover conhecimentos básicos sobre o SUS, como o de obtenção de medicamentos na rede pública de saúde
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	a primeira é a de prover gratuitamente conhecimentos de qualidade sobre o SUS, junto aos conteúdos sobre saúde que o Saútil mesmo produz
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	O Saútil serve apenas como orientador de saúde e de acesso aos recursos de saúde pelo SUS
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	este portal junto todos os serviços que estão disponíveis pelo SUS e organiza estas informações por município, estado”. Informações sobre distribuição de remédios gratuitos, onde marcar exame e consulta. Serve para divulgar serviços que estão disponíveis mas pouca gente sabe que estão disponíveis
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	O usuário pode, por meio da web, consultar os postos de saúde existentes na cidade e de distribuição de remédios gratuitos
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	Nosso objetivo é fazer com que a população se trate melhor com recursos que são disponíveis, mas muitas vezes difíceis de serem acessados”
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A iniciativa traz de forma simples e organizada informações sobre a realização de consultas, atendimento ambulatorial, exames,

		vacinação e retirada de medicamentos oferecidos gratuitamente pelos programas de governo
--	--	--

Fonte: autor

Quadro 18: evidências completas capacitação sensações, imaginação e pensamento

Fonte	Código	Segmento
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	O que a gente faz é entender a necessidade dela e mostrar para ela que o clínico é um médico e talvez ele consiga resolver mais que ela acha que ele poderia. E aí, a gente consegue também, tem muita coisa errada, mas o usuário com esta informação consegue entender que está sendo bem tratado. Com este entendimento ele consegue ter a percepção de educação e saúde
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	E quando a gente começa a explicar que esta lista é mais usual.....mas que ela tem direito. Mas para tudo isto demora e a gente também da informação neste sentido
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	A gente manda um documento para a pessoa, um email, explicando as informações para a próxima consulta falar com o médico sobre aquele exame. A gente dá caminhos para ele..... a gente dá alternativas para este usuário. O Sr consegue pagar uma consulta de R\$ 50,00? se a resposta for sim, a gente indica um lugar e aí gente liga novamente para o ele e sabe como foi com o médico, e pede informações sobre a consulta.....A gente pergunta se ele tem algum hobby, se ele está dormindo bem, se o trabalho é muito estressante ou não é.
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Você consegue se tratar hoje. Não é mais desculpa. Adolescentes ficam grávidas porque não conseguem raciocinar culturalmente a questão de prevenção, então mesmo de tomar cuidado. Não quer usar camisinha, coloca um implante. Ele consegue mecanismos para você fazer isto
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	A partir ter acesso a alguma coisa que até então ele não saberia como e isto poderia refletir em uma doença que ele possa contrair ou uma melhora e refletir diretamente na saúde do cara
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Desde o início em que a gente montou o Saútil a gente seguiu esta premissa que através da educação e da informação para o cidadão, a partir do momento que ele se empodera da informação, que ele sabe os direitos e sabe onde ir, ele consegue ter acesso a recursos que te permitem a cuidar da tua saúde
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	vamos ensinar a grande parcela da população brasileira que o usa o SUS, e tem grandes dúvidas de como usar e não saber

Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	a gente tem um ponto que é o seguinte, a gente evoluiu com a questão de como ensinar o cara ao usar o acesso dando alternativas ao SUS, então a gente começou a algum tempo a mapear o que que existe de alternativa ao SUS para poder informar e empoderar esta cidadão no que ele tem direito
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Este é o nosso principal core, mapear e entender tudo que existe para a população, ensinar e empoderar ela a ter de alguma maneira ou outra este recurso que ela precisa
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	a gente vai pegar estes cinco medicamentos e identificar ali o que é dado no SUS e o que ela consegue com desconto, para que antes que ela saia para comprar os medicamentos, a gente consiga passar para ela, vai e consegue estes 3 medicamentos no SUS que é de graça, este ouro você não tem mas pega em um programa X da indústria tem e ao invés de pagar R\$ 300,00 em um medicamento ela pode gastar R\$ 50,00. A ideia justamente é ser ponte neste guia de saúde. A gente entende que o impacto que a gente esta causando é a partir do momento que esta pessoa tem esta informação e consegue chegar neste recurso, opa, esta causando impacto na vida desta pessoa.
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	a gente se posiciona, inicialmente quanto era só um site, a gente usava para ajudar as pessoas a encontrar os recursos. A partir do momento que a gente começou a criar estes produtos mais personalizados de serviços de saúde que dentro dos seus produtos tem um guia de saúde para o SUS, é ensinado este empoderamento de onde elas conseguem estes recursos, mas também onde ela pode ligar e conseguir aqueles recursos
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Agenda de vacinação, coloco a idade da minha filha, da minha esposa e ele avisa, sua esposa está na faixa de 30, 40 anos tem que tomar tal vacina e a criança que está na faixa de 10 anos tem que tomar tal vacina
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	A ideia é criar um WAZE da saúde. O próprio usuário pode clicar e dizer se aquele recurso ele precisou tem ou não posto. O caminho é eu ter informação do governo
Colaborador2	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Aí a gente começa a revolucionar o acesso a saúde. Criar ferramentas, quando o cara pensou que ele não precisaria sair de casa para ver se tem aquele medicamento ou não

Dados Secundários SAUTIL	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	A segunda é o Saútil Com Você – um serviço de orientação para as pessoas tirarem dúvidas acerca da saúde, seja qual ela for
Dados Secundários SAUTIL	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	O Saútil serve apenas como orientador de saúde e de acesso aos recursos de saúde pelo SUS
Dados Secundários SAUTIL	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Nosso objetivo é fazer com que a população se trate melhor com recursos que são disponíveis, mas muitas vezes difíceis de serem acessados”
Dados Secundários SAUTIL	Saúde Física\ser capaz de ter uma boa saúde / acesso a saúde pública	A iniciativa traz de forma simples e organizada informações sobre a realização de consultas, atendimento ambulatorial, exames, vacinação e retirada de medicamentos oferecidos gratuitamente pelos programas de governo
Dados Secundários SAUTIL	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	O site também oferece uma Agenda de Saúde para quem se cadastra no site, com lembretes de vacinação, agendamento de consultas, dicas de saúde e outras informações úteis
Entrevista C1 Saútil		

Fonte: autor

Quadro 19: evidências completas\capacitações afiliação, razão e controle sobre o seu ambiente

Fonte	Código	Segmento
Colaborador1	Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	nos comentários sobre as UPS elas ficam mais participativas. Lá dentro eles interagem mais
Colaborador2	Razão\ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	Estamos em rede social, por exemplo facebook a gente coloca muita coisa de qualidade de vida, de alimentação e como chegar no Saútil e também boca a boca, uma pessoa que usa,
Colaborador2	Controle sobre o seu Ambiente\proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de	Além do buscador, um segundo momento a gente começou a criar alguns conteúdos justamente para pessoas que estão buscando recursos pontualmente e até uma maneira de ela voltar ao site, a gente começou a criar conteúdos e estes conteúdos viraram áreas de saúde, bem estar, qualidade de vida, alimentação saudável e dentro destes temas, por exemplo, sua saúde, a gente tem um canal de saúde respiratória e dentro dele existe um fórum em que os pacientes, nem

		os pacientes, os usuários pagos, entram e podem trocar experiências com outras pessoas que estejam naquele canal, justamente com o estímulo a questão da colaboração um ajuda ao outro, mostrar experiências que já deram certo, então existe este canal que é o fórum de saúde relacionado a alguns temas
Colaborador2	Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	Além do buscador, um segundo momento a gente começou a criar alguns conteúdos justamente para pessoas que estão buscando recursos pontualmente e até uma maneira de ela voltar ao site, a gente começou a criar conteúdos e estes conteúdos viraram áreas de saúde, bem estar, qualidade de vida, alimentação saudável e dentro destes temas, por exemplo, sua saúde, a gente tem um canal de saúde respiratória e dentro dele existe um fórum em que os pacientes, nem os pacientes, os usuários pagos, entram e podem trocar experiências com outras pessoas que estejam naquele canal, justamente com o estímulo a questão da colaboração um ajuda ao outro, mostrar experiências que já deram certo, então existe este canal que é o fórum de saúde relacionado a alguns temas
Colaborador2	Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	Dentro do buscador se você precisar de algum recurso de saúde, junto com cada unidade de saúde, a gente colocou um canal para as pessoas fazerem comentários
Colaborador2	Controle sobre o seu Ambiente\proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de	Um canal que no primeiro momento seria para as pessoas colocarem suas queixas acabou virando um canal onde um vê o problema da outra e ajuda
Colaborador2	Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	Um canal que no primeiro momento seria para as pessoas colocarem suas queixas acabou virando um canal onde um vê o problema da outra e ajuda
Colaborador2	Afiliação\reconhecer e mostrar preocupação com os outros seres humanos	Um canal que no primeiro momento seria para as pessoas colocarem suas queixas acabou virando um canal onde um vê problema da outra e ajuda
Colaborador2	Afiliação\reconhecer e mostrar preocupação com os outros seres humanos	então quanto uma pessoa vê a outra com alguma dor ou alguma coisa ela ajuda

Fonte: autor

APÊNDICE C

Quadro 20: evidências completas contexto de criação da empresa

Fonte	Código	Segmento
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Muitas crianças não têm motivação com o ensino tradicional
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Daí percebi que existia um abismo entre projeto pedagógico e tecnologia
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Motivar os alunos do ensino fundamental a estudar mais é o objetivo do Kiduca
Dados Secundários Kiduca	Contexto de criação da empresa	Os meios tradicionais, lousa, caderno e apostilas, não oferecem nenhuma interatividade para os alunos

Fonte: autor

Quadro 21: evidências completas capacitação sensações, imaginação e pensamento

Fonte	Código	Segmento
Usuário1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Kiduca deve ressaltar toda a formação cognitiva do aluno, uma formação complementa
Usuário1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	O Kiduca é muito amplo e a criança tem a liberdade de escolher
Usuário1	Sensações, Imaginação e Pensamento\ter liberdade de	O Kiduca é muito amplo e a criança tem a liberdade de escolher

	expressão artística / liberdade artística	
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	o nosso sonho que só esta começando é poder ter, dar liberdade do aluno estudar na medida das suas limitações e do seu potencial, no seu ritmo
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Falando em liberdade, ali seria o primeiro passo. Hoje o aluno é obrigado a seguir a manada, e quem toca a manada é o professor. Então, com a Kiduca ele pode ter seu próprio ritmo, respeitando as suas competência, as suas oportunidades, o seu ritmo
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Da escola sem este contexto seriado, tem-se vários casos de sucesso que apontam para um conceito chamado de <i>flip classroom</i> , que seria sala de aula divertida e aprendizado baseado em projeto (PBL), então estes conceitos apresentados na escola mais os processos educacionais, vão mudar internamente a maneira das pessoas aprenderem.
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Sim, na verdade ao desenvolver a plataforma a gente estudou os currículos nacionais e a gente tem feito em conformidade com o que o professor dá em sala de aula. O nosso objetivo é que o professor use em sala de aula e não só que os alunos utilizem para aprendizado. A ideia é que o professor use como uma ferramenta de auxílio ao ensino. Por exemplo, quando o professor está dando a tabuada, ele tem na

		plataforma um jogo para ele poder aplicar a tabuada
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	É obrigação da escola em prover isto. Hoje eles não trabalham por não saber como trabalhar um assunto tão complexo. E mais, agente dentro da plataforma está propondo desenvolver esta habilidade e conhecimento dentro desta área de cidadania, então por exemplo, como a gente tem a questão dos pontos do jogo como uma coisa para trocar com a criança, a gente por exemplo faz o seguinte: para ela conquistar uma determinada roupa no shopping, ela tem que ter uma moeda especial que a gente chama de perola, e aí para ela conseguir pérola, ela vai ter que desenvolver uma boa ação dentro da plataforma. Como por exemplo, quando ela recicla uma pilha, que ele pode ver e montar para fazer funcionar algumas coisas dentro da plataforma, aí, na questão de ele saber qual o lugar certo para jogar o lixo, se ele fizer doação das roupas que ele usou ele pode ganhar pérola, então tem uma série de atividades dentro de cidadania que ele aprende de uma forma lúdica, brincando, então esta é a forma que a gente pretende trabalhar com eles. Por exemplo, nós vamos colocar uma velhinha lá em determinado momento e ela tem que ajudar a velhinha a atravessar a rua, ela tem um pet, um cachorrinho e ela tem que alimentar, plantar uma árvore, isto é, atitudes que não estão

		ligadas ao conteúdo pedagógico, mas são atitudes ligadas a cidadania
Colaborador1	Sensações, Imaginação e Pensamento\treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação	Por exemplo, quando o professor está dando a tabuada, ele tem na plataforma um jogo para ele poder aplicar a tabuada
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\ser capaz de usar a imaginação, as sensações e o pensamento	em que situações serão criadas para estimular a criatividade do aluno
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	levando-o ao aprendizado de diversas disciplinas do currículo escolar
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação	levando-o ao aprendizado de diversas disciplinas do currículo escolar
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação	No bairro Matemática, por exemplo, o aluno irá aprender a fazer operações matemáticas e tabuadas
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Que complementa e auxilia os professores em seus projetos de alfabetização, ensino de matemática e demais disciplinas

Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\ser capaz de usar a imaginação, as sensações e o pensamento	Onde serão criadas situações para estimular a curiosidade do aluno, levando-o ao aprendizado das disciplinas
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Onde serão criadas situações para estimular a curiosidade do aluno, levando-o ao aprendizado das disciplinas
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Então fui buscar qual seria a melhor forma de impactar o aprendizado com tecnologia e vi que o game era a linguagem preferida das crianças e adolescentes
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	<i>interactivity to stimulate interest as it aims to provide intelligent solutions combining technology, education and citizenship</i>
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\educação adequada / acesso a educação	Trata-se de uma plataforma educacional baseada em games e fundamentada em diretrizes educacionais brasileiras
Dados Secundários Kiduca	Sensações, Imaginação e Pensamento\treinamento básico em matemática e ciências / acesso a educação	Quem visitar o bairro Ciências vai encontrar, por exemplo, um jogo para organizar, corretamente, os elementos presentes em cada estação do ano. Enquanto no bairro Português, outro game estimula o visitante a completar as palavras com as consoantes que faltam em cada uma

Fonte: autor

Quadro 22: evidências completas capacitações controle sobre o seu ambiente, afiliação

Fonte	Código	Segmento
Usuário1	Controle sobre o seu Ambiente\ter relacionamentos com os outros trabalhadores	há uma interação deles quando ele entra conversando com a pessoa que administra as aulas, perguntando como fazer o chat, onde eles participam
Usuário1	Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	há uma interação deles quando ele entra conversando com a pessoa que administra as aulas, perguntando como fazer o chat, onde eles participam
Colaborador1	Controle sobre o seu Ambiente\proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de	Falando em liberdade, ali seria o primeiro passo. Hoje o aluno é obrigado a seguir a manada, e quem toca a manada é o professor. Então, com a Kiduca ele pode ter seu próprio ritmo, respeitando as suas competências, as suas oportunidades, o seu ritmo
Colaborador1	Controle sobre o seu Ambiente\proteção da liberdade de expressão e associação / liberdade de	O nosso slogan é a educação e a motivação jogando juntos.
Colaborador1	Afiliação\reconhecer e mostrar preocupação com os outros seres humanos	É obrigação da escola em prover isto. Hoje eles não trabalham por não saber como trabalhar um assunto tão complexo. E mais, agente dentro da plataforma está propondo desenvolver esta habilidade e conhecimento dentro desta área de cidadania, então por exemplo, como a gente tem a questão dos pontos do jogo como uma coisa para trocar com a criança, a gente por exemplo faz o seguinte: para ela conquistar uma determinada roupa no shopping, ela tem que ter uma moeda especial que a gente chama de perola, e aí para ela conseguir pérola, ela vai

		<p>ter que desenvolver uma boa ação dentro da plataforma. Como por exemplo, quando ela recicla uma pilha, que ele pode ver e montar para fazer funcionar algumas coisas dentro da plataforma, aí, na questão de ele saber qual o lugar certo para jogar o lixo, se ele fizer doação das roupas que ele usou ele pode ganhar pérola, então tem uma série de atividades dentro de cidadania que ele aprende de uma forma lúdica, brincando, então esta é a forma que a gente pretende trabalhar com eles. Por exemplo, nós vamos colocar uma velhinha lá em determinado momento e ela tem que ajudar a velhinha a atravessar a rua, ela tem um pet, um cachorrinho e ela tem que alimentar, plantar uma árvore, isto é, atitudes que não estão ligadas ao conteúdo pedagógico, mas são atitudes ligadas a cidadania</p>
Colaborador1	<p>Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo</p>	<p>É obrigação da escola em prover isto. Hoje eles não trabalham por não saber como trabalhar um assunto tão complexo. E mais, agente dentro da plataforma está propondo desenvolver esta habilidade e conhecimento dentro desta área de cidadania, então por exemplo, como a gente tem a questão dos pontos do jogo como uma coisa para trocar com a criança, a gente por exemplo faz o seguinte: para ela conquistar uma determinada roupa no shopping, ela tem que ter uma moeda especial que a gente chama de perola, e aí para ela conseguir pérola, ela vai ter que desenvolver uma boa ação dentro da</p>

		<p>plataforma. Como por exemplo, quando ela recicla uma pilha, que ele pode ver e montar para fazer funcionar algumas coisas dentro da plataforma, aí, na questão de ele saber qual o lugar certo para jogar o lixo, se ele fizer doação das roupas que ele usou ele pode ganhar pérola, então tem uma série de atividades dentro de cidadania que ele aprende de uma forma lúdica, brincando, então esta é a forma que a gente pretende trabalhar com eles. Por exemplo, nós vamos colocar uma velhinha lá em determinado momento e ela tem que ajudar a velhinha a atravessar a rua, ela tem um pet, um cachorrinho e ela tem que alimentar, plantar uma árvore, isto é, atitudes que não estão ligadas ao conteúdo pedagógico, mas são atitudes ligadas a cidadania</p>
Dados Secundários Kiduca	Razão\ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	Criamos situações que desenvolvem aspectos de solidariedade e dinâmica de troca e doações
Dados Secundários Kiduca	Razão\ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	Ao acumular pontos nos jogos que encontra na cidade, o estudante pode converter parte deles para fazer doações de roupas e outros itens
Dados Secundários Kiduca	Afiliação\ser capaz de viver com os outros / estar em um grupo	Assim, dentro da Cidade Educação, os alunos podem se encontrar para trocar informações e conhecimentos online
Dados Secundários Kiduca	Razão\ser capaz de formar uma concepção do que é bom e se engajar em	<i>interactivity to stimulate interest as it aims to provide intelligent solutions combining technology, education and citizenship</i>
Dados	Afiliação\ser capaz de viver	Através de um avatar o estudante caminha

Secundários Kiduca	com os outros / estar em um grupo	pela cidade e seus bairros, sendo cada bairro uma disciplina.

Fonte: autor

APENDICE D

- Taxa de analfabetismo - 11 a 14 anos: razão entre a população entre 11 e 14 anos de idade que não sabe ler nem escrever um bilhete simples e o total de pessoas nesta faixa etária multiplicada por 100
- Taxa de analfabetismo - 15 anos ou mais: razão entre a população acima de 15 anos de idade que não sabe ler nem escrever um bilhete simples e o total de pessoas nesta faixa etária multiplicada por 100
- Taxa de analfabetismo - 18 anos ou mais: razão entre a população acima de 18 anos de idade que não sabe ler nem escrever um bilhete simples e o total de pessoas nesta faixa etária multiplicada por 100
- % 5 a 6 anos na escola: razão entre a população de 5 a 6 anos de idade que estava frequentando a escola, em qualquer nível ou série e a população total nesta faixa etária multiplicada por 100
- % 0 a 5 anos na escola: razão entre a população de 0 a 5 anos de idade que estava frequentando a escola, em qualquer nível ou série e a população total nesta faixa etária multiplicada por 100
- Expectativa de anos de estudo: número médio de anos de estudo que uma geração de crianças que ingressa na escola deverá completar ao atingir 18 anos
- % de 6 a 14 anos no fundamental com 2 anos ou mais de atraso: razão do número de pessoas entre 6 e 14 anos frequentando o ensino fundamental regular seriado com atraso idade-série com 2 anos ou mais e o número total de pessoas nesta faixa etária frequentando este nível de ensino multiplicado por 100
- % de 15 a 17 anos com fundamental completo: razão entre a população de 15 a 17 anos de idade que concluiu o ensino fundamental em qualquer de suas modalidades e o total de pessoas nesta faixa etária multiplicada por 100
- % de 16 a 18 anos com fundamental completo: razão entre a população de 16 a 18 anos de idade que concluiu o ensino fundamental em qualquer de suas modalidades e o total de pessoas nesta faixa etária multiplicada por 100

- % de 18 a 24 anos com fundamental completo: razão entre a população de 18 a 24 anos de idade que concluiu o ensino fundamental em qualquer de suas modalidades e o total de pessoas nesta faixa etária multiplicada por 100
- Esperança de Vida ao Nascer: número médio de anos que as pessoas deverão viver a partir do nascimento
- Mortalidade Infantil: número de crianças que não deverão sobreviver ao primeiro ano de vida em cada 1000 crianças nascidas vivas
- Mortalidade até 5 anos de idade: probabilidade de morrer entre o nascimento e a idade exata de 5 anos, por 1000 crianças nascidas vivas
- Probabilidade de sobrevivência até 40 anos: probabilidade de uma criança recém-nascida viver até os 40 anos
- Probabilidade de sobrevivência até 60 anos: probabilidade de uma criança recém-nascida viver até os 60 anos