



Projeto para o Fortalecimento da Avaliação de Programas e Projetos Sociais no Brasil

**Avaliação do Programa Inclusão Digital e Transformação
Estudo de Caso
Material de uso Didático¹**

Uma grande empresa do setor de tecnologia realiza anualmente investimentos sociais de valor expressivo. Entre seus investimentos prioritários está o *Programa Inclusão Digital e Transformação*, que é orientado para a promoção da inclusão digital de populações excluídas. Após sete anos de existência do Programa, a empresa decide realizar uma avaliação para conhecer os seus resultados.

O responsável pelos investimentos sociais na empresa é o diretor regional de relações com a comunidade, que conta com o apoio de uma gerente. Foi ela quem entrou em contato com os consultores solicitando uma avaliação e será a pessoa que fará o acompanhamento e a gestão da consultoria.

O objetivo do Programa é incluir no mundo digital populações em situação de risco social. A estratégia da empresa é financiar organizações e programas que atuam na área da inclusão digital e educação. Neste sentido o Programa não é restrito a temas de tecnologia, mas inclui em seu repertório de formação questões relacionadas ao desenvolvimento do indivíduo e de sua comunidade.

O diretor diz que seu desejo específico é saber “em que medida a inclusão digital contribui com o desenvolvimento econômico das comunidades atendidas”. Entende que se existirem resultados relativos à mudança econômica na vida dos sujeitos se poderia deduzir que outras esferas da vida dos participantes dos projetos apoiados teriam sido impactadas pela inclusão digital.

Por outro lado, a gerente expressa ter interesse em conhecer aspectos que tocam a relação entre a empresa com seus parceiros financiados e entende que a avaliação poderia ser uma oportunidade de aproximação entre todos.

O diretor expressa sua predileção por dados quantitativos, mas aponta que dados qualitativos também podem ser contemplados. Uma necessidade clara é a construção de “*top stories*”, ou trechos biográficos dos sujeitos que tiveram suas vidas profundamente tocadas pela inclusão digital e se tornam, desta maneira, casos ilustrativos do potencial de transformação que a tecnologia pode proporcionar. Diz o diretor que a cultura da empresa é entusiasta deste tipo de abordagem.

A gama de organizações financiadas pela empresa é enorme e, para viabilizar o processo, o diretor decide convidar três organizações para participar desta avaliação, tendo como critérios: (i) o tempo de relação com a empresa (valorizou-se o maior tempo de relação); (ii) a abrangência do trabalho (valorizou-se o alcance a mais de um estado); (iii) volume de recursos financeiros investidos (valorizou-se maior volume investido).

¹ Autorizado o uso deste texto para fins didáticos desde que citada a fonte.
Contatos, cometário e sugestões: avaliacao@fonte.org.br



As três organizações escolhidas – *ORG A*, *ORG B* e *ORG C* – são convidadas a participar da avaliação por meio de contato direto do diretor, seguido por carta formal e reunião para apresentação do trabalho. A proposta apresentada a estes parceiros aponta para um processo colaborativo, em que os desempenhos de cada organização não serão comparados e onde não há risco de os resultados da avaliação virem a abalar a relação de financiamento entre as organizações e a empresa. O interesse do diretor de relações com a comunidade está muito mais focado em levantar informações que fortaleçam o debate sobre a inclusão digital no Brasil, o que significa entender em profundidade os alcances e as limitações do impacto da inclusão digital, do que atribuir méritos de desempenho e rever parcerias com aqueles que são financiados pela empresa. O diretor sugere que a avaliação deve buscar apenas os resultados do trabalho e as diferenças de estratégias metodológicas entre as três organizações não serão no momento analisadas. A questão parece delicada, mas as organizações concordam com a orientação.

Convenciona-se que cada organização terá pelo menos uma pessoa com contato direto com os programas de inclusão digital responsável por acompanhar o processo de avaliação.

As três organizações apoiadas pela empresa operavam programas de inclusão digital através de parceria com outras organizações, estas de atuação local e comunitária. As organizações A, B e C repassam recursos, tecnologia e metodologia para que outros grupos realizem o atendimento direto. Apesar de atuarem com uma mesma temática, as concepções de inclusão digital, de educação e as práticas das organizações nestes campos guardam diferenças (aspectos que tocam as abordagens, estratégias, processos pedagógicos e currículos). A avaliação se apresenta como a primeira oportunidade para compartilhar e alinhar tais concepções.

A similaridade entre as organizações consiste no fato de atuarem com processos de formação, prioritariamente destinados a jovens, mas não exclusivos para esta população. Além disso, as três organizações abordam discussões sobre cidadania e temas correlatos e, evidentemente, tecnologia. As três organizações compreendem que a Inclusão Digital não se constitui apenas em um processo de capacitação tecnológica mas também de inclusão social e utilização da tecnologia em diversos aspectos da vida dos sujeitos.

Estas três organizações aceitam participar da avaliação e constitui-se, junto com os consultores responsáveis e a gerente da empresa, um grupo que acompanhará o processo de avaliação. Nas primeiras reuniões deste grupo, as organizações expressam as perguntas ou elementos que gostariam que a avaliação contribuísse para responder: *Qual o nível de conhecimento do público da tecnologia digital? Qual o seu acesso à tecnologia? Em que medida os jovens foram inseridos no mercado de trabalho? Qual a contribuição do projeto para as habilidades de comunicação, autonomia e compromisso com o trabalho coletivo do público? Quais as mudanças que o projeto trouxe para a organização que o realiza e para a sua comunidade?*

Durante essas primeiras reuniões com os responsáveis de cada organização pela avaliação chega-se a alguns alinhamentos e conclui-se que a avaliação, para contemplar



toda a complexidade que se compreende por Inclusão Digital, deveria discutir as mudanças promovidas em pelo menos três dimensões: (a) domínio digital (que inclui acesso e conhecimento de tecnologia); (b) mudanças individuais, e; (c) mudanças na comunidade.

O foco da avaliação estaria nos egressos dos processos de formação oferecidos pelas organizações. Cabe dizer que todas contam, nas comunidades, com centros dotados de infra-estrutura tecnológica que permitem o uso de técnicas de coleta de informação via web. Uma restrição ao trabalho são os dados (listagens) para localização dos egressos que, em muitos casos, estão desatualizados ou inexistem.

Algumas características da atuação de cada organização, que deverão ser consideradas no desenho da avaliação são:

ORG	Numero de estados onde atua	Numero de associações ou unidades que realizam o programa	Ano de início do programa	Total de pessoas atendidas pelo programa
A	5	5	2006	2020
B	25	891	1990	50 mil/ano
C	25	103	2004	109.072

O prazo aproximado para a realização do trabalho é de entre seis meses a 10 meses. Não foi apresentada, a princípio, nenhuma restrição ou contorno orçamentário para a avaliação.