

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Tássia Grüdtner Basílio

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO
INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO
SOLIDÁRIO**

Florianópolis
2015

Tássia Grüdtner Basílio

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO
INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO
SOLIDÁRIO**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado à disciplina Laboratório de Gestão: Trabalho de Curso – CAD 7305, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.
Orientador: Prof. Renê Birochi, Dr.

Florianópolis
2015

Tássia Grüdtner Basílio

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO
INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO
SOLIDÁRIO**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Estágios e Monografias do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 04 de dezembro de 2015.

Prof^a. Evelize Welzel, Dr^a.
Coordenadora de Monografias

Banca Examinadora:

Prof. Renê Birochi, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a. Rebeca de Moraes Ribeiro de Barcelos, Dr^a.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Sergio Luis Boeira, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Ao concluir esta etapa, não posso deixar de mencionar aquelas pessoas que foram tão essenciais na realização deste trabalho demonstrando apoio e compreensão. Em primeiro lugar, não poderia deixar de agradecer a Deus pelas dádivas renovadas a cada dia, e à minha mãe, Gilda, por todo o apoio e o intenso amor. Minha mãe que tantas vezes fez pequenos e grandes sacrifícios pelo meu bem e sempre se dedicou de maneira incansável para garantir minha educação.

Às minhas irmãs, Thais e Danielle, e aos meus avós, Evelin e Valdir, por toda a estrutura emocional e amparo familiar, pelos momentos de descontração e pelos infindáveis abraços e preocupações comigo e com meu futuro. Ao meu tio, Gilmar, que sempre foi umas das figuras mais importantes para mim, sempre presente quando me faltou a figura paterna.

À todos os meus professores que contribuíram de forma tão significativa em minha jornada acadêmica. Em especial ao Prof. Irineu Manoel de Souza, um exemplo de honestidade, retidão e altruísmo. Obrigada pelos conselhos, orientação e oportunidades de trabalho.

Em especial, agradeço ao meu orientador, Prof. Renê Birochi, pelas pacientes respostas às minhas desesperadas perguntas, pela orientação nos momentos de aflição, pelos ensinamentos repassados com tanta paciência e pela oportunidade em realizar este trabalho. Meu muito obrigada!

Aos meus amigos que foram tão essenciais nesta etapa. Marina e Flora, obrigada pela amizade e pela ajuda emocional e acadêmica e por todas as palavras de incentivo.

À minha amiga Aline e à sua família, Círia, Vicente, Simone, Rodrigo e Marcelo, por terem me recebido com tamanha hospitalidade para a coleta dos dados em Águas Mornas! Meu muito obrigada de coração pelo apoio e pelo carinho com que me receberam em sua casa!

Aos cooperados e agricultores entrevistados, que de maneira muito gentil e solidária dedicaram um pouco de seu tempo para responder às minhas perguntas. Aos funcionários do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Águas Mornas que se dispuseram em me receber e me auxiliar com a coleta dos dados.

Não poderia finalizar sem agradecer também à Cresol Águas Mornas e ao Valdenir por terem cedido seu tempo, espaço e informações para que eu pudesse realizar esta pesquisa.

Muito obrigada!

RESUMO

As cooperativas são organizações permeadas por valores solidários, dentre os quais encontra-se a gestão democrática. Este princípio garante a participação dos associados nas deliberações relacionadas às ações tomadas pela cooperativa, tendo como pressuposto o mesmo peso de votação a cada membro do quadro social. Direcionadas a este contexto organizacional, inserem-se as tecnologias da informação e comunicação (TICs). As TICs, como são chamadas, possuem a característica de achatar hierarquias e criar fluxos multidirecionais de informações, possibilitando maior acesso à transparência, participação e prestação de contas. O presente estudo, portanto, visa investigar como as TICs estão relacionadas com a participação dos associados na gestão organizacional da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária – Cresol Águas Mornas. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa sobre o pensamento cooperativo, o crédito solidário e o empoderamento socioeconômico viabilizado pelas TICs. Com uma abordagem qualitativa, descritiva e exploratória, a estratégia do estudo constitui-se como um estudo de caso, no qual a coleta e a análise dos dados foram realizadas por meio de entrevistas semi estruturadas com associados e gestores da Cresol e também por meio de observação não participante. Percebeu-se que alguns fatores socioculturais e técnicos incidem diretamente na qualidade da participação dos associados nas deliberações conjuntas da Cresol; assim como a frágil estrutura física de rede incide também na baixa adesão às TICs na região. Conclui-se, portanto, que a relação entre as TICs e a participação dos associados na gestão organizacional da cooperativa é ainda inexistente, estando apenas no nível informacional.

Palavras-chaves: Cooperativismo, Gestão Democrática, Participação, Tecnologias da Informação e Comunicação.

ABSTRACT

Cooperatives are organizations guided by solidarity values, including democratic management. This principle ensures the participation of all members, who hold equal voting power, in deliberations related to the actions taken by the cooperative. In this organizational context, are the information and communication technologies (ICTs). ICTs, as they are called, have the characteristic of flattening hierarchies and creating multidirectional flows of information, enabling greater access to transparency, participation and accountability. This study, therefore, aims to investigate the correlation between ICTs and the participation of the members in the organizational management of the 'Rural Credit Cooperative with Solidarity Interaction - Cresol Águas Mornas'. For this purpose, was built a research about the cooperative thought, the solidarity credit and the socio-economic empowerment through ICT. With a qualitative, descriptive and exploratory approach, the study of the strategy was constituted as a case study, in which the collection and analysis of data were conducted through semi-structured interviews with associates and Cresol managers and also through non-participant observation. Based on conclusions from the data, it was derived that some socio-cultural and technical factors have a direct impact on the quality of member participation in the joint deliberations of the Cresol; the fragile physical network structure also focuses on poor adherence to ICTs in the region. Therefore, we conclude that the relationship between ICTs and member participation in the Cresol organizational management is still non-existent, only in the informational level.

Keywords: Cooperativism, Democratic Management, Participation, Information and Communication Technologies.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	10
1.2 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	13
1.3 JUSTIFICATIVA	14
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 O SURGIMENTO DO COOPERATIVISMO	16
2.1.1 As Relações de Trabalho e o Crescimento das Cooperativas no Brasil ...	20
2.2 AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO BRASILEIRAS	23
2.2.1 Especificações e Base Normativa das Cooperativas de Crédito	26
2.2.2 O Crédito Solidário.....	29
2.3 EMPODERAMENTO VIABILIZADO PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	30
2.3.1 Conceito de Empoderamento.....	31
2.3.2 Empoderamento Socioeconômico viabilizado pelas TICs	33
2.3.2.1 Participação.....	37
2.3.2.2 Transparência	42
2.3.2.3 <i>Accountability</i>	43
2.3.3 Fatores críticos do Empoderamento viabilizado pelas TICs	45
2.3.3.1 Fator Sociocultural	47
2.3.3.2 Fator Técnico	48
2.3.3.3 Fator Econômico	48
2.3.3.4 Fator Político	49
2.3.3.5 Dimensão Estrutural	51
3 ESCOLHAS METODOLÓGICAS	52
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO À SUA NATUREZA E ABORDAGEM.....	52
3.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS SEUS OBJETIVOS.....	53
3.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS.....	54
3.3.1 Técnicas de Coleta de Dados e Unidades de Análise	55
4 RESULTADOS DA PESQUISA	59
4.1 O CONTEXTO LOCAL.....	59
4.1.1 O Contexto Sociocultural e Econômico	59

4.1.2 O Contexto Técnico e Político.....	61
4.2 O HISTÓRICO DA COOPERATIVA NA REGIÃO	62
4.2.1 O Quadro Social da CRESOL	64
4.3 A GESTÃO DEMOCRÁTICA NA PRÁTICA	65
4.4.3 A Dimensão Estrutural da Cresol e Região.....	69
4.4 O USO DAS TICs na CRESOL	71
4.4.1 A Relação entre as TICs e a Participação dos Cooperados	73
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	75
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	83
ANEXO 1 - Roteiro de entrevista: Gestores da cooperativa de crédito solidário.....	84
ANEXO 2 - Roteiro de entrevista: Microempreendedores Individuais	86

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo estão dispostos a contextualização do tema e da problemática estudada, o objetivo geral e o seu desdobramento em objetivos específicos, a justificativa em termos de importância e a contribuição acadêmica da pesquisa, e, por fim, a estrutura do trabalho.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Na década de 1990, o Brasil passava por um período marcado pelo elevado índice de desemprego e pela crescente deterioração nas relações econômicas e sociais. Esse cenário foi em grande parte atribuído à terceira revolução industrial, que afetou profundamente os processos de trabalho e expulsou milhares de indivíduos de seus empregos. Diferente das anteriores, a terceira revolução industrial trouxe consigo um acelerado aumento da produtividade do trabalho tanto na indústria quanto nos serviços. Além da substituição do homem pela tecnologia, em especial o computador, milhares de serviços foram transferidos da mão do empregado para o usuário final, difundindo o autosserviço e eliminando postos de trabalho que se tornaram desnecessários para os detentores do capital (SINGER, 2006).

Foi nesse período que as cooperativas, em especial as cooperativas de trabalho, protagonizaram um acentuado crescimento. Aqueles que anteriormente vendiam sua força de trabalho foram também aqueles que mais sentiram os efeitos perversos da exclusão socioeconômica. Essa é uma das principais razões pela qual é explicado o crescimento acelerado dessas cooperativas na década de 1990.

Muitos trabalhadores desempregados em busca de alternativas que pudessem mantê-los no mercado de trabalho e em situação de amparo social e econômico buscaram suporte nas cooperativas, que por razões e valores históricos, constituem práticas de solidariedade nas relações produtivas e de trabalho. A busca pelas relações cooperativas, entretanto, não se deu apenas pelo aspecto estritamente econômico, mas também por anseios de maior democratização nas relações trabalhistas (LIMA, 2004).

É conveniente ressaltar que uma cooperativa, enquanto organização, possui certas peculiaridades que a diferenciam de outras organizações. Um de seus

princípios constitutivos e que manifestam a razão de sua existência, é a gestão democrática. No contexto cooperativo, Cançado et al. (2012) declara que a gestão democrática deve ser entendida como o direito igualitário concedido a todos os associados para participar ativamente da organização, partilhando, assim, equitativamente dos benefícios e dos ônus resultantes das decisões conjuntas.

Como uma sociedade de pessoas que se unem voluntariamente para atingir um objetivo comum, uma cooperativa não só atua como uma organização econômica, mas também como um instrumento de desenvolvimento social que preza pelo seu entorno e pelos seus associados (BURIGO, 1999). Dentre as diversas tipologias de cooperativas que atuam por essa lógica, encontra-se a cooperativa de crédito solidário.

O crédito solidário é um dos mais conhecidos serviços do setor de microfinanças e tem sido amplamente difundido nos últimos anos. Ele se configura como uma alternativa que proporciona acesso ao crédito às pessoas pobres e sem garantias fiduciárias no sistema financeiro tradicional. Mayoux (2010) declara que, assim como as microfinanças, o microcrédito tem grande potencial para promover o empoderamento socioeconômico de milhares de indivíduos ao redor do mundo.

Uma cooperativa de crédito solidário, assim, é uma sociedade gerida por seus membros através do voto, e que presta serviços correlatos aos serviços dos bancos tradicionais, porém com aspectos bastante específicos em relação ao seu funcionamento. Diferente dos bancos tradicionais, ela prioriza o entendimento e o desenvolvimento da realidade local e estende suas iniciativas ao máximo de pessoas para integrar e fortalecer os laços sociais, culturais e políticos de seu entorno (BITTENCOURT, 2001; BURIGO, 2006).

É nesse contexto apresentado até o momento, que se inserem as tecnologias da informação e comunicação (TICs). As TICs, como são conhecidas, referem-se a todas aquelas tecnologias que interferem ou medeiam os processos informacionais e comunicativos entre os indivíduos (HAMELINK, 1997), e cobrem um amplo espectro de tecnologias, desde as mais simples até as mais sofisticadas, como os *smartphones*, *tablets* e mídias sociais, por exemplo (BAILUR; GIGLER, 2004).

Nos últimos anos, vários estudos têm sido produzidos procurando relacionar a disseminação na utilização das TICs com processos de transformações sociais. Entre aqueles que estudam o impacto das TICs na dinâmica social, estão os que compartilham de uma visão mais otimista da realidade e acreditam que elas

possuem grande potencial de transformação social e empoderamento socioeconômico. Por outro lado, encontram-se também pesquisadores mais cautelosos em relação às consequências socioeconômicas transformadoras produzidas pelas TICs, destacando mais os efeitos negativos do que positivos (SILVA, 2005). Nessa linha mais cautelosa, Castells (1997) argumenta que as TICs podem representar tanto a causa como os efeitos da marginalização social, inclusive causando um alargamento nas desigualdades sociais. Como exemplo, o autor cita o computador como mecanismo de comunicação e informação, e ressalta que apenas aqueles que possuem acesso a este equipamento serão beneficiados, em contrapartida àqueles que estarão excluídos pela falta de acesso (econômico, técnico, educacional, etc.).

Alguns desses estudos (BAILUR; GIGLER, 2014; BIROCHI, 2011; DINIZ; BIROCHI; POZZEBON, 2012; CUNHA; POZZEBON, 2009; GIGLER, 2004, 2011, 2015; LINDERS, 2012), porém, argumentam que as TICs têm grande potencial para criar novas oportunidades para o desenvolvimento social e econômico de comunidades pobres, assim como de viabilizar o processo de empoderamento de indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Ao encontro desta característica ambígua das TICs, Pinho (2008, p. 472) enfatiza que

[...] ao tempo que se abre um enorme leque de possibilidades, também se coloca um rol, não menor, de preocupações com as novas configurações societais. Todo esse ambiente de novas tecnologias suscita um conjunto de questões para o qual certamente ainda não existem respostas assertivas.

Nesta realidade dual, entretanto, não há como negar a incidência marcante dos artefatos tecnológicos em todas as esferas da vida social. O cotidiano em toda a sua forma e extensão tem sido tomado pelas TICs, que não se restringem apenas a instrumentos de conectividade e informação, mas principalmente em mecanismos de transformação social (RAUPP; PINHO, 2008). É nesse sentido que Bailur e Gigler (2014, p. 12) declaram que a rápida disseminação das novas tecnologias está transformando a vida diária de milhares de pessoas em todo o mundo, possibilitando aos indivíduos a oportunidade de terem suas vozes e anseios ouvidos: *“the widespread use of cell phones, SMS, and social media combined with crowdsourcing approaches is a key enabler for social change”*.

Dentre as mudanças sociais promovidas por meio da disseminação das TICs, encontram-se novos canais de comunicação que possibilitam maior acesso à

participação social. Kumar e Vragov (2009) afirmam que as novas tecnologias são capazes de afetar profundamente as instituições democráticas por meio da participação ativa de seus integrantes, pois “possuem papel potencial latente para integrar pessoas e mesmo ser empregadas como canal de debate e troca de ideias, dadas suas características de comunicação de um para muitos e de muitos para muitos” (ABREU; PINHO, 2014, p. 841). Silva (2005, p. 452) corrobora os autores e declara que

O desenvolvimento de tecnologias digitais de comunicação no final do século XX e seu processo de massificação [...] têm reforçado um importante debate sobre participação civil nas democracias liberais contemporâneas. Estes novos meios possuem potencialidades técnicas de interação mais horizontais, quando comparados aos meios anteriores como a televisão e o rádio (SILVA, 2005, p. 452).

Bailur e Gigler (2014) afirmam, assim, que as TICs possibilitam a diminuição das barreiras existentes à participação social na esfera pública, pois criam fluxos multidirecionais de troca de informações. Ao indivíduo, portanto, é dada a alternativa de se comunicar e de acessar as informações diretamente, sem a necessidade da figura de um intermediário.

Quando inseridas no contexto de uma cooperativa de crédito solidário, permeada por valores solidários, tais como o da gestão democrática, as TICs também apresentam potencial para criar novos canais de comunicação e disseminação das informações, bem como para integrar as pessoas que as utilizam com a gestão da cooperativa. Assim, diante desse contexto brevemente apresentado, a problemática proposta nesta pesquisa concentra-se em investigar **como as tecnologias da informação e comunicação estão relacionadas com a participação dos associados na gestão organizacional da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária – CRESOL, do município de Águas Mornas e região?**

1.2 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

Com base na problemática apresentada e com o intuito de balizar as ações desta pesquisa, propõe-se como objetivo geral “Investigar se as TICs viabilizam a participação dos associados na gestão organizacional da CRESOL; e, caso isto seja identificado, compreender como ocorrem esses processos de participação”. Para isso, entretanto, é necessário que sejam analisados fatores singulares, constituindo-se nos objetivos específicos:

- a) Compreender como ocorre a participação organizacional dos associados nos processos relacionados à gestão organizacional da CRESOL;
- b) Identificar e analisar quais são as TICs utilizadas pela gestão organizacional da CRESOL que incidem na participação de seus cooperados;
- c) Identificar e analisar quais são e como ocorre a utilização das TICs pelos cooperados da CRESOL, tendo em vista os processos de participação organizacional constituídos.

1.3 JUSTIFICATIVA

Roesch (1999) declara que a construção de uma justificativa de pesquisa plausível é atingida por meio de três dimensões: importância, oportunidade e viabilidade. Assim, para construir uma argumentação que justifique a razão deste trabalho, serão apresentadas a seguir algumas análises sob a ótica destas três dimensões, relacionadas à problemática investigada.

Quanto à sua importância, a realização desta pesquisa justifica-se por duas principais contribuições. A primeira, referente ao campo da Administração, pretende apresentar um trabalho acadêmico singular até o momento. A atual literatura disponível que envolve a problemática das TICs e seu impacto nas relações sociais, basicamente divide-se em dois grandes grupos: concentram-se em compreender como as TICs viabilizam o relacionamento entre governos e sociedade civil, por meio de canais de comunicação, portais de transparência e mobilização popular; ou, alternativamente, compreender como as TICs geram impactos socioeconômicos em comunidades pobres, por meio da criação de ações de empoderamento. Entretanto, com um recorte de pesquisa mais específico - delimitado ao contexto organizacional de uma cooperativa de crédito solidário, a literatura é inexistente. Neste sentido, emerge dessa confluência a oportunidade em desenvolver uma pesquisa que faça convergir essa literatura específica, lançando luzes e apontando caminhos futuros para tratar analiticamente dessa relevante problemática social e organizacional.

A segunda contribuição orienta-se para a prática organizacional. Espera-se que os resultados obtidos a partir da pesquisa se configurem em subsídios para futuras políticas organizacionais da Cresol, apontando para as potencialidades das tecnologias da informação e comunicação como um instrumento de ampliação da participação organizacional dos associados na gestão organizacional da

cooperativa. Além do âmbito organizacional, os resultados também se configuram em subsídios para futuras políticas públicas orientadas para o meio rural, como forma de ampliação do acesso e da participação organizacional entre as cooperativas de crédito através do uso de TICs.

Na dimensão da viabilidade, justifica-se que a presente pesquisa é factível pela disponibilidade de embasamento teórico que se encontra nas bases de dados acadêmicos, em artigos acadêmicos e em pesquisas recentes que elucidam e aprofundam a problemática investigada. Quanto ao acesso à realidade organizacional da cooperativa, este também tornou-se possível através do engajamento e disponibilidade de todos aqueles cooperados e gestores que concederam seu tempo e explicitaram suas experiências e impressões nas entrevistas realizadas. Por fim, cabe mencionar a título de viabilidade que este trabalho é o resultado parcial de uma bolsa de pesquisa PIBIC, financiada com recursos do CNPQ.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está dividido em cinco capítulos: introdução, fundamentação teórica, escolhas metodológicas, resultados da pesquisa e considerações finais. O primeiro capítulo, a introdução, apresenta a contextualização e a definição do problema de pesquisa, o objetivo geral e seu desdobramento em objetivos específicos, a justificativa de pesquisa e a estrutura do trabalho.

O segundo capítulo, por sua vez, explicita a marco teórico que fundamenta a análise dos dados e o desenvolvimento deste trabalho. Nesse capítulo são abordados os seguintes tópicos centrais: o surgimento do cooperativismo; as relações de trabalho e o crescimento das cooperativas no Brasil; a constituição e funcionamento das cooperativas de crédito, com ênfase no crédito solidário; e o empoderamento socioeconômico viabilizado pelas TICs, com ênfase na participação.

O terceiro capítulo refere-se aos procedimentos metodológicos adotados para a realização do trabalho, classificando a pesquisa quanto à sua natureza, à sua abordagem, aos seus objetivos e às técnicas utilizadas para a coleta dos dados. De forma geral, este capítulo também evidencia a dinâmica da coleta de dados que foi

empregada pela pesquisadora e apresenta a justificativa pela escolha dos instrumentos de pesquisa.

O penúltimo capítulo, em convergência com o marco teórico apresentado no segundo capítulo, apresenta para o leitor os resultados da pesquisa. As análises são balizadas pelo problema de pesquisa e pelos objetivos propostos. Nesse capítulo, é evidenciado o histórico da CRESOL no município de Águas Mornas, a dinâmica da participação organizacional dos associados na gestão organizacional da cooperativa e o levantamento sobre a utilização das TICs em ambos os lados: dos gestores e dos cooperados, para entender o impacto que estas possuem, ou não, na participação da gestão organizacional.

O último capítulo, por fim, traz as considerações finais referentes ao campo empírico e discute futuras pesquisas e ações que poderão vir a se realizar por meio das contribuições aportadas por este trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo está dividido em três seções. A primeira, com foco no surgimento do pensamento cooperativo na era da Revolução Industrial, relata porque a crise do desemprego ocorrida no Brasil na década de 1990 levou à intensificação das relações solidárias na economia, especialmente na expansão dos valores e do modelo cooperativo de trabalho. Em continuidade com o levantamento teórico, o segundo tópico do capítulo aborda o histórico das cooperativas de crédito no Brasil e suas especificidades, realçando especialmente aquelas que atuam por meio do crédito solidário. A última seção do capítulo, por fim, empreende a discussão sobre o que é o empoderamento¹ e como as TICs se formulam em instrumentos que viabilizam este processo.

2.1 O SURGIMENTO DO COOPERATIVISMO

O início do pensamento cooperativo teve sua origem intimamente atrelada às consequências da Revolução Industrial nas relações de trabalho e de produção.

¹ Em alguns momentos ao longo deste trabalho, os termos “empoderamento” e “empoderamento socioeconômico” serão empregados de forma indistinta. Entretanto, sem nenhuma alteração de significado.

Gaiger (2003) declara que as raízes desses empreendimentos estão no movimento operário associativo, provocado pela proletarização do mundo do trabalho na primeira metade do século XIX. Na busca de alternativas para superar os efeitos excludentes do liberalismo econômico, alguns pensadores² elaboraram modelos de sociedade mutualista, dentre as quais encontra-se o modelo cooperativo (ALVES; BURSZTYN, 2009).

Com os avanços tecnológicos, como a maquinaria em substituição ao homem, formou-se um grande contingente de operários desempregados em situação de desamparo e miséria generalizada. Aos que restaram nos postos de trabalho, o rebaixamento dos salários tornou-se regra (CASTRO, 2009). A Revolução Industrial foi também perversa com as crianças, que eram colocadas em postos de aprendizes e trabalhavam como os adultos, em condições insalubres e por extensas cargas horárias.

Diante deste cenário de miséria generalizada e exploração do indivíduo enquanto força de trabalho, Rochdale³ foi um dos epicentros do movimento sindicalista, abrigando o nascimento do cooperativismo moderno. A busca de alternativas perante os efeitos excludentes do capitalismo industrial levou à formação da primeira cooperativa, a Cooperativa dos Pobros Pioneiros Equitativos de Rochdale, que passou a ser o modelo do cooperativismo contemporâneo (SOUSA SANTOS, 2006).

Fundada em 1844, na Inglaterra, a iniciativa foi constituída como uma cooperativa de consumo que tinha como objetivo inicial a oposição à miséria causada pelos escassos salários e às condições de trabalho desumanas. Foi inicialmente formada por 28 tecelões desempregados que se organizavam por intermédio da procura coletiva de bens de consumo para vender aos trabalhadores a um preço justo. Outra destacada iniciativa se deu em Franga, por volta de 1823. Foi criada a primeira cooperativa de trabalhadores, que após organizarem uma séria de protestos contra as condições de trabalho nas fábricas, decidiram fundar e administrar coletivamente as suas próprias produções (SOUSA SANTOS, 2006).

² Estes são conhecidos como socialistas utópicos. Entre eles estão: Claude Saint-Simon (1760-1825), Charles Fourier (1772-873), Pierre Proudhon (1908-1865) e Robert Owen (1773-1858).

³ Rochdale era uma típica região da Revolução Industrial localizada em Manchester, Inglaterra. A economia da cidade era baseada na exploração das minas de carvão e na indústria têxtil (CASTRO, 2009).

Desde as suas origens no século XIX, o pensamento associativista e a prática cooperativa desenvolveram-se se diferenciando das demais sociedades empresariais (SOUSA SANTOS, 2006). O estatuto dos Pioneiros de Rochdale é considerado o marco inicial dos princípios cooperativistas, sendo inicialmente composto pelos princípios de: adesão voluntária e livre; gestão democrática pelos sócios; participação econômica dos membros; educação aos membros; intercooperação; autonomia e independência; interesse pela comunidade (ALVES; BURSZTYN, 2009; CANÇADO et al., 2012). Estes princípios estão presentes no discurso e no estatuto das cooperativas até hoje, embora somente as verdadeiras sociedades cooperativas⁴ sejam regidas por eles, segundo Alves e Bursztyn, (2009).

Dentre os princípios de base do movimento cooperativo, destaca-se a gestão democrática. Este princípio, segundo Cançado et al. (2012), pode ser considerado o grande diferencial em relação aos outros tipos de sociedades empresariais, pois faz da cooperativa uma associação democraticamente gerida. Seguindo este postulado, os associados devem participar ativamente das decisões concernentes à cooperativa. Esta participação se materializa por meio das assembleias, nas quais os cooperados têm espaço para discutir os objetivos e as metas, para votar as políticas que serão instauradas e para eleger os representantes que irão administrar a sociedade. Essas votações são geridas pela premissa de 'um membro, um voto', tendo cada associado, independente de sua participação financeira, o direito a um voto igualitário (CANÇADO et al., 2012; LIMA, 2004).

As decisões são tomadas em Assembléias Gerais, órgãos supremos das cooperativas, que deliberam democraticamente, em função do princípio majoritário - são as decisões da maioria que prevalecem em sociedades cooperativas, que assim são 'controladas', pelas pessoas que dela participam. A cada associado compete um voto (KOSLOSKI, 1987, p. 10).

Pode-se destacar, assim, que o cooperativismo foi impelido pelo ideal humanista e solidário, sendo formado por cidadãos livres, organizados em empreendimentos de caráter social e econômico que buscavam formas mais justas de produção e equidade nas relações de trabalho e na distribuição dos resultados (AGUIAR; REIS, 2002). Burigo (1999) afirma que estas sociedades cooperativas nasceram como alternativa social por conta da dura realidade que estava se fazendo

⁴ Esta expressão é empregada para enfatizar a realidade que hoje se faz presente no cooperativismo. Muitas sociedades cooperativas atuais são regidas puramente pela lógica de mercado, e não pelos ideais humanistas e solidários no qual este modelo foi forjado. Esta abordagem crítica será discutida em tópicos seguintes.

sentir no continente europeu. A base do movimento foi forjada nos diversos processos de resistência criados pelos trabalhadores em função das relações desiguais de produção e de trabalho, como consequência do crescimento “selvagem” do capitalismo industrial e da exploração advinda do mesmo.

Nesse sentido, Singer (2002) declara que a exclusão social é inerente ao capitalismo. A economia solidária⁵, segundo o autor, é a mais importante alternativa que vai de encontro a este modelo produtivo, principalmente por oferecer uma solução prática e factível à exclusão social.

Ela é um projeto de organização sócio-econômica por princípios opostos ao do *laissez-faire*: em lugar da concorrência, a cooperação; em lugar da seleção darwiniana pelos mecanismos do mercado, a limitação – mas não a eliminação! – destes mecanismos pela estruturação de relações econômicas solidárias entre produtores e consumidores (SINGER, 2002, p. 9).

Gaiger (2008, p.12) argumenta que as experiências que envolvem a economia solidária tendem a desenvolver relações geradoras de vínculos sociais, justamente na contramão das trocas de natureza utilitária e pragmática, “que interdita tais desdobramentos e seccionam o universo das relações, entre pessoas e grupos, da esfera das trocas materiais”. A questão seminal contida na economia solidária, segundo o autor, é a possibilidade de vínculos contrapostos aos ditados pelo cálculo utilitário, bem como a materialização de princípios econômicos distintos. A economia solidária, portanto, implica em um debate sobre as possibilidades de cooperação econômica e as formas de manifestação da solidariedade na economia. Uma das mais comuns manifestações solidárias é a formação cooperativa (FRANÇA FILHO, 2004; GAIGER, 2003).

De acordo com França Filho (2004), a discussão sobre a solidariedade nas relações produtivas torna-se objeto de intenso interesse quando há crise nas relações de trabalho. A crise salarial, por exemplo, manifestada pela escassez de ocupação na forma mais tradicional, ou seja, o emprego assalariado, leva ao questionamento da efetividade da relação “estado-mercado” como reguladoras da atividade econômica e social.

⁵ Gaiger (2008) argumenta que a economia solidária envolve variadas categorias sociais e diversas formas de organização, como grupos informais, pequenas associações, cooperativas e empresas de pequeno e médio porte. A particularidade da economia solidária é o fato de extinguir o mecanismo estrutural que separa os processos de produção, gestão e, por fim, apropriação. No contexto dos empreendimentos solidários, Gigler (2008) afirma que capital e trabalho encontram-se vinculados às mesmas pessoas, ou seja, os trabalhadores associados/cooperados.

2.1.1 As Relações de Trabalho e o Crescimento das Cooperativas no Brasil

Seguindo esse pressuposto destacado por França Filho (2004), Singer (2006, p. 16) declara que “todas as revoluções industriais acarretaram acentuado aumento da produtividade do trabalho, e, em consequência, causaram desemprego tecnológico”. Em cada um dos eventos, milhares de trabalhadores deram lugar às máquinas e aos aparelhos que, com menores custos, permitiram obter maiores resultados produtivos e sem a intervenção humana.

A Terceira Revolução Industrial, como destaca o autor, se difere das anteriores pelo aumento da produtividade de trabalho tanto na indústria como em diversos serviços, substituindo o trabalho humano pelo computador e transferindo uma série de operações das mãos dos funcionários para o próprio usuário. O aumento da produtividade permitiu às indústrias o barateamento de seus produtos e a expansão do consumo. Nesse contexto, entretanto, o emprego sofreu o efeito reverso, caindo na mesma medida em que crescia a produtividade (SINGER, 2006).

A economia capitalista industrial, como aponta Singer (2004), sempre tendeu a superar os limites do estado-nação. Com a Terceira Revolução Industrial, a globalização se formulou como um processo sem possibilidade de reversão que reorganizou a divisão internacional do trabalho. Por meio da liberalização do comércio mundial, tornou-se possível

transferir quantidades cada vez mais maiores de postos de trabalho para países de baixos salários e poucos direitos sociais; a mesma liberalização ensejou a exportação em acelerado aumento de bens e serviços dos países onde migram os capitais para os países em que o custo do trabalho é maior (SINGER, 2004, p. 1).

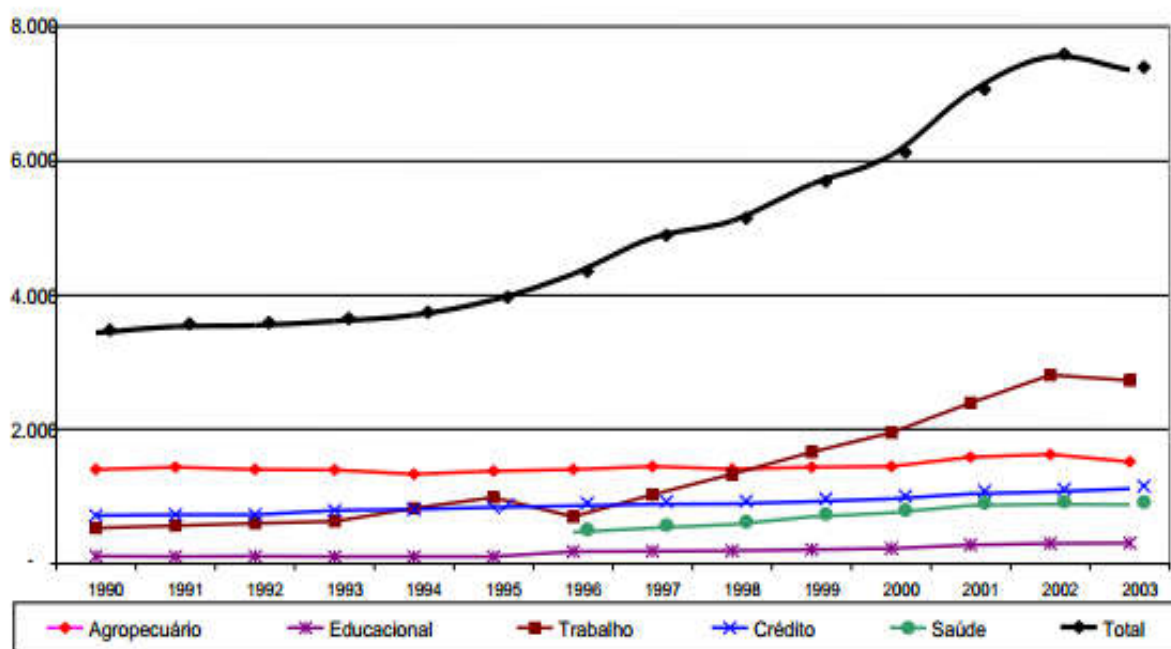
Nos anos 1970, Singer (2006) aponta que o Brasil foi uma das mais importantes figuras da globalização, da qual resultou o “Milagre Econômico”. Entretanto, em 1980, na década seguinte, ocorreu a crise do endividamento externo que prejudicou a América Latina e influenciou o fluxo industrializante em direção aos países da Ásia oriental, deixando postos ocupacionais vacantes no país.

Assim, na década de 1990, o Brasil encontrava-se em um cenário próximo ao descrito, em situação de desemprego estrutural. Vieira (2013) declara que o país estava submerso em um contexto de precarização nas relações de trabalho e acentuado aumento da taxa de desemprego. Lima (2004, p.48) descreve a situação brasileira indicando que a reestruturação econômica sentida por meio da eliminação

das barreiras geográficas à produção resultou na reestruturação organizacional das empresas, na formação de empresas em rede, na terceirização em massa, na desregulamentação dos mercados e na flexibilização das relações de trabalho com a eliminação dos direitos sociais conquistados pelos trabalhadores.

Estes fatores acarretaram no fechamento de fábricas e na desregulamentação dos mercados de trabalho. Como consequência, milhares de postos de trabalho assalariado transformaram-se em postos de trabalho autônomo, individual, ou coletivo, enfraquecendo as relações sindicais e os direitos sociais relacionados ao trabalho. Foi neste período que as cooperativas, principalmente as cooperativas de trabalho, registraram elevado crescimento no país, conforme aponta o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Evolução do número de cooperativas no Brasil na década de 1990



Fonte: Vieira, 2013.

Um dos efeitos da globalização não foi apenas o aumento de pessoas sem ocupação, mas também a consequente deterioração do mercado de trabalho, tornando complexa a situação especialmente para aqueles que sobreviviam vendendo sua capacidade de produzir (SINGER, 2006). O cenário de crescimento das cooperativas, particularmente as de trabalho, é resultante deste fenômeno, na

medida em que os trabalhadores se juntavam para procurar alternativas sociais e econômicas para a situação de desamparo que se fazia sentir no país.

O expressivo aumento do número de cooperativas no Brasil na década de 1990 é explicado pela crise do emprego, que, assim como na Revolução Industrial, rerepresentou a necessidade de buscar formas alternativas de organizações do trabalho e de autonomia dos trabalhadores. Com o aumento do desemprego e a ameaça à perda dos direitos sociais adquiridos até então, a proposta do trabalho cooperativo foi colocada novamente em evidência, buscando maior democratização nas relações trabalhistas por meio da autogestão e por meio da posse coletiva dos meios de produção (LIMA, 2004).

Nesse sentido, o modelo cooperativo, que contrapõem o individualismo competitivo do capitalismo, formulou-se como resposta aos desempregados e àqueles que estavam em via de perder seus empregos. Configurando-se como uma organização autogestionária, baseada na propriedade comum do capital, na distribuição mais igualitária e principalmente na gestão democrática, as relações solidárias na economia intensificaram-se durante o período, assinalando o reaparecimento do associativismo entre os trabalhadores (GAIGER, 2008; LIMA, 2004). Estes empreendimentos com fundo solidário converteram-se, assim, em mecanismos geradores de trabalho e renda, permitindo aos trabalhadores a permanência no mercado (GAIGER, 2003).

Nos dias atuais, as sociedades cooperativas encontram-se em treze setores da economia brasileira: no setor agropecuário; no setor de consumo; no setor de crédito; no setor educacional; no setor especial⁶; no setor habitacional; no setor de infraestrutura; no setor mineral; no setor de produção; no setor de saúde; no setor de trabalho; no setor de transporte; e no setor de turismo e lazer (OCB, 2015).

Segundo Burigo (1999), foi a partir de duas vertentes que o cooperativismo desabrochou em território nacional. A primeira, a de consumo, iniciou suas atividades com maior intensidade nas regiões sudeste e nordeste do país. As cooperativas de crédito e de produção agrícola, por sua vez, protagonizaram a segunda vertente localizada na região sul.

⁶ O setor Especial é constituído por cooperativas que têm como objetivo a inserção de pessoas tuteladas no mercado de trabalho, gerando renda e conquista de cidadania. A primeira cooperativa reconhecida neste modelo é a COEPAD – Cooperativa Social de Pais, Amigos e Portadores de Deficiências, fundada em 1999 em Florianópolis, Santa Catarina.

2.2 AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO BRASILEIRAS

A primeira cooperativa de crédito forjada em solo brasileiro teve como precursor o padre jesuíta Teodoro Amstad. Esta, primeiramente chamada de Caixa Econômica e Empréstimos Amstad, seguia o modelo *raiffeisen*⁷ e foi instituída em 1902 na região de Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul, com o objetivo de proporcionar ajuda aos colonos alemães que iam para a região na condição de imigrantes. Hoje, essa cooperativa é conhecida como Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Pioneira da Serra Gaúcha – SICREDI Pioneira/RS e continua em atividade (BURIGO, 2006; PINHO, 2008).

Burigo (2006) declara que o cooperativismo de crédito que se estruturou no país, com especial ênfase na região sul, refletiu-se essencialmente nas características culturais e no modelo ocupacional dos imigrantes, integrando agricultores familiares e pequenos comerciantes que mantinham negócios com o setor rural. Vale destacar que o cooperativismo de crédito agrícola é bastante expressivo nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, estados estes que protagonizaram o surgimento destes modelos de cooperativas.

Atualmente, o cooperativismo de crédito brasileiro conta com 1.154 cooperativas e dois bancos de crédito: o BANCOOB (Banco Cooperativo do Brasil S.A.) e o SICREDI (Banco Cooperativo Sicredi S.A.). As cooperativas de crédito, entretanto, dividem-se em dois grandes blocos: a) as cooperativas singulares e b) as cooperativas centrais integradas por sistemas.

Esse segundo bloco se constitui de cooperativas singulares que são administradas por meio de centrais pertencentes a um dos seis grandes sistemas brasileiros. Essas cooperativas centrais organizam em maior escala as estruturas da administração das cooperativas singulares filiadas, e, dentre outras funções, supervisionam o funcionamento, capacitam os administradores, gerentes e associados, e auditam as demonstrações financeiras das cooperativas por meio da Resolução CMN n. 3.859/2010 (BCB, 2015b).

⁷ As cooperativas criadas por Friederich Wilhelm Raiffeisen (fundador das primeiras cooperativas de crédito agrícola) tinham como principais características a responsabilidade ilimitada e solidária dos associados, a singularidade de votos dos sócios, independentemente do número de quotas-parte, a área de atuação restrita, a ausência de capital social e a não-distribuição de sobras, excedentes ou dividendos (PINHEIRO, 2008).

Dentre os sistemas que integram as cooperativas singulares por meio de centrais, estão os seguintes: SICOOB, SICREDI, UNICRED, CECRED, CONFESOL e UNIPRIME. Estes seis sistemas juntos contam com 888 das 1.154 cooperativas de crédito existentes no Brasil, e detêm aproximadamente 90% da rede de atendimento e do total de associados cadastrados (PORTAL DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO, 2015).

Por outro lado, as cooperativas singulares são aquelas que não possuem vínculo com nenhuma cooperativa central. Estas dividem-se em 35 cooperativas de crédito rural, 183 cooperativas de crédito mútuo e 32 outras cooperativas de diferentes categorias (comerciantes, profissionais da saúde, profissionais liberais). Vale ressaltar que a Credicoamo, cooperativa de crédito rural com sede em Campo Mourão/PR, é uma das dez maiores cooperativas financeiras do país, porém a única cooperativa singular dentre as 50 maiores cooperativas de crédito do Brasil (PORTAL DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO, 2015). Juntas, as cooperativas singulares possuem um total de 387 postos de atendimento no país e administram cerca de: R\$ 3,8 bilhões em ativos; R\$ 1,1 bilhão em depósitos; R\$ 1,8 bilhão em patrimônio líquido e R\$ 2,2 bilhões em operações de crédito.

Com base nos dados consolidados divulgados pelo Banco Central do Brasil em junho de 2014, o Portal do Cooperativismo de Crédito⁸ elaborou um *ranking* que revela a posição do setor no Sistema Financeiro Nacional em relação aos ativos totais administrados, conforme demonstra o Quadro 1. Cabe destacar que para a elaboração deste quadro foram levados em conta apenas as instituições financeiras de varejo (que possuem agências de atendimento aos clientes). Além disso, na categoria de “cooperativismo financeiro”, os dois bancos cooperativos foram também contabilizados.

É possível identificar que o cooperativismo de crédito, em junho de 2014, ocupa a sexta colocação em volume de ativos totais, representando, portanto, 2,71% no total de ativos no mercado financeiro brasileiro. Contabilizando os depósitos, o patrimônio líquido e as operações de crédito, o montante total chega a R\$ 185.567.714. Nesta categoria estão inclusas todas as cooperativas singulares, as centrais e os dois bancos cooperativos.

⁸ É um portal disponível por meio de uma plataforma digital que integra notícias, legislação, literatura, histórico e diversos outros dados sobre o cooperativismo de crédito no Brasil e no mundo, além de divulgar dados financeiros, conforme os utilizados neste trabalho.

Quadro 1 – Market Share das Instituições Financeiras Brasileiras – base jun/2014

Instituição Financeira	Ativos Totais (R\$)	% dos Ativos Totais	Depósitos	% dos Depósitos	Patrimônio Líquido	% do Patrimônio Líquido	Operações de Crédito	% das Operações de Crédito
Banco do Brasil	1.303.651.713	19,01%	480.089.499	24,92%	70.043.646	12,69%	609.939.620	21,27%
Itaú	1.029.025.053	15%	291.318.567	15,12%	93.404.950	16,92%	361.491.029	12,61%
Caixa Econômica Federal	963.315.687	14,05%	391.768.100	20,33%	28.244.519	5,12%	544.184.727	18,98%
Bradesco	793.507.842	11,57%	214.240.351	11,12%	76.964.400	13,94%	297.037.271	10,36%
Santander	502.784.192	7,33%	134.392.221	6,98%	58.961.469	10,68%	195.049.936	6,80%
Cooperativismo Financeiro	185.567.714	2,71%	91.188.659	4,73%	26.438.600	4,79%	79.725.515	2,78%
HSBC	163.277.372	2,38%	58.067.538	3,01%	10.015.959	1,81%	55.034.367	1,92%
Safra	133.137.729	1,94%	9.939.675	0,52%	8.109.737	1,47%	45.647.267	1,59%
Citibank	53.366.415	0,78%	13.713.635	0,71%	7.089.024	1,28%	11.699.816	0,41%
Banrisul	56.926.803	0,83%	32.112.594	1,67%	5.272.433	0,96%	27.015.791	0,94%
TOTAL DO SFN	6.858.058.332		1.926.657.785		551.946.438		2.867.789.142	

Fonte: Portal do Cooperativismo de Crédito, 2015.

2.2.1 Especificações e Base Normativa das Cooperativas de Crédito

A primeira normativa a regulamentar o funcionamento das cooperativas creditícias foi o Decreto do Poder Legislativo n. 1.637, de 1907, cinco anos após a fundação da primeira sociedade de crédito. Hoje a base normativa das cooperativas⁹ de crédito está fundamentada na Lei n. 4.595, de 1964; na Lei n. 5.764, de 1971; na Lei Complementar n. 3.502, de 2009; na Circular 3.502, de 2010; e, por fim, na mais recente atualização normativa, a Resolução da Comissão Monetária Nacional n. 4.434, de 2015 (BCB, 2015).

Segundo o BCB (2015), a cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada por uma associação de pessoas unidas de forma espontânea e tem uma constituição jurídica própria, sendo de natureza civil. Não visa lucros, e sim a prestação de serviços financeiros aos seus associados. Bittencourt (2001, p. 23) explica que a cooperativa de crédito presta serviços correlatos aos serviços dos bancos comerciais comuns, na medida em que

[...] financia a produção e os investimentos, cobra contas, fornece talão de cheques e opções de aplicações para seus associados. Por outro lado, é diferente de um banco, pois seus proprietários são seus clientes, não precisando ter lucro para funcionar, bastando ser remunerada o suficiente para saldar suas próprias contas.

Pode ser formada por profissionais de determinada profissão ou atividade, como agricultores, pequenos empresários, microempresários, microempreendedores, pescadores, ou também por livre admissão de associados. O objetivo essencial da sua constituição é prestar serviços aos seus cooperados da forma mais simples e vantajosa possível, permitindo o acesso ao crédito, às aplicações, aos investimentos e financiamentos, à abertura de contas, ao recebimento de pagamentos, aos seguros, entre outros (BCB, 2015; PINHEIRO, 2008).

Embora haja semelhança nos serviços prestados entre bancos e cooperativas de crédito, a cooperativa de crédito é regulamentada como sem fins lucrativos. Os recursos captados com os serviços dão continuidade ao funcionamento das atividades, mantendo a estabilidade financeira e realizando as ações decididas em

⁹ A base normativa que regulamenta todas as cooperativas tradicionais – sem distinção setorial - é a Lei n. 5.754/1971.

assembleia geral pelos cooperados. No entanto, quando ocorrem sobras, estas são divididas entre os associados ou integralizadas ao capital social da cooperativa.

No contexto do ambiente cooperativo, entretanto, faz-se necessária a distinção entre lucros e sobras para melhor entendimento sobre a dinâmica financeira e participativa em uma cooperativa. Cançado, Carvalho e Iwamoto (2008) explicam que em uma empresa convencional os sócios se juntam com o objetivo de aumentar o montante inicialmente investido, com a finalidade especificamente financeira, de acúmulo de capital. Cooper e Argrys (2003 apud CANÇADO; CARVALHO; IWAMOTO, 2008, p. 45) declaram que “o lucro contábil pode ser considerado como sendo o total do rendimento obtido com a venda da produção em determinado período, subtraídos aos gastos realizados neste mesmo período”. As ações destas empresas são, assim, direcionadas para a maximização destes resultados contábeis.

Por sua vez, nas cooperativas tradicionais os associados, por meio de contrato, direcionam bens ou serviços de forma recíproca a uma atividade econômica, de proveito comum, sem o objetivo de lucro. Cançado, Carvalho e Iwamoto (2008) explicam que os custos de manutenção da cooperativa são cobertos por meio da taxa de administração que é cobrada dos associados, sendo esta a fonte de receitas da cooperativa para liquidar as despesas existentes. Um ponto que merece destaque, segundo os autores, é o fato de que quem decide a forma como será cobrada e até mesmo o quanto será cobrado na taxa de administração são os próprios cooperados em assembleia geral, ou por meio do estatuto.

Essa taxa é cobrada durante o ano e utilizada para financiar a existência da sociedade e realizar as decisões tomadas pelos cooperados em assembleia. Polonio (2001, apud CANÇADO; CARVALHO; IWAMOTO, 2008, p. 48, grifo dos autores) declara que

As sobras, como o próprio nome sugere, são os recursos não utilizados pela sociedade, os quais devem retornar aos associados, na proporção da utilização de cada um, dos serviços da cooperativa. [...] O que nos parece importante ter em mente é que as sobras, nesses termos, não **representam acréscimo patrimonial para os associados que as recebem, mas devolução dos recursos não utilizados.**

Esse retorno das sobras aos associados não se define, assim, como distribuição de lucros, mas na devolução dos recursos não utilizados pela cooperativa. Outro ponto a ser destacado é a questão da deliberação. São os cooperados em assembleia geral, ou conforme o estatuto, que decidem sobre o que

será feito com as sobras geradas no período, e, em caso de distribuição, como esta será realizada.

Além da questão dos recursos excedentes, as cooperativas de crédito e os bancos comerciais também se distinguem em outros aspectos. Estas diferenças, segundo Meinen et al (2002 apud FRANZ, 2006, p.26), estão categorizadas em:

a) quanto ao tipo de sociedade: os bancos são sociedades de capital, onde o poder é exercido na proporção do número de ações, enquanto que as cooperativas de crédito são sociedades de pessoas, onde o voto tem peso igual para todos (uma pessoa, um voto);

b) quanto às deliberações: nos bancos as deliberações são concentradas, já nas cooperativas de crédito as decisões são compartilhadas entre muitos (entre os associados, no caso);

c) administração: nos bancos, o administrador é um terceiro (homem do mercado), já nas cooperativas de crédito o administrador é do meio (cooperativado);

d) quanto ao usuário: nos bancos, o usuário das operações é mero cliente e não exerce qualquer influência na definição do preço dos produtos; enquanto que nas cooperativas de crédito o usuário é o próprio dono (cooperativado) e, toda a política operacional é decidida pelos próprios usuários/donos (cooperativados);

e) quanto à distinção: os bancos podem tratar distintamente cada usuário, beneficiando grandes correntistas e investidores, oferecendo taxas de juros e prestação de serviços mais barata; já nas cooperativas de crédito os associados não podem ser distinguidos: o que vale para um, vale para todos (Art. 37 da Lei nº 5.764/71);

f) propósitos: os bancos têm propósitos mercantis, já nas cooperativas de crédito a mercancia não é cogitada (Art. 79, parágrafo único, da Lei nº 5.764/71).

Bittencourt (2001) argumenta que a maior parte do dinheiro dos associados tende a ficar no próprio município, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social. Apesar dos avanços que as cooperativas de crédito possuem em relação aos bancos comerciais no que diz respeito à preocupação com a comunidade e seus associados, não são todas que podem ser consideradas como agentes de desenvolvimento. Segundo o autor, muitas das cooperativas atuais atuam pela lógica de mercado, operando unicamente como agentes financeiros.

Ao encontro das declarações de Bittencourt (2001), Burigo (1999) afirma que dentro do próprio sistema cooperativista há grupos que enxergam as cooperativas como espaços para desenvolvimento de empreendimentos comerciais permeados pela lógica capitalista. Por outro lado, existem ainda os grupos que consideram que o mais importante são os verdadeiros valores do movimento, com destaque para o potencial transformador da cooperação mútua, sob o ponto de vista social (BURIGO, 1999).

Entre elas, encontram-se as cooperativas de crédito solidário. Uma cooperativa solidária é aquela que se preocupa e prioriza o entendimento da realidade local para alcançar e manter sua legitimidade, não procurando apenas obter benefícios financeiros para seu quadro social, mas estendendo suas iniciativas ao máximo de pessoas que integrem o segmento e os fortalecendo nas dimensões social, cultural e política (BURIGO, 2006). Muitas das perspectivas destas instituições denominadas solidárias estão relacionadas ao combate da desigualdade social e à construção de novas formas de sociabilidade e de alternativas dentro do mercado financeiro.

Dos sistemas cooperativos já apresentados no início desta seção, o sistema CONFESOL - Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária, é o que integra as cooperativas desta natureza. Entre suas centrais estão a Associação das Cooperativas de Apoio a Economia Familiar – ASCOOB; o Sistema de Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidário – Central CRESOL BASER/ Central CRESOL SC/RS e Central CRESOL SICOPER; e o Sistema Crehnor de Cooperativas de Crédito Rural – CREHNOR. Segundo Burigo (2006), estes sistemas vêm consolidando o novo modelo de funcionamento das sociedades de crédito brasileiras por meio do crédito solidário.

2.2.2 O Crédito Solidário

O modelo de crédito solidário foi criado pelo ganhador do Prêmio Nobel da Paz de 2006, Muhammad Yunus, por meio do reconhecido banco de microfinanças, o *Grameen Bank*¹⁰, iniciado em 1976 em Bangladesh. O principal objetivo da iniciativa era transcender a barreira de falta de garantias reais e democratizar o crédito facilitando o acesso bancário às pessoas pobres¹¹. Estas normalmente necessitavam recorrer a agiotas que cobravam taxas de juros abusivas, pois a falta de garantias fiduciárias as impedia de participar do sistema bancário convencional (AHMED, 2008; BRAU; WOLLER, 2004).

¹⁰ O Grameen Bank foi reconhecido formalmente como banco apenas oito anos após o início de suas atividades, sendo até então considerado um projeto (GRAMEEN BANK, 2015).

¹¹ É importante citar que os termos “população pobre” e “pobres” são empregados em substituição ao termo “população de baixa renda”. A opção em utilizar estes termos tem o intuito de evidenciar a condição de classe social desses indivíduos ao invés de reduzi-la à categoria de renda econômica (BIROCHI, 2011).

Woller e Woodworth (2001) explicam que sem acesso ao capital financeiro, as pessoas pobres enfrentavam enormes barreiras para iniciar ou expandir seus negócios, o que poderia aumentar sua produtividade e renda. Essa alternativa de acesso ao crédito permitiu que famílias pobres tivessem oportunidade de iniciar atividades econômicas, aliviando, assim, sua situação de pobreza.

O setor de microfinanças¹², segundo o Microcredit Summit Campaign (2015), tem revelado que a taxa de inadimplência entre os clientes do setor de microcrédito é menor do que as taxas do sistema de obtenção de crédito convencional. Isso pode ser explicado pela rede de apoio existente em vários modelos de crédito solidário, conhecida como aval solidário ou colateral social.

A prerrogativa principal do aval solidário é a responsabilização mútua de seus integrantes em relação à quitação das parcelas devidas. Silva e Gois (2007) explicam que a formação desses grupos¹³ é um processo autônomo, no qual os tomadores de crédito se associam com pessoas de sua confiança, o que funciona como um instrumento de garantia de pagamento, diminuindo a assimetria de informações entre instituição e o tomador de crédito (KNOLL, 2015; NERI, 2008).

Nesse sentido, Mayoux (2010) argumenta que as microfinanças têm potencial para reunir milhares de mulheres e homens ao redor do mundo iniciando ciclos de empoderamento econômico e promoção da capacitação social e política. Segundo a autora, as práticas microfinanceiras são potencialmente uma força significativa para geração de igualdade e de empoderamento, contribuindo para o crescimento econômico, desenvolvimento e fortalecimento da sociedade.

2.3 EMPODERAMENTO VIABILIZADO PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Tendo em vista a revisão de literatura empreendida até aqui, o objetivo desta seção é analisar o uso da tecnologia como instrumento de empoderamento

¹² Neste mercado são oferecidos serviços financeiros à população pobre similares aos serviços do sistema financeiro tradicional, como abertura de contas, seguros, crédito para consumo, emissão de cartões de crédito e débito, entre outros. O serviço mais conhecido neste setor é o microcrédito, no qual são ofertados pequenos montantes de crédito – para consumo pessoal ou para atividades produtivas - com baixas taxas de juros (SOARES; MELO SOBRINHO, 2008; BIROCHI, 2011).

¹³ A concessão do crédito é realizada por meio de grupos, e não de forma individual. O número de integrantes do grupo varia de acordo com a instituição concessora do empréstimo. No Brasil, uma destacada instituição que utiliza esta metodologia é o São Paulo Confia do Banco de Microcrédito da Cidade de São Paulo, onde os grupos são formados por 3 a 10 pessoas (SÃO PAULO CONFIA, 2015).

socioeconômico e de participação. Para isso, é necessário primeiro evidenciar o conceito de empoderamento para então entender como as tecnologias da informação e comunicação (TICs) viabilizam este processo e influenciam a participação de indivíduos em diferentes contextos sociais.

2.3.1 Conceito de Empoderamento

Gigler (2004) argumenta que, apesar da crescente literatura sobre o tema, o conceito de empoderamento é de difícil definição. A principal razão que leva a esta falta de clareza em relação ao conceito ocorre pelas diferentes interpretações sobre o que de fato é o poder. Para esclarecer essa questão, Gigler (2004) cita o trabalho de Jo Rowlands (1997) que faz uma distinção entre os tipos de poder e suas implicações no sentido de empoderamento, conforme evidencia o Quadro 2.

Quadro 2 – Definições de Poder e suas Implicações no Conceito de Empoderamento

TYPES OF POWER	DEFINITION OF POWER	IMPLICATIONS FOR EMPOWERMENT	INTERPRETATIONS OF EMPOWERMENT
<u>Power over</u>	<i>Controlling power: conflict, and direct confrontation between powerful and powerless interest groups. Power (Weber), Hegemony (Gramsci), Culture of Silence (Freire)</i>	<i>Socio-political Empowerment - radical change of the structural inequalities - focus on the broader political and socio-economic context</i>	<i>Friedman (1992), Craig & Mayo, Moore, Yuval-Davis</i>
<u>Power to</u>	<i>Generative or productive power which creates new opportunities for actions. It involves having decision-making authority and the power to solve problems. Capability Approach (Sen, Alkire), Livelihood Approach (Chambers)</i>	<i>Individual Empowerment - enhancing the capabilities of the poor - improving the participation in decision-making process</i>	<i>Capability Approach (Sen), Tools for self-reliance (Schumacher), Gender (Kabber, Moser)</i>
<u>Power with</u>	<i>A sense of collective action through a group/community sharing a common goal. Social Capital (Putnam, Bebbington)</i>	<i>Collective Empowerment Social mobilization, building alliances and coalitions</i>	<i>Culture of Resistance (Menchu), Gender (Rowlands DAWN)</i>
<u>Power within</u>	<i>The power refers to self-confidence, self-awareness, and assertiveness that resides in each human being. Critical Consciousness (Freire)</i>	<i>Psychological Empowerment Strengthens awareness and self-esteem</i>	<i>Community Psychology (Rappaport, Zimmermann), Gender (Kabber, Rowlands)</i>

Fonte: Gigler (2004) baseado em Jo Rowlands (1997).

Com base no Quadro 2, o autor declara que, convencionalmente, poder é visto como a habilidade de exercer controle e influência sobre outros, ou seja, como “*power over*”. Essa noção de poder implica necessariamente na marginalização de um grupo ou de um indivíduo diante da dominação política, econômica ou cultural daquele que detém a influência.

Em contraste com o sentido de “*power over*”, os sentidos de poder “*power to*”, “*power with*” e “*power within*” demonstram uma conotação positiva sobre o que é o poder. Seguindo essa linha, o aumento de poder de uma pessoa ou de um grupo não significa necessariamente na diminuição de poder do outro.

Baseado nesse segundo sentido de poder, Kabeer (1999) desenvolveu um conceito específico sobre empoderamento, levando em consideração três componentes básicos: as opções, as escolhas e o controle. O empoderamento, segundo a autora, é entendido como a expansão da habilidade das pessoas de tomarem decisões estratégicas em suas vidas em um contexto no qual esta habilidade era anteriormente negada.

Kabben (1999) argumenta assim que uma das formas de se pensar em poder é relacioná-lo com a ‘habilidade de fazer escolhas’. Estar ‘desempoderado’, portanto, implica na condição de ter essa ‘habilidade de escolha’ negada.

[...] the notion of empowerment is that it is inescapably bound up with the condition of disempowerment and refers to the processes by which those who have been denied the ability to make choices acquire such an ability. In other words, empowerment entails a process of change. People who exercise a great deal of choice in their lives may be very powerful, but they are not empowered [...] because they were never disempowered in the first place (KABBER, 1999, p. 437).

A habilidade de exercer a escolha é pensada em três dimensões conectadas entre si: as pré-condições necessário ao processo, a agência (o processo de tomada de decisão por parte do indivíduo) e os resultados advindos disto (KABEER, 1999).

Em concordância, Birochi (2011) declara que o sentido de empoderamento está relacionado às noções de escolha e de controle da própria vida, assim como de libertação das barreiras que constroem estas escolhas e o controle por parte dos indivíduos. O World Bank (2015), por sua vez, corrobora o conceito como o processo de reforço de indivíduos ou de grupos de fazer escolhas e transformar essas escolhas em resultados desejados. Pessoas empoderadas, segundo a lógica

apresentada, possuem liberdade de ação, sendo a elas permitido tomar as melhores decisões que influenciam suas vidas.

Esse ponto de vista sobre empoderamento permite que as pessoas possam desenvolver suas capacidades individuais e coletivas e converge com abordagem de Amartya Sen¹⁴ sobre a expansão das capacidades humanas como desenvolvimento (DASUKI; ABBOTT; AZERIKATOA, 2014), pois como explica Knoll (2015, p. 30), a restrição de tomada de decisões “não é fruto da incapacidade nata do indivíduo, mas sim resultante das desigualdades sociais geradas pelo sistema capitalista”.

Apesar de o empoderamento representar a possibilidade do indivíduo realizar escolhas, assim como a expansão de suas capacidades, muitas vezes ele se constitui em nada menos do que outro mecanismo de dominação, disfarçando as tensões e os conflitos que continuam existindo no interior da sociedade (FONTOURA, 2015). Por isso, o empoderamento, assim como argumenta Kabeer (1999), requer tanto agência por parte dos indivíduos, bem como oportunidade de executar essa tomada de decisão. Isso implica necessariamente na vontade daqueles grupos ‘empoderados’ em empoderar os outros; ou no ganho de poder dos grupos menos favorecidos para garantir a liberdade de escolha (BAILUR; GIGLER, 2014).

2.3.2 Empoderamento Socioeconômico viabilizado pelas TICs

Antes de entender como o empoderamento pode ser viabilizado pelas TICs, é necessário que antes se faça uma visita ao conceito de TIC. Nessa direção, Hamelink (1997, p. 3) explica que o termo é empregado para referenciar todas aquelas tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos entre os indivíduos.

Information and Communication Technologies (ICTs) encompass all of those technologies that enable the handling of information and facilitate different forms of communication among human actors, between human beings and electronic systems, and among electronic systems.

¹⁴ Amartya Sen foi laureado em 1998 com o prêmio Nobel em Economia por suas contribuições à economia do bem-estar social. Na visão do autor, o desenvolvimento é um processo capaz de “garantir à população oportunidades de fazer escolhas e exercer a cidadania em sua plenitude, assegurando os direitos sociais básicos, como saúde e educação, segurança, liberdade, cultura e aumento do bem estar qualitativo” (SANTOS, 2014, p. 139). Nesse sentido, o empoderamento é um elemento essencial, pois maior liberdade aumenta a capacidade das pessoas de ajudarem a si mesmas e de influenciarem o mundo, e estes são assuntos centrais para o processo de desenvolvimento (SEN 1999 apud DASUKI; ABBOT; AZERIKATOA, 2014).

Ou seja, as TICs vão desde as mais simples tecnologias até as mais complexas. Por exemplo, o uso do auto falante, de serviços de SMS ou apresentações digitais usando o computador são exemplificações das tecnologias mais comuns e de mais fácil acesso. Por outro lado, o uso de aplicativos e mídias sociais - como o *Facebook*, o *Twitter*, se configuram em tecnologias de maior alcance e sofisticação, e que demandam competências mais específicas para sua utilização (BAILUR; GIGLER, 2014).

A literatura que envolve a ligação entre desenvolvimento e empoderamento socioeconômico e as tecnologias da informação e comunicação tem crescido consideravelmente. Alguns autores argumentam que estas tecnologias criam novas oportunidades para o desenvolvimento social e econômico dos países em desenvolvimento e de comunidades pobres (GIGLER, 2011). Implícita ou explicitamente, essa literatura assume uma ligação das TICs com o crescimento econômico e o desenvolvimento social, bem como o aumento da participação da sociedade civil na tomada de decisão¹⁵ (GIGLER, 2011).

Por outro lado, Castells (1997) afirma que devido à existência de desigualdades socioeconômicas, o uso de TICs pode também ser um fator de geração de exclusão social. O autor pondera que apenas os segmentos já privilegiados da sociedade são de fato beneficiados pelo uso de TICs, não alcançando as classes menos favorecidas e causando um alargamento nas desigualdades sociais. Como exemplo, Castells (1997) ressalta que as TICs podem representar tanto as causas como também os efeitos da marginalização social. O uso do computador como mecanismo de acesso à comunicação, por exemplo, é fator gerador de segregações culturais, educacionais e econômicas. Neste sentido, conduz ao reforço da cultura social dominante, na medida em que grande parte da população sem acesso a essas tecnologias ou com acesso restrito, devido a fatores relacionados à escassez de renda, é excluída da rede virtual do conhecimento (CASTELLS, 1997).

Nesse sentido, Warschauer (2004) corrobora Castells (1997) declarando que as TICs podem ser catalisadores de tensões sociais, especialmente em ambientes onde a população não possui o devido preparo para a utilização destas tecnologias – como planejamento, suporte e conhecimento - ou mesmo poder aquisitivo para

¹⁵ Este assunto será evidenciado na próxima seção.

obtê-las. Tal cenário resulta, assim, em consequências negativas e agravamento da exclusão social.

Apesar desta ambiguidade, Bailur e Gigler (2014, p.12) declaram que

the rapid spread of new technologies is transforming the daily lives of millions of poor people around the world and has the potential to be a real game changer for development [...] innovations in technologies are empowering citizens to make their voices heard and to better participate in political decision-making processes in the governance of villages, cities, states, and countries [...] the widespread use of cell phones, SMS, and social media combined with crowdsourcing approaches is a key enabler for social change. It provides us with the unique opportunity to better listen to the most vulnerable and marginalized groups in society, to broaden the information base on which decisions are made, and, ultimately, to enhance our responsiveness to people's real needs.

As TICs podem não só viabilizar a troca de informações entre seus usuários, como também auxiliar no contato direto entre os indivíduos, a sociedade civil, o Estado e o mercado (KNOLL, 2015).

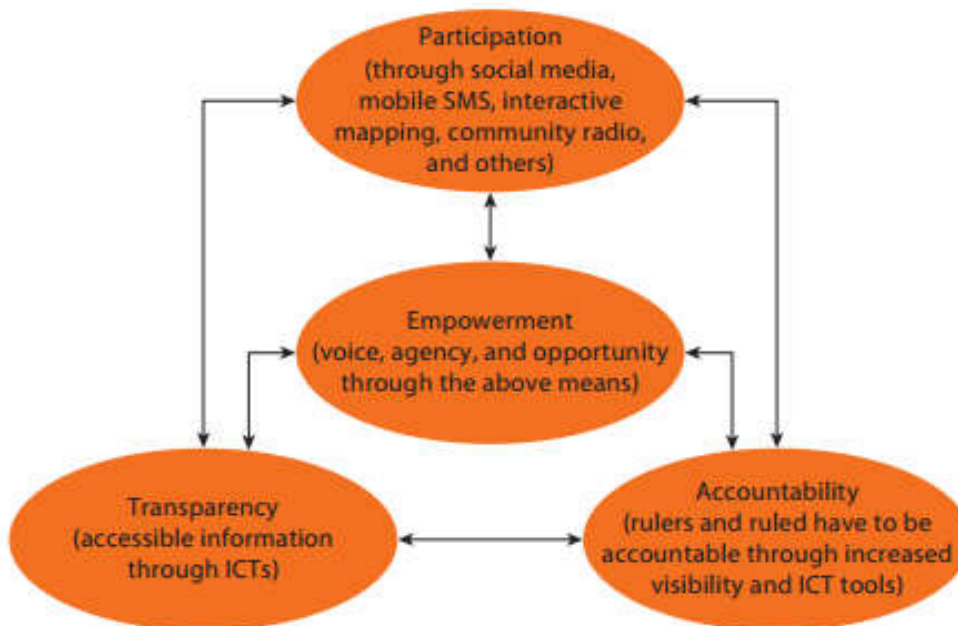
Bailur e Gigler (2014) argumentam, assim, que as TICs possuem três funções no processo de empoderamento: a criação de fluxos descendentes, fluxos ascendentes e fluxos horizontais de informações entre governo e cidadãos e vice-versa. Estes fluxos multidirecionais de informações, segundo os autores, são essenciais para o processo de empoderamento na medida em que achatam as hierarquias sociais existentes e permitem aos indivíduos maior poder de influência e interação na tomada de decisão.

[...] First, they enable downward flows of information, from government to citizen. Second, they create the possibility of upward flows of information, from citizen to government, which are essential to inform decision making. Third, in theory they enable horizontal flows of communication, flattening hierarchies (BAILUR; GIGLER, 2014, p.6).

Na visão dos autores, entretanto, o empoderamento não se sustenta isoladamente. Como declaram, a participação, a transparência e a responsabilização/ *accountability*¹⁶ são aspectos interdependentes desta estrutura (BAILUR; GIGLER, 2014; WITTEMYER et al, 2014), como evidencia a Figura 1.

¹⁶ Neste trabalho o termo *accountability* será utilizado como responsabilização. Vale ressaltar, entretanto, que existem diferentes acepções dependendo da tradução empregada. Esta questão será discutida com maior atenção nas próximas páginas.

Figura 1 – O impacto das TICs sobre o empoderamento, a participação, a transparência e a *accountability*.



Fonte: Bailur e Gigler (2014, p. 8).

Apesar destas esferas darem suporte ao processo de empoderamento, cabe ressaltar que o ganho em uma delas não significa necessariamente no aumento das outras. Em algumas situações o que pode acontecer é o contrário. Maior participação, por exemplo, não leva obrigatoriamente ao empoderamento do indivíduo, podendo até mesmo restringir ou inibir este processo dependendo do ambiente em que ele encontra-se inserido. Como os autores declaram,

[...] participation may not necessarily lead to empowerment (it may even disempower), if participation is not welcomed or has unintended consequences (consider the example of more female representatives in local government committees, which may mean empowerment in the committee, but create conflict in the domestic sphere) (BAILUR; GIGLER, 2014, p. 7).

O papel das TICs, portanto, é fomentar essa relação estrutural levando em consideração o contexto sociocultural, técnico, econômico e político no qual estão inseridas (BAILUR; GIGLER, 2014).

Portanto, com o objetivo de destacar as relações de empoderamento viabilizado pelas TICs, os subtópicos apresentados a seguir apresentarão a

definição de cada aspecto apresentado na Figura 1¹⁷. Entretanto, como o foco do presente trabalho é evidenciar a participação viabilizada pelas TICs, o subtópico referente a esse assunto será objeto de maior aprofundamento.

2.3.2.1 Participação

As TICs têm o potencial de afetar profundamente a democracia por meio da participação ativa dos cidadãos. Elas não apenas podem influenciar as tomadas de decisões públicas, como também desafiam os pressupostos fundamentais sobre as organizações democráticas (KUMAR; VRAGOV, 2009). O avanço das tecnologias tem possibilitado maior estreitamento na relação entre governo e sociedade civil, além de fortalecer a coprodução e torná-la ainda mais viável (LINDERS, 2012). Moretto Neto, Salm e Burigo (2014, p. 169) explicam que a coprodução dos serviços públicos

[...]se caracteriza pelo envolvimento de organizações formais, públicas e privadas, organizações não governamentais, grupos da comunidade e cidadãos que podem compartilhar entre si responsabilidades e poder na produção dos serviços públicos. A coprodução pode ocorrer pelo ajustamento entre essas organizações, assim como pela constituição de uma rede que coproduz serviços públicos

Nesta relação o estado deixa de ver seus cidadãos como clientes e passa a vê-los como parceiros. Essa mudança de postura amplia o papel do cidadão de 'mero consumidor de serviços públicos' para aquele que se envolve de forma ativa para enfrentar os problemas sociais (LINDERS, 2012)

[...] whereas coproduction in the past was constrained by the limited ability of government to effectively coordinate citizen actions and the difficulty of ordinary citizens to self-organize, the advent of the Internet's unique many-to-many interactivity and of ubiquitous communications promises to enable coproduction on an unprecedented scale (LINDERS, 2012, p.446).

Assim como Linders (2012), Bailur e Gigler (2014, p. 6) argumentam que a utilização das TICs tem derrubado barreiras geográficas e permitido o aumento da participação: *"in theory, ICTs provide an opportunity for empowerment because they lower the barriers to participation. Citizens can access information and communicate directly, instead of being dependent on intermediaries, with their own biases and insecurity regarding the sharing of power"*.

¹⁷ Com exceção do empoderamento, cuja contextualização já foi tratada na introdução do tópico vigente.

Para estudar esse assunto, Macintosh (2004) emprega um termo específico: *e-democracy*. Segundo a autora, este termo se refere ao uso das TICs para envolver as pessoas e enfatizar o processo democrático de tomada de decisão. O principal mecanismo tecnológico utilizado neste processo é a internet, que está disponível através de diversos canais, incluindo computadores (pessoais ou públicos), telefones celulares, tablets, e outros.

É importante destacar a diferença entre informar, consultar e participar ativamente. Mancitosh (2004) declara que informar é apenas o ato de entregar informações prontas. É uma relação de sentido único, na qual o receptor da informação não possui voz ativa. Consultar, por sua vez, indica uma relação com a presença de *feedbacks*. O governo define o tema a ser consultado e abre espaço para a participação cidadã, onde a sociedade é convidada a opinar. Participar ativamente, por fim, é uma relação baseada em parcerias com o governo. Os cidadãos estão de fato engajados com a criação das políticas públicas e fazem parte do processo decisório, apesar das responsabilidades finais serem do estado.

Com base nesses termos, a autora propõe três níveis de participação para classificar as iniciativas de *e-democracy*:

- a) *E-enabling*: significa dar suporte para aquelas pessoas que tradicionalmente não acessariam a internet ou não teriam como tirar proveito de todas as informações disponíveis em rede. A preocupação é alcançar o maior número de pessoas, fornecendo uma gama de tecnologias para atender as diversas habilidades técnicas e comunicativas presentes na sociedade. Para isso, a tecnologia também precisa prover informações relevantes em um formato de fácil acesso e manuseio. Os dois aspectos deste primeiro nível, são, portanto, acessibilidade e entendimento.
- b) *E-engaging*: significa usar a tecnologia para engajar a sociedade. O segundo nível está preocupado em consultar um público mais amplo, para receber contribuições e fomentar o debate deliberativo sobre políticas públicas. Porém, vale ressaltar que o termo “engajar” se refere ao engajamento do topo para baixo (*top-down*), pois é uma iniciativa que parte do governo para a sociedade.
- c) *E-empowering*: significa utilizar a internet para empoderar as pessoas. Significar dar real suporte para que os cidadãos participem ativamente, com o livre tráfico de debates, ideias e influência na agenda política. Pode-se afirmar

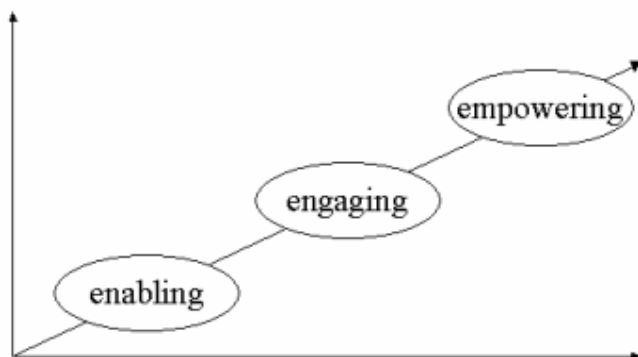
que este último nível se caracteriza por uma participação ‘de baixo para cima’ (*bottom-up*), onde os cidadãos passam de consumidores dos serviços públicos a produtores dos mesmos. A participação, portanto, não é impelida por mecanismos institucionais, mas acontece maneira livre e é protagonizada por cidadãos de fato engajados.

Bailur e Gigler (2014, p. 9) enfatizam esta diferença entre opinar e participar de fato (segundo e terceiro níveis, respectivamente), na medida em que declaram que

[...] with increasingly lower barriers to participation, due in great part to greater access to ICTs, there is a noticeable difference between “managed” participation for a particular development project and more free and unstructured citizen participation (for example, contributing to online discussions or community radio phone-ins).

Macintosh (2004) também argumenta que estes elementos são úteis para indicar uma escala de participação na elaboração de políticas públicas e analisar as iniciativas já existentes que utilizam as TICs para mobilizar os cidadãos. A Figura 2 ilustra os níveis de participação conforme a proposta da autora.

Figura 2 - Níveis de Participação



Fonte: Mancintosh (2004, p. 3).

Além dos níveis de participação apresentados por Mancintosh (2004), Kumar e Vragov (2009) também classificam a natureza das TICs em três grandes categorias que permitem a difusão das informações e a participação democrática: a) CC (como componente de comunicação); b) DC (como componente de deliberação); c) VC (como componente de votação) - conforme evidencia o Quadro 3.

Quadro 3 – Natureza das TICs

Components	Traditional ICTs	Internet enabled ICTs
<i>Communication Component (CC) Disseminating Information</i>	<i>TV, Radio, Newspapers, Printed materials available in public spaces or government offices</i>	<i>Traditional + Digitized information on the government web site; E-mail distribution lists, Recorded Audio and Video</i>
<i>Deliberation Component (DC) Support for Feedback and Discussion</i>	<i>Telephone, Fax, Face-to-Face meetings with government representatives, Town hall meetings</i>	<i>Traditional + Feedback form, Chat tools, Interactive Discussions Boards, Electronic Petitions, Blogs</i>
<i>Voting Component (VC) Support for making a decision</i>	<i>Paper-based Ballots, Electronic Voting Systems designed for physical polling booths</i>	<i>Traditional + Online Electronic Voting Systems</i>

Fonte: Kumar e Vragov, (2009, p.118).

Para os autores, a primeira categoria (CC) materializa os canais de comunicação pelos quais os cidadãos são informados sobre as políticas adotadas. Esta categoria existe essencialmente com a finalidade **informativa**, sendo uma difusão de sentido único (do governo para o cidadão). Em sua forma tradicional, as informações são repassadas por meio de informativos impressos, jornais, TV ou rádio. Porém, segundo os autores, com o avanço da tecnologia, como a internet, o repasse das informações se torna mais acessível e difundido em larga escala¹⁸, utilizando-se, assim, *e-mails*, vídeos, sites do governo, entre outros.

A segunda categoria (DC) classifica as TICs como canais de **deliberação**, pelos quais as pessoas estão hábeis a participar em discussões sobre assuntos e temas de seus interesses. Para os autores, este componente envolve ferramentas tecnológicas que suportam essa interação deliberativa, como petições eletrônicas, discussões interativas via *web*, *blogs*, *chats*, entre outros. Conforme mostra o

¹⁸ Apesar da declaração dos autores, a difusão das informações em larga escala e a questão da acessibilidade requerem certo distanciamento para que haja uma contextualização mais crítica. Conforme já destacada no início desta seção, as TICs podem também agravar certas tensões sociais, alargando a exclusão socioeconômica de grupos específicos existente principalmente em países em desenvolvimento. Portanto, deve-se interpretar tal afirmação em um ambiente no qual os cidadãos possuam acesso às TICs e conhecimento adequado para manuseá-las.

Quadro 3, esse é o resultado da junção dos avanços tecnológicos recentes com os tradicionais canais¹⁹ de comunicação deliberativos.

O último componente (VC), por sua vez, evidencia a forma como as TICs são utilizadas nas **decisões coletivas** em variados assuntos e contextos. Como exemplificam os autores, o uso das TICs como canais de tomada de decisão está pouco a pouco ocupando o lugar dos tradicionais modelos. Como é o caso do uso da cédula de papel e das urnas físicas. Em alguns locais, por exemplo, já pode se ver a substituição por sistemas eletrônicos, como é o caso das eleições no Brasil que iniciou a implementação das urnas eletrônicas em 1996.

Um caso brasileiro que exemplifica a utilização das tecnologias no processo democrático é o emblemático estudo sobre o Orçamento Participativo²⁰ Digital (OPD) da cidade de Belo Horizonte discutido por Cunha e Pozzebon (2009) e Abreu e Pinho (2014).

Cunha e Pozzebon (2009) declaram que apesar de o OP ter sido implementado em Belo Horizonte em 1993, foi em 2006 que ele ganhou uma versão digital. O objetivo desta iniciativa foi aproximar aquelas pessoas que não participavam das deliberações em sua forma tradicional, ou seja, presencialmente. Abreu e Pinho (2014, p.841) enfatizam que o objetivo inicial era “ampliar a participação das pessoas no processo deliberativo local e, ainda, incluir novos públicos que historicamente têm baixa participação no OP presencial: os jovens e a classe média”.

Esta modalidade alternativa (digital) permitiu a votação *online* de obras públicas que seriam desenvolvidas em anos posteriores e permitiu uma nova forma de interação do cidadão com o poder público (CUNHA; POZZEBON, 2009).

Em 2006, o governo municipal criou o OPD, para ser implementado em dois anos – 2007/2008. O OP digital foi uma consulta aos cidadãos baseada em TIC, ou seja, em uma plataforma Internet. Os cidadãos podiam votar pela Internet naquelas obras que eles julgavam mais necessárias, usando computadores instalados em diversas regiões da cidade. Eleitores

¹⁹ Como exemplo, os autores pontuam as reuniões físicas para deliberação, o uso do telefone ou até mesmo a utilização do fax. Ainda hoje estes mecanismos são utilizados, porém existindo alternativas mais ágeis viabilizadas pelos avanços tecnológicos.

²⁰ “O OP é um exemplo de participação pública [...] que permite aos cidadãos influenciar ou decidir sobre os orçamentos públicos, geralmente o orçamento de investimentos de prefeituras municipais, através de processos de participação dos cidadãos. Apesar de diferentes metodologias e versões de OP terem sido construídas, costumam contar com assembleias (sic) abertas e periódicas e etapas de negociação direta com o governo. No Brasil, o processo que se denominou OP, e que ficou famoso a partir da experiência da cidade de Porto Alegre, tem inspirado governos de diversas cidades a estabelecerem seu processo de elaboração de orçamento, e até de planejamento, com a participação dos cidadãos” (CUNHA; POZZEBON, 2009, p.1).

registrados no município, independentemente do seu local de residência, escolheram exclusivamente *on-line* uma entre quatro obras públicas (orçamento de cerca de 1,1 milhão de dólares por obra) em cada uma das nove regiões da cidade. Por esse motivo, além do orçamento de aproximadamente 40 milhões de dólares alocados ao OP tradicional, foram alocados recursos adicionais de 10 milhões de dólares ao OPD. O projeto também implementou um website [...] com as informações sobre o OPD, fóruns de cidadãos, notícias, fotos dos locais selecionados, perguntas freqüentes (FAQs) e a lista dos pontos públicos de acesso à Internet. Cerca de 160 mil pessoas participaram (CUNHA; POZZEBON, 2009, p.8).

Com base nos dados empíricos e na revisão da literatura empreendida, Cunha e Pozzebon (2009) concluem que o potencial de interação da sociedade mediada pela Internet pode ser uma força para a ampliação da prática democrática, ou como declararam Abreu e Pinho (2014, p. 841), “as TICs possuem papel potencial latente para integrar pessoas e mesmo ser empregadas como canal de debate e troca de ideias, dadas suas características de comunicação de um para muitos e de muitos para muitos”.

2.3.2.2 Transparência

De acordo com Bailur e Gigler (2014), para se falar em transparência e em *accountability*, é necessário levantar alguns questionamentos centrais: Quem fornece as informações que se encontram disponíveis? Elas são confiáveis e compreensíveis? Quem possui acesso a estas informações? As pessoas que as acessam têm capacidade para avaliá-las? E como elas são aplicadas? É necessário, portanto, compreender primeiramente estes aspectos e o conceito de transparência para então entender como ela pode ser viabilizada pelas TICs.

É nesse sentido que Joshi (2010, p. 4) conceitua transparência como “*any attempt (by state or citizens) to place information or process that were previously opaque in the public domain, accessible, for use by citizen groups, providers, or policy makers*”. Para Prado, Ribeiro e Diniz (2012, p.73) a transparência é um dos pressupostos básicos das organizações democráticas:

[...] uma das premissas fundamentais da democracia representativa é que ela deva ser o governo do visível e que, por princípio, nada deva permanecer escondido, é fundamental que os governantes tornem públicos não só os próprios atos, mas também disponibilizem informações relativas à administração [...] de forma a tornar o governo cada vez mais transparente.

Dado o avanço da tecnologia, diversas plataformas digitais têm sido criadas com esse intuito, o de trocar informações entre governo e sociedade, cuja iniciativa é

em sua maioria protagonizada pelo próprio Estado. Para essa interação, Chun et al (2010) definem um termo específico: *e-government*. O governo eletrônico é “uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos”. Sua aplicação não se limita à automação dos processos e disponibilização de acessos pela Internet, mas visa uma transformação “da maneira com que o governo, através das TICs, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do estado” (PORTAL GOVERNO ELETRÔNICO, 2015). Raupp e Pinho (2013, p. 72) enfatizam que

[...] o governo eletrônico não deve ser visto apenas por meio da disponibilização de informações que pode configurar a prestação de contas mas, também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos.

Chun et al (2010) definem três estágios de interações realizadas nos governos digitais. O primeiro nível é a “presença digital”, onde o foco governamental é a disponibilização de sítios eletrônicos de natureza passiva, para digitalizar as informações providas pelo governo. No segundo estágio já são disponibilizadas formas dinâmicas e interativas de troca de informações entre cidadãos e governo, como o pagamento de taxas e impostos, pedidos de licenciamento, entre outros. O último estágio, por fim, é concretizado como um ambiente desprovido de barreiras, onde a participação e a informação flui livremente entre sociedade, iniciativa privada e governo.

Por meio deste contexto elucidado, Pinho (2008, p. 475) argumenta que as TICs contêm um enorme potencial democrático, mas para isso é necessário que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência, “pois o governo pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder”, justamente ao encontro das questões centrais apresentadas por Bailur e Gigler (2014).

2.3.2.3 *Accountability*

O termo *accountability* foi empregado pela primeira vez na literatura brasileira em 1990. O trabalho em questão²¹ expunha a angústia sobre a ausência de uma

²¹ O trabalho a que se referem Pinho e Sacramento (2009) é o artigo de Campos (1990), citado logo em seguida.

palavra em português que traduzisse com perfeição o seu significado. Apesar do tempo decorrido, há ainda hoje fragilidade na tradução da palavra, porém é comumente utilizada como responsividade ou responsabilização (PINHO; SACRAMENTO, 2009; PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012).

Pinho e Sacramento (2009, p. 1347 e 1348) declaram que a palavra *accountability* “encerra a responsabilidade, a obrigação e a responsabilização de quem ocupa um cargo em prestar contas segundo os parâmetros da lei, estando envolvida e possibilidade de ônus, o que seria a pena para o não cumprimento dessa diretiva”

Nesse sentido, Campos (1990) argumenta que a *accountability* é um conceito chave no estudo da administração e na prática do serviço público. Porém, a dificuldade em encontrar um termo exato para definir o que é a *accountability* não acontecia apenas por conta da tradução, mas principalmente pela inexistência do próprio conceito na prática.

Campos (1990, p. 4, grifos nossos) declara que democracia e *accountability* são aspectos relacionados: “quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pela *accountability*. E a *accountability* governamental tende a acompanhar o avanço de valores democráticos, tais como **igualdade, dignidade humana, participação, representatividade**”.

Portanto, é apenas por meio da organização dos cidadãos conscientes de seus direitos que haverá condições para a *accountability*, e isso apenas ocorre quando a sociedade deixa de se definir como tutelada do estado e passa a se ver como tutora do mesmo. A consciência popular é, portanto, a condição primeira para uma democracia verdadeiramente participativa. E o controle efetivo do estado, assim, só acontece quando existe um povo mobilizado e capaz de garantir a *accountability* (CAMPOS, 1990).

À medida que a democracia vai amadurecendo, o cidadão, individualmente, passa do papel de consumidor de serviços públicos e objeto de decisões públicas a um papel ativo de sujeito. A mudança do papel passivo para o de ativo guardião de seus direitos individuais constitui um dramático avanço pessoal, mas, para alcançar resultados, há outro pré-requisito: o sentimento de comunidade. Em outras palavras, é a emergência e o desenvolvimento de instituições na sociedade que favorecem a recuperação da cidadania e, portanto, a verdadeira vida democrática. A cidadania organizada pode influenciar não apenas o processo de identificação de necessidades e canalização de demandas, como também cobrar melhor desempenho do serviço público. Este parece ser o caminho para a *accountability* (CAMPOS, 1990, p. 6).

No contexto apresentado as TICs potencialmente viabilizam grandes oportunidades para que os cidadãos se mobilizem e compreendam suas responsabilidades e principalmente seus direitos enquanto sociedade, e assim, possam questionar ações ou decisões governamentais ou cobrar atitudes quando não são respeitados ou providos pelas funções do estado (BAILUR; GIGLER, 2014).

2.3.3 Fatores críticos do Empoderamento viabilizado pelas TICs

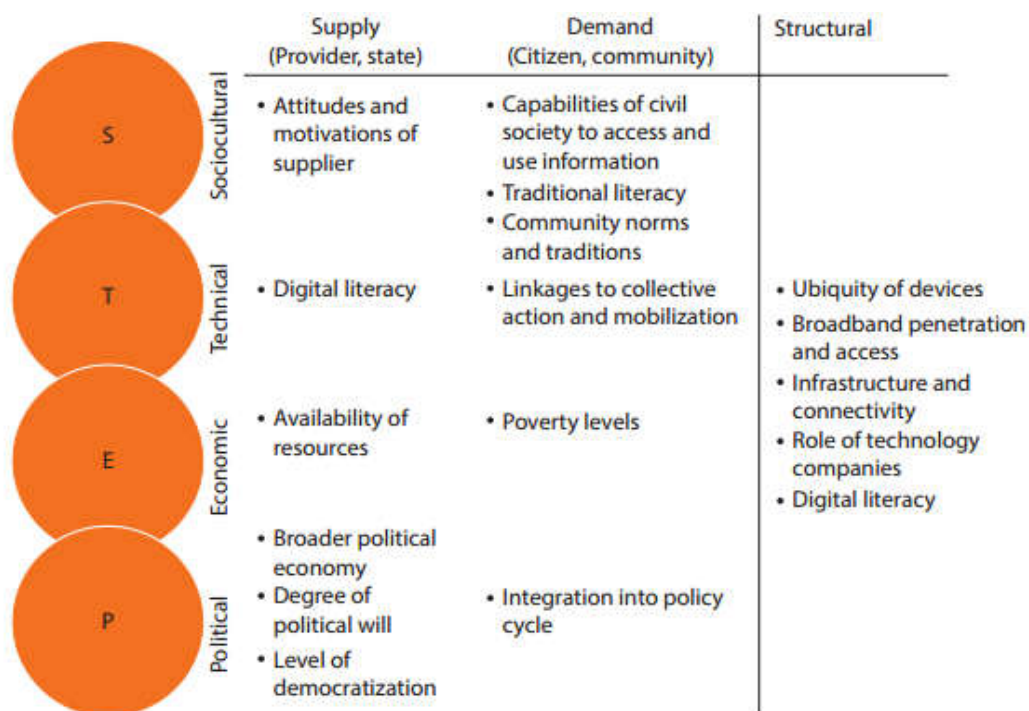
Como destacado no início desta seção e evidenciado pela Figura 1, o empoderamento não é um processo que acontece isoladamente. Há um conjunto de fatores inter-relacionados que possibilita a sua emergência, apoiando-se principalmente na participação, na transparência e na *accountability*. Apesar desta ligação, estas esferas não dependem umas das outras para existirem. Bailur e Gigler (2014), portanto, utilizam este cenário como um pano de fundo para propor um quadro de análise e entender como de fato ocorre o empoderamento e quais são as pré-condições²² necessárias para sua emergência. A participação, a transparência e a *accountability* são, portanto, esferas que dão suporte ao processo, mas não identificam exatamente como ele é viabilizado pelas TICs.

Assim, a proposta apresentada pelos autores, o *STEP Framework*, leva em consideração quatro fatores críticos do empoderamento viabilizado pelas TICs que devem ser estudados de acordo com **a realidade e o contexto local**: o fator sociocultural, o fator técnico, o fator econômico e o fator político.

*Access to ICTs cannot ensure empowerment. Instead, technology is a potential tool for empowerment. Relevant **sociocultural technical, economic, and political** conditions are critical for this potential to be realized* (BAILUR; GIGLER, 2014, p.10, grifo dos autores).

²² Nas próximas páginas deste trabalho, a expressão “pré-condições necessárias ao empoderamento” será substituída pela expressão “mecanismos de empoderamento”. A nomenclatura é utilizada para chamar a atenção do leitor à metáfora empregada. Em uma estrutura orgânica ou mecânica, os mecanismos são as peças que juntas põem em movimento o aparelho. No caso da estrutura proposta por Bailur e Gigler (2014), os mecanismos são também “peças” (pré-condições) que juntas põem em “movimento” (ou seja, possibilitam) o processo de empoderamento. Vale ressaltar que Kabeer (1999) também utiliza essa nomenclatura (pré-condições), em concordância com o pensamento dos autores.

Figura 3 – STEP Framework



Fonte: Bailur e Gigler, 2014, p.11.

O quadro de análise, representado pela Figura 3, está dividido em dois eixos: os fatores sociocultural, técnico, econômico e político em relação aos objetos de análise - fornecedores e demandantes; e o eixo da dimensão estrutural. O objetivo de separar a dimensão estrutural, é para evidenciar que esta é compartilhada por ambos os objetos de análise (fornecedores e demandantes), sendo um item de equivalência bilateral (BAILUR; GIGLER, 2014). Os autores também explicam que os fornecedores são aqueles que promovem os recursos para o processo de empoderamento, podendo se configurar em diversas formas, como a sociedade civil ou o estado, por exemplo. Os demandantes, por sua vez, são os protagonistas do processo de empoderamento, são aqueles que sofrem a ação, como acontece com indivíduos ou comunidades em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Ao cruzar os objetos de análise com os fatores críticos e levando em consideração a dimensão estrutural que sustenta o quadro teórico, é possível identificar as pré-condições (mecanismos) necessárias ao empoderamento viabilizado pelas TICs.

Assim, de forma breve, cada fator chave – STEP, será apresentado com seus respectivos mecanismos de empoderamento, conforme propõem Bailur e Gigler (2014).

2.3.3.1 Fator Sociocultural

Dentre todos os fatores do quadro teórico, este é o que representa o maior número de mecanismos a ser considerado na análise. Knoll (2015) argumenta que tal fato pode ser explicado pelo alto índice de exclusão social e desigualdade vivenciado pelos cidadãos em situação de ‘desempoderamento’. Assim, em relação aos demandantes do empoderamento, têm-se listado três mecanismos a serem considerados:

- a) *Capabilities of civil society to access and use information*: esse mecanismo diz respeito à capacidade da sociedade civil de acessar e usar a informação disponível. A análise a ser feita, portanto, leva em consideração se a população tem acesso às tecnologias para buscar e utilizar as informações conforme sua vontade ou necessidade;
- b) *Traditional literacy*: esse mecanismo diz respeito ao nível de escolaridade da população, que está intimamente atrelado à visão de mundo e capacidade de perceber seu entorno e a si mesmo de forma crítica;
- c) *Community norms*: esse mecanismo diz respeito às normas e tradições do contexto local. É necessário compreender a conduta daquela sociedade, como língua, política, religião, e outros fatores que podem influenciar ou restringir o processo de empoderamento.

Por parte dos fornecedores, entretanto, há apenas um mecanismo a ser considerado na análise: a motivação que estes possuem para participação e empoderamento: como, porquê e o que leva o estado, ou a sociedade civil, a empoderar terceiros?

De forma geral, Bailur e Gigler (2014) argumentam que neste fator o aspecto mais importante é entender qual a motivação que leva o indivíduo a participar e a querer o empoderamento. A motivação dos indivíduos em fazer parte do processo (tanto como demandantes, quanto como fornecedores) é talvez uma das principais chaves que facilitam ou que inibem os fatores do empoderamento viabilizado pelas TICs, segundo os autores.

2.3.3.2 Fator Técnico

Bailur e Gigler (2014) explicam que o fator técnico se refere aos artefatos técnicos necessários para o empoderamento através das TICs. Por exemplo: quais são as ferramentas que estão disponíveis às pessoas? Como essas ferramentas são projetadas e por quem? Que tipo de infraestrutura existe para aportar as necessidades dos usuários? Os autores ainda ressaltam o ponto mais importante desta dimensão: a natureza das características técnicas é que define o grau de participação, de colaboração e de conexão entre os indivíduos.

Assim, este fator chave há dois mecanismos a serem considerados. O primeiro em relação aos fornecedores, e o segundo em relação aos demandantes.

- a) *Digital literacy*: esse mecanismo diz respeito à alfabetização digital. Ou seja, oferecer aos cidadãos o conhecimento básico e técnico das ferramentas que serão utilizadas;
- b) *Linkage to collective action and mobilization*: esse mecanismo diz respeito às ligações que as TICs proporcionam para a realização das ações coletivas e da mobilização da população. Essas ações coletivas são essenciais nos movimentos emancipatórios, na medida em que legitimam os laços entre os indivíduos em direção ao empoderamento. Knoll (2015) destaca as mídias sociais como um exemplo de ferramentas tecnológicas que possibilitam essa organização coletiva.

2.3.3.3 Fator Econômico

Sobre fator econômico, é importante ressaltar que a principal preocupação que tangencia o processo de empoderamento, é a existência de barreiras econômicas impostas aos indivíduos.

Como o fator técnico, a perspectiva econômica também demanda apenas dois mecanismos a serem analisados, o primeiro em relação aos fornecedores, e o segundo em relação aos demandantes. Estes dois mecanismos, diferente dos destacados anteriormente, encontram-se explanados em conjuntamente por decisão da autora. São eles: *availability of resources* (ou disponibilidade de recursos) e *poverty leves* (ou níveis de pobreza).

Nestes mecanismos, Bailur e Gigler (2014) enfaticamente declaram que a principal preocupação é a indisponibilidade de recursos para que os indivíduos tenham acesso às TICs, conforme já mencionado. Os autores ressaltam que as barreiras financeiras existentes à entrada das TICs são relativamente altas, e isso cria um ciclo vicioso, no qual apenas a “elite” (ou aqueles que têm acesso financeiro a estes equipamentos) estão em posição de participar econômica e politicamente, tornando-se mais engajados nos processos e assuntos públicos, e, portanto, tendo suas preocupações atendidas.

Por outro lado, aqueles que não possuem recursos financeiros suficientes, permanecem à margem deste processo. Vale ressaltar que este mecanismo e estas considerações vão ao encontro ao que Castells (1997) declarou sobre a dupla faceta das TICs, como causa e consequência de desigualdades sociais. Assim, surgem duas questões importantes: podem os cidadãos arcar com os custos de aquisição das tecnologias necessárias (como *smartphones*, acesso à internet, computadores)? E têm os cidadãos tempo hábil para participar?

Bailur e Gigler (2014) declaram que uma solução para estas barreiras econômicas é diminuir o custo dos artefatos tecnológicos e prover planos de pagamentos mais flexíveis àqueles que não possuem tantos recursos. Outro ponto também a ser considerado é o uso de tecnologias mais baratas e mais acessíveis, e a mediação entre o tecnológico e o não-tecnológico por meio de intermediários:

One solution to these economic barriers is to lower the cost of artifacts and provide more flexible payment plans—for example, in the use of mobile phones and computers. Another is to use cheaper and more accessible technologies such as community radio. In the haste to embrace technology, a third essential, but often overlooked, solution is to mediate between the technological and nontechnological or between the digital and nondigital—for example, use blogs or social media to organize street protests or plays. Here, the role of intermediaries is critical, whether individuals or organizations—for example, civil society organizations (BAILUR; GIGLER, 2014, p. 13).

2.3.3.4 Fator Político

As condições políticas do ambiente são também essenciais para promover iniciativas de empoderamento viabilizado pelas TICs. Essa dimensão representa grande potencial de integração para a ação conjunta e democratização dos direitos dos indivíduos. O primeiro aspecto a ser evidenciado neste fator, segundo Bailur e Gigler (2014) é a ‘habilidade’ de acesso aos dados. Muitos países mais rígidos em

suas políticas internas, por exemplo, filtram conteúdos na Internet, sejam eles políticos, econômicos ou sociais. Os autores então perguntam: como os cidadãos podem agir na ausência de transparência de informações? Mesmo havendo acesso à informação, é necessário existir segurança política para que os cidadãos possam expressar suas vontades e participar sem medo de represálias por parte dos governos.

Outro aspecto desta dimensão é o jogo de poder existente na dinâmica socioeconômica e política. Mesmo que as práticas políticas estejam em direção ao empoderamento dos indivíduos, há aqueles grupos de dominação – econômica, política, social, que temem perder poder e influência, havendo intensa presença de conflitos de interesse. Os autores declaram que o empoderamento viabilizado pelas TICs, na dimensão política, exige uma estratégia chave, em que o processo possa ocorrer com influência e recursos necessários, mas sem ameaçar os outros grupos que temem perder seus postos de influência.

Bailur e Gigler (2014) declaram que para que haja um ambiente político seguro e então suporte ao empoderamento, é essencial a liberdade da mídia em transmitir notícias e informações, além da pressão externa – internacional. Essas duas situações promovem um ambiente mais propensos à transparência e à responsabilização

Nesta dimensão, portanto, há três mecanismos de empoderamento em relação aos fornecedores e apenas um mecanismo em relação aos demandantes. Esse maior número de mecanismos do primeiro grupo reflete a realidade da posição de poder político que os fornecedores detêm em relação aos demandantes:

- a) *Broader political economy*: são as políticas econômicas mais abrangentes, que visam atender as diversas necessidades da sociedade civil, seja por meio de leis ou direitos que comportem as diferentes realidades existentes num mesmo ambiente;
- b) *Degree of political will*: é o grau de vontade política presente nos agentes governamentais e sociais em empoderar os indivíduos;
- c) *Level of democratization*: é o nível de democratização das políticas e serviços prestados pelo governo, e que impactam diretamente na vida dos cidadãos.

Em relação aos demandantes, o único mecanismo é o *integration into policy cycle*. Ou seja, a integração e a participação dos cidadãos nos ciclos políticos. Vale aqui ressaltar, conforme já foi citado anteriormente, que a motivação em fazer parte

do processo é um fator essencial para a integração, tanto dos demandantes quanto dos fornecedores.

2.3.3.5 Dimensão Estrutural

A dimensão estrutural, diferente de como vem sendo realizada a análise do quadro, é uma dimensão que se aplica a ambos os lados, dos demandantes e dos fornecedores, e que tangencia todos os fatores estudados até o momento. Ela é a estrutura **fundamental** ao processo do empoderamento viabilizado pelas TICs:

- a) *Ubiquity of devices*: a ubiquidade²³ de dispositivos significa a presença das tecnologias em todos os lugares, e o acesso à elas por parte dos indivíduos;
- b) *Broadband penetration and access*: é a penetração e a difusão da internet banda larga, para agilidade e velocidade na transmissão de conexão de informações;
- c) *Infrastructure and connectivity*: infraestrutura e conectividade de qualidade, com redes próprias e interligadas, que garantam à população a utilização dos artefatos tecnológicos e a ação conjunta;
- d) *Role of Technology companies*: as companhias de tecnologia têm papel de peso na viabilização desta estrutura de empoderamento. Estas são as provedoras tanto dos artefatos tecnológicos materiais como não-materiais, e podem oferecer parcerias, planos e condições mais acessíveis e flexíveis aos indivíduos, possibilitando o acesso mais facilitado.
- e) *Digital literacy*: a alfabetização digital, que se vincula ao fator técnico, para que os indivíduos possam utilizar todas as ferramentas e benefícios disponíveis nas TICs.

O *STEP Framework*, embora simples, é uma proposta teórica para analisar a capacitação e o empoderamento viabilizado pelas TICs. É evidente que as TICs possuem papel de grande impacto neste processo, mas isoladamente elas não atingem resultados eficazes. Como Bailur e Gigler (2014) enfatizam, são vários os aspectos que devem ser considerados no processo, principalmente aqueles que envolvem o contexto local, como cultura, política, economia e costumes da população atingida, bem como a estrutura necessária para que as tecnologias

²³ Ubiquidade significa estar presente ou existir em toda a parte ao mesmo tempo.

possam ser utilizadas em favor do desenvolvimento dos indivíduos e da comunidade.

3 ESCOLHAS METODOLÓGICAS

A metodologia, segundo Saunders, Lewis e Thornhill (2009), é a teoria sobre como a pesquisa deve ser realizada. Nesta teoria existem vários caminhos, ou escolhas metodológicas, que representam um conjunto de etapas a serem cumpridas. Essas etapas, assim, constituem o método científico.

Para Marconi e Lakatos (2010, p.65) o método científico é o conjunto das atividades racionais e sistemáticas que permite alcançar o objetivo traçando o caminho a ser seguido, “detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”. A importância em seguir estas etapas de forma sistemática é fundamental, uma vez que “não há ciência sem o emprego de métodos científicos” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p.65).

O presente capítulo, portanto, apresenta as escolhas metodológicas adotadas para conduzir a realização deste trabalho. Estão descritos neste capítulo a classificação da pesquisa quanto à sua natureza e abordagem, quanto aos seus objetivos e quanto aos procedimentos técnicos empregados. Também estão descritas as informações sobre a unidade de análise escolhida e as técnicas de pesquisa empregadas para a coleta de dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO À SUA NATUREZA E ABORDAGEM

Quanto à sua natureza, o presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, uma vez que visa a utilização de conhecimentos produzidos e a verificação de modelos teóricos aplicados a determinados fenômenos observados no campo empírico (CHIZZOTTI, 2006). Nesta pesquisa, em geral, buscou-se compreender a realidade vivida pelos cooperados da CRESOL no processo de participação organizacional e entender como as TICs se relacionam com o aumento, ou não, desse processo.

Em relação a abordagem utilizada neste estudo, destaca-se a abordagem qualitativa. Marconi e Lakatos (2009) explicam que a abordagem qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos na realidade estudada, descrevendo a complexidade do comportamento humano. As análises sobre as investigações, os hábitos, as atitudes e as tendências de comportamento são mais profundas daquelas realizadas em pesquisas quantitativas.

Na abordagem quantitativa, por exemplo, os pesquisadores utilizam-se de grandes amostras e de informações numéricas, diferente da abordagem qualitativa, na qual as amostras são reduzidas e os dados são analisados em seu conteúdo psicossocial (MARCONI; LAKATOS, 2009). Demo (2011, p.151) afirma que são abordagens qualitativas, por exemplo, a “pesquisa participante, pesquisa-ação, história oral, observação de aspecto etnometodológico, hermenêutica, fenomenologia, levantamentos feitos com questionários abertos ou diretamente gravados, análises de grupos”.

Demo (2011) corrobora Marconi e Lakatos (2009) e argumenta que a abordagem qualitativa tem o interesse de apanhar o lado subjetivo dos fenômenos, buscando depoimentos que se transformam em dados relevantes, também oriundos de pessoas simples; e busca fazer jus à complexidade da realidade estudada, curvando-se diante dela, e não o contrário. Por isso, abandona a representatividade estatística das pesquisas empíricas controladas, “bastando a análise de pequeno grupo, por vezes de algumas pessoas apenas, supondo que a representatividade possa ser substituída pela exemplaridade” (DEMO, 2011, p. 152).

3.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS SEUS OBJETIVOS

Tendo em vista os objetivos de uma pesquisa, esta pode ser categorizada como exploratória, descritiva ou explicativa.

Quanto à pesquisa exploratória, esta tem como finalidade proporcionar ao pesquisador maior familiaridade com seu problema de pesquisa, servindo para aumentar o entendimento do problema e refinar a questão de pesquisa (COOPER; SCHINDLER, 2003). Comparativamente aos outros tipos de pesquisa (descritiva e explicativa), a pesquisa exploratória utiliza procedimentos mais flexíveis na coleta e interpretação de dados, o que ocorre justamente pelo fato de o pesquisador buscar formar uma visão inicial a respeito do seu objeto de estudo (GIL, 2002).

A pesquisa descritiva, por sua vez, tem como “objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relação entre variáveis (GIL, 2002, p. 42). Ou, como declara Birochi (2015, p.50), busca principalmente “retratar com precisão as características de indivíduos, eventos ou situações”.

A presente pesquisa, portanto, classifica-se como exploratória e descritiva, uma vez que busca descrever o contexto sociocultural, político, econômico e técnico no qual o objeto de estudo encontra-se circunscrito para então entender a relação entre as Tecnologias da Informação e Comunicação com a participação dos associados da CRESOL. Tal entendimento é de natureza exploratória, tendo em vista que as práticas estudadas estão baseadas em processos sociais recentes, ainda em formação e desenvolvimento, assim como em práticas organizacionais incipientes.

3.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS

Gil (2002) declara que a classificação da pesquisa (enquanto exploratória, explicativa ou descritiva) é muito útil para o estabelecimento do marco teórico do trabalho. Entretanto, para analisar os fatos do ponto de vista empírico, o autor argumenta que torna-se necessário traçar um modelo conceitual e operativo de pesquisa.

Esse modelo conceitual e operativo é comumente chamado de delineamento ou estratégia de pesquisa, cujo mais importante elemento de identificação é o procedimento adotado para a coleta de dados. Dentre os procedimentos, estão a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental, a pesquisa experimental, a pesquisa *ex-post facto*, o levantamento e o estudo de caso (GIL, 2002).

Segundo Marconi e Lakatos (2009, p.274), a metodologia qualitativa tradicionalmente se identifica com este último procedimento. O estudo de caso, segundo as autoras, “refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos”. Entretanto, o estudo de caso restringe-se apenas ao caso em questão, não podendo ser generalizado.

Stake (2006, p.444) ainda afirma que o estudo de caso “se concentra no conhecimento experiencial do caso (a inserção e vivência pelo pesquisador no contexto pesquisado) e coloca atenção nos seus diversos contextos, como o social e o político”. Segundo o autor, existem três tipos de estudos de caso: o intrínseco, o instrumental e o múltiplo/coletivo.

No estudo de caso intrínseco, o objetivo da pesquisa não é a generalização para outros casos ou a construção de uma teoria. Pelo contrário, é aquele que desperta um interesse genuíno sobre o próprio caso, em suas particularidades e especificidades (STAKE, 2006).

Dados os conceitos empreendidos até o momento, a pesquisa realizada neste trabalho tem como estratégia de pesquisa o estudo de caso intrínseco. O objeto de estudo é a CRESOL do Município de Águas Mornas. Busca-se entender o caso específico desta cooperativa e de seus associados, tendo como **recorte** a participação destes últimos nos processos participativos, impactados, ou não, pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação.

3.3.1 Técnicas de Coleta de Dados e Unidades de Análise

Birochi (2015, p.90) argumenta que neste estágio, o de coleta de dados, é necessário circunscrever o campo no qual serão realizadas as análises dos dados empíricos. Ou seja, “qual será o **recorte** da realidade que irá guiar as análises?”. O autor declara que o objeto de estudo, em geral, é dividido em três dimensões de análise: os níveis micro; meso e macro. As unidades de análise, como são chamados estes níveis, procuram delimitar as análises relativas ao objeto estudado.

Com base na teoria, portanto, a unidade de análise empregada para delimitar os resultados desta pesquisa é o nível micro, uma vez que se refere “ao indivíduo ou a um pequeno grupo de indivíduos pertencentes a um contexto social particular” (BIROCHI, 2015, p.90). No caso deste trabalho, o “pequeno grupo de indivíduos” são os cooperados; e o “contexto social particular” é o processo de participação organizacional dos cooperados da CRESOL de Águas Mornas. As análises deste trabalho são realizadas com base nas falas e nas ações dos associados (nível micro); e não com base nas práticas participativas institucionalizadas pela CRESOL (nível meso).

Em relação às técnicas de coletas de dados, Marconi e Lakatos (2010) explicam que estas apresentam-se em duas grandes divisões: a documentação indireta e a documentação direta. Na realização do presente trabalho, a técnica adotada foi a documentação direta do tipo intensiva, cujos dados foram obtidos por meio de observação não participante e entrevistas focalizadas.

Na observação não participante, o pesquisador “toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela: permanece de fora”. Na entrevista focalizada, por sua vez, “há um roteiro de tópicos relativos ao problema que se vai estudar e o entrevistador tem liberdade de fazer as perguntas que quiser: sonda razões e motivos, dá esclarecimentos, não obedecendo, a rigor, a uma estrutura formal” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p.179 e 180).

Assim, por meio dessas duas técnicas adotadas, a coleta dos dados foi realizada em três etapas distintas. A primeira visita à CRESOL de Águas Mornas, realizada em junho deste ano, teve como objetivo entrevistar o gerente geral da agência e ter o primeiro contato com a realidade que viria ser estudada. A entrevista foi gravada, e posteriormente analisada pela autora. É importante destacar que para a realização das entrevistas, foram utilizados dois diferentes roteiros: um para os gestores da cooperativa; e um para os associados, com ênfase naqueles que são microempreendedores. O intuito em utilizar dois diferentes instrumentos foi o de tentar confrontar diferentes pontos de vistas: os associados e os gestores da cooperativa.

A elaboração dos roteiros, que podem ser contemplados nos Anexos 1 e 2, foram elaborados na pesquisa de Knoll (2015), cujo objetivo era o de entender os mecanismos de empoderamento viabilizado pelas TICs. Tendo como base o quadro teórico de Bailur e Gigler (2014), também apresentado nesta pesquisa, Knoll (2015) desenvolveu perguntas abertas que se relacionam diretamente com cada dimensão e fator chave do empoderamento viabilizado pelas TICs. No próprio roteiro é possível localizar em qual dimensão cada pergunta se encaixa, pois cada pergunta é destacada por cores diferentes.

Sobre essa questão, Demo (2011) declara que na pesquisa qualitativa, é preferível que os pesquisadores utilizem-se de questionários abertos ou entrevistas gravadas, pois o intuito é entender a intensidade do fenômeno, e não apenas a sua extensão. O autor ainda afirma que o tipo de entrevista aberta, orientada por roteiro comum, é a alternativa mais propícia, uma vez que ao entrevistador é dada a

possibilidade de coletar dados de forma aprofundada, tocando traços da subjetividade inerente ao contexto estudado.

A segunda etapa da coleta dos dados, assim, constitui-se também da realização de entrevistas. No entanto, complementada pela observação. A autora passou três dias no município de Águas Mornas, período no qual foram realizadas nove entrevistas formais com um total de onze associados, cujas respostas foram gravadas para posterior análise. Além das entrevistas gravadas, durante a estadia também surgiram algumas oportunidades de conversas informais, nas quais a autora apoiou-se para compreender aspectos mais subjetivos em relação aos costumes e à cultura da comunidade e de seus moradores.

Dos onze associados entrevistados nesta segunda etapa, sete são agricultores e encontram-se filiados ao Sindicato dos Trabalhadores Rurais do município; um é pequeno empresário; e os outros três possuem atividades distintas.

A última etapa da coleta de dados, por fim, realizou-se no Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Santo Amaro da Imperatriz²⁴. Nesta visita foram realizadas quatro entrevistas (todas gravadas também) com o intuito de conhecer melhor o perfil dos agricultores da região e buscar pontos de vista que aportassem elementos novos além daqueles coletados até o momento. As entrevistas foram realizadas com o presidente do sindicato, com uma auxiliar de administração da cooperativa, com dois técnicos da EPAGRI, e com o presidente de uma empresa de agrimensura parceira da CRESOL de Águas Mornas. Além da visita ao sindicato, para concluir esta terceira etapa, o gerente da CRESOL de Águas Mornas foi novamente entrevistado, com o intuito de esclarecer alguns pontos levantados durante o campo empírico.

Além das entrevistas focalizadas e da observação não participante, também foram utilizados dados secundários obtidos por meio de pesquisas realizadas nos portais digitais da instituição, em trabalhos produzidos sobre a instituição e em alguns documentos obtidos nas visitas, dentre os quais se encontram o estatuto da cooperativa, folhetos, informativos e revistas do Sistema CRESOL Baser.

²⁴ O município de Santa Amaro da Imperatriz é vizinho do município de Águas Mornas. Os sindicatos desta categoria são divididos por microrregiões, que englobam vários pequenos municípios em um mesmo polo. A escolha de realizar as entrevistas neste sindicato é pelo fato de que o atual presidente da microrregião é deste local, do qual também faz parte o sindicato de Águas Mornas. A indicação dos entrevistados veio através da CRESOL, que viabilizou esta visita.

A análise dos dados obtidos, por sua vez, foi realizada buscando resgatar as dimensões do *STEP Framework* (sociocultural, técnica, econômica, política e estrutural). O embasamento central que estrutura a análise desta pesquisa é alcançado por meio da fala dos agricultores e cooperados - nível micro da unidade de análise, e posteriormente por meio das entrevistas secundárias (sindicato, Cresol, etc). O quadro teórico proposto por Bailur e Gigler (2014), portanto, guiou o processo de análise dos dados empíricos. Buscou-se verificar gradativamente a aderência dos conceitos e dimensões, assim como os potenciais desvios e inconsistências.

De forma sucinta, a Tabela 1 codifica os entrevistados a fim de facilitar a compreensão do leitor nas falas da análise dos resultados.

Tabela 1 – Códigos e ocupações dos entrevistados

OCUPAÇÃO	NÚMERO DA ENTREVISTA
GERENTE GERAL CRESOL ÁGUAS MORNAS	ENTREVISTADO 1
COOPERADO/AGRICULTOR	ENTREVISTADO 2
COOPERADOS/AGRICULTORES	ENTREVISTADOS 3
COOPERADA/AGRICULTORA	ENTREVISTADA 4
COOPERADOS/AGRICULTORES	ENTREVISTADOS 5
COOPERADO/AGRICULTOR	ENTREVISTADO 6
COOPERADO/MICROEMPRESÁRIO	ENTREVISTADO 7
COOPERADO	ENTREVISTADO 8
COOPERADO	ENTREVISTADO 9
COOPERADA	ENTREVISTADA 10
AGENTE SINDICATO TRABALHADORES RURAIS SANTO AMARO	ENTREVISTADA 11
PRESIDENTE SINDICATO TRABALHADORES RURAIS SANTO AMARO	ENTREVISTADO 12
ENGENHEIRO AGRÔNOMO/SINDICATO TRABALHADORES RURAIS SANTO AMARO	ENTREVISTADO 13
TÉCNICOS EPAGRI/ SANTO AMARO	ENTREVISTADOS 14

Fonte: elaborada pela autora.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa, buscando-se responder ao problema de pesquisa e aos objetivos propostos. Para tanto, primeiramente será apresentado o contexto local na qual a CRESOL encontra-se inserida. Em seguida, é resgatado o histórico da CRESOL de Águas Mornas, as motivações e os atores que levaram adiante a implementação da cooperativa no município. É apresentado ao leitor, adicionalmente, a dinâmica da participação dos associados nos processos organizacionais, ou seja, como esta participação ocorre atualmente; são apresentadas as TICs utilizadas pela gestão da CRESOL, que incidem na participação dos associados; e, as TICs utilizadas pelo quadro social da cooperativa.

4.1 O CONTEXTO LOCAL

Este tópico tem como objetivo destacar os principais aspectos do contexto local, em relação os objetivos desta pesquisa.

Para isso, será utilizado o *STEP Framework*, elaborado por Bailur e Gigler (2014). O quadro teórico, como já discutido anteriormente, possui quatro eixos de estudo: o sociocultural, o técnico, o econômico e o político. Cada um destes fatores será analisado de acordo com os resultados observados pela autora, bem como por meio das falas dos entrevistados.

4.1.1 O Contexto Sociocultural e Econômico

Águas Mornas²⁵ é um município predominantemente rural. Entretanto, sua população atual segue uma tendência à urbanização do município, como evidencia o Quadro 4 em relação à população da zona urbana e da zona rural.

²⁵ Águas Mornas é um dos municípios que compõem a Grande Florianópolis, uma das mesorregiões do estado de SC. As mesorregiões são subdivisões dos estados que congregam municípios de uma área geográfica com similaridades econômicas e sociais. A mesorregião da Grande Florianópolis é composta por 21 municípios, dentre os quais encontram-se Águas Mornas, Alfredo Wagner, Angelina, Anitápolis, Antônio Carlos, Biguaçu, Canelinha, Florianópolis (capital do estado), Governador Celso Ramos, Leoberto Leal, Major Gercino, Nova Trento, Palhoça, Paulo Lopes, Rancho Queimado, Santa Amaro da Imperatriz, São Bonifácio, São João Batista, São José, São Pedro de Alcântara e Tijucas (IDEM, 2015).

Quadro 4 – Evolução da população de Águas Mornas (1970 – 2010)

Décadas	1970	1980	1991	2000	2010
População Urbana	95	746	1.042	1.715	2.327
	2%	16%	22,50%	32%	41%
População Rural	4.580	3.380	3.569	3.675	3.221
	98%	84%	71,50%	68%	59%

Fonte: Adaptado da Prefeitura Municipal de Águas Mornas, 2015.

Por meio dos números apresentados, é possível perceber que a cada década o contingente populacional do campo tem diminuído de maneira expressiva, em cerca de 10%. Vale ressaltar, entretanto, que a zona urbana neste contexto não deve ser interpretada pelo leitor como um grande centro.

Apesar de o município possuir uma expressiva área territorial²⁶, de 327,358 km², e ficar a apenas 36 km de distância da capital, sua realidade é bastante diferente. A região foi colonizada por imigrantes provenientes de diferentes localidades da Alemanha e que trouxeram consigo costumes que permanecem inerentes à comunidade até hoje. Segundo os dados do IBGE (2015), cerca de 93% da população possui ascendência alemã.

Esses colonos alemães desempenhavam basicamente atividades relacionadas ao campo, como a agricultura e a criação de gado ou de aves. De acordo com o Quadro 4, a população até 1970 era em sua quase totalidade rural, passando por transformações nos últimos 40 anos.

Os centros dos municípios da região (Santa Amaro, Rancho Queimado, Águas Mornas, etc.) são centros com características de cidades pequenas. Os moradores normalmente se conhecem entre si, ou possuem algum grau de relação entre famílias. Segundo o último censo do IBGE, o número de habitantes em Águas Mornas era de 5.548 pessoas em 2010.

A religião é outro aspecto bastante intenso nestes locais. É perceptível a presença religiosa entre os habitantes de Águas Mornas. Até mesmo o *site* da

²⁶ A área territorial de Florianópolis (capital do estado de SC) é de 436,5 km², por exemplo.

Prefeitura de Águas Mornas possui um espaço dedicado às agendas culturais das igrejas, os endereços, fotos e telefones das paróquias.

De forma geral, a população divide-se entre católica e luterana, apesar de a população que se auto declara católica apostólica romana ser muito superior em número. Muitas das questões da comunidade são discutidas depois da missa de domingo e a igreja é também um espaço de socialização. Esse é um aspecto muito presente na vida dos moradores da região, que prezam por esta cultura, transmitindo-a para as gerações posteriores.

De uma forma geral, os moradores dessas comunidades possuem hábitos de vida simples. Em sua maioria trabalham no campo, com especial destaque para a agricultura familiar. A economia de Águas Mornas é baseada em atividades hortifrutigranjeiras, sendo o maior produtor de hortaliças e de aves da região da Grande Florianópolis. Muitas famílias da região possuem pequenas propriedades e junto com os filhos e cônjuges, cuidam da lavoura e gerenciam seus insumos de forma independente. As atividades destes agricultores familiares normalmente iniciam na primeira hora do dia e se estendem até o anoitecer.

Alguns destes agricultores contam com 'intermediários', que fazem a ponte logística entre as pontas: entre o produtor e o consumidor final. Por outro lado, há também aqueles agricultores que negociam diretamente com o consumidor final, ou preferem montar seus postos de venda no CEASA ou em outras feiras, por exemplo.

Apesar de ser uma ocupação que demanda maior esforço físico do que outras profissões, o retorno financeiro, segundo muitos dos entrevistados, é bastante satisfatório. Diferente de outras profissões, o agricultor familiar não possui uma renda fixa mensal, mas recebe o montante de uma só vez quando acontece a venda da produção. Entretanto, mesmo com a vantagem financeira dessa atividade produtiva, muitos jovens decidem por seguir outros caminhos que não os dos pais, o que pode ser percebido atualmente pela crescente urbanização do município.

4.1.2 O Contexto Técnico e Político

Conforme destacado, o município é predominantemente rural, não apenas em relação à população, mas também em relação à economia da cidade. Porém, o campo - reproduzindo as palavras de alguns entrevistados, tem sofrido um certo tipo de êxodo rural. Hoje, aqueles que permanecem nas atividades da agricultura familiar

em sua maioria são aqueles que estão na casa dos 40 – 60 anos de idade. As novas gerações não têm se interessado tanto em permanecer na atividade produtiva da família, muitas vezes indo estudar em outros locais ou se dedicando a outras ocupações.

Em termos educacionais, a geração que possui entre 40 e 60 anos concluiu somente o ensino fundamental. As novas gerações, entretanto, são mais escolarizadas.

A agricultura hoje tá sendo tocada pelo pessoal com o ensino fundamental mesmo. Os filhos deles, a nova geração, essa que vai atuar pouco na agricultura, esses estão mais qualificados (ENTREVISTADA 11).

O agricultor hoje que ainda está na ativa, é um pouco menos escolarizado dos que aqueles mais jovens que ainda sobraram no campo. Mas a maior parte dos agricultores abaixo de 40 anos, devem ter o nível médio completo. Agora os pais, esses que ficaram, já tem o ensino fundamental, o antigo 'básico' (ENTREVISTADO 12).

Em termos de organização política, o Sindicato dos Trabalhadores Rurais²⁷ (STR) é o que mais se destaca no cenário do município. O sindicato da região é um importante ator que auxilia na organização dos direitos e das reivindicações do trabalhador rural, relacionando-se diretamente com a CRESOL em Águas Mornas. A título de exemplo, entre os agricultores entrevistados todos são filiados ao STR.

4.2 O HISTÓRICO DA COOPERATIVA NA REGIÃO

Antes de iniciar qualquer descrição sobre o objeto de estudo desta pesquisa, é necessário que seja levantado um ponto muito importante: a qual Central Cresol esta cooperativa pertence. Vale lembrar que a CONFESOL (Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária) abriga cinco centrais: a Cresol Baser, a Cresol SC/RS, a Cresol Central, a Cresol Central Sicoper e a Crehnor. Estas centrais se congregam no mesmo sistema por terem características correlatas, porém cada uma delas possui suas próprias bases regionais, cooperativas singulares e postos de atendimento.

A Cresol presente em Águas Mornas - e região, é uma das 80 cooperativas singulares pertencentes a **Central Cresol Baser**, que foi fundada em 1995 na região sudoeste do estado do Paraná. Hoje, as ramificações desta central encontram-se

²⁷ O Sindicato dos Trabalhadores Rurais é específico para a categoria dos **agricultores familiares**. O Sindicato dos Produtores Rurais, por exemplo, abrange a categoria da agricultura intensiva (agronegócio), oposta à agricultura familiar.

presentes em sete estados: Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, Rondônia, Santa Catarina e São Paulo. Possui uma sede central, que localiza-se na cidade de Francisco Beltrão, no Paraná; onze bases regionais – a de SC localiza-se em Blumenau; 80 cooperativas singulares e 207 unidades de atendimento.

A Cresol de Águas Mornas, portanto, é uma cooperativa singular. Vale destacar que é a maior cooperativa deste sistema presente no estado de Santa Catarina, não apenas em volume de ativos, mas também em unidades de atendimento na região.

São 11 postos de atendimento nas regiões de Santa Amaro, Palhoça, Tijucas, Rancho Queimado, São Bonifácio, Angelina, Santa Cruz da Figueira, Garopaba, São Pedro de Alcântara, Imaruí, e, é claro, no próprio município. Além do número de postos de atendimento, cerca de 40% da população de Águas Mornas possui uma conta na agência, sem falar sobre as outras regiões atendidas. Atualmente o número chega a aproximadamente 2.000 contas ativas.

Segundo o estatuto da cooperativa, entretanto, 90% do quadro social da Cresol deve ser composto por agricultores, “preponderantemente atividade rural em regime de economia familiar”, estando os outros 10% liberados para quaisquer outras categorias.

Neste ano, a CRESOL Águas Mornas completou uma década de atuação na região. Os Sindicatos dos Trabalhadores Rurais de Águas Mornas e de Santo Amaro desempenharam um papel fundamental na busca de informações e na implementação da cooperativa da região, bem como na mobilização dos agricultores e comunidade. Esta busca foi principalmente motivada pelo desejo de encontrar um agente financeiro que pudesse operacionalizar os recursos disponibilizados pelo governo por meio do PRONAF²⁸ de maneira mais pragmática.

Na época, o PRONAF dispunha de quantias expressivas de recursos aos agricultores familiares, porém não havia a figura de um agente financeiro na região que atendesse os agricultores da forma como eles gostariam: com menos barreiras burocráticas e com um atendimento mais pessoal e acessível.

Alguns representantes, custeados pelos sindicatos, visitaram alguns dos sistemas cooperativos de crédito existentes até então: o SICOOB, o SICREDI e a

²⁸ Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar.

Cresol Baser, que na época já havia adquirido alguma experiência nos 10 anos de atuação.

Após as visitas ao oeste de Santa Catarina e ao Paraná, os representantes dos sindicatos iniciaram a análise sobre o sistema cooperativo de crédito rural solidário e contaram com o importante auxílio do Prof. Dr. Fábio Luiz Burigo²⁹, que não só disponibilizou a assessoria para a implementação e estruturação da ideia, como também auxiliou na realização das reuniões nos bairros de Águas Mornas. Estas reuniões foram feitas com o intuito de consultar os agricultores a respeito da adesão à ideia da criação de uma cooperativa de crédito na região.

Com o alto interesse demonstrado pelos agricultores, iniciou-se o processo de criação da CRESOL Águas Mornas, formalmente com o auxílio da Central Cresol Baser e com a autorização do Banco Central. Assim, no dia 14 de maio de 2005, a Cresol Águas Mornas foi oficialmente constituída por meio da primeira Assembleia Geral da cooperativa.

4.2.1 O Quadro Social da CRESOL

É evidente que a atuação da Cresol no município é bastante expressiva, e mesmo aqueles moradores que não possuem conta conhecem algumas das particularidades e da dinâmica de funcionamento da cooperativa. O atendimento prático e acessível aos agricultores é a chave para entender o porquê da grande adesão aos serviços da Cresol.

Como já discutido no tópico anterior, o perfil dos moradores da região, em especial os agricultores em atividade, se constitui em elementos de baixo nível de escolaridade, de influência religiosa nas relações sociais e o fato de muitos moradores se conhecerem entre si ou terem laços estabelecidos entre famílias.

Muitos destes cooperados moram em comunidades distantes do centro do município, onde o acesso não é facilitado e nos quais a estrutura de rede ainda não chegou, por exemplo.

Percebendo o contexto de uma região predominantemente rural, é possível entender a preferência de muitos dos cooperados em utilizar os serviços financeiros

²⁹ Professor do Departamento de Zootecnia e Desenvolvimento Rural da Universidade Federal de Santa Catarina – cujos trabalhos foram citados algumas vezes durante a realização desta pesquisa.

da CRESOL em vez dos serviços prestados pelo Banco do Brasil, que já está na região há 50 anos e possui as mesmas linhas de atendimento.

Os funcionários da CRESOL, também cooperados da instituição, são provenientes das comunidades do entorno e já desempenharam atividades no campo, ou são de famílias que se ocupam da agricultura. Por conta destas características, estão em condições para entender a realidade vivida pelo cooperado que vai à busca de algum auxílio, como informações da linha de crédito para custeio ou investimento, por exemplo.

Essa proximidade com a comunidade impacta na percepção dos cooperados quando buscam os serviços. Alguns deles declaram que preferem a CRESOL pois são atendidos com certa familiaridade e podem conversar sem toda a institucionalização imposta por outros bancos, além das barreiras de acesso ao crédito serem menores, menos burocráticas.

O povo da Cresol é um povo assim, como posso dizer, um povo fácil de lidar, sem muita burocracia. Os agricultores também gostam daquela coisa não tão sofisticada, sabe. Eles gostam de ser atendidos com mais facilidade. Antes, era tudo muito técnico, a gente não fala com gente que a gente conhece, são gente de fora. Todo mundo se sentiu muito em casa (ENTREVISTADA 11).

Entretanto, vale um contraponto. Apesar desta familiaridade e acessibilidade, as taxas de crédito da Cresol têm se revelado maiores do que as taxas do Banco do Brasil. Esse foi um ponto destacado pelo presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Santa Amaro: aqueles agricultores que possuem maior nível de escolaridade ou entendimento sobre estes assuntos financeiros, normalmente preferem os serviços do Banco do Brasil – mesmo tendo maiores barreiras burocráticas.

4.3 A GESTÃO DEMOCRÁTICA NA PRÁTICA

Conforme discutido na fundamentação teórica, a gestão democrática é um dos princípios de base do movimento cooperativo, no qual os associados devem participar ativamente das decisões concernentes à cooperativa. Esta participação se materializa por meio de assembleias, nas quais os cooperados têm espaço para discutir os objetivos e as metas, para votar as políticas que serão instauradas e para eleger os representantes que irão administrar a sociedade. Essas votações são

geridas pela premissa de 'um membro, um voto', tendo cada associado, independente de sua participação financeira, o direito a um voto igualitário (CANÇADO et al., 2012; LIMA, 2004).

De acordo com o estatuto social da CRESOL, as Assembleias Gerais realizadas anualmente podem ser de natureza Ordinária ou Extraordinária, e se constituem como o órgão supremo da Cooperativa. É por meio destes encontros que toda e qualquer decisão de interesse da sociedade é tomada, sendo suas deliberações vinculadas a todos os associados, ainda que ausentes ou discordantes.

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é uma assembleia com caráter de obrigatoriedade definido tanto pelo estatuto da cooperativa quanto pela lei federal de que normaliza o funcionamento do segmento cooperativo. Essa reunião acontece no decorrer dos quatro primeiros meses após o término do exercício social, prazo máximo para a divulgação do Demonstrativo do Resultado dos Exercício (DRE)³⁰ aos cooperados.

Apesar de cumprir com a normativa e com o estatuto social, por opção a CRESOL realizada pré-assembleias nas regiões em que a cooperativa possui postos de atendimento (Águas Mornas, Santa Amaro, Palhoça, Tijucas, Rancho Queimado, São Bonifácio, Angelina, Santa Cruz da Figueira, Garopaba, São Pedro de Alcântara e Imaruí).

O objetivo em realizar estas pré-assembleias é proporcionar um espaço de discussão e de maior participação, visto que as AGO são realizadas com o intuito único de votação e são constituídas por em média 2.000 pessoas, o que impede que haja discussões por tempo estendido.

A lógica deste sistema, segundo o gerente da Cresol, é correlata à lógica das eleições governamentais: "o candidato se apresenta, declara suas propostas, faz o trabalho de rua, recebe críticas e é avaliado pelo eleitor. Depois de todo esse processo, existe um dia específico para a votação". Nessa analogia, o candidato é a cooperativa e os eleitores são os cooperados. Durante os três primeiros meses do ano, são montadas essas reuniões para apresentar aos cooperados os pré resultados e para que ocorram discussões em relação ao que será feito nos próximos passos.

³⁰ A Central é responsável por fechar as contas de cada cooperativa singular, resultando no balanço anual. Além do parecer do Conselho Fiscal, que é anexado ao balanço, as contas também sofrem uma auditoria interna e uma auditoria externa por uma empresa contratada. No último balanço, por exemplo, a empresa contratada foi a BWC.

É no meio rural onde há maior adesão às pré-assembleias e onde a discussão sobre as ações da cooperativa é um ponto de interesse para os agricultores.

Com base nestas discussões e na aceitação das propostas, a Cresol estrutura a apresentação final que será divulgada na AGO. Como são espaços menores e sem obrigatoriedade estatutária, participam aqueles cooperados realmente interessados em colaborar com a gestão da cooperativa.

A AGO, portanto, se caracteriza por acontecer com o objetivo de votação, e não de discussão. A votação utilizada pela Cresol é a de aclamação, onde cooperados favoráveis às propostas do quadro gerencial levantam a mão para legitimar a decisão.

Quem não concorda não levanta a mão, quem se abstém não levanta a mão, e quem concorda levanta a mão. Alguns às vezes nem levantam, ficam naquela... (ENTREVISTADO 6)

Apesar de haver garantia estatutária de participação do associado, além de espaços específicos para esse fim (as pré-assembleias), é recorrente o discurso crítico presente na fala de muitos entrevistados sobre a dinâmica da AGO. Para alguns deles, a grande adesão ao evento se dá pelo fato de ocorrer um sorteio ao final do dia, e um jantar oferecido aos cooperados. Estes sorteios são artifícios para atrair os cooperados à Assembleia Geral, que em média chega a 2.000 presentes.

Por isso que tem muita gente que vai, porque têm muitos prêmios bons que são sorteados [...] já teve moto, TVs, até trator uma vez! E sempre tem uma bebida, um carreteiro (ENTREVISTADOS 14).

As informações são passadas aos sócios pelo quadro gerencial, em especial o diretor, com a utilização de *slides*. A cada associado é entregue o balanço social da Cresol em forma de revista, juntamente com os gráficos das movimentações financeiras do exercício social. As informações contidas nesses informativos são acessíveis e sucintas, sem o emprego de termos complexos.

Além de decidir o destino das sobras financeiras do exercício social (investimento na agência, aquisição de novos produtos/materiais, abertura de outros postos de atendimento, percentual a ser integralizado na cota capital de casa associado, etc.), a AGO também é realizada para a votação dos membros do Conselho Fiscal e do Conselho Administrativo.

É perceptível o esforço desempenhado pela cooperativa em mobilizar os cooperados a participar da AGO e das pré-assembleias. O convite, por exemplo, é

entregue pessoalmente por um agente na casa dos associados, como relata uma das entrevistadas.

Mesmo com essa abordagem, a Cresol é vista como apenas mais uma instituição financeira por alguns dos moradores das comunidades. O discurso dos em alguns momentos também revelam que não há o sentimento de pertencimento, e o interesse demonstrado em saber os assuntos recorrentes da gestão é baixo. Expressões como “o banco” e “eles da Cresol”, são recorrentes nas falas analisadas.

Geralmente não há uma discussão, é mais uma informação mesmo. Mas assim, discussão acredito que não, porque ninguém nunca vai contra nada. O pessoal não decide, o pessoal acata (ENTREVISTADOS 14).

Nenhum dos entrevistados quando questionados puderam responder que já tiveram contato com o estatuto social da cooperativa. Para o presidente do STR, muitas vezes é falta de interesse combinado com falta de conhecimento técnico. Alguns cooperados, por exemplo, não sabem nem que o sistema cooperativo é ‘solidário’, e que correm risco de perder suas aplicações em caso de falência. Como ilustração, todos os cooperados entrevistados dizem se sentirem confortáveis para ir à Cresol em busca de informações sobre a situação vigente. No entanto, nenhum destes entrevistados foi buscar alguma informação que não fosse estritamente de seu interesse pessoal.

Pelo observado, o panorama geral desta dinâmica participativa se concentra em uma relação entre a Cresol que formalmente assegura os espaços de participação; entre os cooperados desinteressados e entre os cooperados atuantes.

Uma das frases que evidencia este cenário e que chama a atenção para a realidade da qualidade da participação foi proferida por um agricultor atuante: “O povo aqui da região vai na assembleia, vota qualquer coisa e depois fica criticando a decisão tomada”. Essa declaração traz luz ao fato de que a maioria desses cooperados apenas cumpre um papel secundário na cooperativa e que muitos não estão conscientes sobre o impacto de sua participação nos cursos de ação futuros da Cresol.

Outro exemplo que evidencia o espaço de participação é a execução do Planejamento Estratégico Participativo no início deste ano. Os cooperados foram convidados para passar um dia em reunião para conversar sobre os assuntos relacionados às ações futuras da cooperativa na comunidade e região. Os pontos de debate foram levantados pela Central e discutidos pelos associados.

Um destes pontos, e que direciona a discussão para o objetivo desta pesquisa, foi a preocupação que o Sistema Cresol Baser vem sentindo em relação à **informatização** de seus serviços aos cooperados. O ponto debatido pelos cooperados e pelo quadro gerencial se concentrou em: existe a necessidade de informatizar alguns níveis dos serviços prestados pela cooperativa?

4.4.3 A Dimensão Estrutural da Cresol e Região

Para compreender o porquê da discussão sobre a necessidade ou não da informatização, é necessário que se entenda primeiro a ‘dimensão estrutural’ no qual encontra-se a Cresol Águas Mornas. Já foi brevemente delineado o contexto social, político, técnico e econômico da região, mas a dimensão estrutural e a relação com as TICs será evidenciada nesta seção.

O quadro teórico de Gilger e Bailur (2014), além dos fatores ‘STEP’, também revela a estrutura física de rede (internet) necessária ao empoderamento, sustentado por fatores como a participação, transparência e *accountability*.

Figura 4 – Dimensão Estrutural

Ubiquidade de dispositivos	Difusão do acesso à internet banda larga	Infraestrutura e conectividade de qualidade	Papel das companhias de tecnologias	Alfabetização digital
-----------------------------------	---	--	--	------------------------------

Fonte: Adaptado de Bailur e Gigler (2014).

Estas cinco pré-condições estruturais apontadas pelos autores, como revela a Figura 4, são extremamente frágeis na região de Águas Mornas, o que impacta diretamente com os fatores inter-relacionados à teoria e reflete na análise dos resultados desta pesquisa.

Da alfabetização digital à ubiquidade de dispositivos, a adesão e o uso de tecnologias da informação e comunicação por parte dos moradores e cooperados ainda é incipiente. Este cenário é resultante de uma junção de fatores, reflexo do contexto no qual encontra-se a região.

A Cresol abrange não apenas o município Águas Mornas, mas também aquelas localidades dos postos de atendimento. Dentre estas regiões, o município

de Santa Amaro é o mais desenvolvido em termos de **infraestrutura tecnológica**. Entretanto, essa é uma parcela da realidade. A maioria das comunidades destas regiões estão em locais afastados dos centros, e não são atingidos pelo sinal proveniente das antenas, em sua maioria dispostas perto das paróquias.

Em algumas comunidades eles têm uma antena central, ali próxima à igreja e ao pavilhão central, mas quando você vai saindo dali o sinal já vai se perdendo também (ENTREVISTADO 13).

Aqui em Santa Amaro é um município um pouquinho mais desenvolvido já, e a maioria deles têm acesso à internet, telefone celular com os aplicativos todos. Mas é uma realidade um pouco diferente, tá? Se tu chega lá pro interior de Águas Mornas...é complicado (ENTREVISTADOS 14).

A infraestrutura existente hoje não atinge uma boa parcela da população, pois os municípios da região são característicos por terem uma ampla extensão rural. Nestes locais mais afastados, quando há sinal de telefone, normalmente é um sinal fraco. Quando a qualidade do sinal é boa e existe a possibilidade de acessar a internet, é devido à instalação independente de algum morador, cuja captação acontece **via rádio ou satélite**.

Em alguns locais mais isolados, quem precisa da internet – em negócios, por exemplo, coloca internet via rádio. Mas a pessoa mesmo custeia a instalação toda. Mas a estrutura pública, política pública, é muito frágil. Até mesmo na área urbana da região a estrutura é frágil (ENTREVISTADO 1).

Para alguns entrevistados, essa falta de estrutura nestes locais da região é por falta de comprometimento das autoridades competentes. Não existe interesse em ir atrás e disponibilizar o acesso, apesar de haver recursos e meios disponíveis para concretizá-lo.

*Acredito que a responsabilidade maior, nessas horas, é do governo do estado mesmo, que não disponibiliza a estrutura necessária nessas regiões mais afastadas das cidades. Na Vargem do Braço que é um bairro aqui do município, por exemplo, **não tem telefone fixo** (ENTREVISTADA 11).*

As **companhias de tecnologia** existentes na região são escassas, justamente por conta da estrutura primária. A VIVO, por exemplo, é uma das poucas operadoras atuantes na região de Teresópolis, um dos bairros de Águas Mornas.

Apesar da existência destas barreiras, o interesse em utilizar e estar conectado às novas tecnologias informacionais, como *notebooks*, *smartphones*, *tablets* e mídias sociais, demonstra-se alto, principalmente entre os jovens e adolescentes que estão em idade escolar, que entendem de maneira mais fácil como **manusear** esses equipamentos. Entre aquelas pessoas mais velhas,

entretanto, o uso é quase nulo, principalmente nas regiões periféricas aos centros dos municípios.

Entretanto, o uso dessas tecnologias gradualmente tem aumentado nos lares, para lazer ou estudo, assim como também nos negócios para fins comerciais. A baixa aderência atual, porém, não se dá por conta do custo destes artefatos tecnológicos ou por falta de interesse, mas sim pela frágil estrutura de rede existente na região.

Esse cenário não se dá por conta da situação financeira dos agricultores, o problema maior é a rede de internet que não chega lá, a telefonia rural também não chega. Eles ficam fora disso não por não terem condições financeiras, mas por não terem estrutura que abranja a região da maioria destes agricultores (ENTREVISTADA 11).

De forma geral, dos cooperados da Cresol, um terço deles, em torno de 30%, utilizam algumas TICs no seu dia a dia. Estes são aqueles que necessitam desses artefatos para seus negócios ou que habitam as partes mais desenvolvidas da região e as utilizam para o lazer. Os outros dois terços dos cooperados, entretanto, não estão familiarizados às tecnologias.

É válido agregar esta dimensão estrutural ao contexto **sociocultural** e **técnico** da região, para compreender de forma mais clara o cenário estudado e no qual estão imersos tanto a Cresol enquanto instituição quanto seus cooperados enquanto membros e sócios desta cooperativa.

4.4 O USO DAS TICs na CRESOL

Por conta deste cenário descrito, fruto de restrições e características específicas - fatores técnicos, estruturais e socioculturais - a utilização das tecnologias informacionais entre a Cresol e seus cooperados é bastante restrita. Dentro da cooperativa, entre funcionários e entre o Sistema Cresol Baser, a utilização das TICs, entretanto, é fundamental para o andamento dos processos e serviços financeiros.

Como recentemente destacado, o quadro social da cooperativa, em relação ao uso das tecnologias informacionais, divide-se entre um terço que possui acesso e as utiliza e outros dois terços que não estão familiarizados e nem capacitados para o uso. Assim, a maneira como o quadro gerencial e os funcionários da cooperativa se comunicam com seus associados varia de acordo com essas características.

A variedade de tecnologias informacionais da Cresol, no entanto, é limitada. O portal eletrônico da Cresol é constituído por uma plataforma geral, atualizada e gerenciada pela Central. O mesmo acontece com as mídias sociais. A Central Cresol Baser possui página no *Facebook* e perfil no *Twitter*, porém as informações dispostas nestas mídias não são específicas sobre o âmbito local, e sim sobre o sistema geral.

Em âmbito local, entretanto, as TICs se concentram principalmente no uso do telefone, isso quando os cooperados não vão pessoalmente à agência em busca de informações. O envio de 'SMS' – *Short Message Service* é bastante comum, porém quem faz o envio destas mensagens é o sistema da Central, sendo uma mensagem padrão a grupos de associados com perfis semelhantes.

Eles fazem o despacho para grupos de associados. Eles selecionam o perfil de clientes e mandam uma mensagem padrão. Por exemplo: "seu custeio de recursos oficiais está vencendo. Já existe disponível o plano 'Safrá'. Procure sua agência para mais informações. Converse com seu agente (ENTREVISTADO 1).

Dentro daquele grupo dos 30% dos associados com características 'urbanas', a utilização do *e-mail* e do *Whatsapp* é bastante comum, pois agiliza a troca das informações necessárias aos serviços financeiros. O *whatsapp* é principalmente utilizado pelos funcionários que fazem a gestão das contas dos associados. É usado, por exemplo, para enviar ou solicitar os documentos necessários para uma linha de crédito, para enviar o número e as fotos do chassi (quando um automóvel ou caminhão é financiado pela Cresol) ou simplesmente para tirar alguma dúvida durante o processo.

Esse contato feito por *e-mail* e *whatsapp*, e também pelo telefone, é um contato bilateral, diferente daquele feito via SMS, mídias sociais e pelo portal da instituição, cujo canal de comunicação permanece apenas em via única: da instituição ao cooperado.

É importante, entretanto, destacar que a maior parte da comunicação é feita via telefone. Essa interação representa mais de 70% do diálogo entre a Cresol de Águas Mornas e seu quadro social. Muitos cooperados quando questionados sobre o canal de comunicação utilizado, responderam que preferem ir pessoalmente conversar com seu gerente ou utilizar o telefone. A possibilidade de utilizar algum outro serviço de maior complexidade tecnológica, no entanto, nem foi cogitada.

A Cresol ainda está muito aquém da realidade tecnológica vivida por outros bancos e cooperativas de crédito. O acesso à conta via internet, por exemplo, é inexistente, bem como o próprio caixa eletrônico. Para sanar esta última demanda, a Cresol possui um convênio com o Banco do Brasil para que os cooperados possam utilizar o cartão Cresol nos caixas eletrônicos do banco.

É nesse ponto que se faz necessário voltar ao assunto da informatização da Cresol levantada no Planejamento Estratégico Participativo. Este tópico abordado não é mera coincidência, mas fruto da percepção da necessidade da instituição em avançar neste campo.

Existe a tendência de a Cresol se inserir cada vez mais na tecnologia. À medida que os sócios vão demandando mais esses recursos tecnológicos, a gente vai tirando dinheiro da contribuição deles e vai investindo nisso (ENTREVISTADO 1).

Apesar de muitos cooperados utilizarem apenas o telefone e estarem acostumados com essa dinâmica, há aqueles que sentem a necessidade de maior agilidade, necessidade percebida principalmente entre os associados mais jovens que possuem mais familiaridade e conhecimento técnico no manuseio de *smartphones*, *tablets* e gerenciamento de contas via internet, por exemplo.

4.4.1 A Relação entre as TICs e a Participação dos Cooperados

O Quadro 6 confronta a abordagem de Kumar e Vragov (2009) com a realidade da Cresol na utilização de TICs como instrumentos de participação. Como discutido na fundamentação teórica, as TICs possuem características que permitem auxiliar este processo, sendo componentes de comunicação, de deliberação ou de votação.

Quadro 6 – TICs utilizadas pela Cresol

Componentes	TICs Tradicionais	Novas TICs
Componente de Comunicação - Disseminação da Informação	Jornal, Materiais impressos nas agências (revistas institucionais, folhetos, informativos), Telefone.	Site da Instituição; <i>E-mail, Whatsapp, SMS, Mídias Sociais.</i>
Componente de Deliberação – Suporte para <i>Feedbacks</i> e Discussões	Apresentações utilizando recursos digitais (slides, por exemplo), Balanço Social no formato impresso.	NULO
Componente de Votação - Suporte para a tomada de decisão	NULO	NULO

Fonte: Elaborado pelo autor.

É possível perceber que as TICs utilizadas pela Cresol e pelos seus cooperados se constituem apenas como componentes de comunicação e de disseminação de informação, estando excluídas as funções de deliberação e de votação. O nível da utilização de TICs no processo de participação ainda é primário, constituindo-se apenas como **informativo**.

Quando comparada à abordagem de Mancitosh (2004), a realidade permanece aquém do desenvolvimento potencial possibilitado pelas novas TICs. A autora se refere ao uso das TICs para envolver as pessoas e enfatizar o processo democrático de tomada de decisão. Nesse processo, a internet é o principal mecanismo utilizado, pois abriga a capacidade de abranger um grande contingente de pessoas e agilidade na interação.

Nos níveis propostos pela autora³¹, (habilitar, engajar e empoderar), a atuação da Cresol não atinge nem o primeiro nível, o de capacitar as pessoas no acesso às informações e garantir uma gama de tecnologias para atender as diversas demandas existentes na região.

Portanto, quando se fala em participação e sua relação com as TICs, existem três grandes barreiras a serem ultrapassadas para se chegar a um ambiente favorável a esta proposta: a qualidade da participação dos associados nas

³¹ Evidenciado pela Figura 2, presente na fundamentação teórica.

deliberações da cooperativa; a falta de estrutura de rede na região; e o déficit de informatização nos serviços da cooperativa.

Estes três aspectos restritivos compõem um cenário no qual a utilização das TICs considerada como instrumento de participação, se torna algo improvável de ocorrer **neste momento**. Mesmo considerando-se uma situação hipotética em que todos as formas de acesso fossem ampliadas, incluindo-se a ubiquidade dos dispositivos móveis, a ampliação da qualidade dos serviços de internet, o oferecimento de programas e ambientes virtuais para os cooperados da Cresol, visando o aumento da interação e participação, mesmo assim, fatores adicionais, tais como o 'interesse' em participar e a "conscientização" dos cooperados em relação aos processos de mobilização, participação e deliberação coletivas voltadas para a construção conjunta de planos organizacionais da cooperativa, representariam desafios centrais a serem enfrentados pela Cresol e seus cooperados.

Ao concluir este pensamento, vale capturar novamente o pensamento de Castells (1997) e Warschauer (2004) quando declaram que em ambientes onde a população não possui o devido preparo técnico ou escassez de renda à utilização das tecnologias, resultam cenários com consequências negativas e de agravamento da exclusão social, uma vez que apenas segmentos já privilegiados serão favorecidos. O aspecto financeiro na região não se configura como uma barreira. Entretanto, o contexto sociocultural, combinado ao contexto estrutural, ainda dificulta a apropriação das TICs aos usuários e inibe seu potencial de desenvolvimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Cresol enquanto sociedade cooperativa garante aos seus associados espaços formais de participação e de votação. No entanto, apesar da existência de espaços institucionais de participação - como as pré-assembleias, por exemplo - ainda assim, muitos cooperados não se sentem suficientemente motivados para exercitar seus direitos de participação e decisão. Os motivos pelos quais isto ocorre ultrapassam os objetivos desta pesquisa. No entanto, cabe destacar que o nível de participação e engajamento dos cooperados, associado ao contexto sociocultural e

técnico da região, emerge como um fator restritivo ao uso das TICs, consideradas como instrumentos de participação organizacional.

A dimensão estrutural da região configura-se, adicionalmente, como um segundo fator de restrição à disseminação das TICs entre a população local. Percebe-se que a estrutura física é frágil e ainda incipiente e de baixa qualidade, garantindo pouco acesso aos moradores da região. Apesar desta limitação estrutural, entretanto, a adesão às novas tecnologias informacionais tem crescido nas comunidades, principalmente entre os jovens em idade escolar e entre aqueles que mantêm negócios na região.

O terceiro fator de restrição à participação organizacional situa-se na própria cooperativa, que ainda não incorporou à cultura organizacional a utilização de TICs em seus serviços e em seus meios de comunicação com os associados, limitando-se a reproduzir as tradicionais tecnologias informacionais.

Ao refletir sobre este conjunto de fatores é possível compreender que a relação entre as TICs e a participação dos associados é quase inexistente. Mesmo considerando-se um cenário favorável à disseminação e uso dessas tecnologias entre os cooperados, tais como *smartphones*, *tablets* e mídias sociais, a ampliação da participação não estaria necessariamente garantida. Este é um ponto importante a ser considerado em relação às novas TICs, tendo em vista que os artefatos tecnológicos não asseguram a mobilização e o engajamento sociopolítico dos indivíduos, mas sim ampliam as possibilidades de acesso e a fluxos de troca de informações. Ao assim proceder, relativiza-se o caráter determinista no uso das novas tecnologias em relação às diversas formas de ação humana e coletiva no ambiente organizacional. Ou seja, as novas TICs poderão sim ter um papel de destaque na ampliação da participação dos cooperados nas decisões organizacionais. No entanto, esse papel está condicionado a diversos outros fatores (culturais, políticos, sociais, etc.), que concorrem para a efetividade dessa participação.

Diante de tais conclusões, é possível identificar futuras pesquisas a serem desenvolvidas a partir das contribuições realizadas por meio deste estudo, que fez as primeiras descobertas sobre o campo empírico e abriu a oportunidade para aprofundar a temática.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, J. C. A.; PINHO, J. A. G. Sentidos e significados da participação democrática através da internet: uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. **Revista de Administração Pública**, v.48, n. 8, p. 821-846, jul./ago. 2014.
- AGUIAR, C. S.; REIS, C. N. As origens do cooperativismo e o contraposto aos males das metamorfoses do mundo do trabalho. **Sociedade em Debate**, Pelotas, (8)3, p. 149-185, dez. 2002.
- AHMED, F. E. Microcredit, men and masculinity. **NWSA Journal**, v.20. n. 2, p.122-155, 2008.
- ALVES, M. O.; BURSZTYN, M. Raízes e prática de economia solidária: articulando economia plural e dádiva numa experiência no Ceará. **Revista Econômica do Nordeste**, v. 40, n. 3, p.588-603, ju./set. 2009.
- BAILUR, S; GIGLER, B. **Introduction**: the potential for empowerment through ICTs. In: BAILUR, S; GIGLER, B. (Ed.), **Closing the feedback loop**: can technology bridge the accountability gap?. Washington: The World Bank, 2014.
- BCB, BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cooperativas de crédito**. 2015. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br>. Acesso em 12 de ago. de 2015.
- BCB, BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cooperativas centrais de crédito**. 2015b. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcentcred.asp>. Acesso em 16 de out. de 2015.
- BIROCHI, R. **Uma abordagem crítica para a educação a distância orientada para as microfinanças**. 2011. 368 f. Tese (Doutorado em Administração) - Fundação Getúlio Vargas - FGV, São Paulo, 2011.
- BIROCHI, R. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2015.
- BIROCHI, R.; POZZEBON, M. Improving financial inclusion: towards a critical financial education framework. **Revista de Administração de Empresas – ERA**, 2015.
- BITTENCOURT, G. A. **Cooperativas de crédito solidário**: constituição e funcionamento. 2ª ed. Estudos NEAD 4. 2001.
- BRASIL, 2015. **Conheça o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>. Acesso em 24 de set. de 2015.
- BRAU, J. C. e WOLLER, G. M. Microfinance: a comprehensive review of the existing literature. **Journal of Entrepreneurial Finance**, v.9, v.1, p. 1-27, 2004.

BURIGO, F. L. **Cooperativa de crédito rural: agente de desenvolvimento local ou banco comercial de pequeno porte?** 1999. 113 f. Dissertação (Mestrado em Agroecossistemas) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

_____. **Finanças e solidariedade: uma análise do cooperativismo de crédito rural solidário no Brasil.** 2006. 374 f. Tese (Doutorado em Agroecossistemas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, v. 24, n.2, p. 30-50, fev./abr.1990.

CANÇADO, A. C.; CARVALHO, J. E. F. B.; IWAMOTO, H. M. Cooperativa dá lucro? Considerações sobre lucros e sobras. **Revista Integralização Universitária**, v.1, n.2, p. 44- 56, out. 2008/mar.2009.

CANÇADO, A. C.; PEREIRA, J. R.; RIGO, A. S.; GONTIJO, M. C. H. **Movimento e princípios cooperativistas: evolução e reflexões para novos estudos em gestão social.** In: CANÇADO, A.; SILVA JR., J. T.; TENÓRIO, F. G. (Org.). *Gestão Social: aspectos teóricos e aplicações.* Ijuí: Unijuí, 2012.

CASTELLS, M. **The power of identity: The information age: Economy, Society, and Culture.** Oxford: Blackwell Publishers. v.2, 1997.

CASTRO, B. G. **A economia solidária de Paul Singer: a construção de um projeto político.** 2009. 242 f. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Universidade Estadual de Campinas, 2009.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais.** 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2006.

CHUN, S. A., SHULMAN, S., SANDOVAL, R., HOVY, E. Government 2.0: making connections between citizens, data, and government. **Information Polity**, v.15, n.1, p.1–9, 2010.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração.** 7 Ed. São Paulo: Bookman, 2003.

CUNHA, M. A.; POZZEBON, M. O uso das tecnologias da informação e comunicação para melhoria da participação na tomada de decisão pública. In: XXXIII Encontro ANPAD, 2009, São Paulo. **Anais...**São Paulo: 2009.

DASUKI; S. I.; ABBOTT, P.; AZERIKATOA, D. ICT and empowerment to participate: a capability approach. **Information Development**, v. 30, n.4, p.321-331, 2014.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico.** São Paulo: Atlas, 2011.

DINIZ, E.H.; BIROCHI, R.; POZZEBON, M. Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county. **Electronic Commerce Research and Applications**, vol. 11, p. 484-494, 2012.

FONTOURA, D. S. **Inclusão social como processo de dominação:** Transformando rendeiras em empreendedoras. 2015. 47 f. Qualificação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

FRANÇA FILHO, G. C. A problemática da economia solidária: um novo modo de gestão pública? **Cadernos EBAPE**. Vol. 2, n.1, 2004.

FRANZ, C. M. **A contribuição do cooperativismo de crédito para eficiência econômica e eficácia social**. 2006. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Jurídicas e Sociais) – Pontífca Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

GAIGER, L. I. G. A economia solidária diante do modo de produção capitalista. **Caderno CRH**, Salvador, v. 39, p. 181-211, jul./dez. 2003.

_____. A economia solidária e o valor das relações sociais vinculantes. **Revista Kátal**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 11– 9, jan./jun. 2008.

GIGLER, B. **Including the excluded:** can ICTs empower poor communities? Towards an alternative evaluation framework based on the capacity approach. 4th International Conference on the Capability Approach, Sept.5-7, 2004.

_____. **Informational capabilities**. The missing link for the impact of ICT on development. World Bank ICT Sector Week. E-Transformation Working Paper Series: World Bank Working Paper Series, 2011.

_____. **Development as freedom in a digital age:** experiences of the rural poor in Bolivia. Washington: The World Bank, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAMEEN BANK. **History**. 2015. Disponível em: <http://www.grameen-info.org/history/>. Acesso em 15 de set. de 2015.

HAMELINK, C. J. **New information and communication technologies, social development, and cultural change**. Genebra: UNRISD Discussion Paper. n.86. 1997.

IBGE, 2015. **Infográficos:** dados gerais do município Águas Mornas. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?lang=&codmun=420060>. Acesso em 01 de nov. de 2015.

IDEM, SISTEMA DE INDICADORES DE DESENVOLVIMENTO MUNICIPAL SUSTENTÁVEL, 2015. **Mesorregiões catarinenses**. Disponível em: <http://indicadores.fecam.org.br/indice/mesorregioes>. Acesso em 01 de nov. de 2015.

JOSHI, A. **Annex 1: Service Delivery**. In: MCGEE, R.; GAVENTA, J. **Review of impact and effectiveness of transparency and accountability initiatives:** synthesis report. Londres: Institute of Development Studies, 2010.

KABEER, N. Resources, agency, and achievement: reflections on the measurement of women's empowerment. **Development and Change**, v.30, n.3, p. 435-464, jul.1999.

KNOLL, E. C. **Microfinanças, microempreendedor individual e o empoderamento socioeconômico por meio de tecnologias de informação e comunicação**. 2015. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

KOSLOVSKI, J. P. **O cooperativismo paranaense: progresso e justiça social**. Organização das cooperativas do Estado do Paraná: Curitiba, 1987.

KUMAR, N.; VRAGOV, R. Active citizen participation using ICT tools. **Communications of the ACM**, v. 52, n.1, p.118-121, jan./2009.

LIMA, J. C. O trabalho autogestionário em cooperativas de produção: o paradigma revisitado*. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 9, n.56, p. 45-62, out. 2004.

LINDERS, D. From e-government to we-government: defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. **Government Information Quarterly**, v.29, p.446-454, 2012.

MAYOUX, L. Reaching and empowering women: towards a gender justice protocol for a diversified, inclusive, and sustainable financial sector. **Perspectives on Global Development and Technology**, v.9, n.3-4, p. 581-600, 2010.

MANCITOSH, A. **Characterizing E-participation in policy-making**. System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.98.6150&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em 25 de set. de 2015.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 5 Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 7 Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MICROCREDIT SUMMIT CAMPAIGN. **What is microfinance**. 2015. Disponível em: <http://www.microcreditsummit.org/what-is-microfinance2.html>. Acesso em 12 de ago. de 2015.

MORETTO NETO, L.; SALM, V. M.; BURIGO, V. A coprodução do serviço público: modelos e modos de gestão. **Revista de Ciências da Administração**, v.16, n.39, p. 164-178, 2014.

NERI, M. (org). **Microcrédito, o mistério nordestino e o Grameen brasileiro**: perfil e performance dos clientes do CrediAmigo. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

OCB, ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. 2015. **Evolução no Brasil**. Disponível em: http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/evolucao_no_brasil.asp. Acesso em 11 de ago. de 2015.

PCC, PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **Dados consolidados dos sistemas cooperativos**. 2015. Disponível em: <http://cooperativismodecredito.coop.br/cenario-brasileiro/dados-consolidados-dos-sistemas-cooperativos/>. Acesso em 16 de out. de 2015.

PINHEIRO, M. A. H. **Cooperativas de crédito**: história e evolução normativa no Brasil. 6ª ed. Brasília: BCB, 2008.

PINHO, J. A. G. Investigando portais do governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n.3, p. 471-493, mai./jun. 2008.

PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública – RAP**, v. 43, n.6, p.1343-1368, nov./dez. 2009.

PORTAL GOVERNO ELETRÔNICO. 2015. **O que é E-GOV**. Disponível em: http://www.governoeletronico.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=29. Acesso em 28 de set. de 2015.

PRADO, O.; RIBEIRO, M. M.; DINIZ, E. **Governo eletrônico e transparência**: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. In: PINHO, J. A. G. (org.). **Estado, sociedade e interações digitais**: expectativas democráticas. Salvador: EDUFBA, 2012.

PREFEITURA DE ÁGUAS MORNAS, 2015. **Histórico**. Disponível em: <http://www.aguasmornas.sc.gov.br/historico.htm>. Acesso em 01 de nov. de 2015.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. Ranking dos legislativos locais na construção da accountability: um estudo a partir dos portais eletrônicos de municípios de Santa Catarina. **Revista de Contabilidade UFBA**, v. 7, n.1, p. 69-83, jan./abr. 2013.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, L. M. L. **Socioeconomia**: solidariedade, economia social e as organizações em debate. São Paulo: Atlas, 2014.

SÃO PAULO CONFIA. 2015. **São Paulo Confia – Banco de Microcrédito da Cidade de São Paulo**. Disponível em: <http://semte.blogspot.com.br/p/sao-paulo-confia-banco-de-microcredito.html>. Acesso em 13 de ago. de 2015.

SAUNDERS, M. L. P.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students**. 5 ed. São Paulo: Pearson Education, 2009.

SINGER, P. **Cooperativas de trabalho**. Brasília: MTE, 2004.

SILVA, S. P. Graus de participação democrática no uso da internet pelos governos das capitais brasileiras. **Opinião Pública**, v. 11, n. 2, p. 450-468, out. 2005.

SILVA, R. V. M.; GÓIS, L. S. **As diferentes metodologias de microcrédito no mundo e no Brasil**. 2007. Disponível em:
http://www2.mte.gov.br/pnmpo/metodologias_microcredito.pdf. Acesso em 13 de ago. de 2015.

_____. **Globalização e desemprego: diagnóstico e alternativas**. São Paulo: Contexto, 2006.

SOARES, M.; MELHO SOBRINHO, A. **Microfinanças: o papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito**. Brasília: Banco Central, 2008.

SOUSA SANTOS, B. org. **Produzir para viver: os caminhos da produção não capitalista**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

STAKE, R. **Multiple Case Study Analysis**. Nova Iorque: Guilford Press, 2006.

VIEIRA, E. M. **Cultura política, capital social e cooperativismo: A reemergência da autogestão dos trabalhadores a partir da década de 1990**. 2013. 274 f. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

WARSCHAUER, M. **Technology and social inclusion: Rethinking the Digital Divide**. Cambridge: MIT Press, 2004.

WITTEMYER, R.; BAILUR, S.; ANAND, N.; PARK, K.; GIGLER, B.; **New routes to governance: a review of cases in participation, transparency, and accountability**. In: BAILUR, S; GIGLER, B. (Ed.), **Closing the Feedback Loop: Can Technology Bridge the Accountability Gap?**. Washington: The World Bank. 2014.

WOLLER, G. M.; WOODWORTH, E. Microcredit as a grass-roots policy for international development. **Policy Studies Journal**, v.29, n.2, p. 267-282, 2001.

WORLD BANK. **World Development Report 2000/2001: Attacking Poverty**. New York: Oxford University Press, 2001.

_____. **What is empowerment**. 2015. Disponível em:
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTPOVERTY/EXTEMPW/ERMENT/0,,contentMDK:20244572~menuPK:486417~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:486411,00.html>. Acesso em 07 de set. de 2015.

ANEXOS

ANEXO 1 - Roteiro de entrevista: Gestores da cooperativa de crédito solidário

Legenda:	
Fatores-chave do empoderamento	Amarelo
Dimensão estrutural	Vermelho
Aspectos que se Relacionam com empoderamento	Verde
Sobre o perfil do cargo	
Qual cargo que ocupa na cooperativa?	
Tempo que trabalha na cooperativa?	
Quais são as funções/atividades do cargo?	
Sobre o histórico da cooperativa	Classificação
Por que a cooperativa foi criada? (como foi o processo de criação)	Sociocultural
Por que foi aberta uma agência neste município?	Sociocultural
Sobre o perfil da cooperativa	
Como funciona a cooperativa?	Político
Quais entidades apoiam a cooperativa no município em que atua? (prefeitura, câmara de vereadores, <i>órgãos estaduais, sindicatos do município, agentes empresas locais, cidadãos, fórum da cidade, escolas</i>)	Político
Dentro de quais políticas públicas a cooperativa atua?	Político
Qual é o perfil dos clientes que a cooperativa atende? (verificar se há algum registro e análise panorâmica dos clientes)	Político
Existe distinção entre clientes e associados?	Participação
Todos os microempreendedores da região são associados? Qual a proporção de associados dentro da população do município?	Político
Qual o critério para tornar-se associados?	Político
Quais são os direitos e deveres dos associados?	Accountability
Quais direitos e deveres da própria cooperativa?	Accountability
Como a cooperativa disponibiliza essas informações citadas acima?	Accountability
Como são tomadas as decisões na cooperativa ? Reuniões, assembleia, conselhos?	Participação
Quem participa das tomadas de decisão na cooperativa? São associados, trabalhadores, diretoria, entidades parceiras, sindicatos, entre outras?	Participação
Explique o sistema de utilizado pela cooperativa nas tomadas de decisão.	Participação
Todos os cooperados têm acesso as informações sobre as atividades da cooperativa?	Transparência
Quais informações estão disponíveis sobre as atividades da cooperativa?	Transparência
Como essas informações são filtradas e por quem?	Transparência

Se tiver, como é essa parceria?	Estrutural
Quais os equipamentos eletrônicos disponibilizados para os associados ?	Estrutural
Quais de meio de comunicação vocês disponibilizam para os associados ? Internet, portal, intranet, SMS, alto-falante, carro de som, outros?	Estrutural
Quem tem acesso? Como tem acesso? Qual é a Qualidade?	Estrutural
Quem oferece a estrutura das redes (verificar a companhia de tecnologia em cada rede?)	Estrutural
Se tiver, como é essa parceria?	Estrutural

Fonte: Knoll (2015).

ANEXO 2 - Roteiro de entrevista: Microempreendedores Individuais.

Legenda:

Fatores-chave do empoderamento	Amarelo
Dimensão estrutural	Vermelho
Aspectos que se Relacionam com empoderamento	Verde

Sobre o perfil do entrevistado e do negócio:	Classificação
Qual o seu nível de escolaridade?	Sociocultural
Qual o negócio em que atua? Faça uma descrição sucinta.	Sociocultural
Quando você teve o primeiro contato com equipamentos eletrônicos ou ferramentas tecnológicas de comunicação? Teve dificuldades?	Econômico
Você possui equipamentos eletrônicos para o seu negócio? Quais?	Econômico
Os valor dos equipamentos eletrônicos são acessíveis? Comprometem muito da sua renda?	Econômico
Você utiliza o serviço de internet em seu negócio?	Estrutural
Para quais fins você a utiliza (pesquisar fornecedores, mercadorias, insumos, pagamentos de contas por portais do banco, comunicação, publicidade do próprio negócio)	Técnico
Quais outros serviços ou equipamentos de informação e comunicação você utiliza em seu negócio? (smartphone, tablets, máquina de cartão, cartão de débito ou crédito)	Estrutural
Você faz o pagamento dos seus fornecedores por meios eletrônicos, como caixas de auto atendimento (boleto ou cartão) ou até mesmo pela internet, ou é pessoalmente?	Técnico
Como os seus clientes fazem os pagamentos? Eles preferem pagar por boleto, pessoalmente, pela internet?	Técnico
Você sente que possui dificuldade em utilizar algum desses recursos tecnológicos? (quais? por favor, nos dê um exemplo ou situação)	Estrutural
Faturamento anual do negócio	Sociocultural
Sobre as praticas do MPO	
Como se informou sobre a modalidade do MPO?	Sociocultural
Como foi o primeiro contato com a cooperativa? Iniciativa sua ou da cooperativa?	Sociocultural
Quias os serviços que a cooperativa ofereceu?	Sociocultural
Quais você utilizou?	Sociocultural
Qual foi o investimento feito utilizando o empréstimo?	Sociocultural
Qual o resultado do empréstimo para o seu negócio?	Sociocultural

Como foi o processo para tomar o montante que você necessitava?	Sociocultural
Como foi estipulado as parcelas e os pagamentos? Quais foram as taxas de juros?	Sociocultural
Sistema de pagamento dos empréstimos é em conjunto (sistema de aval solidário)	Accountability:
Caso o sistema de pagamento seja em conjunto, explique como funciona.	Accountability:
Você paga as parcelas diretamente na cooperativa, ou paga no boleto ou com cartão, ou débito em conta?	Sociocultural
Você faz o acompanhamento das parcelas de pagamento, ou de sua conta corrente, aplicações, pela internet?	Técnico
Você sentiu alguma dificuldade para entender alguma informação, algum procedimento durante o processo?	Sociocultural
Antes de receber o crédito, ou durante o processo, vocês recebem algum curso de capacitação sobre finanças, gestão do próprio negócio, etc?	Sociocultural
Se recebeu, como ocorre a capacitação? Quais equipamentos que são utilizados? Internet, site, EAD, computadores, caixas eletrônicos, máquina de cartão?	Sociocultural
De quanto tempo é essa capacitação? Ocorre em algum local específico?	Sociocultural
Você sente alguma dificuldade para compreender algumas informações que os agentes de crédito passam? Dê um exemplo de alguma situação.	Sociocultural
Existe um acompanhamento por parte dos agentes de crédito na gestão ou aplicação dos recursos concedidos a você?	Sociocultural
Se caso ocorra, como funciona esse acompanhamento? Os MEI's vão até a cooperativa ou os analistas os visitam no local dos empreendimentos?	Sociocultural
De quanto em quanto tempo ocorrem as visitas?	Sociocultural
Essas visitas ajudam? Como?	Sociocultural
Quais tipos de informações são coletadas pelos agentes de crédito?	Sociocultural
Você utilizou mais de uma vez o serviço de crédito oferecido pela cooperativa? Se caso tiver utilizado, por quê?	Sociocultural
Sobre vínculo com a cooperativa	
Qual é o seu vínculo com a cooperativa?	Sociocultural
Você sabe seus direitos e deveres como associados?	Accountability:
Você sabe seus direitos e deveres da cooperativa?	Accountability:
Como você tem acesso a essas informações citadas?	Accountability:
Você possui equipamentos eletrônicos para entrar em contato com a cooperativa? Se têm, quais?	Econômico
Qual tipo de meio de comunicação você utiliza para relacionar-se com a cooperativa? Internet, portal, intranet, SMS, outros?	Participação

Os valor dos equipamentos eletrônicos são acessíveis? Comprometem muito da sua renda?	Econômico
A cooperativa disponibiliza algum equipamento eletrônico para o seu negócio? Quais? Qual a qualidade?	Estrutural
Quem oferece a estrutura das redes?	Estrutural
Você sabe como são tomadas as decisões na cooperativa? Assembleias, reuniões?	Participação
Você participa ou já participou de algum desses encontros?	Participação
Sabe a frequência desses encontros e os temas que normalmente são discutidos?	Participação
Sabe como ocorre a eleição para presidente da cooperativa?	Participação
Com qual frequência você busca informações disponibilizadas pela cooperativa?	Transparência
Como você normalmente busca essas informações? Informativo institucional, jornalzinho, internet, SMS?	Transparência
Que tipo de informações interessam para você?	Transparência
Há um portal para o MEIs no site da cooperativa?	Transparência
Caso tiver, você tem acesso a ele? Que tipo de informações você encontra neste portal?	Transparência
A cooperativa incentiva essa busca e acesso as informações? Caso ela incentive, explique como.	Transparência
A cooperativa incentiva a participação e mobilização dos MEIs em assuntos que se relacionam diretamente a vocês?	Participação
Caso a resposta seja SIM, explicar COMO.	Participação
Você é associado a algum sindicato, ou alguma outra instituição política da região??	Político
A instituição possui parceria com a cooperativa? Como ela ocorre?	Político
Esse relacionamento entre as instituições traz benefícios aos MEIs? Caso traga, explique como.	Político
Em sua opinião, qual o importância e quais impacto da cooperativa no município?	Sociocultural
O que a cooperativa trouxe de mudanças ou benefícios para a região?	Sociocultural

Fonte: Knoll (2015).