



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Daniella Machado de Carvalho Roschel

A atuação dos atores de suporte na promoção da inovação social: um estudo de caso com
proeminentes atores da cidade de Florianópolis

Florianópolis

2023

Daniella Machado de Carvalho Roschel

A atuação dos atores de suporte na promoção da inovação social: um estudo de caso com
proeminentes atores da cidade de Florianópolis

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação
em Administração da Universidade Federal de Santa
Catarina como requisito parcial para a obtenção do
título de Mestra em Administração.

Orientadora: Prof.^a Helena Kuerten de Salles Uglione,
Dra.

Florianópolis
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Roschel, Daniella Machado de Carvalho

A atuação dos atores de suporte na promoção da inovação social : um estudo de caso com proeminentes atores da cidade de Florianópolis / Daniella Machado de Carvalho Roschel ; orientadora, Helena Kuerten de Salles Uglione, 2023.

164 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Inovação social. 3. Ecossistema de inovação social. 4. Ator de suporte. 5. Laboratórios sociais. I. Uglione, Helena Kuerten de Salles. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Administração. III. Título.

Daniella Machado de Carvalho Roschel

A atuação dos atores de suporte na promoção da inovação social: um estudo de caso com proeminentes atores da cidade de Florianópolis

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 23 de junho de 2023, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.^a Rebeca de Moraes Ribeiro de Barcellos Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Danilo José Alano Melo Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Mestra em Administração.

Coordenação do Programa de Pós-Graduação

Prof.^a Helena Kuerten de Salles Uglione Dra.
Orientadora

Florianópolis, 2023

Dedico este trabalho aos meus pais, que ao longo dos anos sempre se preocuparam em assegurar que eu tivesse acesso a melhor educação que poderiam me dar, além de me proporcionarem seu apoio em todas as fases da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha gratidão em primeiro lugar a Deus, que abriu muitas portas para que eu pudesse chegar até este momento e concluir meu mestrado.

Meus agradecimentos à minha orientadora, professora Helena Kuerten de Salles, por todo o apoio e orientação fornecidos. Sua disponibilidade e dedicação contribuíram para o meu desenvolvimento acadêmico e pessoal. Foi um privilégio ter tido a oportunidade de trabalhar com uma profissional tão dedicada e competente.

Agradeço meus pais Fabiana e Gerson, e minha irmã Isabella, cujo apoio e incentivo foram essenciais ao longo desta jornada. Seu amor, carinho e encorajamento constantes foram fundamentais para o meu progresso e alcance das minhas conquistas. Sou profundamente grata por ter uma família tão maravilhosa, que sempre esteve ao meu lado nos altos e baixos deste caminho acadêmico.

Estendo meus agradecimentos ao meu esposo, Lucas, que tem sido meu pilar de apoio e minha maior fonte de motivação em todo o meu percurso. Sua compreensão, incentivo constante e suporte incondicional foram fundamentais para que eu pudesse me dedicar aos estudos e enfrentar os desafios dessa jornada acadêmica. Sou imensamente grata por tê-lo ao meu lado, compartilhando as alegrias e as dificuldades, e por ser um verdadeiro parceiro em todas as etapas deste processo.

Por fim, gostaria de expressar minha gratidão aos professores da minha banca por todas as contribuições nesta pesquisa, aos colegas do grupo de pesquisa Observatório da Realidade Organizacional, principalmente à Marcela a qual o mestrado me presenteou com sua amizade, sendo verdadeira conselheira, confidente e me dando encorajamento em momentos difíceis, sua presença e suporte foram inestimáveis.

Sou grata por cada oportunidade de aprendizado e por todas as experiências compartilhadas.

RESUMO

São discutidas na literatura diferentes concepções e perspectivas sobre a inovação social, enfatizando a importância dos indivíduos envolvidos, dos ecossistemas de inovação social e dos atores de suporte. Assim, ressalta-se a necessidade de compreender o papel dos atores de suporte na disseminação e promoção da inovação social. O estudo dos atores de suporte se mostra importante para entender a forma como a inovação social é concebida e difundida no contexto do ecossistema de inovação social, especialmente em Florianópolis. Este estudo teve como objetivo analisar a atuação dos proeminentes atores de suporte na promoção da inovação social em Florianópolis. Utilizando uma abordagem qualitativa e adotando o método de estudo de caso, foram realizadas entrevistas semiestruturadas e pesquisa documental em dois casos selecionados. Após identificar quais os atores proeminentes, foi realizada uma descrição das atividades desenvolvidas pelos mesmos, para posteriormente analisar como atuam para a promoção da inovação social e qual o sentido de inovação social está subjacente à atuação desses atores de suporte. A análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo de Bardin (1977), estabelecendo dimensões analíticas como Processo, Atores e Propósito, e posteriormente, a fim de entender a perspectiva subjacente à essa atuação foi estabelecida a dimensão Sentido da inovação social (CLOUTIER, 2003; TARDIF; HARRISON, 2005; BUCKLAND; MURILLO, 2013; ANDION *et al.*, 2017). Os resultados revelaram que os atores de suporte adotam diferentes abordagens para promover e desenvolver a inovação social, embora existam pontos de convergência. Os atores de suporte desempenham um papel essencial na promoção da inovação social, fornecendo ideias e promovendo sentidos por meio de suas narrativas (WITTMAYER *et al.*, 2019). No entanto, observou-se que essas organizações muitas vezes não questionam fundamentalmente o sistema em que operam. Apesar disso, as diferentes abordagens dos atores de suporte são importantes no ecossistema da inovação social e podem contribuir para a transformação positiva da sociedade. A presente dissertação se revela relevante ao evidenciar a estreita relação entre narrativa e prática, além do potencial dessas narrativas em envolver o ecossistema e moldar identidades coletivas e individuais.

Palavras-chave: Inovação social. Ecossistema de inovação social. Ator de suporte. Laboratórios sociais.

ABSTRACT

Different conceptions and perspectives on social innovation are discussed in the literature, emphasizing the importance of the individuals involved, the social innovation ecosystems and the supporting actors. Thus, the need to understand the role of support actors in the dissemination and promotion of social innovation is highlighted. The study of supporting actors is important to understand how social innovation is conceived and disseminated in the context of the social innovation ecosystem, especially in Florianópolis. This study aimed to analyze the performance of prominent support actors in promoting social innovation in Florianópolis. Using a qualitative approach and adopting the case study method, semi-structured interviews and documentary research were carried out in two selected cases. After identifying the prominent actors, a description of the activities carried out by them was carried out, to later analyze how they act to promote social innovation and what the meaning of social innovation underlies the performance of these support actors. Data analysis was carried out using Bardin's (1977) content analysis, establishing analytical dimensions such as Process, Actors and Purpose, and later, in order to understand the perspective underlying this action, the Meaning of social innovation dimension was established (CLOUTIER, 2003; TARDIF; HARRISON, 2005; BUCKLAND; MURILLO, 2013; ANDION et al., 2017). The results revealed that support actors adopt different approaches to promote and develop social innovation, although there are points of convergence. Supporting actors play an essential role in promoting social innovation, providing ideas and promoting meanings through their narratives (WITTMAYER et al., 2019). However, it has been observed that these organizations often do not fundamentally question the system in which they operate. Despite this, the different approaches of supporting actors are important in the social innovation ecosystem and can contribute to the positive transformation of society. This dissertation proves to be relevant as it highlights the close relationship between narrative and practice, in addition to the potential of these narratives to involve the ecosystem and shape collective and individual identities.

Keywords: Social innovation. Social innovation ecosystem. Support actor. Social labs.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: O modelo da quádrupla hélice.	37
Figura 2: O processo de inovação social de Rollin e Vicent (2007).	52
Figura 3: O ciclo da inovação social.	54
Figura 4: O processo de inovação social de Cunha e Benneworth (2013).	57
Figura 5: Dimensões da Análise da Inovação Social	74
Figura 6: Mapa interativo com os atores de suporte do ecossistema de IS de Florianópolis.	80
Figura 7: Representação da Interação do IVG no ecossistema de IS.	84
Figura 8: Representação da Interação do NISP/OBISF no ecossistema de IS.	85
Figura 9: Representação da Interação do SGB no ecossistema de IS.	85
Figura 10: Representação da Interação do ICOM no ecossistema de IS.	85
Figura 11: Representação da Interação da SOMAR no ecossistema de IS.	86
Figura 12: Representação da Interação do SEBRAE no ecossistema de IS.	86
Figura 13: Representação da Interação da CERTI no ecossistema de IS.	86
Figura 14: Mapa com os proeminentes atores de suporte do ecossistema de IS de Florianópolis.	88
Figura 15: Ilustração do mapeamento de ONGs da Grande Florianópolis.	93

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Conceitos de inovação social segundo diferentes autores.	28
Quadro 2: Síntese das vertentes teóricas dominantes no campo da inovação social.	30
Quadro 3: Atores do ecossistema de inovação.	38
Quadro 4: Classificação das inovações sociais de Cloutier (2003).	44
Quadro 5: Dimensões de análises de inovações sociais de Tardif e Harrison (2005).	47
Quadro 6: Variáveis de análise de inovação social de Buckland e Murillo (2013).	48
Quadro 7: Quatro níveis de mudança e inovação: definições de trabalho.	60
Quadro 8: Roteiro de entrevista semiestruturada organizado para a coleta de dados.	70
Quadro 9: Dimensões para análise da atuação dos proeminentes atores de suporte.	74
Quadro 10: Dimensão para análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação dos atores de suporte.	76
Quadro 11: Síntese das dimensões de análise.	63
Quadro 12: Técnicas de coleta e análise de dados.	78
Quadro 13: Atores de suporte com características de laboratórios sociais.	82
Quadro 14: Síntese da análise do processo.	125
Quadro 15: Síntese da análise dos atores.	131
Quadro 16: Síntese da análise do propósito.	138

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quantidade de artigos publicados sobre o ecossistema de inovação social.	20
Gráfico 2: Quantidade de artigos publicados sobre o tema da inovação social.	27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EIS - Ecosistema de Inovação Social.

EN - Ecosistemas de negócios.

EE - Ecosistemas Empreendedores.

ICOM - Instituto Comunitário Grande Florianópolis

IS - Inovação Social.

OBISF - Observatório de Inovação Social de Florianópolis.

ONG'S - Organizações Não Governamentais

SGB - Social Good Brasil

SI - Sistemas de Inovação.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA ...	14
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo geral	18
1.2.2 Objetivos específicos	18
1.3 JUSTIFICATIVA	18
1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA.....	22
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	23
2.1 A EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS SOBRE INOVAÇÃO SOCIAL.....	23
2.2 INOVAÇÃO SOCIAL – DESVENDANDO CONCEITOS.....	27
2.3. ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO SOCIAL.....	34
2.3.1 A quádrupla hélice e os atores do ecossistema de inovação social	36
2.3.2 Atores de suporte como laboratórios sociais	40
2.4 MODELOS DE ANÁLISE DA INOVAÇÃO SOCIAL.....	43
2.4.1 Dimensões de análise - Cloutier (2003)	43
2.4.2 Dimensões de análise - Tardif e Harrison (2005)	46
2.4.3 Dimensões de análise - Buckland e Murillo (2013)	48
2.4.4 O processo de inovação social de Rollin e Vicent (2007)	51
2.4.5 Ciclo da inovação social de Mulgan (2006)	53
2.4.6 O Processo de Inovação Social de Cunha e Benneworth (2013)	56
2.4.7 Teoria da Inovação Social Transformadora (TSI) - Avelino et al. (2019)	59
2.4.8 Síntese dos modelos de análise da inovação social	63
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	64
3.1 DELINEAMENTO METODOLÓGICO	64
3.2 PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS	66
3.2.1 Coleta e análise de dados referente ao Objetivo específico 1	67
3.2.2 Coleta e análise de dados referente ao Objetivo específico 2	69
3.2.3 Análise de dados referente aos Objetivos específicos 3 e 4	72
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	79
4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PROEMINENTES ATORES DE SUPORTE DO ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO SOCIAL DE FLORIANÓPOLIS	79
4.2 DESCRIÇÃO DOS PROEMINENTES ATORES DE SUPORTE IDENTIFICADOS	88
4.2.1 Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM)	89
4.2.1.1 <i>Caracterização do Instituto Comunitário Grande Florianópolis</i>	89
4.2.1.2 <i>Principais atividades desenvolvidas pelo Instituto Comunitário Grande Florianópolis</i>	92
4.2.2 Social Good Brasil (SGB)	103

4.2.2.1	<i>Caracterização do Social Good Brasil</i>	103
4.2.2.2	<i>Principais atividades desenvolvidas pelo Social Good Brasil</i>	106
4.3	ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS PROEMINENTES ATORES PARA PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO SOCIAL	115
4.3.1	Dimensão de Análise: Processo	115
4.3.1.1	<i>Modos de coordenação dos atores de suporte no Processo</i>	116
4.3.1.2	<i>Meios utilizados pelos atores de suporte no Processo</i>	120
4.3.1.3	<i>Restrições dos atores de suporte no Processo</i>	124
4.3.2	Dimensão de Análise: Atores	126
4.3.2.1	<i>Atores sociais envolvidos</i>	128
4.3.2.2	<i>Atores organizacionais envolvidos</i>	129
4.3.2.3	<i>Atores institucionais envolvidos</i>	130
4.3.2.4	<i>Atores intermediários envolvidos</i>	131
4.3.3	Dimensão de Análise: Propósito	132
4.3.3.1	<i>Foco de ação dos atores de suporte</i>	133
4.3.3.2	<i>Avaliação dos impactos dos atores de suporte</i>	136
4.4	ANÁLISE DO SENTIDO DE INOVAÇÃO SOCIAL SUBJACENTE À ATUAÇÃO DOS ATORES DE SUPORTE	139
4.4.1	Vertente de inovação social subjacente à atuação do ICOM	141
4.4.2	Vertente de inovação social subjacente à atuação do SGB	143
4.4.3	Narrativas de inovação social dos proeminentes atores de suporte de Florianópolis	144
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	148
5.1	SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS	152
5.2	LIMITAÇÕES DO ESTUDO	153
	REFERÊNCIAS	154
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	160
	ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO	160

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

Em uma esfera nacional e global, os debates em torno de soluções para os problemas sociais têm crescido entre os mais diversos atores, como governo, empresas, comunidades, universidades e organizações da sociedade civil. Da mesma forma, tem-se observado que há uma busca crescente por alternativas que solucionem problemas regionais ou crises econômicas (AGOSTINI *et al.*, 2017). Logo, uma das formas possíveis para o enfrentamento dos problemas sociais é por meio da inovação social.

A inovação social “tem sido reconhecida como uma alternativa para enfrentar desafios sociais, ambientais, políticos e econômicos cada vez mais complexos que, embora de natureza global, são vivenciados localmente” (ALPERSTEDT; ANDION, 2021, p. 149). Portanto, a inovação social pode ser interpretada como a busca por respostas para uma situação social considerada insatisfatória, buscando o bem-estar dos indivíduos e das comunidades (CLOUTIER, 2003).

Em um sentido mais amplo, Klein *et al.* (2012) afirmam que a inovação social diz respeito à implementação de novos arranjos sociais e institucionais, formas alternativas de mobilização de recursos, respostas diferentes para solução de problemas para as quais as soluções disponíveis se mostram inadequadas. Howaldt, Domanski e Kaletka (2016) corroboram com essa visão, pois afirmam que a inovação social pode ser interpretada como a busca por novas configurações e/ou combinação de práticas sociais em diversas áreas de ação ou contextos sociais, orquestrada por diferentes atores com o objetivo de satisfação ou resposta às necessidades e problemas.

No âmbito acadêmico, percebe-se que o tema da inovação social vem crescendo com diversos estudos sendo publicados nesta área (HULGÅRD; FERRANINI, 2010; BIGNETTI, 2011; ANDION *et al.* 2014; WITTMAYER *et al.*, 2019; PEL *et al.*, 2020). Para evidenciar tal crescimento, em uma busca na base de dados *Scopus*, utilizou-se a configuração de busca “*social innovation*” apenas no título, resumo e palavras-chave, limitando à artigos acadêmicos na área das “Social Sciences” e “Business, Management and Accounting”. Assim, foram encontrados ao total 2.566 (dois mil quinhentos e sessenta e seis) artigos publicados, dos quais 2.419 (dois mil quatrocentos e dezenove) artigos foram publicados a partir do ano

de 2010, o que significa dizer que 94% do total da produção se encontram delimitados nos últimos 13 anos.

Ainda sobre o crescimento das produções acadêmicas, é válido ressaltar que na busca realizada supracitada, 1.145 (mil cento e quarenta e cinco) trabalhos foram publicados entre os anos de 2020 a 2023, o que representa quase metade das pesquisas encontradas na busca (cerca de 44,6%). Portanto, pode-se considerar que, de forma geral, o interesse em torno da temática da inovação social aumentou significativamente nos últimos anos.

Em consequência deste número crescente de pesquisas, é possível afirmar que o tema da inovação social tem se firmado como um campo de estudo (DOMANSKI; KALETKA, 2020). Entretanto, alerta-se que esta ascensão na produção de pesquisas contribuiu para o surgimento de diversas concepções e paradigmas sobre a inovação social no campo científico (ALPERSTEDT; ANDION, 2021).

Percebe-se que há uma pluralidade de concepções e perspectivas em torno do tema da inovação social. A compreensão do conceito de inovações sociais, assim como o entendimento da disseminação das iniciativas, dos atores envolvidos e dos desafios abordados diferem entre estudiosos do campo (CLOUTIER, 2003; BIGNETTI, 2011; CAJAIBA-SANTANA, 2014; DOMANSKI; KALETKA, 2020; ALPERSTEDT; ANDION, 2021). Frente a pluralidade de concepções existentes, Andion *et al.* (2014) ressaltam que é possível identificar, pelo menos, duas principais vertentes no campo científico acerca da inovação social: a abordagem neo-shumpteriana e a institucional.

A abordagem neo-shumpteriana interpreta a inovação social como uma ideia nova que tem o objetivo de responder às necessidades sociais. Nesta vertente, utiliza-se uma concepção mais instrumental e funcionalista do tema, com o foco no processo e no papel do empreendedor social. Já a abordagem institucional tem como intuito compreender as inovações sociais por meio de um enfoque abrangente dos fenômenos, bem como de estudos de longo prazo. Para essa vertente, a inovação social é compreendida como uma forma de transformação dos paradigmas mentais, na interpretação e na cognição de uma determinada sociedade (ANDION *et al.*, 2014).

Esta natureza multidisciplinar encontrada nas pesquisas sobre inovação social, assim como as diferentes perspectivas sobre o tema, oferece um relevante potencial para que haja o desenvolvimento de novas pesquisas, com o intuito de examinar o fenômeno da inovação social a partir de diversos prismas analíticos (DOMANSKI; KALETKA, 2020; ALPERSTEDT; ANDION, 2021). Domanski e Kaletka (2020) afirmam que muitos estudos

do campo deixam de reconhecer outros aspectos importantes do conceito da inovação social, como, por exemplo, as interações entre os atores e as redes institucionais.

Considerando que a inovação social pode ser entendida como um processo de criação coletiva, desenvolvida através da interação constante de agentes, organizações e estruturas sociais (BIGNETTI, 2011; CAJAIBA-SANTANA, 2014), é plausível dizer que o processo de inovação social não depende de um único sujeito ou instituição, mas sim de atores, agências e fluxos. Portanto, para que seja possível compreender a dinâmica de uma inovação social é necessário considerar os atores que contribuem para as relações sociais e para a promoção do seu desenvolvimento (ALPERSTEDT; ANDION, 2021). Nesse sentido, compreender e analisar os ecossistemas de inovação social se mostra uma tarefa relevante para que haja um maior entendimento dos diversos atores que atuam em determinado local (ANDION *et al.*, 2017), assim como para aprofundar a compreensão do caráter sistêmico das inovações sociais (DOMANSKI; KALETKA, 2018).

Os ecossistemas de inovação social são entendidos como uma rede de atores, que é composta por movimentos sociais, coletivos, organizações, instituições e indivíduos, que se mobilizam em torno dos problemas sociais vivenciados (ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020). Domanski e Kaletka (2018) enfatizam a importância de se estudar a rede desses atores-chave e as interações complexas que acontecem entre eles. Portanto, nota-se a necessidade de atenção especial aos atores envolvidos na inovação social, “mais especificamente, ao que pensam, ao que valorizam, como se comportam e como se dão as inter-relações entre atores e sistemas sociais” (CAJAIBA-SANTANA, 2014, p. 48, *tradução nossa*).

Ao se aprofundar no campo dos ecossistemas de inovação social, percebe-se a existência de organizações que trabalham olhando para o processo da inovação social, fornecendo articulação, financiamento e formação (MAGALHÃES, ANDION; ALPERSTEDT, 2020). Estas organizações podem assumir diversas formas, como redes ou espaços que desempenham um papel crucial na conexão de pessoas, ideias e recursos. Além disso, fornecem um ambiente propício para a experimentação e colaboração, conectando empreendedores sociais e líderes comunitários, se concentrando em promover e disseminar a ideia de inovação social, por meio de desenvolvimento de redes e parcerias (MURRAY *et al.*, 2010). Essas organizações podem ser reconhecidas como atores de suporte, ou seja, atuam proporcionando apoio às iniciativas de inovação social no ecossistema (OBISF, 2023). Segundo Domanski e Kaletka (2020), esses atores oferecem desde financiamento e

investimento social, programas de capacitação, até fornecimento de espaços para pesquisa e desenvolvimento de ideias.

Dentre o universo dos atores de suporte, alguns assumem o papel de espaços que impulsionam a pesquisa e a inovação, criando um ambiente propício para processos de aprendizado experimental e abordando problemas socioambientais, denominados por Hassan (2014) de laboratórios sociais. Os laboratórios sociais são uma das formas pelas quais esses atores de suporte podem se manifestar, oferecendo um espaço e estrutura para abordar desafios sociais complexos, reunindo diferentes partes interessadas e promovendo a experimentação, a colaboração e a busca de soluções sistemáticas. Os laboratórios sociais são uma abordagem que permite aos atores de suporte facilitar a inovação social, promovendo a cocriação e a participação ativa de diversos atores no processo de transformação social (HASSAN, 2014; SHANLEY, GIANNI; MEACHAM, 2020).

É válido destacar que os atores que fornecem suporte são um “elemento importante no impulso de atores nacionais e internacionais para promover, dimensionar e acelerar a inovação social” (DOMANSKI; KALETKA, 2020, p. 66, *tradução nossa*). Desta forma, pode-se considerar que esses atores exercem influência relevante no que se entende sobre inovação social, pois fazem a conexão entre a teoria e a prática, promovendo ideais de como sair de uma situação indesejável para o enfrentamento dos problemas sociais. Logo, a prática da inovação social pode ser influenciada pela perspectiva disseminada por esses atores (MURRAY *et al.*, 2010; DOMANSKI; KALETKA, 2020).

Os atores de suporte não propõem apenas novas formas de fazer e organizar as inovações sociais, mas também se envolvem na construção de uma realidade, podendo ou não propor novas formas de enquadramento e conhecimento (WITTMAYER *et al.*, 2019). Portanto, estudar a atuação dos atores de suporte no desenvolvimento e promoção das inovações sociais, se faz necessário para compreender como a ideia de inovação social está sendo disseminada dentro do ecossistema de inovação social, em especial, na cidade de Florianópolis.

Nesse sentido, formulou-se a seguinte questão que esta pesquisa se propõe a responder: como se dá a atuação de proeminentes atores de suporte na promoção da inovação social em Florianópolis?

1.2 OBJETIVOS

Com o intuito de responder a pergunta de pesquisa, foi delimitado um objetivo geral e quatro objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a atuação de proeminentes atores de suporte na promoção da inovação social em Florianópolis.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar os proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis.
2. Descrever os proeminentes atores de suporte identificados.
3. Analisar como atuam esses proeminentes atores de suporte para promoção da inovação social.
4. Analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte.

1.3 JUSTIFICATIVA

O grupo de pesquisa Observatório da Realidade Organizacional tem se dedicado ao estudo de novas formas organizacionais. Mais recentemente, o tema da inovação social passou a fazer parte dos temas de interesse do grupo e se estendeu à iniciativas de extensão universitária. A atividade de extensão se concretiza por meio do Laboratório de Inovação, Negócios e Cocriação Social (Linc Social).

O Linc Social é um programa de extensão universitária criado para estimular a inovação social, incentivando ações para o enfrentamento de problemas sociais seja apoiando novas ideias ou fortalecendo iniciativas sociais já existentes (<https://lincsocial.ufsc.br/>). Para a implementação do Linc Social, buscamos nessa pesquisa diferentes abordagens que pudessem servir como parâmetro para estrutura-lo. Nessa busca, a abordagem dos laboratórios sociais (Hasan, 2014) foi identificada como uma referência interessante.

Os laboratórios sociais consistem em uma abordagem que propõe um ambiente de experimentação, aprendizado colaborativo e cocriação para enfrentar desafios sociais complexos. Assim, o Linc Social busca estabelecer uma estrutura sólida para suas atividades,

promovendo a colaboração entre diferentes atores e disciplinas, e facilitando a inovação e o desenvolvimento de soluções efetivas para os problemas sociais identificados.

Nesse contexto, esta pesquisa ao se debruçar na investigação da inovação social contribuiu teoricamente com o tema bem como com a extensão universitária ao gerar importantes referências para o Linc Social. Assim, a ideia inicial desse estudo foi analisar laboratórios sociais. Contudo, a imersão no campo acabou sinalizando que, ao invés de delimitar a pesquisa em laboratórios sociais, ampliar a noção para atores de suporte do ecossistema de inovação social proporcionaria um espectro mais amplo de organizações a serem analisadas.

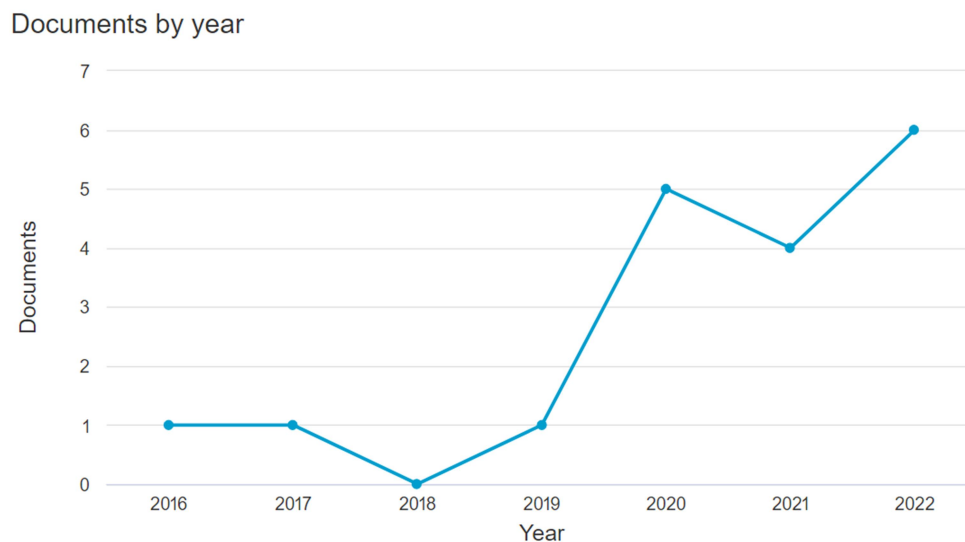
Desta forma, a presente pesquisa se justifica quanto à relevância do tema. As pesquisas sobre a inovação social ganharam destaque, impulsionadas pelo crescente interesse nas questões de caráter social que estão relacionadas à administração, empreendedorismo e gestão pública. Porém, os limites dos processos de inovação social ainda não foram totalmente definidos, deixando um espaço para contribuições na teoria e na prática (CAJAIBA-SANTANA, 2014; DOMANSKI; KALETKA, 2020).

Considerando a natureza multidisciplinar das pesquisas em torno do conceito da inovação social, se evidencia que há uma necessidade de estudos que contribuam para compreensão dos diferentes aspectos que envolvem a temática (JULIANI, *et al.*, 2014; CAJAIBA-SANTANA, 2014; ; DOMANSKI; KALETKA, 2020; ALPERSTEDT; ANDION, 2021). Portanto, entendendo a necessidade de estudos que produzam e analisem as inovações sociais, espera-se que esta pesquisa ofereça contribuições para o avanço da teoria sobre o tema.

A justificativa desta pesquisa está alicerçada, em aspectos teóricos, na necessidade de desenvolver estudos na área da inovação social, sobretudo para compreender com maior profundidade os ecossistemas de inovação social e a rede de atores que compõem esse ecossistema (BATAGLIN *et al.*, 2021). Analisar os ecossistemas de inovação social é pertinente para que se possa compreender como ocorre a dinâmica dos atores de um determinado campo, assim como discutem, publicitam, engajam, interpretam e promovem as soluções para o enfrentamento dos problemas que vivenciam (ANDION *et al.*, 2017; ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020). Portanto, a análise deste estudo tem o potencial de contribuir para a compreensão das redes de inovação social em Florianópolis, por meio da investigação das práticas dos atores de suporte e sua influência na percepção e conceituação de inovação social na região.

Considerando os trabalhos acadêmicos publicados sobre a temática do ecossistema de inovação social, pode-se afirmar que os estudos ainda são incipientes e escassos (DOMANSKI; KALETKA, 2018; ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020). Em uma pesquisa na base de dados *Scopus*, sem recorte temporal, limitando a configuração de busca a “*social innovation ecosystem*” ao título, resumo e palavras-chave, em artigos científicos das “Social Sciences” e “Business, Management and Accounting”, foram encontrados 18 resultados, conforme o Gráfico 1. Observa-se que a primeira pesquisa foi publicada no ano de 2016, confirmando como a literatura em torno da temática ainda é recente.

Gráfico 1: Quantidade de artigos publicados sobre o ecossistema de inovação social.



Fonte: Scopus (2023).

Além disso, percebe a carência de pesquisas no que se refere, particularmente, aos do ecossistema de inovação social. As redes que formam os ecossistemas levantam diversas questões: como os atores se comportam dentro do ecossistema, como as relações são criadas e desenvolvidas ao longo do tempo, como a estrutura do ecossistema é construída, como os atores desenvolvem e compartilham suas ideias e conhecimentos, como o conhecimento compartilhado é capturado pelos membros do ecossistema (SLIMANE; LAMINE, 2017).

Portanto, ainda existem lacunas na literatura em relação à forma como as inovações sociais se desenvolvem e como são impactadas pelos atores que proporcionam suporte (DOMANSKI; KALETKA, 2020). Essas lacunas na literatura podem se referir à falta de maior compreensão sobre as atividades, estratégias e táticas utilizadas pelos atores de suporte para promover a inovação social, assim como à falta de dados sobre como as iniciativas de inovação social interagem com esses atores. Já o impacto gerado pelos atores de suporte se

refere aos efeitos que seus processos têm na promoção da ideia e desenvolvimento das inovações sociais. Logo, espera-se que esta pesquisa estimule outros pesquisadores nesse campo de estudo, a fim de contribuir na construção e criação de reflexões acerca dos ecossistemas de inovação social e os atores que o compõem.

Ademais, uma tarefa importante para as pesquisas em inovação social, não é somente estudar os próprios ecossistemas de inovação social, mas examinar as conexões que ocorrem entre os atores que promovem a ideia de inovação social (DOMANSKI; KALETKA, 2020). Desta forma, a proposta desta pesquisa, de analisar como proeminentes atores de suporte promovem a inovação social em Florianópolis, é relevante visto que ajudará a compreender o porquê das ações dos atores e em que aspectos essas ações estão ancoradas.

Para que se possa compreender como as inovações sociais se originam e se desenvolvem, é necessário uma estrutura conceitual que permita entender como o caminho para inovação social é criado e reproduzido por meio de ações e instituições. Assim, as inovações sociais também exigem pesquisas que incluam análises históricas, contextuais e maiores detalhes sobre o seu processo e desenvolvimento. (CAJAIBA-SANTANA, 2014).

Tal justificativa também abrange aspectos práticos, pois a partir do entendimento de como os atores de suporte promovem a inovação social, esta pesquisa poderá auxiliar outros pesquisadores e organizações que queiram criar espaços para o desenvolvimento e incentivo da inovação social.

Portanto, analisar a atuação dos atores de suporte na promoção da inovação social pode fornecer contribuições para o avanço do campo, na medida em que permite uma compreensão de como ocorre esse processo em outros contextos (BATTILANA; DORADO, 2010). Além disso, identificar as características das organizações de inovação social em Florianópolis pode fornecer conhecimento para outros atores do ecossistema de inovação social em outras regiões, podendo melhorar suas práticas e estratégias (MULGAN *et al.*, 2006).

Outro ponto a se destacar é a novidade da pesquisa, visto que não foram encontrados outros estudos que se atentassem em analisar a promoção da inovação social pelos atores de suporte. Entender as inovações sociais enquanto ações coletivas, formadas por redes de diversos atores e analisar o contexto ao qual as inovações são desenvolvidas é importante para o entendimento de seus processos (CAJAIBA-SANTANA, 2014).

Por fim, a justificativa para a delimitação do campo se dá pelo fato de Florianópolis se posicionar nacionalmente como a capital da inovação (STARTUP.SC, 2021). A cidade é destaque na área de tecnologia; realiza políticas públicas que fomentam a inovação; e possui

um ambiente favorável ao empreendedorismo, com a presença de diferentes empresas de tecnologia, incubadoras e *startups*.

Em relação especificamente à inovação social, identifica-se na cidade de Florianópolis diversas para promovê-la como a criação de redes de IS, o estabelecimento de parcerias entre organizações e o financiamento de projetos socioambientais (CUNHA; MARTINS; SILVEIRA, 2018). A capital tem tido destaque no cenário nacional pela promoção da inovação social através de diversas iniciativas que têm buscado soluções sustentáveis para os problemas complexos da região. Assim, a cidade também vem sendo reconhecida por reunir diversas instituições, organizações e coletivos (seja na esfera pública, privada ou na sociedade civil), promovendo que haja o maior desenvolvimento de iniciativas da sociedade civil (ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020).

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

Esta pesquisa está organizada em cinco capítulos: Introdução; Fundamentação, Procedimentos metodológicos; Apresentação e Análise dos Dados e Considerações Finais. No primeiro capítulo foi apresentado o contexto e formulação da pergunta de pesquisa, na sequência foram apresentados o objetivo geral, objetivos específicos e a justificativa.

Como uma forma de auxiliar na melhor compreensão do tema, o segundo capítulo abordou sobre a história da inovação social e seu avanço conceitual; o ecossistema de inovação social; e as dimensões de análise da inovação social.

No terceiro capítulo apresentam-se os procedimentos metodológicos, assim como os instrumentos que foram utilizados para coleta e análise de dados. O quarto capítulo apresenta a análise e discussão dos dados. Por fim, no quinto e último capítulo são apresentadas as considerações finais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica busca auxiliar na compreensão acerca do tema de pesquisa, assim como dissertar sobre conteúdos existentes na literatura para demonstrar a relevância do assunto estudado.

Este capítulo está estruturado em quatro seções: a primeira trata da evolução dos estudos sobre a inovação social; a segunda apresenta as diversas pesquisas em torno do conceito de inovação social; em seguida, a terceira aborda sobre os estudos de ecossistemas de inovação social e os atores que o compõem; e a quarta aborda sobre as dimensões de análise da inovação social.

2.1 A EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS SOBRE INOVAÇÃO SOCIAL

De acordo com Birochi (2014), quando nos referimos à inovação social, temos a tendência de relacioná-la à dimensão econômica da inovação. Normalmente a palavra inovação está ligada aos lucros e ganhos econômicos. Os estudos na área partem do ponto de vista schumpeteriano, onde “novas combinações” possibilitam a obtenção de mais lucro. A inovação então é entendida como uma forma utilizada para gerar desenvolvimento econômico. Após a concepção de Schumpeter sobre o tema, por meio de diferentes pesquisadores, outras definições de inovação surgiram, ampliando o conceito originalmente desenvolvido pelo autor (DREJER, 2004; BIGNETTI, 2011).

Joseph Schumpeter foi o precursor da análise da inovação na economia e foi o primeiro pesquisador a destacar a necessidade da inovação, de forma que garanta a eficácia econômica, sendo paralela à inovação tecnológica (MOULAERT *et al.*, 2010). As inovações tecnológicas, envolvendo os conceitos de Schumpeter tomaram especial atenção por parte dos estudos acadêmicos, porém, com o passar do tempo foi observada uma ampliação do conceito de inovação, distanciando-se do conceito vinculado à inovação tecnológica para a inovação organizacional e administrativa (DREJER, 2004; BIGNETTI, 2011).

Desta forma, a inovação está relacionada às atividades industriais de desenvolvimento de processos e produtos, assim como, às inovações mercadológicas e de gestão. Porém, Birochi (2014, p. 6) afirma que:

(...) apesar da consolidação e da hegemonia do campo de estudos das inovações tecnológicas nas áreas de economia, administração e nas engenharias, elas não têm praticamente nenhuma relação com as inovações sociais. Apesar disso, não é incomum alguns autores procurarem adaptar os conhecimentos, processos e objetivos das inovações tecnológicas às inovações sociais.

Segundo Ayob, Teasdale e Fagan (2016), a inovação social (IS) começou a ser discutida no século XIX, pelo autor Gabriel Tarde. O trabalho de Tarde (1899) discutia a sociedade como uma economia em rede onde a sua interconectividade levaria a propagação de inovações e novas técnicas de produção. Tarde (1899) argumenta que as origens da IS são sociológicas. Primeiramente, ele explica que dentro da vida social, os indivíduos estão sempre replicando alguém, a menos que estejam fazendo uma inovação. Visto que a base da vida social é constituída por ideias, meios e fins nas mentes dos membros de uma sociedade, há o resultado do processo de sugestão-imitação, que partindo de uma criatura primitiva possuidora de uma ideia, transmitiu essa cópia a outra pessoa, depois a outra e assim por diante (TARDE, 1899).

Já o “social” é tratado por Tarde (1899) de forma implícita, como sendo um processo necessário para se chegar à inovação, que é caracterizada como a contribuição de cada indivíduo para o trabalho comum. O autor complementa que o maior obstáculo para a disseminação e consolidação de uma inovação social é outra inovação igualmente expansiva em seu caminho (TARDE, 1899).

Uma década depois, em 1909, o termo inovação social foi mencionado pela primeira vez em um artigo de uma revista acadêmica. O artigo *The American negro and race blending* tratava da “substituição da plantação das Índias Ocidentais pela vida tribal e de clã da África” como uma inovação social (HOGGAN, 1909, p. 351, *tradução nossa*).

Salienta-se que nenhuma das perspectivas possui o mesmo sentido da inovação social como compreendemos hoje. No trabalho de Tarde (1899) o “social” é descrito como os processos sociais que levam à inovação, com o foco na análise das sociedades em rede, promovendo diversas formas de inovação em sua época. Já no trabalho de Hoggan (1909) é feita uma crítica ao tráfico de escravos e estudada as consequências sociais da inovação. Desta forma, o conceito de inovação social só começou a ser amplamente utilizado a partir da virada do século XXI (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016).

Com o passar dos anos o conceito ganhou novos contornos e passou a ser compreendido de modo diferente daquele dos primeiros pesquisadores. Nos anos de 1960 e início de 1970 o termo inovação social começou a ser utilizado em cidades americanas e europeias por movimentos sociais de estudantes e trabalhadores, passando a ser um

denominador comum para ações coletivas, objetivando uma maior inclusão e participação social (MOULAERT *et al.*, 2010; BATAGLIN *et al.*, 2021).

Para Cloutier (2003), Taylor (1970) e Gabor (1970) foram os primeiros autores a mencionarem o termo “inovação social” e utilizarem o conceito da forma semelhante à qual entendemos hoje. Taylor (1970) considerava que a inovação social está associada a novas formas de se fazer as coisas e novas descobertas sociais, resultando na busca por respostas às necessidades sociais (BATAGLIN *et al.*, 2021). Para Taylor (1970), a inovação social aponta para uma transformação em nível individual. Já Gabor (1970) caracterizava as inovações sociais através de uma abordagem mais desenvolvimentista e territorialista, considerando o tema como um instrumento para lutar por novos arranjos sociais e como uma ferramenta para a solução de problemas de um local específico.

Segundo Drucker (1987) e Henderson (1993), a partir da década de 1980 a inovação social passa a ser mais inserida nos aspectos organizacionais. Para os autores, o governo perdeu sua capacidade de realizar inovações sociais e ignorou as demandas da sociedade. Isto fez com que as inovações sociais começassem a ser assumidas pelo setor privado e pela sociedade civil, através de movimentos sociais e organizações não governamentais.

Segundo André e Abreu (2006), inicialmente, entre os anos 1960 e 1980, a inovação social esteve vinculada ao ensino e à organização do trabalho. A partir da década de 80 a inovação social aparece ligada às políticas sociais e ao ordenamento do território. Assim, os primeiros conceitos ligados ao tema associam a inovação social a processos institucionais.

A partir de 1990 a inovação social começou a ser utilizada no sentido que lhe é concedido hoje, sendo influenciada pelos desafios econômicos da época (AGOSTINI *et al.*, 2017; BATAGLIN *et al.*, 2021). Kanter (1999) aborda que no final do século XX as inovações sociais estavam relacionadas às empresas, visto que os problemas sociais são caracterizados e vinculados a problemas econômicos. Desta forma, eram realizadas iniciativas sociais que tinham como objetivo a redução da taxa de desemprego, a maior qualidade de vida da população e a melhora da economia.

Segundo Moulaert *et al.* (2010), até a década de 1990, o conceito de inovação estava quase que totalmente vinculado à ciência da administração e gestão de empresas, com o foco em estratégias e inovação dos negócios. O tema estava relacionado à mudança humana e institucional, mas com o foco para melhorar a competitividade, visando à transformação e reestruturação das organizações, tendo como foco a eficiência. Assim, antes de haver o envolvimento da inovação com o termo social, houve uma relação do termo com a teoria econômica (BEP, 2011; NICHOLLS *et al.*, 2015).

Segundo Drejer (2004) e Bignetti (2011), com o passar do tempo foi observada uma ampliação do conceito de inovação, distanciando-se do conceito vinculado à inovação tecnológica para a inovação organizacional e administrativa. Chegou-se a conclusão que, a inovação não está necessariamente ligada somente à atividade comercial, apesar de ela ser descrita em grande parte da literatura no contexto de indústrias (AGOSTINI *et al.*, 2017).

Adentrando em outras disciplinas, a inovação começou a incorporar significados e conceitos que a fizeram mais abrangente e sistêmica. Assim, começou a ser abordada por meio de novas perspectivas, sendo mais recentemente, a inovação social desvinculada da tecnológica (ANDRÉ; ABREU, 2006; BIGNETTI, 2011; AGOSTINI *et al.*, 2017).

Foi a partir dos anos 2000 que o conceito de inovação social surgiu como uma resposta aos desafios da sociedade moderna. A inovação social ganhou espaço na atualidade, visto que as inovações tecnológicas e do mercado se tornaram insuficientes frente aos desafios globais, como pandemias, alterações climáticas, desigualdades sociais, entre outros. A inovação social surge como uma alternativa viável para a sociedade (MURRAY; MULGAN; CAULIER-GRICE, 2008; BORGES; DANDOLINI; SOARES, 2020; COSTA; ITELVINO; MONKEN, 2021).

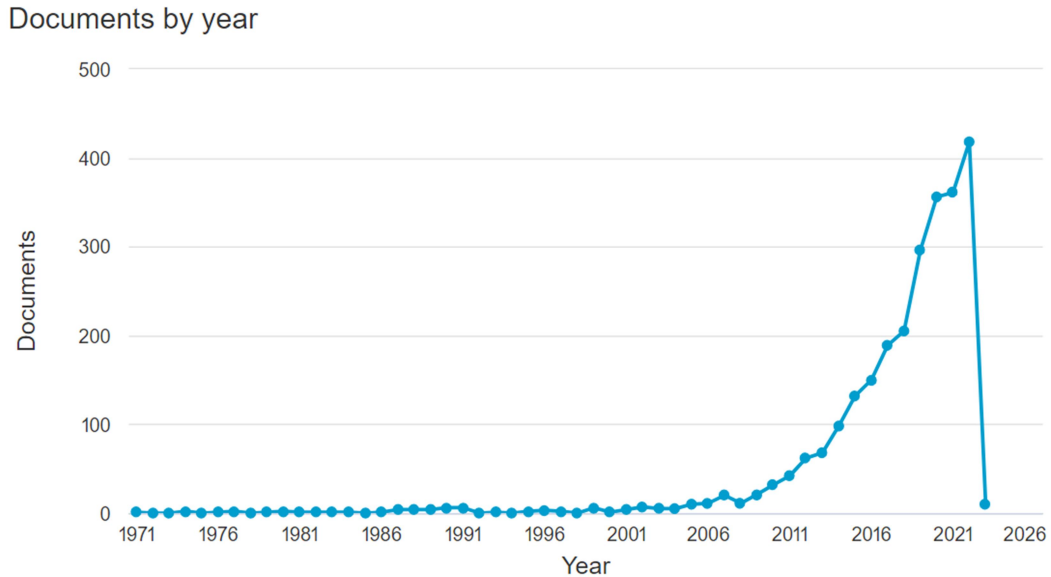
Países como Estados Unidos, Canadá, e na Europa, têm realizado estudos e iniciado projetos com o foco em ações de caráter social (BIGNETTI, 2011). Desde a década de 1990, o tema inovação social vem crescendo e adquirindo acentuado interesse no âmbito acadêmico e na agenda da política pública (HULGÅRD; FERRANINI, 2010).

As pesquisas sobre inovação social começaram a se multiplicar no mundo recentemente. Buscando evidenciar o crescimento dos estudos sobre o tema, realizou-se um levantamento na base de dados *Scopus*, sem recorte temporal, utilizando a configuração de busca “*social innovation*” limitando o termo no título, resumo e palavras-chave, apenas artigos acadêmicos na área das “Social Sciences” e “Business, Management and Accounting”. Foram encontrados 2.566 (dois mil quinhentos e sessenta e seis) artigos, sendo que o primeiro artigo sobre o tema da inovação social foi publicado em 1971 e até o ano 2000 foram publicados somente 53 artigos.

Realizando um recorte temporal entre os anos de 2010 e 2023 há o resultado de 2.419 (dois mil quatrocentos e dezenove) produções, isso demonstra que 94% do total da produção se encontra delimitada nos últimos 13 anos. Ainda sobre o crescimento das produções acadêmicas, é válido ressaltar que na busca mencionada, 1.145 (mil cento e quarenta e cinco) trabalhos foram publicados nos últimos 3 anos (2020 a 2023), o que representa quase metade das pesquisas encontradas na busca (cerca de 44,6%). Portanto, constata-se a crescente

produção acadêmica relacionada à inovação social nos últimos anos, conforme o Gráfico 2.

Gráfico 2: Quantidade de artigos publicados sobre o tema da inovação social.



Fonte: Scopus (2023).

Domanski e Kaletka (2020), comentam que em consequência ao número crescente de projetos e iniciativas de pesquisas nos últimos anos, o tema da inovação social se firmou como um campo de pesquisa. Porém, a variedade de definições ao longo dos anos demonstra que a inovação social pode ser vista e interpretada de diversas formas. Desde os primeiros estudos desenvolvidos em 1970 por autores pioneiros, como Taylor (1970) e Gabor (1970), a inovação social tem passado por diversos conceitos, sendo que ainda não há uma definição consolidada sobre o tema.

2.2 INOVAÇÃO SOCIAL – DESVENDANDO CONCEITOS

Na literatura ainda não há um consenso sobre o conceito de inovação social e sobre a sua abrangência, havendo pluralidade de definições. Os autores ainda têm uma preocupação em conceituar a inovação social e demonstrar suas diferentes formas (BIGNETTI, 2011; ANDION *et al.*, 2014), porém, de forma geral, as definições giram em torno de novas ideias que contribuem para o enfrentamento dos problemas sociais.

Alperstedt e Andion (2021,) afirmam que nas últimas décadas, há o surgimento de diversas concepções e paradigmas, no campo científico, sobre a inovação social. Segundo as

autoras, isso permite com que se possa examinar o fenômeno da inovação social a partir de muitos prismas analíticos.

O termo inovação social desenvolveu diversos significados, apresentando conceitos como: propósitos sociais, bem público e mudança institucional. Pol e Ville (2009, p. 881, *tradução nossa*), definem uma inovação social como uma nova ideia que tem o “potencial de melhorar a qualidade ou a quantidade de vida”, sendo que “há muitos exemplos de inovações que se encaixam nessa definição: inovações que conduzem a uma melhor educação, melhor qualidade ambiental e maior expectativa de vida são algumas”.

De acordo com Bignetti (2011, p. 6), a busca por uma definição consolidada da IS entre diferentes autores e instituições nos leva a um “aglomerado de conceitos”, sendo alguns gerais e outros mais particulares, induzindo os pesquisadores a “vagarem por caminhos fluidos e tortuosos”. No Quadro 1 a seguir pode-se observar alguns conceitos de inovação social segundo diferentes autores:

Quadro 1: Conceitos de inovação social segundo diferentes autores.

Autor	Conceito
Taylor (1970)	Novas formas de se fazer as coisas e novas descobertas sociais, resultando na busca por respostas às necessidades sociais.
Cloutier (2003)	Uma resposta nova, definida na ação e com efeito duradouro, para uma situação social considerada insatisfatória, que busca o bem-estar dos indivíduos e/ou das comunidades.
Standford Social Innovation Review (2003)	O processo de inventar, garantir apoio e implantar novas soluções para problemas e necessidades sociais.
Mulgan <i>et al.</i> (2007)	Novas ideias que funcionam na satisfação de objetivos sociais; atividades inovativas e serviços que são motivados pelo objetivo de satisfazer necessidades sociais e que são predominantemente desenvolvidas e difundidas através de organizações cujos propósitos primários são sociais.
Phills <i>et al.</i> (2008)	Uma nova solução para um problema social, que seja mais efetiva, eficiente, sustentável ou justa do que as soluções existentes e para a qual o valor criado é revertido, primeiramente, para a sociedade, ao invés de beneficiar somente indivíduos em particular.
Pol e Ville (2009)	Nova ideia que tem o potencial de melhorar a qualidade ou quantidade da vida.
Murray, Caulier-	Novas ideias (produtos, serviços e modelos) que simultaneamente

Grice e Mulgan (2010)	satisfazem necessidades sociais e criam novas relações ou colaborações sociais. Em outras palavras, são inovações que, ao mesmo tempo, são boas para a sociedade e aumentam a capacidade da sociedade de agir.
Klein <i>et al.</i> (2009)	Implementação de novos arranjos sociais e institucionais, formas alternativas de mobilização de recursos, respostas diferentes para solução de problemas para as quais as soluções disponíveis se mostram inadequadas. A inovação social acontece no contexto de estratégias que estabeleçam ligações entre os indivíduos e as comunidades.
Philipps <i>et al.</i> , (2015)	Identificação de oportunidades para a solução dos problemas, constituindo uma ampla gama de organizações e instituições que têm como objetivo promover o desenvolvimento social.
Andion, Alperstedt e Graeff (2020)	Processo de mudança social que exige uma ação democrática, “a mobilização e o engajamento de diferentes coletivos em torno das consequências produzidas pelos problemas públicos da cidade

Fonte: Adaptado de Bignetti (2011) e Birochi (2014).

Percebe-se que há diversas abordagens e diferentes cortes analíticos utilizados para a definição e análise do tema. Uma passagem por algumas dessas definições nos possibilita verificar suas convergências e divergências (BIGNETTI, 2011). Segundo Cloutier (2003) pode-se dizer que há pelo menos três lentes distintas para o entendimento da inovação social, sendo com foco voltado para os indivíduos, para as organizações/empresas e para o território.

Autores como Taylor (1970), Cloutier (2003), Philipps *et al.* (2015), Andion, Alperstedt e Graeff (2020) entendem que a inovação social se desenvolve com o foco no bem estar e transformação dos indivíduos e das comunidades. Já Gabor (1970) e Moulaert *et al.* (2010), abordam a inovação social de uma perspectiva de desenvolvimento territorial. As definições de Standford Social Innovation Review (2003), Mulgan *et al.* (2007) e Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010), têm um enfoque maior na solução dos problemas e satisfação das necessidades sociais por meio da criação de produtos, serviços e modelos.

Andion *et al.* (2014) destacam que se pode abordar as inovações sociais a partir de duas vertentes principais: a “neo-shumpteriana” e a “institucionalista”. De acordo com os autores, a vertente “neo-shumpteriana” tem prevalecido na literatura de língua inglesa, onde a inovação social é interpretada como uma ideia nova que tem o objetivo de responder às necessidades sociais. Entre os pesquisadores dessa vertente, se utiliza uma concepção mais instrumental e funcionalista do tema, com o foco no processo e no papel do empreendedor

social. Busca-se a realização de análises e a procura de respostas concretas para solucionar os problemas sociais.

Já uma segunda vertente, mais forte entre os autores de língua francesa, chamada de “institucionalista”, tem como objetivo compreender as inovações sociais por meio de estudos em longo prazo, sem estudar os fenômenos de forma isolada. Nessa corrente, a inovação social é visualizada como uma forma de transformação dos paradigmas mentais, na interpretação e na cognição de uma determinada sociedade. A IS nas organizações, instituições e relações sociais é interpretada como uma forma intermediária para a promoção de formas alternativas de desenvolvimento (ANDION *et al.*, 2014).

Mais recentemente, pesquisadores têm desenvolvido estudos sobre a relação entre a inovação social com o pragmatismo. O pragmatismo é um método filosófico que valoriza a prática em oposição a teoria abstrata. Os estudos pragmatistas podem ser utilizados para análise das inovações sociais de diversas maneiras, como para desenvolver soluções inovadoras que atendam às necessidades concretas das comunidades e organizações, em vez de utilizar somente conceitos abstratos e teorias, propondo uma compreensão nova sobre o social e as dinâmicas de transformação existentes (ANDION *et al.*, 2017).

A abordagem pragmatista também pode ser aplicada para fomentar a participação e a mobilização dos diferentes coletivos na resolução dos problemas públicos, buscando a colaboração e o diálogo entre os atores, incluindo comunidades, organizações sociais, governos, empresas, entre outros (ANDION *et al.*, 2017). Segundo Andion (2017), o pragmatismo tem sido utilizado para compreender de outra forma a inovação social, e colabora para superar a dicotomia existente entre teoria e prática, que pode dificultar a implementação de soluções inovadoras.

Com base na discussão explorada anteriormente, Andion *et al.* (2014) buscou sintetizar e comparar as duas vertentes através do Quadro 2.

Quadro 2: Síntese das vertentes teóricas dominantes no campo da inovação social.

Vertentes	Neo-shumpeteriana	Institucionalista ou da regulação
Autores representativos	<ul style="list-style-type: none"> ● Geoff Mulgan ● Robin Murray ● Julie Caulier-Grice 	<ul style="list-style-type: none"> ● Benoit Lèvesque ● Juan-Luis Klein ● Denis Harrison ● Marie-Bouchard ● Frank Moulaert
Epistemologia e	<ul style="list-style-type: none"> ● Utilitarismo/ 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dialética/Neomarxismo/

paradigma de inspiração	<p>Racionalismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ênfase no agente e no seu potencial de ação 	<ul style="list-style-type: none"> • Novos Movimentos Sociais • Foco nas transformações nos modelos de desenvolvimento
O que é inovação social	<ul style="list-style-type: none"> • Nova ideia que funciona e atende uma demanda social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança nos padrões culturais e institucionais
Como ocorre a inovação social	<ul style="list-style-type: none"> • Por meio de ciclos que envolvem: diagnóstico do problema, proposição de novas ideias de solução, prototipagem e teste, sustentação, difusão e mudança sistêmica 	<ul style="list-style-type: none"> • Processo que exige colaboração e consenso entre uma pluralidade de atores e lógicas.
Estratégias e instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Design thinking • Financiamento colaborativo • Uso de métodos provenientes da gestão, das artes e do design • Promoção da criatividade em atendimento a necessidades sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimento da economia social e solidária, governança participativa, coprodução de serviços, coconstrução de políticas públicas
Sujeitos principais	<ul style="list-style-type: none"> • Empreendedor social • Organizações 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizações • Instituições • Redes
Inovação social e mudança social	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança social como consequência do ciclo de inovação social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança social como transformação nos modos de produção e consumo e nos modelos de desenvolvimento

Fonte: Andion *et al.* (2017).

Analisando o Quadro 2 percebe-se que de forma geral a inovação social pode ser visualizada e reconhecida de diversas formas. Segundo Andion *et al.* (2017, p. 378 e 379), essas formas vão desde a ideia fomentada pelo Estado, “passando por diversas experiências de coprodução dos serviços públicos em áreas específicas — como transporte, energia limpa, merenda escolar, habitação, etc”. Até as “formas mais abertas de colaboração e experimentação, envolvendo o setor privado e o governo”.

Após realizar uma revisão da literatura relacionando os temas da sociedade civil e inovação social, Andion *et al.* (2017, p. 378 e 379) constataram que, de forma geral, as pesquisas analisadas se preocupam em conceituar a inovação social e ilustrar as diferentes formas que pode assumir. Essas formas vão desde a ideia fomentada pelo Estado, “passando por diversas experiências de coprodução dos serviços públicos em áreas específicas — como transporte, energia limpa, merenda escolar, habitação, etc”. Até a “formas mais abertas de colaboração e experimentação, envolvendo o setor privado e o governo”.

Para Birochi (2014, p. 9), a inovação social promove “o empoderamento e a emancipação social de indivíduos e/ou grupos sociais vulneráveis às assimetrias socioeconômicas e aos desequilíbrios socioambientais”. Segundo o autor, a inovação social não está reduzida à prestação de serviços ou ao desenvolvimento de produtos, mas depreende um conjunto de atividades que têm como objetivo atender problemas econômicos, ambientais e sociais, pressupondo ações coletivas por meio da atuação dos diversos atores.

Bignetti (2011) entende que a inovação social pode ser definida também como uma nova solução para um problema social, como o resultado da cooperação e participação de indivíduos que têm a finalidade de gerar soluções que sejam duradouras para os grupos sociais, comunidade ou para a sociedade.

Para Andion, Alperstedt e Graeff (2020), a IS pode ser interpretada como um processo de mudança social, que exige uma ação democrática e o engajamento de diferentes indivíduos e coletivos em torno dos problemas públicos da cidade. A inovação social pode ser entendida ainda como uma consequência de ações isoladas, como um resultado de associações e agenciamento de diferentes indivíduos, advindos do mercado, governo e sociedade civil. Desta forma, os diferentes atores podem conceber em conjunto, soluções para os problemas e desafios que enfrentam.

Com a diminuição da intervenção do Estado em certos lugares, têm-se aumentado iniciativas protagonizadas por atores da sociedade civil. Estes atores têm adquirido competências e habilidades para desenvolver soluções para os problemas sociais no contexto em que estão inseridos (CORREIA; MELO; OLIVEIRA, 2019). A inovação social surge então, como um meio utilizado por diferentes movimentos sociais, que visam à criação de espaços para encontrar soluções para os problemas vivenciados (ANDION *et al.*, 2017).

De acordo com Andion, Alperstedt e Graeff (2020), as ações executadas pelos diferentes atores podem originar novos processos, práticas e mudanças nas relações sociais e nos padrões culturais de um campo. Portanto, a inovação social pode ser entendida como uma prática que envolve produtos e processos que resultam em ações públicas situadas. Assim,

podem ser construídas novas trajetórias pelos diferentes indivíduos que compõem as arenas públicas das cidades.

A inovação social é vista como um meio para produzir mudança social. Tem sido atribuída ao tema inovação social uma natureza não mercantil, mas uma característica que visa à transformação das relações sociais. (ANDRÉ; ABREU, 2006; MEDEIROS *et al.*, 2017). A inovação social provoca “uma iniciativa que escapa à ordem estabelecida, uma nova forma de pensar ou fazer algo, uma mudança social qualitativa, uma alternativa – ou até mesmo uma ruptura – face aos processos tradicionais” (ANDRÉ; ABREU, 2006, p. 125). Ela surge assim, como uma manifestação dos sujeitos, como uma atitude crítica e desejo de mudança (ANDRÉ; ABREU, 2006).

Em menor nível, as inovações sociais têm a finalidade de satisfazer necessidades sociais, assim como desenvolver a capacidade de agir dos indivíduos e melhorar o seu padrão de vida de forma contínua. Já em uma maior perspectiva, a inovação social irá focar em uma mudança completa na sociedade, eliminando desigualdades e promovendo o desenvolvimento sustentável (BULUT; EREN; HALAC, 2013). Assim, a inovação social se inicia a partir do momento em que uma nova ideia determina um pensamento e ação que mude os paradigmas existentes (CAJAIBA-SANTANA, 2014; JULIANI *et al.*, 2014).

Segundo Bulut, Eren e Halac (2013), em geral há três características comuns nas inovações sociais: 1) uma necessidade; 2) uma solução válida; e 3) uma solução que tenha uma melhoria em nível individual, organizacional e para a comunidade. Desta forma, de acordo com os autores, a inovação social deve primeiramente ser criada, em segundo lugar gerar uma mudança, e em terceiro, ela deve ser aceita no momento de ser aplicada.

Embora haja uma diversidade de conceitos e definições sobre inovação social, para muitos autores o modelo de inovação social está ligado a soluções dadas em resposta a desafios sociais. Além da satisfação de necessidades, o objetivo é promover relações e práticas sociais (MULGAN; TUCKER; SUNDERS, 2007).

Para Bataglin *et al.* (2021) há duas orientações na definição de inovação social: 1) os resultados sociais e 2) os novos processos sociais. Os resultados sociais estão ligados a satisfação das necessidades ambientais e sociais que não foram respondidas devida as falhas do mercado. Já os novos processos sociais evidenciam as mudanças ocorridas nas relações sociais, concentrando a atenção nas desigualdades e no aumento da capacidade da sociedade de agir.

Diante dos diversos conceitos teóricos existentes para a inovação social, é importante ressaltar que, nesta dissertação, a definição que foi adotada é a de Cloutier (2003):

(...) a inovação social é uma “nova resposta” a uma situação social considerada insatisfatória, uma situação que pode ocorrer em todos os setores da sociedade. A inovação social responde a este título porque visa o bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades. É definido como uma ação e mudança duradoura. Visa desenvolver o indivíduo, o lugar de vida (território) ou a empresa. Ao fazê-lo, a inovação social não assume uma forma particular. Às vezes é processual, às vezes organizacional ou institucional (CLOUTIER, 2003, p. 13).

Conforme Latour (2012) e Andion *et al.* (2017) a inovação social pode ser interpretada enquanto um processo de mudança social que exige a mobilização e o engajamento de diversos atores em torno dos problemas públicos da cidade. As inovações sociais não devem ser analisadas como uma consequência de ações isoladas, mas como o resultado de associações e agenciamentos de diversos atores, tais como o governo, mercado e sociedade. Portanto, a inovação social envolve produtos, processos e impacto nos indivíduos que são afetados, resultando em ações públicas (ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020). Neste contexto, observando a importância das redes e dos diversos atores que envolvem uma inovação social, na próxima seção iremos discutir sobre os conceitos e estudos dos ecossistemas de inovação social.

2.3. ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO SOCIAL

Compreender e analisar os ecossistemas de inovação social (EIS) é relevante para que haja uma maior compreensão dos diversos públicos de um determinado local, assim como se engajam, discutem, publicitam, interpretam e promovem as soluções para os problemas que enfrentam (ANDION *et al.*, 2017). Nessa lógica, Andion, Alperstedt e Graeff (2020), sugerem a realização de uma cartografia e observação das experiências de EIS, como uma forma de compreensão das dinâmicas dos diferentes atores.

Segundo Lèvesque (2016), um ecossistema pode ser definido como um conjunto dinâmico formado por um ambiente natural e os seres vivos que ali são encontrados. Um ecossistema representa “um tipo particular de sistema cujo nível de complexidade é muito alto, pois se baseia em relações de interdependência entre os seres vivos e seu ambiente por meio de trocas de matéria e energia (inclusive incluindo os não vivos)” (LÈVESQUE, 2016, p.2, *tradução nossa*).

A noção de ecossistema nos estudos organizacionais se desenvolve a partir das pesquisas com foco em negócios e economia (LÈVESQUE, 2016), que estão relacionadas aos ecossistemas de inovação, a partir da década de 1960 (ANDION; ALPERSREDT; GRAEFF,

2020). Em 1993, Moore propôs o termo ecossistema de negócios (EN), buscando entender as interações e interdependências, assim como a coexistência de competição e cooperação que surgem nos ambientes empresariais. Desta forma, a expressão ecossistema é utilizada num sentido metafórico aos ecossistemas biológicos, tendo como características comuns a diversidade de atores que interagem e são interdependentes (LÈVESQUE, 2016).

De acordo com Andion, Alperstedt e Graeff (2020), o debate sobre os ecossistemas de inovação social (EIS) são recentes, sendo necessário um maior aprofundamento teórico. Grande parte dos estudos têm como foco as análises nos ecossistemas empreendedores (EE), seguindo uma linha de pesquisa mais schumpeteriana.

Os estudos sobre os ecossistemas de negócios (EN) e ecossistemas empreendedores (EE) contribuíram para as teorias que trabalham o conceito de sistemas de inovação (SI). Nos estudos de EN têm-se foco na ação promovida pelas organizações empresariais, predominando as práticas de governança mais centralizadas e nas dinâmicas de concorrência, não possuindo muito foco na colaboração dos atores. Já os estudos sobre EE se concentram no papel do empreendedor, nos empreendimentos e nas relações e ações dos diferentes atores. Deste modo, percebe-se uma evolução nos estudos de EE, onde há uma maior preocupação em entender a relação entre os diferentes agentes (os empreendedores) (ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020).

De acordo com Domanski e Kaletka (2020), durante décadas, os estudos sobre o campo da inovação social incidiam principalmente nos temas voltados ao empreendedorismo social e a economia social. Essa visão deixou de reconhecer outros aspectos importantes do conceito abrangente da inovação social, como as redes institucionais sociais e as interações entre os atores.

Quando se volta o olhar para o campo dos estudos de inovação percebe-se uma necessidade de melhor compreensão do caráter sistêmico das inovações sociais. Enquanto as pesquisas sobre inovação social têm focado no terceiro setor como principal agente e impulsionador da IS, ou no protagonismo dos empreendedores sociais, com o intuito de explicar as origens de uma inovação social, conceitos mais recentes, relacionados aos sistemas de inovação, como a quádrupla hélice, se baseiam em diversos componentes e atores. Esses conceitos reconhecem que há uma rede de atores-chave (universidades, governo, empresas e sociedade civil) e interações complexas entre eles, sendo importantes para o desenvolvimento de inovações (DOMANSKI; KALETKA, 2018).

Os estudos resultantes do projeto SI-DRIVE demonstraram que vários tipos de parceiros estão envolvidos com as iniciativas de inovação social. Segundo o mapeamento

global realizado pelo projeto, o setor público, privado e a sociedade civil, são relevantes para o desenvolvimento das inovações sociais da mesma forma que a ciência e a pesquisa (DOMANSKI; KALETKA, 2018).

Considerando os ecossistemas de inovação social, os estudos em torno do tema ainda são incipientes. Recentemente, algumas pesquisas apresentaram uma análise mais complexa e ampla em torno dos EIS, ultrapassando as dimensões técnicas e econômicas, que focam no empreendedorismo e empreendimentos sociais. Estes estudos trouxeram novas agendas para o debate e discutem a importância das dinâmicas de inovação social no desenvolvimento das cidades, enfatizando as análises de EIS em uma lógica multiescalar e multidimensional (ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020).

Após uma revisão sistemática da literatura, Andion *et al.* (2017) constataram que a maioria das referências compreendem os EIS enquanto redes de suporte que promovem as inovações sociais, formadas por atores e iniciativas sociais da sociedade civil, Estado e mercado. Desta forma, os EIS são formados por iniciativas e práticas que promovem processos colaborativos.

2.3.1 A quádrupla hélice e os atores do ecossistema de inovação social

A abordagem sistêmica das inovações sociais tem como características as interfaces entre os seus diferentes atores, que estão conectados e vivem em um processo de colaboração e interação contínuo. Tais colaborações podem ser entendidas por dois modelos heurísticos diferentes: o ecossistema de inovação social, que de um lado, requer uma interação entre atores, “acrescentando a noção de complexidade sistêmica e analisando tanto a serendipidade quanto a capacidade de absorção de um sistema como um todo”, e a quádrupla hélice, que por outro lado o “governo, indústria, academia e sociedade civil trabalham juntos para co-criar o futuro e impulsionar mudanças estruturais específicas”. (DOMANSKI; KALETKA, 2018, p. 209, *tradução nossa*).

O modelo de inovação da tríplice hélice é citado por Etzkowitz e Leydesdorff (2000) e diz respeito às relações entre a indústria, o estado e as universidades. De forma mais ampla a quádrupla hélice incorpora ao ecossistema também as organizações não governamentais, a cultura pública, assim como a sociedade civil (CARAYANNIS; CAMPBELL, 2009; ARANTES, 2014; IKENAMI; GARNICA; RINGER, 2016). Neste contexto, de acordo com Carayanni e Campbell (2009, p. 206) os atores adicionados são identificados como o “público

baseado na mídia e baseado na cultura”. Essa quarta hélice está então associada às indústrias criativas, cultura, valores, mídia, estilos de vida e arte.

“A plausibilidade do potencial explicativo dessa quarta hélice é que a cultura e os valores, por um lado, e a forma como a 'realidade pública' está sendo construída e comunicada pela mídia, por outro, influenciam todos os sistemas nacionais de inovação” (CARAYANNIS; CAMPBELL, 2009, p. 206). Portanto o modelo da quádrupla hélice combina conhecimentos, modos de fazer e o meio onde são desenvolvidas as inovações sociais, gerando interações sociais e intercâmbios entre a academia, governo e indústria, promovendo um sistema de cooperação e compartilhamento de conhecimento, conforme Figura 1.

Figura 1: O modelo da quádrupla hélice.



Fonte: Adaptado de Domanski e Kaletka (2018, p. 207).

Segundo Teixeira, Trzeciak e Varvakis (2017, p. 15). “não é possível esperar que não exista um certo tipo de orquestração para as relações efetivas dentro do ecossistema”. Para os autores, a “orquestração” é compreendida como a “capacidade que um ator tem de influenciar sobre a evolução de uma rede conjunta de negócios, podendo haver, no máximo, um atrator, que atraia outros atores”.

Normalmente entende-se que os atores do ecossistema de inovação social são as ONGs e organizações sem fins lucrativos, as empresas, o Estado, as universidades e os centros de pesquisa. Porém, nem sempre é fácil identificar os atores que moldam o

ecossistema de inovação social e que tipos de organizações estão envolvidas, pois muitos dos atores são consideradas organizações híbridas (DOMANSKI; KALETKA, 2018).

Outro desafio é que muitos dos atores que participam ativamente com iniciativas de inovação social, não usam o termo inovação social, assim, acabam não relacionando as organizações que estão ligadas como uma inovação social. Desta forma, o estudo sobre os atores relevantes deve ser realizado de forma cuidadosa, levando em consideração organizações além dos suspeitos usuais (DOMANSKI; KALETKA, 2018).

Em seu estudo, Teixeira, Trzeciak e Varvakis (2017) expõem que de forma mais específica que o ecossistema pode conter diferentes atores (Quadro 3) como: ator público, ator de conhecimento, ator institucional, ator de fomento, ator empresarial e a sociedade civil.

Quadro 3: Atores do ecossistema de inovação.

Atores	Conceito
Ator público	Instituições fornecedoras de mecanismos de programas, regulamentos, políticas e incentivos.
Ator de conhecimento	Instituições educacionais e/ou de pesquisa e desenvolvimento responsáveis por formar pessoas, promover o espírito empresarial e criar empresas futuras. Inclui também, pesquisadores e estudantes.
Sociedade civil	Indivíduos que criam na sociedade demandas e necessidades, podendo ser ambientais, afetar profundamente os negócios e impactar no desenvolvimento da inovação.
Ator institucional	Organizações públicas ou privadas e independentes, prestadores de assistência especializada e conhecimento aos demais agentes envolvidos com inovações.
Ator de fomento	Bancos, governos, investidores anjo, capitalistas virtuais, e indústrias, fornecedores de mecanismos de financiamento das etapas de edificação do ecossistema de inovação.
Ator empresarial:	Empresas fornecedoras de requisitos para avaliação de soluções, desenvolvimento de tecnologias e conhecimento em seus departamentos de pesquisa e desenvolvimento (P&D). Aqui ainda podem ser incluídos empresários, estudantes, pesquisadores, profissionais e indústria, pessoas que possuem uma ideia, descoberta ou invenção (incremental ou disruptiva) e querem transformar em algo útil e/ou comercializável.
Ator de habitat de inovação	Ambientes promotores da interação dos agentes locais de inovação, desenvolvedores de P&D e o setor produtivo,

	colaborando para disseminar a cultura de inovação e empreendedorismo na região;
--	---

Fonte: Adaptado de Teixeira; Trzeciak e Varvakis (2017).

Conforme o Quadro 3, as inovações sociais se desenvolvem dentro de um ecossistema, por meio de diversos atores, estando entre eles representantes da sociedade civil, movimentos, beneficiários, comunidades, agentes governamentais, empreendedores sociais e empresas (BIGNETTI, 2011). Segundo Bouchard (1997) esses atores podem manifestar diferentes pontos de vista e representar interesses diversos, demandando muitas vezes que haja uma conciliação e ajustamento dos processos.

A sinergia é um dos motivos pelo qual os atores buscam a cooperação dentro de um ecossistema de inovação. Porém, esses atores podem apresentar interesses particulares, se tornando até mesmo conflituosos com os interesses dos demais, surgindo muitas vezes um ambiente de competição (TEIXEIRA; TRZECIAK e VARVAKIS, 2017).

Por outro lado, dentro de um ecossistema não há um planejamento com papéis claramente definidos para os atores, assim, as posições de cada ator ou as condições que permitem que haja um encorajamento ou delimitação do processo de inovação, podem mudar de forma contínua (WANG, 2010; TEIXEIRA; TRZECIAK e VARVAKIS, 2017).

O processo da inovação social é desenvolvido através da constante interação dos desenvolvedores e beneficiários, considerados agentes da inovação social, que desejam resolver problemas e suprir necessidades (BIGNETTI, 2011). Neste processo a inovação social é concebida e influenciada por meio da interatividade dos agentes e das estruturas sociais, composto pelo meio em que estão inseridas (CAJAIBA-SANTANA, 2014).

Segundo Cajaiba-Santana (2014), a inovação social é baseada em ações coletivas que ocorrem no meio de um sistema social, determinados por diversas instituições. O autor afirma que analisar o contexto histórico e cultural em que uma inovação social está sendo desenvolvida é importante para que se possa compreender seus processos, uma vez que ela está culturalmente e historicamente situada.

A análise dessas características demandam que haja uma perspectiva teórica que compreenda que os agentes da inovação social estão inseridos em ambientes institucionais complexos que podem reprimir os agentes, mas também possibilitar ações para o desenvolvimento da inovação social (CAJAIBA-SANTANA, 2014).

2.3.2 Atores de suporte como laboratórios sociais

Entendo a dinâmica de um ecossistema e os diversos atores que o compõem, Domanski e Kaletka (2020) definem que dentro dos ecossistemas de inovação social há os chamados atores intermediários, Os atores intermediários são organizações que procuram desempenhar um papel no desenvolvimento e crescimento da inovação social. Segundo os autores, esses atores:

(...) fornecem apoio tão diverso quanto financiamento e investimento social, programas de aceleração, incubação, fornecimento de espaço para pesquisa e desenvolvimento, acesso a mentores e treinadores, networking e, em alguns casos, apoio vital para inovadores que desejam desenvolver suas ideias em empreendimentos viáveis (DOMANSKI; KALETKA,2020, p. 66, *tradução nossa*).

Nesta pesquisa, entende-se que os atores intermediários também podem ser intitulados de atores de suporte. Os atores de suporte são organizações, agentes, redes ou mesmo espaços que conectam as pessoas, ideias e recursos e podem assumir várias formas. Alguns podem se manifestar como incubadoras, fornecendo um espaço para a experimentação e colaboração, outros podem ter o objetivo de conectar empreendedores sociais, e outros podem contribuir para a disseminação da ideia de inovação social, desenvolvendo redes e parcerias (MURRAY *et al.*, 2010). Um meio que esses atores utilizam para se manifestar é através dos laboratórios sociais.

Diversos atores, tanto indivíduos quanto organizações, estão envolvidos no estabelecimento e participação de laboratórios sociais, que abrangem uma ampla gama de áreas temáticas. Esses laboratórios são voltados para a abordagem de desafios sociais complexos como a eliminação da pobreza, a busca de soluções para problemas ambientais, a transformação da mídia, o foco no governo, nas inovações sociais, entre outros (HASSAN, 2014).

Segundo Shanley, Gianni e Meacham (2020), os laboratórios sociais são “sociais” pois discutem sobre problemas sociais complexos e são “laboratórios” pois oferecem um ambiente de vida real que proporciona o surgimento de soluções baseadas em problemas. Os laboratórios sociais têm o foco na ação, envolvendo intervenções, ou as chamadas “ações piloto”, que implicam no desenvolvimento, teste e aplicação de um processo.

Em termos gerais, os laboratórios sociais têm como principal razão de ser a mudança social. Os laboratórios sociais são espaços que promovem ações de pesquisa e inovação, promovendo um ambiente que contém processos de aprendizagem experimental. É nesse

espaço que os atores sociais abordam sobre os problemas sociais envolvendo a inovação social (SHANLEY; GIANNI; MEACHAM, 2020), portanto, estão se tornando cada vez mais relevantes no campo e dentro dos ecossistemas de inovação social.

Os laboratórios sociais podem ser vistos de diversas maneiras e podem ter várias classificações. Eles podem ser pensados de acordo com o campo, setor ou tipo. Podem ser visualizados em termos de quem eles servem. Ou podem ser pensados de acordo com o seu foco específico, como mais orientado para métodos, produtos ou soluções, podendo se concentrar em contextos específicos (SHANLEY; GIANNI; MEACHAM, 2020).

Nesse sentido, Hassan (2014, p. 3, *tradução nossa*) explica que os laboratórios sociais são espaços para o enfrentamento dos desafios sociais complexos, possuindo três características:

- 1) São sociais: os laboratórios sociais reúnem diversos indivíduos que trabalham que atuam de forma coletiva. Esses indivíduos advêm de diversos setores como a sociedade civil, governo ou empresas. “A participação de diversas partes interessadas além da consulta, em oposição a equipes de especialistas e tecnocratas, representa a natureza social dos laboratórios sociais.”
- 2) São experimentais: os laboratórios são formados através dos esforços contínuos e sustentados, não se baseando em uma única experiência. A equipe que realiza o trabalho o faz de forma interativa nos desafios que deseja abordar, “prototipando intervenções e gerenciando um portfólio de soluções promissoras. Isso reflete a natureza experimental dos laboratórios sociais, em oposição à natureza baseada em projetos de muitas intervenções sociais.”
- 3) São sistemáticos: as ideias e iniciativas produzidas nos laboratórios sociais são sistemáticas por natureza. Desta forma, os laboratórios procuram por soluções que lidem não só com uma parte do todo, mas sim abordam os problemas de forma sistemática.

Essas características inerentes aos laboratórios sociais não são de natureza arbitrária nem são facilmente alcançadas. A capacidade de reunir e envolver grupos verdadeiramente diversos de pessoas em um espaço compartilhado é uma tarefa desafiadora, dada a complexidade das dinâmicas sociais. Além disso, adotar uma abordagem experimental requer não apenas disciplina, mas também um nível incomum de estabilidade e comprometimento em um mundo que tende a valorizar projetos de curto prazo. Ao lidar com desafios sociais

complexos, os laboratórios sociais visam abordar as causas fundamentais destes problemas, em vez de buscar soluções políticas rápidas e populistas, o que implica em prazos mais longos e maior incerteza (HASSAN, 2014).

Desta forma, laboratórios sociais são chamados de “sociais” pois discutem sobre os problemas sociais complexos (como por exemplo a pobreza, sustentabilidade, desemprego, saúde precária), são “experimentais” pois oferecem um ambiente onde os experimentos podem ser realizados, e são “sistêmicos” pelo nível em que visam a resolução de problemas, pois se concentram em entender e abordar as questões que estão na raiz do problema identificado (HASSAN, 2014; SHANLEY; GIANNI; MEACHAM, 2020).

Os laboratórios sociais podem ser compreendidos como “recipientes”, onde a experimentação social é originada, amadurecida e desenvolvida. De acordo com Shanley, Gianni e Meacham (2020), o processo de um laboratório social se desenvolve a partir de três fases: 1) discussão e diagnóstico das práticas atuais e políticas existentes; 2) concepção e implementação de ações piloto; e 3) reflexão e *feedback*. Na primeira fase os participantes compartilham todo o conhecimento prévio que possuem sobre um assunto, para que em grupo identifiquem o problema ou conjunto de objetivos a serem alcançados. Na segunda fase, após a identificação do problema ou objetivo, os participantes projetam ações piloto, por meio de experimentos ou intervenções sociais, que servirão como estratégias para a radicalização e polarização. Por fim, os participantes refletirão sobre os resultados das intervenções realizadas.

Os laboratórios podem ser implementados em diferentes escalas, desde o âmbito local, como uma escola ou organização, até o global, abrangendo comunidades, cidades, países, regiões ou até mesmo o mundo como um todo. Essa flexibilidade permite que os laboratórios sociais sejam adaptados de acordo com as intenções e objetivos dos participantes envolvidos, sem exigir necessariamente um planejamento centralizado (HASSAN, 2014).

Além disso, os laboratórios sociais têm a capacidade de gerar resultados que ultrapassam a escala inicialmente planejada. Isso ocorre quando a inovação inspiradora e o uso disciplinado do capital intelectual, que são elementos essenciais desses laboratórios, capacitam os participantes a se envolverem em atividades adicionais. Os laboratórios sociais representam uma abordagem inovadora e pragmática para enfrentar desafios sociais complexos, buscando abordar sistematicamente as raízes dessas situações em um contexto de crescente complexidade (HASSAN, 2014).

De forma geral, os laboratórios sociais selecionam um problema social complexo e desenvolvem processos que auxiliem os sujeitos afetados a enfrentarem esse problema. As

três fases descritas anteriormente irão ocorrer ao longo de um projeto, dentro de uma série de atividades no laboratório social. Idealmente, todas essas etapas serão construídas e desenvolvidas pelos participantes, ao mesmo tempo em que haverá a participação dos gerentes de laboratório, organizações anfitriãs e facilitadores.

2.4 MODELOS DE ANÁLISE DA INOVAÇÃO SOCIAL

Autores como Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013), Rollin e Vicent (2007) e Mulgan (2006) têm discutido sobre as dimensões de análise das inovações sociais e sugerem a necessidade da identificação de critérios que ajudem a reconhecer uma inovação social.

Segundo Patias *et al.* (2017), os modelos de análise da inovação social foram desenvolvidos para servir como um referencial que auxilie na dinâmica da origem e desenvolvimento de uma inovação social. Os pesquisadores desenvolveram modelos para auxiliar no mapeamento do desenvolvimento da inovação social e as suas respectivas variáveis, assim, estes modelos buscam evidenciar e identificar cientificamente as questões principais da temática.

2.4.1 Dimensões de análise - Cloutier (2003)

Julie Cloutier é uma pesquisadora do Centro de Pesquisa em Inovações Sociais (Centre de recherche sur les innovations sociales - CRISES), localizado em Montreal, Canadá. O principal interesse de pesquisa do CRISES concentra-se no estudo da inovação e das transformações sociais e Cloutier tem se destacado como uma das pioneiras e principais contribuintes para este campo de pesquisa.

Cloutier (2003) destaca a necessidade de identificar critérios para o reconhecimento de uma IS, sendo eles: 1) natureza inovadora e experimental em um certo contexto; 2) caráter para assumir riscos por parte dos interessados do projeto; 3) impacto em políticas sociais a nível local ou nacional; 4) qualidade de parceria entre os atores frequentes e os novos; e 5) participação dos beneficiários, atores e voluntários no projeto. De acordo com essa concepção, a IS é caracterizada como uma ação que produz novas relações sociais, por meio de uma consciência individual e coletiva, promovendo a transformação dos atores no seu contexto.

O trabalho de Cloutier (2003) aborda que a inovação social pode ser classificada a partir de quatro dimensões principais: sua forma (a sua natureza), processo (modo de criação e implementação), o seu alvo de mudança (objetivo) e os resultados obtidos. No Quadro 4 apresenta-se as diferenças entre os tipos de inovações sociais analisadas por Cloutier (2003).

Quadro 4: Classificação das inovações sociais de Cloutier (2003).

Dimensões de análise	Característica da Inovação Social		
	Centrada no Indivíduo	Orientada pelo Meio	Realizada nas Empresas
Forma (natureza)	Imaterial, se opondo à noção de produto.	Imaterial, novas relações sociais.	Novas formas de organização de trabalho.
Processo	Interação e cooperação entre os envolvidos.	Criação de novas instituições.	Novas estruturas de produção
Objetivo da Mudança	Melhorar a qualidade de vida.	Desenvolvimento do território.	Modificação das estruturas produtivas e exigências do trabalho.
Resultados obtidos	Soluções de problemas sociais.	Desenvolvimento de programas sociais.	Perspectiva instrumental e não instrumental.

Fonte: adaptado de Cloutier (2003), Patias *et al.* (2017) e Prim, Aguiar e Dandolini (2020).

Quanto à Forma se refere a sua natureza. A IS é intangível, se opondo a noção de produto. Está ligada ao modo de fazer, as práticas e ações, sendo medida pela extensão e profundidade das mudanças no sistema, representando uma solução relevante no contexto dado. Portanto, uma solução pode ser reconhecida como uma inovação social por meio da sua natureza inovadora e do objetivo que persegue, não pelo seu objeto (CLOUTIER, 2003).

A maioria dos pesquisadores, de acordo com Cloutier (2003), enxerga a inovação social enquanto uma nova resposta, podendo ser vista também como uma solução extraordinária. Da mesma forma, pode-se observar a presença de uma inovação social através dos componentes que ela está ancorada, como representações, valores, crenças, instrumentação e regras do jogo.

O Processo de criação e implementação é parte integrante das inovações sociais. O modo como as soluções são criadas e implementadas é essencial para determinar a novidade

da solução e os objetivos. Desta forma, para que seja considerada uma inovação social, o processo deve atender determinados requisitos, como a diversidade de atores e a participação dos agentes (CLOUTIER, 2003).

Cloutier (2003), afirma que apesar de muitas pesquisas não discutirem a inovação social a partir dos atores, alguns estudiosos enfatizam a importância da cooperação entre eles. As ISs têm-se a característica da diversidade de atores e a participação dos usuários no processo, desde a “conscientização da necessidade”, até a “concepção” e “implementação” do projeto. No processo de inovação social o agente não é somente um beneficiário de um serviço, mas um ator relevante de um projeto que ele identifica como sendo seu.

Segundo Cloutier (2002, p. 38, *tradução nossa*):

Para alguns pesquisadores, a participação ativa de usuários ou organizações responsáveis por representá-los é uma característica essencial das inovações sociais. Para alguns deles, a participação está na iniciativa do projeto. Para outros, diz respeito a todas as fases do processo de inovação social, desde o conhecimento do problema até à sua implementação, passando pela identificação das causas e desenvolvimento de soluções. Para outros ainda, o nível de participação dos usuários varia de acordo com as fases do processo, dependendo das características dos usuários e dos projetos.

No que diz respeito aos atores, a IS deve envolver diversos indivíduos, sendo considerado essencial que os agentes estejam envolvidos para criação e implementação de novas soluções (CLOUTIER, 2003).

Já o Alvo da mudança está ligado aos objetivos da inovação social. O desenvolvimento das inovações sociais tem como foco a implementação do bem-estar das comunidades e dos indivíduos, fazendo parte de um processo de mudança duradoura, onde as melhorias serão no nível do indivíduo, do território (local de vida) ou da empresa (local de trabalho). Assim, a partir do alvo de mudança poderá se entender e estudar melhor uma inovação social (CLOUTIER, 2003).

Por fim, os Resultados obtidos estão relacionados às consequências da inovação social, que devem ser melhores que as práticas tradicionais e devem produzir uma mudança que seja duradoura. Porém, a autora aborda que o “sucesso” de um projeto é uma ideia subjetiva, pois está condicionado a critérios estabelecidos pelos atores interessados.

Partindo do pressuposto que uma inovação social procede de uma situação de insatisfação, de acordo com Cloutier (2003), há uma confusão em relação ao objeto da inovação social e o resultado em si. As inovações sociais se referem a um propósito predeterminado, pressupondo então, que os atores se voltem a objetivos definidos. Assim, a

autora afirma que a inovação social trata-se de mudanças sociais decorrentes da reorganização do papel das instituições, da introdução de novas leis ou de novos programas sociais.

Segundo Cloutier (2003), a inovação social pode ser analisada em nível do indivíduo, território ou empresa. Quando no nível do indivíduo visa o crescimento e desenvolvimento, provocando o empoderamento dos sujeitos para que tenham autonomia sobre suas próprias vidas. A IS depende do potencial dos indivíduos, compreendendo um processo de aprendizagem que busca conhecimento, modificações de representações e o aprendizado de cooperação. A participação dos indivíduos é essencial para o surgimento de inovações sociais, mesmo não sendo chamados a desempenhar papéis em todos os momentos do processo (desenho, implementação e avaliação). A autora afirma que as inovações sociais são possíveis por meio do desenvolvimento de redes com diferentes parceiros (CLOUTIER, 2003).

As inovações sociais orientadas à comunidade são aquelas analisadas a nível do território. Esse tipo se diferencia das inovações centradas no indivíduo pelo alvo das mudanças que pretendem gerar. Por serem voltadas para o meio ambiente, têm o intuito de desenvolver uma comunidade específica. Assim, as inovações sociais a nível do território visam satisfazer as necessidades humanas e assegurar uma melhor qualidade de vida para a população local, regional ou nacional (CLOUTIER, 2003).

Já no nível da empresa a IS faz parte de um desenvolvimento das estruturas produtivas, estabelecendo novas formas de se fazer as coisas e novos tipos de organização do trabalho. No nível da empresa há duas principais perspectivas analíticas. A primeira é a perspectiva instrumental que entende a reorganização do trabalho como um fator determinante para a capacidade de inovar, não debatendo a questão do bem-estar dos trabalhadores. Nessa perspectiva a IS se refere a um modo de promoção e criação de conhecimento, assim como da inovação técnica. A segunda perspectiva é a não instrumental, aqui se considera formas alternativas de organização do trabalho e novos tipos de organizações, com o intuito de melhorar a qualidade de vida no trabalho (CLOUTIER, 2003).

2.4.2 Dimensões de análise - Tardif e Harrison (2005)

Carole Tardif e Denis Harrison, pesquisadores da Universidade de Quebec em Montreal (UQAM) e membros ativos do Centro de Pesquisa em Inovações Sociais (CRISES), têm dedicado suas carreiras ao estudo abrangente do campo da inovação social. Suas áreas de pesquisa concentram-se no desenvolvimento local e regional, desenvolvimento econômico, desenvolvimento comunitário e desenvolvimento social.

Através da análise de estudos realizados junto ao CRISES, Tardif e Harrison (2005), desenvolveram e exploraram as dimensões de análise de inovação social, discutindo sobre o caráter inovador e transformador das inovações sociais. No Quadro 5 estão apresentadas as dimensões estudadas pelos autores.

Quadro 5: Dimensões de análises de inovações sociais de Tardif e Harrison (2005).

Dimensões	Definição
Transformação	Contexto macro e micro com características econômicas e sociais (exclusão, reconstrução, marginalização, mudança das relações sociais).
Caráter inovador	Novos modelos de trabalho, formas de desenvolvimento e modelo de governança, programas e políticas experimentais, arranjos institucionais, regulação social.
Inovação	Escala local, com um propósito bem comum, interesse geral, interesse coletivo, cooperação.
Atores	Atores diversificados: movimentos cooperativos, sociedade civil, sindicatos, associações; organizações empresariais, coletivas e economia social; e diferentes tipos de instituições como o Estado, comitês, redes sociais, de aliança, de inovação; entre outros.
Processos	Modo de coordenação por avaliação, participação, mobilização e aprendizagem e envolvimento de parcerias, integração, empoderamento.

Fonte: adaptado de Tardif e Harrison (2005), Patias *et al.* (2017) e Prim, Aguiar e Dandolini (2020).

Em relação a Transformação Tardif e Harrison (2005) apontam que o contexto macro e micro no qual as inovações sociais estão inseridas passa por problemas econômicos e/ou sociais, como crises, rupturas, descontinuidades e modificações estruturais. Desta forma, as IS tem um Caráter Inovador para cada contexto, pois as mudanças estruturais forçam os atores a repensarem suas ações e desenvolverem respostas inovadoras para os problemas econômicos e sociais.

Segundo Tardif e Harrison (2005), a Inovação deve buscar os objetivos gerais dos envolvidos, assim como os interesses individuais e coletivos, buscando a cooperação dos atores, comprometida com a transformação. No que se refere aos Atores, os autores entendem que a IS é caracterizada por uma variedade de indivíduos que compõem o seu desenvolvimento e implementação, podendo ser realizada por uma variedade de indivíduos,

sendo esses: sociais, organizacionais, institucionais e intermediários. Os atores sociais são os representados pela sociedade civil, como cooperativas e movimentos sociais. Atores organizacionais englobam organizações de economia social, sociedade civil e empresas. Os atores institucionais incluem instituições governamentais, o Estado, ou poder público. E por fim, os atores intermediários são os chamados “atores híbridos”, que se referem aos distintos atores que conectam os atores envolvidos no processo de inovação social. Desta forma, essa diversidade é considerada importante no desenvolvimento da IS.

Por fim, os Processos estão ligados ao método de coordenação, que é o meio pelo qual os indivíduos coordenam e relacionam o desenvolvimento da IS. É nos processos também que estão caracterizados os meios envolvidos na inovação (parcerias, integração, empoderamento, negociação), assim como as restrições que estão relacionadas à complexidade, incertezas, resistências e inflexibilidades (TARDIF; HARRISON, 2005).

2.4.3 Dimensões de análise - Buckland e Murillo (2013)

Heloise Buckland é uma professora associada da ESADE, instituição acadêmica ligada a Universidade Ramon Llull em Barcelona, e autora de várias publicações sobre inovação social. Além de pesquisadora, é empreendedora social, formadora e consultora, tendo já liderado projetos em diversos países, colaborando com agências de desenvolvimento, empresas sociais e organizações da sociedade civil. David Murillo é professor do Departamento de Ciências Sociais da ESADE, realiza pesquisas no Instituto de Inovação Social da mesma escola em áreas como inovação social, ética empresarial e estudos críticos de gestão.

A partir de suas pesquisas e experiências no campo, Buckland e Murillo (2013) desenvolveram cinco variáveis para analisar a inovação social. Essas variáveis são apresentadas no Quadro 6.

Quadro 6: Variáveis de análise de inovação social de Buckland e Murillo (2013).

Variáveis	Definição	Perguntas levantadas
Impacto social	Está relacionado a resolução de um ou mais problemas sociais, assim como o nível de transformação que a IS pode produzir na sociedade.	Até que ponto a iniciativa alcança a transformação social desejada e resolve o problema abordado?
Sustentabilidade	Aqui se analisa a estabilidade e	Qual é o modelo de

e econômica	viabilidade financeira, assim como a eficiência e capacidade de viabilidade a longo prazo.	financiamento e quais as estratégias adotadas para garantir sua sobrevivência no futuro?
Tipo de inovação	No geral, as inovações sociais podem ser: abertas ou fechadas; incremental ou radical; criadas dentro ou fora de um empreendimento; e um processo ou um novo produto.	É uma inovação que pode ser replicada por outros? É baseada em algum conceito anterior? Quais características inovadoras apresenta? A inovação é incremental ou radical?
Colaboração intersetorial	Nessa variável se analisa as redes que envolvem a inovação social, visto que é incomum uma IS isolada. Assim, os pontos de entrada para a colaboração e as motivações dos diferentes setores ou atores irão variar de acordo com o tipo de IS.	Quem são os atores envolvidos na iniciativa e como eles se relacionam entre si?
Escalabilidade e replicabilidade	É importante a capacidade de escalar e replicar uma inovação social, visto que muitos dos desafios socioeconômicos e ecológicos são a níveis regionais e globais, sendo importante a criação de iniciativas que possam ser replicadas.	Até que ponto a iniciativa pode ser ampliada ou multiplicada? Em que condições ela pode ser replicada em uma situação diferente?

Fonte: adaptado de Buckland e Murillo (2013) e Patias *et al.* (2017).

O Impacto Social está ligado à resolução de um ou mais problemas sociais. Segundo Buckland e Murillo (2013), a avaliação dos impactos sociais necessita de vários modelos e ferramentas de mensuração. Apesar das IS se expandirem para diversos contextos, é improvável que haja uma metodologia de avaliação que seja válida para todos os casos, sendo preciso que cada iniciativa adote ferramentas adequadas ao seu contexto. A abordagem para análise do impacto social também pode ser adaptada conforme o grupo de interesse, como beneficiários, entidades colaboradoras, patrocinadores e equipe interna.

No que diz respeito à Sustentabilidade Econômica, os autores descrevem que um dos principais desafios para as inovações sociais é o alcance do equilíbrio entre ter um modelo de negócio sustentável e gerar impacto social. O desafio está em primeiro lugar no financiamento, para que se possa escalar a atividade, e em segundo lugar, no desenvolvimento de um modelo que tenha impacto social e econômico a longo prazo (BUCKLAND; MURILLO, 2013).

Para ajudar na compreensão dos diversos tipos de inovação social, nos Tipos de Inovação são consideradas quatro dimensões de inovação: 1) se a inovação é incremental ou radical; 2) se é um processo ou um novo produto; 3) se é aberta ou fechada; e 4) se foi criada como um novo empreendimento ou criada dentro de uma estrutura já existente (BUCKLAND; MURILLO, 2013). Na interpretação de Patias *et al.* (2017), de forma geral, as inovações sociais podem ser de dois tipos: baseadas em inovação aberta, quando outras partes são livres para copiar a ideia, e em inovação fechada, quando embasadas no conceito de propriedade intelectual.

Na variável de Colaboração Intersetorial, Buckland e Murillo (2013), salientam que dificilmente a IS ocorre em um espaço vazio, pois é importante que faça parte de um ecossistema para se desenvolver e ser reconhecida. A inovação surge nas interações entre diversos setores (sociedade civil, mercado e Estado), porém, as fronteiras entre os setores estão cada vez menos definidas, pois as organizações estão mais profissionalizadas e o setor privado está se reorientando para objetivos sociais. É na Colaboração Intersetorial que os autores analisam as interfaces entre os setores, assim como as tendências de organizações híbridas e disruptivas.

De acordo com Buckland e Murillo (2013), a Escalabilidade e Replicabilidade é uma variável para analisar até que ponto a inovação social tem capacidade de ser escalada ou replicada. É importante a capacidade de escalar e replicar uma IS, visto que muitos dos desafios socioeconômicos e ecológicos são a níveis globais, sendo importante o compartilhamento de iniciativas que solucionem esses problemas.

Para escalar a sua atividade a IS depende de um ecossistema diversificado e dinâmico, constituído de diversas organizações e diferentes indivíduos. O processo de dimensionamento de uma IS “requer sua assimilação pela massa crítica, por meio de diretrizes claras de comunicação e sua presença consolidada nas mídias sociais, bem como a geração de sistemas de confiança individual e institucional” (BUCKLAND; MURILLO, 2013, p. 40, *tradução nossa*).

Segundo Patias *et al.* (2017, p. 137), as cinco variáveis de Buckland e Murillo (2013) são válidas tanto para a orientação de resultados quanto para processos, proporcionando uma óptica de observação para diferentes ISs. As variáveis definidas e analisadas pelos autores são consideradas por eles como as mais urgentes. Desta forma, as ISs devem passar por um processo de provas e testes, tendo como resultado um impacto social que seja mensurável (BUCKLAND; MURILLO, 2013; PATIAS *et al.*, 2017).

2.4.4 O processo de inovação social de Rollin e Vicent (2007)

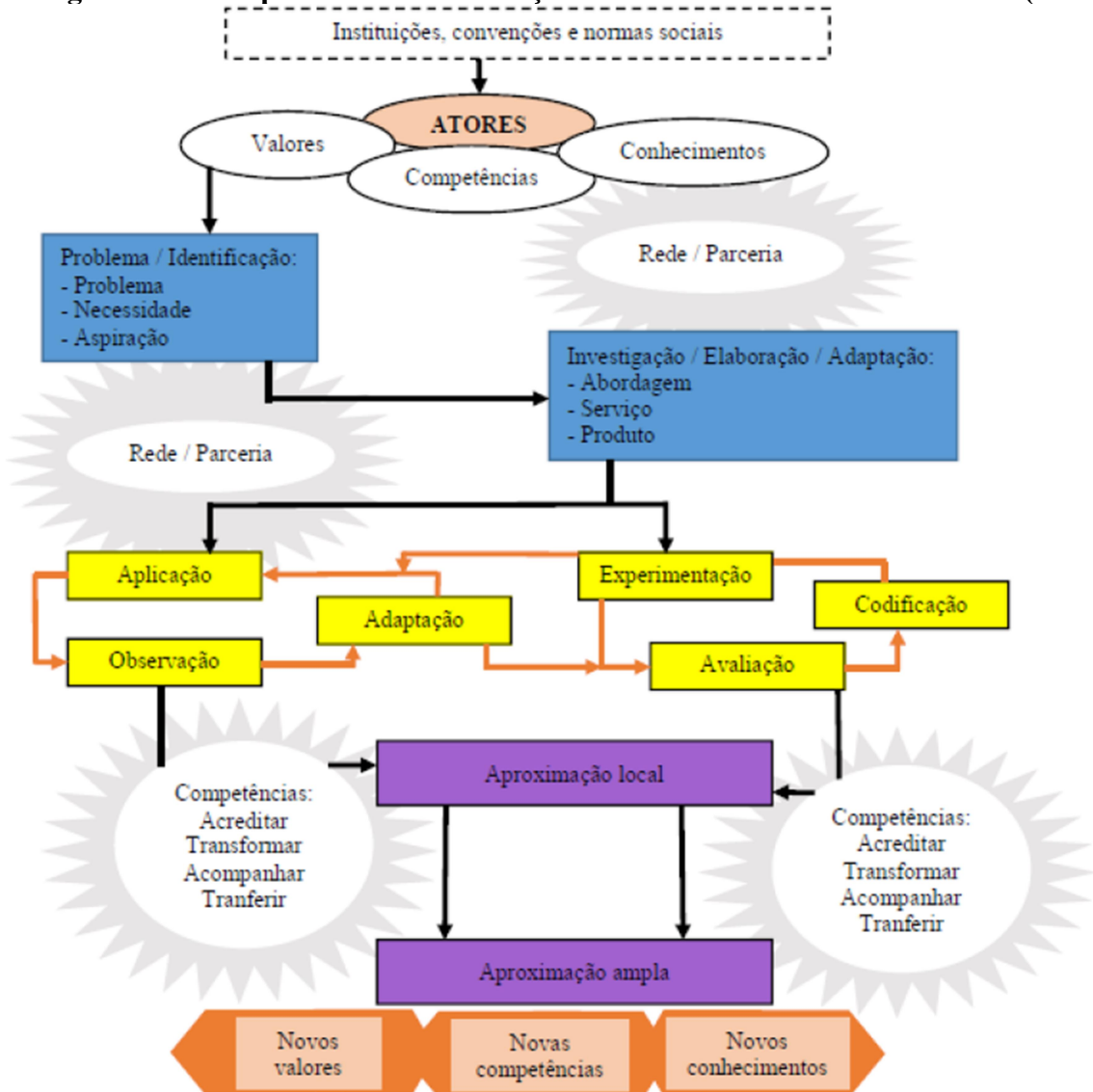
O modelo do Processo de Inovação Social (Figura 2) foi desenvolvido dentro do projeto Rede Quebequense em Inovação Social (Réseau Québécois en Innovation Sociale – RQIS) na Universidade de Quebec em conjunto com o CRISES, e coordenado pelas professoras Joanie Rollin e Valérie Vicent (2007).

Rollin e Vicent (2007) apresentam neste modelo do processo de inovação social os caminhos que os atores adotam para resolver problemas, suprir uma necessidade ou desejo a fim de implementar uma solução inovadora. Esses atores se reúnem por meio de interesses e valores em comum, compartilhando uma visão de mundo.

O modelo busca compreender a trajetória e as diferentes fases do processo de inovação social produzido por esses atores, assim como as diferentes atividades que realizam durante essas fases. Assim, os autores pretendem tornar a ferramenta um meio de análise das práticas de inovação social (ROLLIN; VICENT, 2007).

Na pesquisa as autoras estabeleceram quatro fases do processo de uma inovação social: emergência, experimentação, apropriação e difusão/alianças, conforme Figura 2:

Figura 2: O processo de inovação social de Rollin e Vicent (2007).



Fonte: Rollin e Vicent (2007) e Patias *et al.*, 2017.

A fase da emergência é o ponto de partida (representada na Figura 2 como os retângulos azuis). A fase da emergência possui duas etapas principais, primeiramente os atores se reúnem para trocar conhecimentos e ideias a fim de abordar um problema ou atender uma necessidade. Posteriormente, numa segunda etapa, desenvolver uma estratégia inovadora que ajude a encontrar uma solução para o problema identificado (ROLLIN; VICENT, 2007).

Na experimentação (representada na Figura 2 por retângulos amarelos) os atores experimentam formal ou informalmente as estratégias desenvolvidas. Na experimentação informal os atores tentam, através de diversos meios, implementar uma nova abordagem, criar um novo serviço ou desenvolver um novo produto. Já na experimentação formal ocorre o teste

da estratégia desenvolvida, a fim de validar formalmente os resultados e modelá-los para que haja posteriormente a implementação (ROLLIN; VICENT, 2007).

Para que a iniciativa social seja reconhecida como uma inovação social (mostrando seus impactos efetivos), deve ser reconhecida em uma escala local e mais ampla. A terceira fase é composta pela apropriação (retângulos roxos da Figura 2), no qual a iniciativa social é reconhecida pelos atores e comunidade, e assim, disseminada a outros contextos (ROLLIN; VICENT, 2007).

Por fim, a fase da aliança, transferência ou difusão (estrelas cinzas da Figura 2) não é necessariamente uma fase estabelecida como as outras três. Ela é considerada pelos autores como uma passagem necessária para que ocorram as atividades ao longo do processo de desenvolvimento de uma inovação social. “É por isso que no diagrama, a fase de aliança, transferência e difusão foi ilustrada como estrelas de marca d'água cinza no fundo da ilustração. As pontas de cada estrela simbolizam a busca por novos parceiros” (ROLLIN; VICENT, 2007, p. 22, *tradução nossa*). Portanto, o desenvolvimento desse diagrama contribui para entender o processo das inovações sociais, que são realizadas por atores em determinados contextos.

2.4.5 Ciclo da inovação social de Mulgan (2006)

Geoff Mulgan é professor na University College London (UCL), conhecido por seu trabalho no campo da inovação social e governança. Mulgan (2006) desenvolveu o ciclo da inovação social (Figura 3), sendo posteriormente aperfeiçoado por Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010). Este método de análise considera seis etapas da inovação social, sendo elas: a) diagnóstico; b) a geração de propostas; c) o desenvolvimento de um protótipo; d) manutenção; e) escala e difusão; e f) mudança sistêmica.

Figura 3: O ciclo da inovação social.



Fonte: Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010, p. 11).

Segundo Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010), cada etapa pode ser caracterizada da seguinte forma:

1) Sugestões, inspirações e diagnósticos: nesta etapa são incluídos os fatores que demonstram a necessidade de uma inovação - como uma crise, cortes de gastos públicos, um mau desempenho, estratégia - assim como inspirações que incentivam a imaginação criativa de novas evidências. Esta etapa envolve o diagnóstico do problema e a elaboração do questionamento, de forma que não apenas o sintoma do problema seja abordado, mas também a sua causa. Formular a pergunta certa é importante para encontrar a melhor solução, pois assim será possível ir além dos sintomas para identificar as causas de um problema específico;

2) Propostas e ideias: nesta fase há a geração de propostas e ideias, podendo envolver métodos formais, métodos de design ou criatividade, ampliando o menu de opções disponíveis. Muitos destes métodos auxiliam a extrair ideias e experiências de uma ampla variedade de fontes;

3) Prototipagem e pilotos: esta é a etapa em que as ideias são testadas na prática. Os testes podem ser feitos através de um experimento ou de um protótipo formal, por meio de um ensaio mais controlado. O processo de refinar e testar ideias é especialmente importante na economia social, pois nas interações e tentativas e erros que as coalizões obtêm força (por exemplo, conectando usuários e profissionais) e os conflitos são solucionados (incluindo

batalhas com interesses enraizados). É por meio desses processos também que as medidas de sucesso serão definidas;

4) Manutenção: é quando a ideia faz parte da prática cotidiana. A manutenção compreende o aprimoramento de ideias e a identificação de fluxos de renda para garantir a sustentabilidade financeira a longo prazo da empresa social, caridade ou empresa, que levará a inovação social adiante. No setor público, esta etapa significa identificar os orçamentos, equipes e outros recursos, como a legislação.

5) Escala e difusão: nesta fase são utilizadas uma série de estratégias para desenvolver e difundir uma inovação, desde o crescimento organizacional, até o licenciamento e a livre difusão. A inspiração e o estímulo também desempenham um papel importante na divulgação de uma ideia ou prática. Para difundir uma inovação social também há a influência da demanda e oferta, assim como no mercado a demanda de comissários e formuladores de políticas é engajada para que se possa propagar um modelo de sucesso. A escala é um conceito utilizado na era da produção em massa, desta forma, é fundamental entender que as inovações se consolidam na economia social de outra maneira, seja por meio de inspirações e estímulos ou pela transmissão do conhecimento de um para o outro, de uma forma mais orgânica e adaptativa.

6) Mudança sistêmica: a mudança sistêmica é o objetivo final da inovação social. Nesta fase geralmente ocorre a interação de diversos elementos como movimentos sociais, leis e regulamentos, modelos de negócios, dados e infraestruturas e formas totalmente diferentes de se pensar e agir. A mudança sistêmica compreende estruturas novas ou estruturas compostas de muitas inovações menores. As inovações sociais comumente vão contra as barreiras de uma velha ordem. Os agentes podem contornar essas barreiras, mas para que haja o seu crescimento é necessário a criação de novas condições para que as inovações se tornem economicamente viáveis. Essas condições compreendem estruturas regulatórias e fiscais, formas institucionais, cadeias de suprimentos e novas tecnologias. A inovação sistêmica pode envolver mudanças do setor privado, do setor público, do setor doméstico, da economia, geralmente no decorrer de longos períodos.

Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010) definiram que as seis etapas levariam as ideias de inovação social do início ao impacto. Estes estágios não necessariamente precisam ser sequenciais, pois algumas inovações avançam diretamente para a “prática” ou mesmo para a “escala”, sendo que pode haver momentos de *feedbacks* entre eles. Os autores produziram um método útil para visualizar os diferentes tipos de suporte que os agentes e as inovações sociais precisam para se desenvolver (PATIAS *et al.*, 2017).

2.4.6 O Processo de Inovação Social de Cunha e Benneworth (2013)

Jorge Cunha é um professor e pesquisador da Universidade do Porto (Portugal), que tem se especializado em inovação social e desenvolvimento regional com enfoque em políticas públicas e desenvolvimento local. Paul Benneworth é pesquisador associado no Center for Higher Education Policy Studies (CHEPS) da Universidade de Twente (Holanda) cujos trabalhos se concentram nos estudos de ciência, inovação e desenvolvimento regional, além de investigar o papel da pesquisa e da inovação no desenvolvimento econômico e social.

Cunha e Benneworth (2013) propõem uma estrutura para entender como funciona o processo de inovação social. Os autores fizeram a sua pesquisa a partir de uma revisão feita com base no trabalho de três modelos encontrados na literatura, desenvolvidos por Mulgan (2006), Westley *et al.* (2006) e Neumeier (2012).

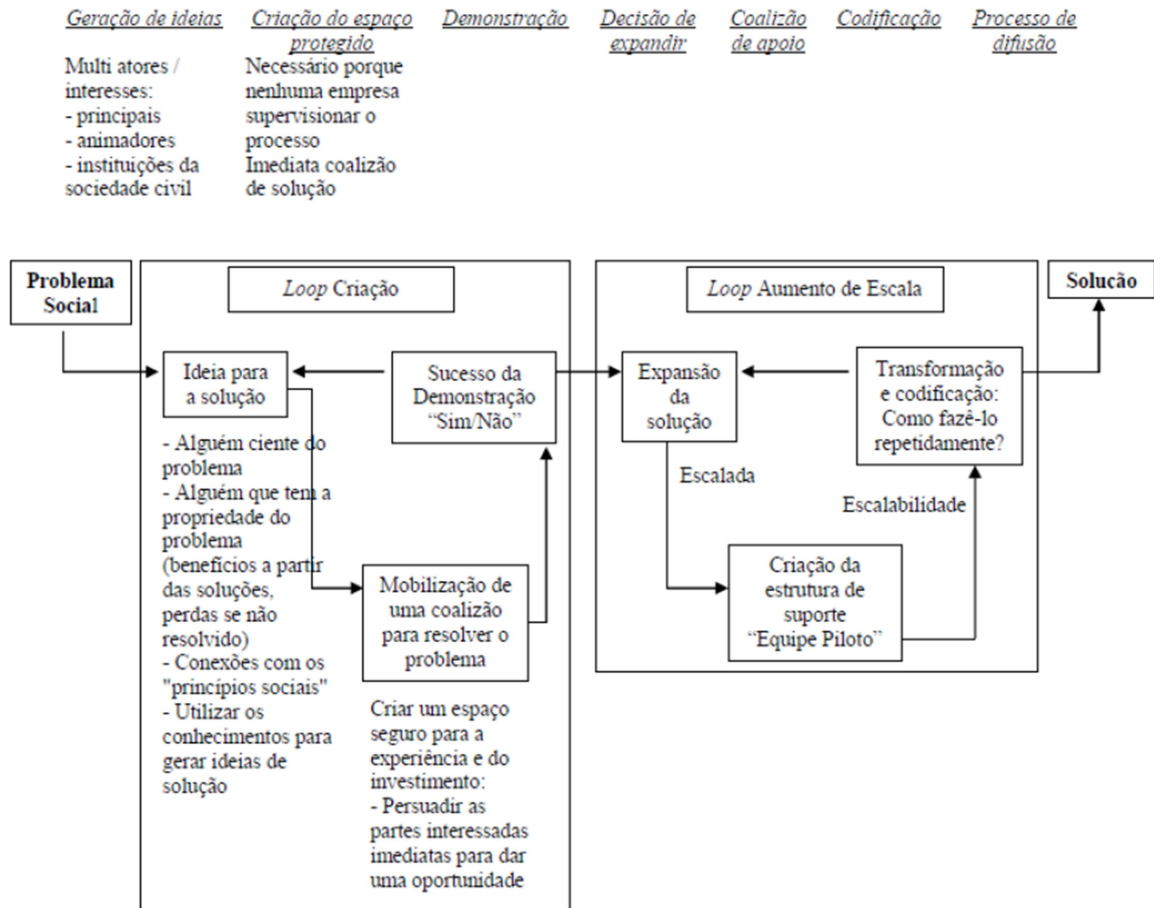
Segundo Cunha e Benneworth (2013), cada um desses três modelos tenta lidar com questões diferentes e produzem uma perspectiva própria sobre o processo. Mulgan *et al.* (2006), se preocuparam em estudar o que acontece com a inovação e oferecem estágios que definem o processo de como a inovação social se forma. Westley *et al.* (2006) descrevem o que o inovador social realiza nas diferentes fases do processo, e como é a sua percepção sobre o processo em cada fase. Neumeier (2012) descreve como a inovação social se desenvolve a partir da percepção de um problema e como as pessoas se relacionam para resolvê-lo, criando uma coordenação que aborda o problema e lança uma base para o seu posterior desenvolvimento.

Portanto, Cunha e Benneworth (2013) procuraram reunir os três modelos em um único processo, abrangendo os elementos estudados pelos autores citados anteriormente: a) o progresso da inovação; b) a agência do inovador; e c) a construção da capacidade social. Definiram então um modelo para o processo de inovação social envolvendo uma série de estágios, propondo uma estrutura baseada em processos de inovação não-lineares.

A estrutura do processo de inovação social é formada por sete etapas, ilustradas na Figura 4. No desenvolvimento dessa estrutura Cunha e Benneworth (2013) levaram em consideração que: a) há contingências e tensões durante o processo de inovação social e não há um caminho dado antecipadamente; e b) independentemente dessas contingências, é possível identificar alguns padrões que surgem de conexões, alinhamentos e redes, ou seja, há uma coevolução de inovação social e sociedade ou organizações/instituições. Como resultados, os autores reconhecem que embora as etapas do processo possam acontecer de forma sequencial, é provável que *loops* e *feedbacks* ocorram ao longo do processo. Sendo que

foram identificados dois *loops*: o loop de criação, que corresponde às três primeiras etapas e o *loop* de “*upscaling*” que corresponde às próximas três etapas do processo.

Figura 4: O processo de inovação social de Cunha e Benneworth (2013).



Fonte: Patias *et al.* (2017) e adaptado de Cunha e Benneworth (2013, p. 16).

A primeira etapa corresponde à geração de ideias. Após o reconhecimento de um problema social, tem-se a necessidade de encontrar uma solução que ajude a resolvê-lo. Para isso, entende-se que uma diversidade de atores estejam envolvidos nessa fase, como uma pessoa que seja ciente do problema, um indivíduo que vivencia e pode se beneficiar de sua solução ou até mesmo perder caso não seja resolvido. Desta forma, os autores afirmam que a abordagem da cocriação pode ser um método útil nesse momento. Dado que um fator crítico para o sucesso de uma solução da inovação social é a sua originalidade, é provável que haja um leque de soluções possíveis a partir desta abordagem. Além disso, as soluções sugeridas devem estar ligadas a “princípios sociais” e usar o conhecimento para gerar uma ideia que seja uma solução (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

Na segunda etapa do processo de inovação social há a criação de um espaço protegido. Depois das possíveis soluções serem identificadas, é realizado um plano para a sua implementação. Como na inovação social não há uma empresa supervisionando o processo, é necessário que seja criada uma coalizão imediata para a solução, o que faz com que haja a necessidade de um espaço protegido para a experimentação e assim colocar o plano em prática. Nessa etapa, é importante que seja apresentado para os atores interessados a solução proposta e como ela pode ser eficaz, uma vez que não há uma garantia de que ela será bem sucedida, podendo existir problemas de implementação (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

A terceira etapa é o demonstrador, que constitui a aplicação da nova solução a um ou mais atores envolvidos no problema a ser resolvido, permitindo com que avaliem se a ideia é viável e se realmente funciona. A questão é que inicialmente as inovações sociais são vistas como ideias promissoras, mas há a incerteza sobre a sua atuação e solução do problema. Desta forma, os indivíduos envolvidos trabalham para mobilizar os recursos necessários para desenvolver e trabalhar na implementação da inovação social (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

A quarta etapa é a decisão de expandir. Após demonstrar que a inovação social pode ter sucesso, surgem dois questionamentos: 1) a solução da inovação social deve ser dimensionada? e 2) como deve ser dimensionada? Os autores afirmam que esses questionamentos são importantes, uma vez que se a resposta à primeira questão for positiva poderá implicar em um comprometimento significativo de recursos e a necessidade da mobilização de esforços para a sua concretização. Dependendo da resposta um novo ciclo acontece, do aumento de escala (*up-scaling loop*) que irá compreender essa etapa e as próximas (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

Se a decisão de expandir for tomada, a próxima etapa é a constituição de uma coalizão de apoio. Assim, torna-se uma característica essencial do processo a criação de uma estrutura de apoio e a constituição de uma “equipe piloto”, para que possa ser desenvolvida e melhorada a solução inovadora. Simultaneamente, é importante a manutenção de um espaço protegido para a observação da nova solução (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

A sexta etapa corresponde à codificação. Essa etapa irá ajudar para o aumento da escala da nova solução, sendo necessário identificar como a solução pode ser duplicada em outros contextos. O dimensionamento da solução significa que mais indivíduos ou organizações estão envolvidos na implementação dessa solução em outros locais, circunstâncias e ambientes. Portanto, é importante a transformação em pequena escala e a

codificação da solução, para que se possibilite a sua escalabilidade (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

Por último há a sétima etapa do processo de inovação social, que corresponde à difusão da solução engendrada, que está centrada na ampla divulgação e compartilhamento da nova solução. Para os autores, uma nova solução de inovação social é difundida se for adotada por uma parcela maior da sociedade, e ao mesmo tempo, deve ajudar a resolver um problema social. Ao final do processo de inovação social há a resposta para resolver o problema identificado inicialmente (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

Cunha e Benneworth (2013) concluem que a partir da estrutura do processo de inovação social, apresentado anteriormente, há quatro características principais que podem ser destacadas: a) a importância e o envolvimento de uma rede complexa de atores interessados; b) a colaboração profunda entre os atores que contribuem para o desenvolvimento de uma solução de inovação social e a capacidade de compreender a sua complexidade; c) o *framework* proposto para o processo de inovação social está mais próximo dos modelos conhecidos como de inovação aberta; e d) o envolvimento dos indivíduos beneficiários nas diferentes etapas do processo é importante para que a solução proposta seja bem sucedida.

2.4.7 Teoria da Inovação Social Transformadora (TSI) - Avelino *et al.* (2019)

Um grupo de pesquisadores apresentou a Teoria da Inovação Social Transformadora (TSI), como resultado do Projeto TRANSIT, uma iniciativa internacional de pesquisa financiada pela União Europeia. O projeto, com duração de quatro anos, buscou investigar as transformações necessárias para criar sociedades mais inclusivas, resilientes e sustentáveis, capazes de enfrentar de forma eficaz os desafios sociais.

Avelino *et al.* (2019) estudaram as relações existentes nas inovações sociais, a mudança transformadora que gera e o empoderamento. Os autores levantam duas questões de pesquisa: 1) Como a inovação social interage com outras formas de mudança e inovação, e como podemos distingui-las? e 2) como os atores são empoderados ou desempoderados pelos/nos processos de inovação social transformadora?

A Teoria da Inovação Social Transformadora (TSI) é conceituada como a inovação social que desafia, altera ou substitui organizações dominantes dentro de um contexto social. Dado isso, para a inovação social se tornar transformadora é necessário que haja uma coevolução com outros tipos de “níveis” de mudança e inovação (AVELINO *et al.*, 2019).

Os autores destacam que a teoria da inovação social transformadora se baseou no trabalho de outros pesquisadores, contribuindo para a construção de sua pesquisa. Nesse sentido, comentam sobre a teoria da Perspectiva Multinível (MLP) de Rip e Kemp (1998) e Geels (2005, 2010), que aborda a dinâmica de transição por meio das interações entre três diferentes níveis: 1) a paisagem (macrotendências exógenas); 2) regimes (instituições e práticas dominantes); e 3) nichos (lugares de práticas inovadoras). A transição ocorre quando há mudança em todos os três níveis e assim, se esforçam para que haja uma transformação geral sistêmica. Entendendo que a teoria da Perspectiva Multinível precisa ser adaptada ao fenômeno empírico de estudo, as discussões em torno das nuances de transformação e inovação também irão indicar as adaptações necessárias a serem realizadas (AVELINO *et al.*, 2019).

No quadro 7 é apresentado o resumo dos quatro níveis de mudança e inovação sugeridos pelos autores: a) inovação social; 2) inovação de sistema; 3) *game-changers*; e 4) narrativas de mudança. A teoria da inovação social transformadora é então um processo interativo e coevolutivo que resultou em diferentes dimensões de inovação e mudança, mas que são interligadas. Avelino *et al.* (2019) explicam que utilizam o termo “tons” de mudança e inovação, por entenderem que são processos que estão conectados, parcialmente sobrepostos e difusos.

Quadro 7: Quatro níveis de mudança e inovação: definições de trabalho.

Quatro tons de mudança e inovação	Definição
Inovação Social	Mudança nas relações sociais, envolvendo novas ideias, formas de fazer, organizar, relações sociais e/ou produtos.
Inovação do Sistema	Mudança no nível dos subsistemas sociais, incluindo instituições, estruturas sociais e infraestruturas físicas.
<i>Game-changers</i>	Macrodesenvolvimentos que parecem mudar (regras, campos e jogadores) no “jogo” de interação social.
Narrativas de mudança	Discursos sobre mudança e inovação, ou seja, conjunto de ideias, conceitos, metáforas e/ou histórias sobre mudança e inovação.

Fonte: Avelino *et al.* (2019, p. 197, tradução nossa)

O primeiro nível de mudança e inovação apresentado é a Inovação social. Segundo Avelino *et al.* (2019), a inovação social é concebida como relações sociais em mudança, que

envolvem formas diferentes de fazer, organizar e conhecer. Organizações, indivíduos e empreendedores sociais trabalham em uma ampla gama de inovações sociais, muitas vezes, através de iniciativas baseadas em contextos específicos. Esses atores sociais normalmente trabalham em uma escala local, mas têm redes e conexões em escalas globais também. Porém, os autores comentam que não necessariamente as inovações sociais estão orientadas para objetivos sociais, questionando se todas as inovações sociais realmente são concebidas para o social ou usam meios sociais para chegar em outros resultados.

O nível da Inovação do Sistema é descrito como um processo de mudança nas estruturas, nos níveis dos (sub)sistemas sociais com delineamentos espaciais ou funcionais. As inovações do sistema envolvem mudanças nos padrões estabelecidos, nas estruturas, e culturas, e discursos dominantes, assim como na legislação, infraestrutura e regras econômicas (AVELINO *et al.*, 2019).

Os *Game-changers* são macrofenômenos, como eventos e tendências, que mudam o “jogo” da interação entre os atores. As mudanças no jogo desenvolvem condições diferentes para os atores enfrentarem quando influenciam ou alteram orientações e interpretações sociais. Estas mudanças de jogo podem ser fenômenos ecológicos, movimentos sociais e políticos, desenvolvimentos demográficos, desafios socioeconômicos, entre outros. Assim, os valores, entendimentos, instituições e as relações sociais dominantes dentro da sociedade podem mudar em resposta aos desenvolvimentos do jogo. De acordo com Avelino *et al.* (2019) é importante explorar como os macrodesenvolvimentos, que mudam o jogo, são interpretados, percebidos, contestados, tratados e (re)construídos.

As Narrativas de Mudança são o último nível. Os processos da inovação social transformadora, são mediadas pela linguagem. Normalmente, as narrativas de mudança são utilizadas quando referidas a um conjunto de conceitos, ideias, discursos ou histórias sobre a inovação e mudanças. As narrativas de mudança são diferenciadas entre dois tipos. Primeiro, estão aquelas no nível da sociedade, como na economia social, que pode ser entendida como capaz de gerar no sentido de que os atores podem recorrer a ele para dar significado a algum fenômeno específico. Em segundo estão as narrativas de mudança que são conduzidas por iniciativas de inovação social para discordar dos discursos dominantes (AVELINO *et al.*, 2019).

Portanto, a inovação social transformadora pode ser interpretada como uma inovação que tem o objetivo de alterar, desafiar ou até mesmo substituir instituições e discursos dominantes no contexto social. Avelino *et al.* (2019) discutem que a mudança transformadora é o resultado de interações coevolutivas entre paradigmas e modelos de mudança, estruturas

físicas, instituições políticas e desenvolvimento inovadores de uma comunidade. A mudança transformadora parte do resultado e da interação entre as Inovações Sociais, *Game-changers*, Inovação do Sistema e Narrativas de Mudança, sendo que cada um desses níveis carregado de potencial para desafiar, alterar ou substituir instituições dominantes.

2.4.8 Síntese dos modelos de análise da inovação social

A presente seção apresenta uma síntese dos modelos de análise da inovação social teórica explorados nesta pesquisa. O Quadro 11 sintetiza as dimensões de análise da inovação social proposta por importantes abordagens teóricas para análise das inovações sociais.

Quadro 11: Síntese das dimensões de análise.

Cloutier (2003)	Tardif e Harrison (2005)	Mulgan (2006)	Rollin e Vicent (2007)	Buckland e Murillo (2013)	Cunha e Benneworth (2013)	Avelino <i>et al.</i> (2019)
Forma	Transformação	Diagnóstico	Emergência	Impacto social	Geração de Ideias	Inovação social
Processo	Caráter inovador	Geração de propostas	Experimentação	Sustentabilidade econômica	Criação de um Espaço Protegido	Inovação do sistema
Atores	Inovação	Desenvolvimento de um protótipo	Apropriação	Tipo de inovação	Demonstração	Game-changers
Objetivo da Mudança	Atores	Manutenção	Aliança/ Transferência/ Difusão	Colaboração intersetorial	Decisão de expandir	Narrativas de mudança.
Resultados obtidos	Processos	Escala e difusão		Escalabilidade e replicabilidade	Constituição de uma coalizão de apoio	Transformação da sociedade
		Mudança sistêmica			Codificação	
					Difusão da solução gerada	

Fonte: Elaborado pela autora (2023) com base em Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Mulgan (2006), Rollin e Vicent (2007), Buckland e Murillo (2013), Cunha e Benneworth (2013), Andion *et al.* (2017), e Avelino *et al.* (2019).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a realização da pesquisa. Para maior detalhamento da metodologia adotada para responder a pergunta de pesquisa, está descrito o delineamento metodológico, os procedimentos para a coleta de dados, os procedimentos para a análise de dados e o cronograma da pesquisa.

3.1 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Segundo Longaray *et al.* (2003) as pesquisas são classificadas em três categorias: quanto à abordagem do problema, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos.

Quanto à abordagem do problema, a presente pesquisa foi considerada qualitativa pois, as pesquisas qualitativas compreendem várias formas de pesquisa e nos ajudam a entender e explicar os fenômenos sociais com o menor afastamento possível do ambiente natural (MERRIAM, 2002; SILVA; GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO, 2010). Nesse tipo de pesquisa se busca a compreensão dos sujeitos e o motivo para o qual os levou singularmente a agir da forma que agiram. Desta forma, é necessário que os sujeitos sejam ouvidos a partir da sua lógica e exposição de razão. Em alguns casos, é possível identificar a cultura e crenças compartilhadas pelos grupos sociais sem deduzir que seja uma categoria estática no tempo e no espaço, mas uma categoria que está em constante transformação (SAMPAIO, 2001; SILVA; GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO, 2010).

Richardson (1999, p. 80) aponta que “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”. O autor também menciona que esse tipo de estudo possibilita que haja uma maior profundidade e entendimento das particularidades do comportamento dos sujeitos envolvidos.

Em relação ao objetivo geral e objetivos específicos, tendo como base a abordagem de Gil (1999) a presente pesquisa se caracteriza como descritiva e explicativa. É descritiva no momento em que pretende identificar os proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis e descrever os proeminentes atores de suporte identificados. Conforme Lehfeld e Barros (2000), a pesquisa descritiva tem por objetivo realizar o estudo, análise, registro e interpretar os fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador.

No momento em que se procura analisar como atuam esses proeminentes atores de suporte para promoção da inovação social e analisar o sentido de inovação social subjacente à

atuação desses atores de suporte, a pesquisa é considerada explicativa. Pesquisas de cunho explicativo têm o intuito de identificar fatores que contribuem ou são determinantes para a ocorrência dos fenômenos, sendo um tipo de pesquisa que busca aprofundar o conhecimento da realidade, procurando a razão e o porquê das coisas (GIL, 1999). De acordo com Andrade (2002, p. 20), a pesquisa explicativa “além de registrar, analisar, classificar e interpretar os fenômenos estudados procura identificar seus fatores determinantes”.

Quanto aos procedimentos, a presente pesquisa se caracterizou como sendo um estudo de caso. Segundo YIN (2015, p. 4), “como método de pesquisa, o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados”. Nas ciências sociais, o estudo de caso contribui para a solução de problemas de pesquisa que se concentram nas questões “como” e “por que”, em situações nas quais o pesquisador tem pouco ou nenhum controle sobre o fenômeno e normalmente se debruça em conjuntos de eventos contemporâneos inseridos num contexto da vida real (YIN, 2015).

Bruyne, Herman e Schoutheete (1977), comentam que o estudo de caso reúne informações detalhadas e numerosas, visando apreender a totalidade de uma situação. Gil (1999) afirma que o estudo de caso pode ser caracterizado pelo estudo profundo de um ou mais casos, permitindo conhecimentos amplos e maior detalhamento das informações, auxiliando para que haja maior conhecimento sobre o fenômeno a ser estudado.

Os estudos de caso incluem organizações, processos, programas, instituições, vizinhanças, indivíduos e até mesmo eventos (YIN, 2015). Percebe-se que esse tipo de pesquisa é importante para compreender fenômenos sociais complexos, proporcionando ao pesquisador uma investigação que preserve “as características holísticas e significativas dos eventos da vida real - tais como ciclos de vida individuais, processos organizações, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores” (YIN, 2002, p. 21).

Nesta pesquisa foram utilizados múltiplos casos, pois tem-se como objetivo geral analisar como proeminentes atores de suporte promovem a inovação social em Florianópolis. No estudo de mais de um caso o pesquisador pode estudar um conjunto de casos, permitindo a investigação de uma população, fenômeno, ou condição geral (STAKE, 1995; MAFFEZZOLLI; BOEHS, 2008). Os casos são, primeiramente, estudados individualmente e posteriormente são comparados visando identificar características comuns ou não, pois “analisando-os, poderá ser alcançada uma melhor compreensão, ou melhor, teorização sobre um conjunto mais amplo de casos” (MAFFEZZOLLI; BOEHS, 2008, p. 99).

3.2 PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS

As técnicas e instrumentos utilizados em uma pesquisa dependem, inicialmente, dos objetivos a serem alcançados e do universo a ser pesquisado. Os instrumentos de pesquisa são os processos que servirão como direcionamento lógico e sistemático para a coleta, análise e interpretação dos dados. Há inúmeras formas de obtenção de dados, porém, entende-se que nas ciências sociais, os mais abordados sejam as entrevistas, pesquisas documentais, questionários e a observação (LONGARAY *et al.*, 2003).

Nos estudos de caso não há um controle sobre o ambiente a ser estudado, portanto os instrumentos de coleta de dados escolhidos devem ser bem planejados. YIN (2015, p. 93) afirma que são tarefas importantes na coleta de dados:

- obter acesso às organizações-chave ou aos entrevistados;
- ter recursos suficientes enquanto se faz trabalho de campo;
- desenvolver um procedimento para solicitar assistência ou orientação, se necessária;
- fazer uma programação clara das atividades de coleta de dados que devem estar concluídas nos períodos de tempo especificados; e
- tomar providências para os eventos não antecipados, incluindo as mudanças na disponibilidade dos entrevistados, assim como as mudanças na disposição, no humor e na motivação do próprio pesquisador enquanto faz o trabalho de campo.

Ressaltando que o objetivo geral desta dissertação foi analisar como proeminentes atores de suporte promovem a inovação social em Florianópolis, destaca-se a centralidade da categoria ator de suporte nesta pesquisa, pois são disseminadores da concepção de inovação social dentro dos ecossistemas.

Esta dissertação se interessou em estudar os atores de suporte, por entender que exercem um papel fundamental, na medida em que atuam como multiplicadores de ideias e disseminação de conhecimento, sendo agentes orientados para a ação, por meio da promoção de uma ideia de inovação social. De acordo com a definição fornecida pelo Observatório de Inovação Social de Florianópolis, os atores de suporte são as organizações que apoiam iniciativas que promovem inovação social na cidade (OBISF, 2023), podendo desempenhar um papel significativo na organização do ecossistema de inovação social.

Para a identificação dos atores de suporte, utilizamos as características de Laboratórios Sociais como uma referência para a seleção. Conforme Hassan (2014) os laboratórios sociais abordam desafios sociais complexos e possuem três características principais:

1) São sociais. Os laboratórios sociais reúnem uma diversidade de atores que trabalham de forma coletiva. Esses atores advêm de variados setores da sociedade, como o governo, empresas e sociedade civil. Assim, essa participação de diferentes partes interessadas demonstra a natureza social dos laboratórios sociais;

2) São experimentais. Os laboratórios sociais não se utilizam de experiências pontuais, eles exercem contínuos esforços para enfrentar os desafios sociais. Os atores que o compõem adotam abordagens interativas, prototipando intervenções e pensando em um portfólio de diversas soluções que sejam viáveis. Isso reflete como os laboratórios sociais têm uma natureza experimental; e

3) São sistêmicos. As ideias e atividades desenvolvidas nos laboratórios sociais aspiram uma natureza sistêmica, pois procuram soluções que não somente se preocupem com os desafios sociais, mas procuram, em primeiro lugar, a causa raiz do “por quê” aquele problema social existe.

Desta forma, laboratórios Sociais são organizações orientadas para a ação, discutindo sobre problemas sociais complexos e oferecendo um ambiente de vida real que proporciona o surgimento de soluções baseadas em problemas (SHANLEY; GIANNI; MEACHAM, 2020).

3.2.1 Coleta e análise de dados referente ao Objetivo específico 1

Com o intuito de identificar os proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis, que é o primeiro objetivo específico desta pesquisa, primeiramente, a coleta foi estruturada a partir do mapeamento já realizado e disponibilizado na plataforma OBISF - Observatório de Inovação Social de Florianópolis. Cabe ressaltar que o OBISF é uma plataforma virtual que visa realizar o mapeamento, dar visibilidade e fortalecer a rede do ecossistema de inovação social de Florianópolis (OBISF, 2022).

A plataforma é de acesso livre e colaborativo. Dentro do OBISF é desenvolvido o acompanhamento da rede que compõe o ecossistema de inovação social da cidade, desta forma, estão inclusos os atores de suporte e as iniciativas de inovação social. A implantação de informações no observatório ocorre através de um processo colaborativo entre os pesquisadores da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) e os atores que

compõem o ecossistema de inovação social de Florianópolis. Assim, há o delineamento da rede e a coprodução de informações, reflexões e conhecimentos das práticas (OBISF, 2022).

Dentro da plataforma são disponibilizadas informações sobre a rede previamente mapeada. Este mapeamento contempla diversas iniciativas e atores de suporte que atuam no campo da inovação social de Florianópolis.

A presente pesquisa utilizou o mapeamento do OBISF como base de consulta para a identificação preliminar dos atores de suporte que atuam em Florianópolis, realizando uma análise individual, para identificar dentre esses atores de suporte quais demonstraram características de laboratórios sociais, experimentais ou sistêmicas segundo a literatura de Hassan (2014) e Shanley, Gianni e Meacham (2020). Identificou-se dentre estes quais são os considerados proeminentes do ecossistema de inovação social de Florianópolis. Para isso, foram coletados dados na internet, tais como, verificação do número de seguidores nas redes sociais, quantidade de citações em sites de busca, e a rede de interações entre os atores do campo da inovação social disponibilizada no OBISF.

Além disso, entrevistas foram conduzidas como uma etapa adicional de coleta e análise de dados, visando validar as informações previamente obtidas através de fontes como o site de busca, *Instagram* e a Rede do ecossistema. Essas entrevistas proporcionaram uma perspectiva adicional e uma abordagem complementar para validar os dados coletados.

Inicialmente, foram convidados a participar desta etapa duas pessoas do círculo de relacionamento da autora que estudam o tema da inovação social: uma pesquisadora do grupo de pesquisa Observatório da Realidade Organizacional da UFSC (do qual se origina essa pesquisa); e uma pesquisadora do Núcleo de Inovações Sociais na Esfera Pública Universidade Do Estado de Santa Catarina (NISP/UDESC). Na sequência, foi utilizada a técnica bola de neve com o intuito de encontrar outras pessoas para participar dessa validação, havendo a indicação sucessiva de outros atores. A execução da bola de neve funciona da seguinte maneira: “para o pontapé inicial, lança-se mão de documentos e/ou informantes-chaves, nomeados como *sementes*, a fim de localizar algumas pessoas com o perfil necessário para a pesquisa, dentro da população geral” (VINUTO, 2014, p. 203). Assim, os participantes iniciais do estudo indicam novos participantes, que indicam outros e assim por diante. Isso ocorre porque a amostra inicial é impossível ou impraticável, desta forma, as *sementes* ajudam o pesquisador a iniciar contatos e encontrar o grupo a ser pesquisado (VINUTO, 2014).

Foram realizadas entrevistas com sete pessoas diferentes, sendo dentre essas três pesquisadores do campo da inovação social e quatro pessoas que trabalham no campo da

inovação social. As entrevistas foram conduzidas individualmente com os sete entrevistados em diferentes momentos.

A partir dos dados coletados anteriormente chegou-se a seis atores de suporte que atuam de forma relevante no ecossistema de inovação social da cidade de Florianópolis destes foram selecionados os atores de suporte mais relevantes: o Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM) e o Social Good Brasil (SGB), conforme processo detalhado a seguir na seção 4.1.

3.2.2 Coleta e análise de dados referente ao Objetivo específico 2

Os atores foco desta pesquisa proporcionam ambientes para promoção da inovação social e para o desenvolvimento da mesma, ou seja, esses atores de suporte têm formas específicas de atuação para promoção das inovações sociais. Para compreender essa formação de atuação, foi necessário descrever os proeminentes atores de suporte identificados. Para isso, inicialmente, foram coletados dados secundários por meio de documentos disponibilizados na internet pelos atores de suporte. Esses documentos estão dispostos em *websites*, redes sociais, plataformas de vídeo e reportagens encontradas em sites de busca.

Num segundo momento houve a coleta de dados primários através de entrevistas semiestruturadas com pessoas que trabalham no SGB e ICOM. As entrevistas foram realizadas pela necessidade de um maior aprofundamento das informações necessárias para entender como funciona a atuação dos atores de suporte.

As pessoas que foram entrevistadas são relevantes e estão à frente do desenvolvimento e promoção das atividades de inovação social realizadas pelos atores de suporte estudados. A entrevista com o Instituto Comunitário da Grande Florianópolis foi realizada com a Consultora de Projetos (neste trabalho denominada de E1), que trabalha há oito anos no ICOM e atua na linha de frente, por meio de serviços de consultorias voltados para os desafios das organizações sociais. Já para a coleta dos dados do Social Good Brasil, foi realizada uma entrevista com a sua Diretora Executiva (neste trabalho denominada de E2), que trabalha no SGB desde 2015 e hoje coordena grande parte das atividades realizadas pela organização.

No caso desta pesquisa, foi utilizada a entrevista semiestruturada, de forma individual com cada um dos entrevistados. Esse tipo de entrevista parte de um roteiro com questões previamente definidas, apoiadas em teorias que sejam de interesse da pesquisa, podendo ser adicionadas interrogativas, advindas de novas questões que aparecem ao longo da entrevista. A entrevista semiestruturada permite flexibilidade para o acréscimo de perguntas novas, caso

o entrevistador veja necessidade e possibilita que o informante adicione informações, valorizando a investigação (TRIVIÑOS, 1987; QUIVY; VAN CAMPENHOUDT, 1992; LONGARAY *et al.*, 2003).

Para as entrevistas semiestruturadas foi utilizado como base um roteiro de entrevista previamente definido com sete perguntas norteadoras (Apêndice I).

No Quadro 8 apresenta-se esse roteiro de forma organizada para a coleta de dados. Na primeira coluna encontram-se as Perguntas norteadoras da entrevista, na segunda coluna os Objetivos que se esperavam alcançar através dessas perguntas e na terceira coluna a Relação das Perguntas com as Dimensões de Análise da Pesquisa (detalhadas na seção 3.3.1).

Quadro 8: Roteiro de entrevista semiestruturada organizado para a coleta de dados.

Pergunta	Objetivo da Pergunta	Relação da Pergunta com as Dimensões de Análise da Pesquisa
Qual a história do ator de suporte e como começou?	Obter informações sobre a história, início da organização e assim conhecer mais sobre a trajetória desse ator, entendendo como ele se tornou um ator de suporte e quais foram seus principais objetivos iniciais.	-
Qual o papel do ator de suporte hoje?	Obter informações sobre qual o papel ou função atual do ator de suporte dentro do ecossistema de IS. Espera-se saber sobre o propósito da organização, sua missão, objetivos e quais atividades ele realiza. Assim, pretende-se entender melhor o funcionamento e saber mais sobre suas atividades.	“Processo” e “Atores”
Como funciona o atendimento às iniciativas?	Objetivo de obter informações sobre como funciona o processo de atendimento às iniciativas, ou seja, como o ator fornece os serviços. O objetivo é entender melhor o funcionamento desse processo, saber como as iniciativas podem obter ajuda e suporte, entender como se dá o relacionamento, quais são as etapas envolvidas nesse processo e quais as possíveis soluções para os problemas e desafios enfrentados pelas iniciativas de inovação social.	“Processo” e “Atores”
Quem são os participantes	Obter informações sobre quem são as partes envolvidas no processo de suporte às iniciativas	“Atores”

acionados nesse processo de apoio?	ou atividades internas. Entender quem são os indivíduos ou organizações que trabalham juntas para fornecer suporte ou ajuda em determinado processo ou iniciativa. Entender como as diferentes partes interagem e se comunicam entre si, e quais são as responsabilidades e papéis de cada um dos participantes envolvidos.	
Quais são os principais desafios que você enfrenta ao apoiar iniciativas de inovação social?	Obter informações sobre os principais desafios enfrentados pelo ator de suporte ao apoiar iniciativas de inovação social e entender melhor quais são as dificuldades encontradas nesse tipo de atividade, as barreiras que precisam ser superadas para que a inovação social possa acontecer e como esses desafios podem ser abordados e resolvidos. Desta forma, pode-se entender melhor como as iniciativas de inovação social são apoiadas e quais são as melhores práticas para enfrentar esses desafios.	“Processo”
Após dar suporte para as iniciativas é feito um acompanhamento? Se sim, como é feito?	Obter informações sobre o processo de acompanhamento de iniciativas após terem recebido suporte. O objetivo é entender se existe algum tipo de monitoramento ou avaliação contínua dessas iniciativas, para verificar se os objetivos foram atingidos e se há necessidade de novos ajustes ou melhorias.	“Propósito”
Como vocês entendem a ideia de inovação social?	Obter informações sobre como o ator de suporte compreende o conceito de inovação social. O objetivo é entender melhor a perspectiva do que é inovação social, suas definições e características.	“Propósito”

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

As entrevistas foram realizadas em dois momentos distintos, sendo uma entrevista com o ICOM e outra com o SGB, e duraram cerca de 50 minutos cada. Uma entrevista com cada ator de suporte foi suficiente para compreender a atuação desses atores. Além disso, ambas organizações têm disponível uma grande quantidade de informações em seus *websites* e redes sociais, sendo possível utilizar também esses dados secundários para complementar as informações divulgadas nas entrevistas.

Entende-se que mesmo após relatarem ou explicarem como ocorrem as atividades, “as respostas dos entrevistados estão sujeitas aos problemas comuns de parcialidade, má lembrança e articulação pobre ou inexata” (YIN, 2015, p. 17), assim, uma ação necessária foi

triangular os dados das entrevistas com informações retiradas das fontes secundárias (YIN, 2015), como os documentos disponibilizados nos *websites* do ICOM e SGB.

Após o registro dos dados coletados e transcrição das entrevistas, esses dados foram organizados a fim de identificar categorias, relações e significados. Neste processo foi realizado um trabalho de redução e organização dos dados para que fossem compreendidas as atividades desenvolvidas pelos atores de suporte (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2000).

Salienta-se que ambos os atores consentiram na divulgação do nome das organizações, na realização das entrevistas e na apresentação dos dados coletados, sendo que os mesmos assinaram o Termo de Consentimento Esclarecido Livre (TCLE) que se encontra no Anexo I.

3.2.3 Análise de dados referente aos Objetivos específicos 3 e 4

A análise nos estudos de caso se origina a partir das proposições teóricas levantadas durante a pesquisa. Essas proposições dão forma ao plano de coleta de dados e posteriormente darão origem aos procedimentos da análise dos dados obtidos (YIN, 2015).

Neste tópico, tem-se o intuito de atingir o terceiro e o quarto objetivos específicos desta pesquisa, que são analisar como atuam esses proeminentes atores de suporte para promoção da inovação social e analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte.

Após o processo de transcrição, registro e organização dos dados referente às atividades desenvolvidas por cada um dos atores, foi realizada uma análise de conteúdo através da interpretação dos dados coletados.

A análise de conteúdo é uma técnica para o tratamento de dados que, segundo Bardin (1977), consiste em um conjunto de técnicas de análise que busca a obtenção de procedimentos objetivos e sistemáticos de descrição e do conteúdo das mensagens coletadas. Essa análise pode ser realizada por meio de indicadores quantitativos ou qualitativos, que permitam a conclusão de conhecimentos relativos às condições de recepção das informações recebidas.

Na análise de conteúdo há a definição de categorias pertinentes aos objetivos da pesquisa. Para a categorização é necessário decodificar o texto em diversos elementos, classificando-os para a formação de agrupamentos (RICHARDSON, 1999).

De acordo com Bardin (1977), o processo de análise de conteúdo pode ser dividido em três etapas principais: a pré-análise, a análise e a interpretação. Na pré-análise, define-se o

objetivo da análise, e ocorre a seleção e organização do material a ser analisado. Nesta fase também é feita uma leitura exploratória dos dados coletados para que se possam identificar os principais temas e categorias que emergem do conteúdo.

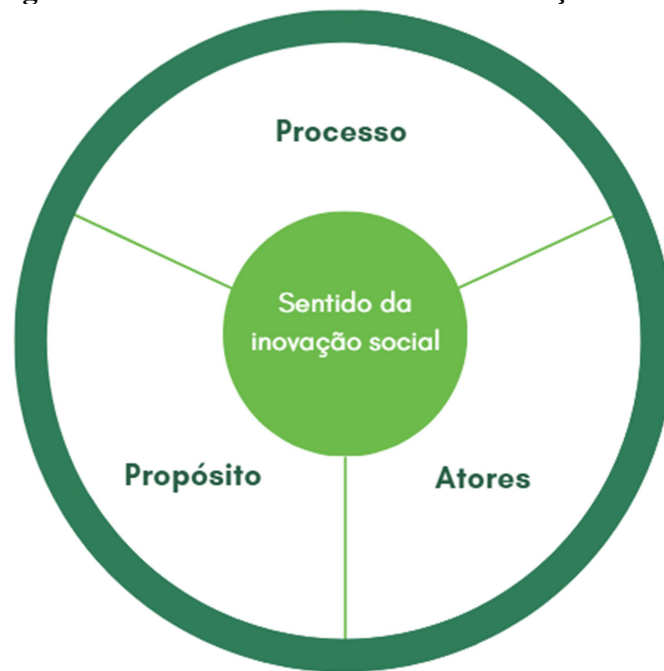
Na etapa de análise dos dados o material é codificado, selecionado e atribuído categorias que representem o tema da pesquisa. Finalmente, na etapa da interpretação dos resultados devem-se analisar os resultados e realizar conclusões sobre o conteúdo analisado. É importante nesta última etapa ter uma visão crítica dos resultados obtidos, entendendo que podem existir limitações da técnica de análise de conteúdo e possíveis influências do contexto em que o material foi coletado (BARDIN, 1977).

As dimensões de análise deste estudo foram definidas a partir da literatura pertinente ao tema da pesquisa. Foi criado um quadro com base nas dimensões da inovação social propostas nas pesquisas de Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013) e Andion *et al.* (2017).

Para a análise da atuação dos proeminentes atores de suporte foram estabelecidas três dimensões: Processo, Atores e Propósito. Após, para analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte foi definida a dimensão Sentido da inovação social. Assim a análise foi realizada em dois níveis: primeiramente, num nível mais evidente, analisamos a atuação dos atores de suporte (por meio das dimensões atores, processo e propósito) para então atingir um nível mais implícito. Estas dimensões serviram como bases norteadoras para analisar as diferentes perspectivas de inovação social subjacente às atividades desenvolvidas por cada um dos atores de suporte.

Primeiramente, a análise teve início com a consideração das três primeiras dimensões, pois é entendido que compreender o sentido da inovação social atribuído pelos atores de suporte requer uma compreensão prévia de sua atuação por meio dos processos desenvolvidos, dos atores envolvidos e do seu propósito (Figura 5).

Figura 5: Dimensões da Análise da Inovação Social.



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

No Quadro 9, estão dispostas na primeira coluna as “Dimensões de Análise”, que foram utilizadas para nortear a organização e análise dos dados. Na segunda coluna encontra-se a “Caracterização” que envolve a definição de cada dimensão e, por fim, na terceira coluna estão dispostas as “Perguntas norteadoras” que foram adotadas para explorar cada uma das dimensões.

Quadro 9: Dimensões para análise da atuação dos proeminentes atores de suporte.

Dimensões de análise	Caracterização	Perguntas norteadoras
Processo	O processo está relacionado às ações de criação e implementação da inovação social, desde a conscientização da necessidade, até a concepção e implementação da inovação social.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como funciona o processo de suporte? 2. O processo de suporte é baseado em alguma metodologia pré-definida? 3. O processo desenvolvido é baseado em evidências? 4. O processo é ou pode ser replicado a outras inovações sociais?
Atores	Os atores são os agentes envolvidos no desenvolvimento dos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quem é acionado no desenvolvimento da inovação social? 2. Quais são os principais atores

	processos de inovação social.	envolvidos no desenvolvimento da inovação social? 3. Quais os atores que participam do desenvolvimento das inovações sociais ou quem eles entendem que deveriam ser? e 4. Qual o papel que cada ator assume?
Propósito	O propósito de uma inovação social está relacionado aos seus objetivos e o que pretende alcançar.	1. O objetivo da mudança é pontual ou estrutural? 2. Tem um foco mais voltado para a raiz ou para os efeitos dos problemas sociais? 3. O objetivo pretende gerar alguma mudança comportamental na sociedade? 4. É feito um suporte posterior ao desenvolvimento do processo? 5. Os impactos sociais são avaliados posteriormente?

Fonte: Elaborado pela autora (2022) com base em Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013) e Andion *et al.* (2017).

Na dimensão Processo procurou-se entender como ocorre o processo de suporte para inovação social, desde a identificação das necessidades e dos problemas sociais, até o desenvolvimento, criação das soluções e implementação (ANDION *et al.*, 2017). Para isso buscou-se entender como os atores realizam a identificação das demandas, se havia uma metodologia já existente e se os processos eram adaptados de acordo com o suporte prestado. Para Cloutier (2003) o processo é parte integrante das inovações sociais, sendo determinante para o desenvolvimento das soluções e realização dos objetivos. Para uma inovação social existir é necessário que o processo contenha uma diversidade de atores e a participação de agentes e indivíduos.

Desta forma, a dimensão analítica, Atores, procurou analisar se os atores de suporte buscam uma rede de colaboração nas atividades desenvolvidas e com quais atores se relacionam no ecossistema. Nesta pesquisa os atores são definidos como indivíduos, grupos ou organizações que participam de forma direta e indireta do processo de inovação social. Entende-se a importância de uma variedade de atores para o fortalecimento das inovações sociais (CLOUTIER, 2003; TARDIF; HARRISON, 2005), pois dificilmente uma inovação social consegue ocorrer em um espaço vazio, sendo importante que faça parte de um ecossistema para se desenvolver e ser reconhecida (BUCKLAND; MURILLO, 2013).

A dimensão Propósito está relacionada aos objetivos que os atores de suporte entendem que uma inovação social deve alcançar, visto que as inovações sociais têm como foco a implementação do bem-estar das comunidades e dos indivíduos (CLOUTIER, 2003), buscando um processo que realize mudanças duradouras e transformadoras (TARDIF; HARRISON, 2005; ANDION *et al.*, 2017). Assim, procurou-se compreender de que forma as organizações estudadas enxergam o impacto gerado pelas inovações sociais e quais mudanças pretendem desenvolver na sociedade.

Após a análise do Processo, Atores e Propósito, visando investigar como atuam os atores de suporte, pôde-se então passar para o quarto objetivo específico, que buscou realizar a análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação desses atores. Esta análise possui um caráter interpretativo de dados, examinando os resultados obtidos na etapa anterior, a fim de realizar conclusões sobre o conteúdo analisado. Foi essencial que nesta última etapa fosse adotada uma visão crítica em relação aos resultados, reconhecendo as possíveis limitações da técnica de análise de conteúdo e as influências do contexto em que os materiais foram coletados (BARDIN, 1977).

No Quadro 10 também se encontram colunas com a “Dimensão de Análise”, “Caracterização” e “Perguntas norteadoras”, relativos ao Sentido da inovação social.

Quadro 10: Dimensão para análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação dos atores de suporte.

Dimensão de análise	Caracterização	Perguntas norteadoras
Sentido da inovação social	Que ideias de inovação social emergem das narrativas do ator de suporte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Com qual vertente as narrativas convergem (ver Quadro 2)? 2. Qual a narrativa dos atores de suporte? 3. Como as narrativas dos atores de suporte se relacionam com as distintas perspectivas (teóricas) de inovação social?

Fonte: Elaborado pela autora (2022) com base em Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013) e Andion *et al.* (2017).

Para análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação dos atores de suporte, a dimensão escolhida foi Sentido da inovação social. Nesta dimensão buscou-se analisar quais ideias de inovação social emergem das narrativas dos atores de suporte. É necessário reconhecer a importância e o alcance das narrativas subjacentes à atuação dos

atores de suporte. As ideias promovidas dentro do ecossistema moldam a compreensão em relação aos problemas contemporâneos, oferecem visões de futuros alternativos e propõem caminhos para alcançá-los (WITTMAYER *et al.*, 2019). Ao examinar a atuação dos atores de suporte, é evidente a presença de várias narrativas que se entrelaçam e convergem em uma narrativa central, oriunda das diversas perspectivas subjacentes à sua atuação no campo.

Assim, após uma pesquisa das teorias e diferentes vertentes relativas à ideia de inovação social, para esta análise, foram formuladas duas frases que expressam as duas principais perspectivas identificadas na literatura: Pessoas e comunidades engajadas impulsionam a transformação, destacando a ideia de alguns autores que entendem que a inovação social deve buscar promover o bem-estar e a transformação dos indivíduos e comunidades (TAYLOR, 1970; CLOUTIER, 2003; PHILIPPS *et al.*, 2015; ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020) e Revolucionando o mundo com resultados inovadores, enfatiza a ideia da busca por soluções de problemas e satisfação de necessidades sociais com a prestação de serviços e a criação de produtos e modelos inovadores (STANFORD SOCIAL INNOVATION REVIEW, 2003; MULGAN *et al.*, 2003; PHILLS *et al.*, 2008; MURRAY; CAULIER-GRICE; MULGAN, 2010).

A ideia de inovação social pode ser identificada pela narrativa dos atores de suporte, tais como representações, valores, crenças, instrumentação e regras do jogo. Portanto, entender o sentido que os atores de suporte dão para a inovação social permitiu compreender suas motivações, estratégias e visão de mundo (BUCKLAND; MURILLO, 2013; ANDION *et al.*, 2017).

Por fim, como forma de síntese dos procedimentos metodológicos, apresentam-se no Quadro 12 as técnicas de coleta e análise dos dados para o alcance de cada objetivo específico desta pesquisa.

Quadro 12: Técnicas de coleta e análise de dados.

Objetivo geral		
Analisar como proeminentes atores de suporte promovem a inovação social em Florianópolis		
Objetivos específicos	Método	Fonte de coleta de dados
Identificar os proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis	Descritivo	Dados secundários: plataforma OBISF, documentos disponibilizados em <i>websites</i> e redes sociais. Dados primários: entrevistas
Descrever os proeminentes atores de suporte identificados	Descritivo	Dados secundários: documentos disponibilizados pelos atores de suporte. Dados primários: entrevistas.
Analisar como atuam esses proeminentes atores de suporte para promoção da inovação social.	Explicativo	
Analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte	Explicativo	

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

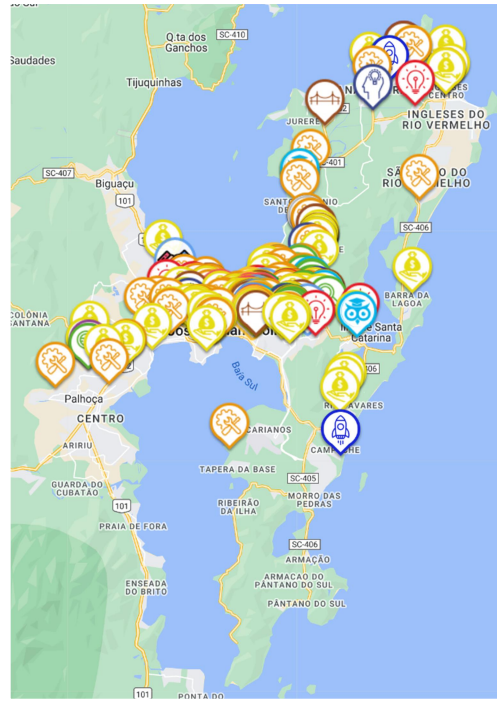
Neste capítulo serão apresentados a análise dos dados coletados na pesquisa. O intuito é fornecer uma compreensão clara dos resultados obtidos, de acordo com os objetivos específicos propostos nesta dissertação. Inicialmente, apresenta-se a identificação dos proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis, a descrição das atividades desenvolvidas por esses atores para promover a inovação social, a análise de como atuam no ecossistema, e por fim a análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação desses proeminentes atores de suporte.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PROEMINENTES ATORES DE SUPORTE DO ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO SOCIAL DE FLORIANÓPOLIS

Nesta etapa são apresentados os dados referentes à identificação dos proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis. Essa análise é necessária para compreender os atores de suporte que fazem parte do ecossistema, bem como para identificar quais destes desempenham papéis importantes na promoção e no fortalecimento da inovação social na região.

Para a presente pesquisa utilizamos, como ponto de partida, o mapeamento do Observatório de Inovação Social de Florianópolis (OBISF) para a identificação preliminar dos atores de suporte que atuam em Florianópolis. No momento da coleta de dados realizada, foram identificados na plataforma um total de 539 atores de suporte. Na Figura 6 apresenta-se o mapa interativo disponibilizado na plataforma OBISF com os atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis.

Figura 6: Mapa interativo com os atores de suporte do ecossistema de IS de Florianópolis.



Fonte: Observatório da Inovação Social de Florianópolis (2022).

Como forma de auxiliar no reconhecimento dos atores de suporte que contenham as características demandadas para essa pesquisa, foi utilizado um recurso disponibilizado na plataforma OBISF que é possível filtrar os atores de suporte por formas de atuação.

Segundo documentos da plataforma, a forma de atuação está relacionada com os principais papéis do ator de suporte à inovação social, assim, um ator de suporte pode ser apontado com mais de uma forma de atuação, sendo essas: Aceleração; Apoio técnico; Articulação; Centro de pesquisa; Certificação; Comunicação e diálogo; Controle e *accountability*; Defesa; Empreendedor social; Financiamento; Formação; Incubadora; Partido político e Sindicato ou entidade de classe.

Dentre essas formas de atuação foram escolhidas como filtro: **Apoio Técnico** e **Formação**. O Apoio Técnico indica que os atores de suporte têm como objetivo fornecer assistência técnica e expertise em áreas específicas para impulsionar a inovação social. Eles podem oferecer orientação, recursos, conhecimento especializado e capacitação técnica para indivíduos ou organizações que buscam desenvolver soluções inovadoras. Já o filtro Formação destaca a importância da capacitação e do desenvolvimento de habilidades como estratégias para impulsionar a inovação social. Os atores de suporte que se enquadram nesse critério têm como objetivo oferecer programas de formação, treinamentos e desenvolver eventos que capacitem empreendedores sociais, líderes comunitários e outros agentes de

mudança social com as habilidades necessárias para enfrentar os desafios sociais e impulsionar a inovação.

Salienta-se que a decisão de adotar as duas formas de atuação, mencionadas anteriormente, baseou-se no objetivo de buscar atores de suporte cujo propósito principal seja a difusão e a transferência de conhecimento para iniciativas sociais. Embora existam atores de suporte com atuação de Centro de pesquisa e Incubadora, que também estão envolvidos na transferência de conhecimento, a disseminação, difusão e capacitação não parecem ser suas principais áreas de atuação. Uma análise prévia foi realizada e constatou-se que as organizações com essas atuações não estavam fortemente alinhadas com o propósito de disseminação de conhecimento, levando à decisão de não adotar essas duas formas de atuação para filtro da pesquisa. Acrescenta-se que os centros de pesquisa e/ou incubadoras que trabalhavam com transferência de conhecimento apareceram no filtro apoio técnico e/ou formação.

Desta forma, ao escolher esses filtros a intenção foi identificar os atores de suporte que se concentram em fornecer apoio técnico especializado e promover a capacitação e formação voltadas para a inovação social. Ao utilizar esses dois filtros, chegou-se a 252 atores de suporte para Apoio Técnico e 90 para Formação. Cabe destacar que dentro da plataforma é possível que os atores sejam classificados com mais de uma forma de atuação. Logo, verificou-se que 43 casos encontrados estavam enquadrados tanto para Apoio Técnico quanto para Formação. Assim, ao final, chegamos a uma lista final de 299 atores de suporte. Como a plataforma OBISF é colaborativa, os próprios atores do ecossistema podem adicionar informações e se autonear atores de suporte. Desse modo, entendeu-se que seria necessário realizar uma análise desses 299 atores de suporte. O objetivo foi verificar se os atores ali listados apresentavam efetivamente características de laboratórios sociais.

Os atores de suporte desempenham um papel essencial na conexão de pessoas, ideias e recursos, atuando como organizações, agentes, redes ou espaços. Eles fornecem um ambiente propício para a experimentação e colaboração, conectam empreendedores sociais e líderes comunitários, e promovem e disseminam a ideia de inovação social através do desenvolvimento de redes e parcerias (MURRAY *et al.*, 2010). Os laboratórios sociais são uma das formas pelas quais esses atores de suporte se manifestam, proporcionando um espaço e uma estrutura para abordar desafios sociais complexos. Eles reúnem diversas partes interessadas, promovendo a experimentação, a colaboração e a busca por soluções sistemáticas (HASSAN, 2014; SHANLEY; GIANNI; MEACHAM, 2020).

Além disso, os laboratórios sociais têm a capacidade de gerar resultados que transcendem a escala na qual foram originalmente concebidos para operar. Isso ocorre quando a inovação inspiradora e o uso disciplinado do capital intelectual - elementos essenciais de um laboratório social - capacitam os participantes a se engajarem em atividades adicionais. Os laboratórios sociais representam uma abordagem inovadora e pragmática para lidar com situações cada vez mais complexas, visando aumentar as chances de abordar sistematicamente as raízes dessas situações (HASSAN, 2014).

Essa análise, portanto, envolveu examinar as informações já disponibilizadas dentro da plataforma OBISF, assim como os sites e redes sociais de cada ator, buscando compreender sua missão, valores e as atividades que desenvolvem. Por meio das informações encontradas, o intuito foi verificar se os atores tinham características de laboratórios sociais, ou seja, um caráter social, reunindo indivíduos de diferentes setores e promovendo a participação de múltiplas partes interessadas; caráter experimental, trabalhando de forma interativa, através de esforços contínuos e sustentados, não se baseando em uma única experiência para enfrentar os desafios sociais que desejam abordar; e caráter sistemático, procurando soluções que não lidam apenas com partes isoladas, mas que busquem soluções de forma sistêmica, enfrentando questões fundamentais que estão na raiz dos problemas (HASSAN, 2014).

É importante ressaltar que essa análise foi baseada em informações disponíveis publicamente e, por consequência, limitada a essas informações. A abordagem para identificar os atores de suporte com características de laboratórios sociais foi qualitativa, considerando como base os critérios sugeridos por Hassan (2014). Após essa análise, chegamos a 15 atores de suporte (Quadro 13), atuantes no ecossistema de inovação social de Florianópolis.

Quadro 13: Atores de suporte com características de laboratórios sociais.

Atores de suporte com características de laboratórios sociais
Artemisia
CocreationLab
FloripAmanhã
Fundação CERTI
GlobalFund for Community Foundations
Inovativa de Impacto

Instituto Vilson Groh (IVG)
Instituto Comunitário da Grande Florianópolis (ICOM)
Instituto de Apoio à Inovação, Incubação e Tecnologia - Pedra Branca (INAITEC)
Núcleo de Pesquisa em Inovações Sociais na Esfera Pública (NISP/OBISF)
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE)
Semente Negócios
Social Good Brasil (SGB)
Somar Floripa
Yunus Negócios Sociais

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Após a identificação dos 15 atores de suporte, buscamos dentre estes quais poderiam ser considerados atores de suporte proeminentes no ecossistema de inovação social de Florianópolis. Para isso, utilizamos três critérios: a quantidade de vezes que cada um dos atores aparece em sites de busca; presença nas redes sociais e número de seguidores; e a rede de interações entre os atores de suporte na plataforma OBISF.

Em relação ao primeiro critério, foram pesquisadas no site de busca Google as frases: “inovação social em Florianópolis”, “atores de suporte para inovação social em Florianópolis” e “apoio para inovação social em Florianópolis”. De acordo com essas pesquisas, os atores que mais apareceram nos resultados foram: Observatório da Inovação Social de Florianópolis, Somar Floripa, Instituto Comunitário Grande Florianópolis e Social Good Brasil.

Quanto ao segundo critério, analisou-se a atuação nas redes sociais. Verificamos que os atores de suporte adotam o *Instagram* como a sua rede prioritária e por isso ele foi o analisado neste momento. A análise demonstrou que todos os atores de suporte listados no Quadro 13 realizam publicações de forma periódica e todos, com exceção do Observatório da Inovação Social de Florianópolis, possuem mais de 3.000 (três mil) seguidores, mostrando sua relevância na rede social. Porém, verificou-se que FloripAmanhã, Fundação CERTI, ICOM, Instituto Vilson Groh, Observatório da Inovação Social de Florianópolis, Social Good Brasil e Somar Floripa têm publicações e ações na rede social mais voltadas para o ecossistema da cidade de Florianópolis quando comparado aos demais atores de suporte listados.

Em relação ao terceiro critério, observamos a rede de interação disponível na plataforma do OBISF, verificando quais os atores de suporte estão mais conectados (Figuras

de 7 a 13). Segundo a plataforma, a rede (Acesse aqui: <https://observafloripa.com.br/network#top>) é uma demonstração das interações existentes entre os atores de suporte e as iniciativas de inovação social. Esta rede é gerada automaticamente pelo sistema, baseando-se nos dados fornecidos pelos atores de suporte e iniciativas de inovação social, para cadastro na plataforma. “As interações indicadas pelos atores de suporte estarão marcadas por linhas roxas e aquelas indicadas pelas iniciativas de inovação social por linhas amarelas”. Essas interações foram indicadas pelos atores de suporte e iniciativas de inovação social quando realizaram seu cadastro na plataforma (OBISF, 2022).

Foi analisada a Rede para identificar quais atores de suporte, dentre a lista destacada anteriormente, teriam mais interações com os demais atores do ecossistema. Para tal, foi estabelecido como critério atores com mais de dez interações, entendendo que esse número sinaliza um número suficiente de interações. Nas Figuras de 7 a 13 estão representadas as redes dos atores de suporte com maior interação, sendo esses: Instituto Comunitário Grande Florianópolis (43 interações), Social Good Brasil (32 interações), Núcleo de Pesquisa em Inovações Sociais na Esfera Pública (23 interações), Instituto Vilson Groh (19 interações), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (17 interações), Fundação CERTI (13 interações) e Somar Floripa (11 interações).

Figura 7: Representação da Interação do IVG no ecossistema de IS.



Fonte: OBISF (2022).

Figura 8: Representação da Interação do NISP/OBISF no ecossistema de IS.



Fonte: OBISF (2022).

Figura 9: Representação da Interação do SGB no ecossistema de IS .



Fonte: OBISF (2022).

Figura 10: Representação da Interação do ICOM no ecossistema de IS.



Fonte: OBISF (2022).

Figura 11: Representação da Interação da SOMAR no ecossistema de IS.



Fonte: OBISF (2022).

Figura 12: Representação da Interação do SEBRAE no ecossistema de IS.



Fonte: OBISF (2022).

Figura 13: Representação da Interação da CERTI no ecossistema de IS.



Fonte: OBISF (2022).

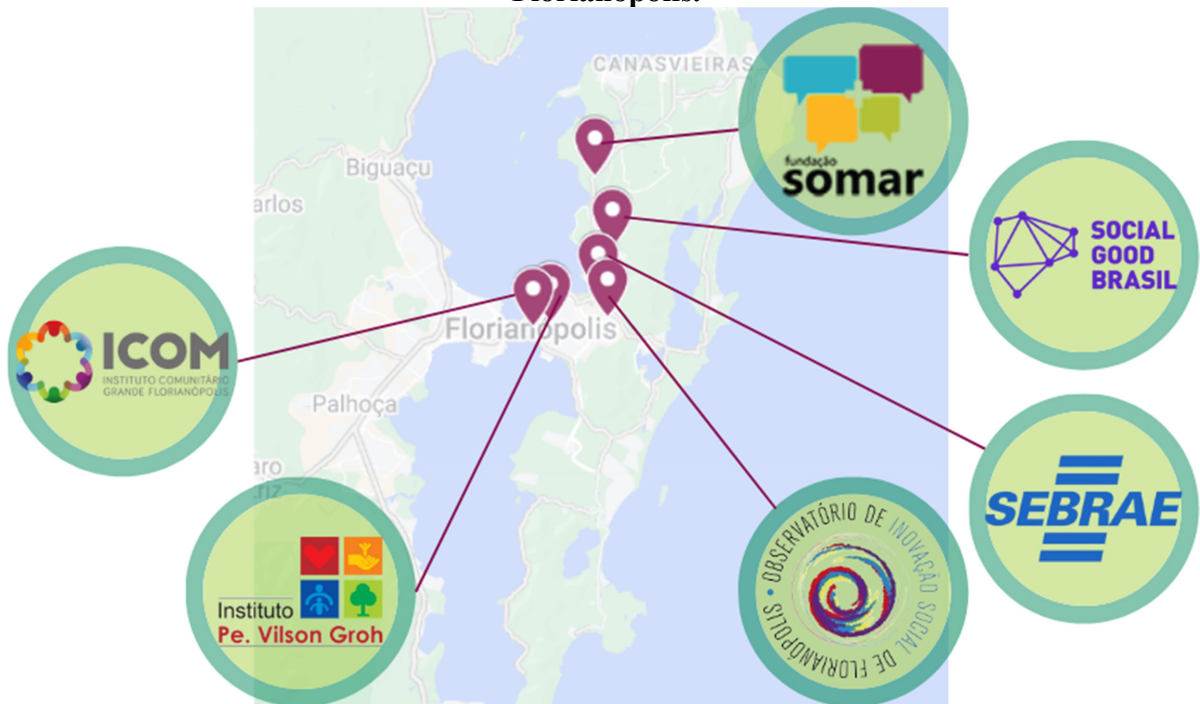
Além desses três critérios para a identificação dos atores de suporte proeminentes no campo, também se realizou entrevistas com o objetivo de complementar a análise. Foram

conduzidas entrevistas presenciais com sete pessoas, sendo duas pesquisadoras do campo da inovação social que fazem parte do Observatório da Realidade Organizacional da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), um pesquisador que se concentra em estudos de inovação social dentro do Núcleo de Inovações Sociais na Esfera Pública (NISP) da Universidade Estadual de Santa Catarina (UDESC), uma profissional que atua como palestrante e mentora em negócios sociais, uma profissional que trabalha no campo da inovação social em Florianópolis, e duas pessoas que trabalham em organizações dedicadas ao suporte e geração de conhecimento no campo da inovação social em Florianópolis.

As entrevistas foram realizadas de forma individual em momentos distintos com os sete entrevistados. Num primeiro momento, sem apresentar a lista de atores descrita no Quadro 13, foi perguntado aos entrevistados quais os atores de suporte eles consideravam mais relevantes no ecossistema de inovação social de Florianópolis. Todos os entrevistados citaram um ou mais dos atores de suporte listados no Quadro 13. Num segundo momento durante a entrevista, foi então apresentada aos entrevistados a lista dos 15 atores de suporte do Quadro 13. Após lerem a lista, foi solicitado que indicassem quais os atores de suporte consideravam proeminentes no ecossistema de inovação social de Florianópolis. Os mais citados foram: ICOM com seis indicações, SGB com cinco indicações, NISP/OBISF com cinco indicações, IVG com quatro indicações, Artemisia SEBRAE, Somar Floripa e Yunus com três indicações cada.

Considerando os dados obtidos através da plataforma de busca Google, a inserção na rede social, o número de interações na Rede do OBISF e os atores mais citados nas entrevistas realizadas, identificou-se que, atualmente, os proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis são: ICOM, SGB, IVG, SOMAR, NISP/OBISF e SEBRAE (conforme ilustrado na Figura 14).

Figura 14: Mapa com os proeminentes atores de suporte do ecossistema de IS de Florianópolis.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Devido ao volume de dados coletados, necessidade de um estudo mais aprofundado dos atores de suporte e o limite de tempo para análise dos mesmos, determinou-se para esse estudo, dentre os seis atores de suporte proeminentes identificados (Figura 14), os dois mais relevantes. Essa escolha levou em consideração os dados obtidos na internet, o engajamento nas redes sociais, a interação na Rede da plataforma OBISF e as informações obtidas nas entrevistas. Desse modo, os atores de suporte selecionados para a análise foram o Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM) e o Social Good Brasil (SGB) - ambos descritos na seção 4.2.

4.2 DESCRIÇÃO DOS PROEMINENTES ATORES DE SUPORTE IDENTIFICADOS

O presente capítulo tem como objetivo apresentar os dois atores de suporte que serão analisados nesta dissertação. Serão descritos os históricos, as principais características, as atividades desenvolvidas, assim como a forma de interação com outros atores do ecossistema e os principais desafios enfrentados. Ao final desta seção espera-se fornecer uma compreensão mais clara dos atores de suporte e de como se dá sua participação dentro do ecossistema de inovação social.

4.2.1 Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM)

4.2.1.1 Caracterização do Instituto Comunitário Grande Florianópolis

O Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM) é uma organização da sociedade civil, sem fins lucrativos, que atua desde 2006. Localizado no Centro de Inovação ACATE, na cidade de Florianópolis. O objetivo do ICOM é promover o desenvolvimento comunitário em Santa Catarina, por meio da mobilização, articulação e apoio a investidores sociais e ações coletivas de interesse público.

Fundado em 25 de novembro de 2005, o ICOM surgiu por meio de um grupo de seis mulheres que eram líderes sociais e empresárias que buscavam criar uma organização que fortalecesse e promovesse o desenvolvimento comunitário da sociedade civil em Florianópolis e região. Uma das fundadoras, participou de um evento chamado Cínergos, que reunia diversas fundações comunitárias fora do Brasil. O evento discutia sobre organizações que se instalam em um determinado território e têm como objetivo promover o desenvolvimento local daquela região. A partir de então, foi fundado o ICOM.

Em relação à estrutura organizacional, o ICOM possui uma equipe de profissionais que lideram e coordenam as atividades da organização. Essa equipe inclui oito membros sendo um gerente executivo, uma coordenadora de programas, uma coordenadora administrativo financeiro, uma coordenadora de projetos, uma consultora de projetos, uma gestora de projetos, uma apoiadora de projetos e uma pessoa que trabalha na captação de recursos.

O ICOM trabalha como Fundação Comunitária,

apoioando empresas e indivíduos para que possam fazer investimentos sociais e doações com alto impacto social. Ao mesmo tempo, auxilia organizações da sociedade civil a terem uma gestão mais eficiente e a servirem como canais de participação dos cidadãos para melhorarem a qualidade de vida na Grande Florianópolis e em Santa Catarina (ICOM, 2023).

A missão do ICOM é “promover o desenvolvimento comunitário em Santa Catarina, mobilizando, articulando e apoiando investidores sociais e ações coletivas de interesse público” (ICOM, 2023). Já sua visão é “tornar-se referência em gestão do investimento e inovação social” (ICOM, 2023). E os valores que norteiam as ações do ICOM são: Articulação, Colaboração e Parcerias, Ética, Inovação, Qualidade e Transparência.

O ICOM trabalha com uma abordagem colaborativa, estabelecendo parcerias com outras organizações e empresas que compartilham dos mesmos valores e objetivos. Através dessa rede de colaboração, o instituto busca fortalecer as ações desenvolvidas nas comunidades, gerando impacto positivo e transformação social.

A organização acredita que a promoção do desenvolvimento comunitário é fundamental para a construção de uma sociedade mais igualitária e democrática, e que o investimento social privado pode ser uma ferramenta poderosa para alcançar esse objetivo.

Por meio do conhecimento dos avanços e desafios locais, o ICOM busca influenciar políticas públicas, orientar o investimento social privado e subsidiar a atuação da sociedade civil. Além disso, tem como objetivo “estimular que pessoas e empresas conheçam, se envolvam e doem para causas de interesse público” (ICOM, 2023). Desta forma, busca o fortalecimento da sociedade civil organizada, para que se torne “mais autônoma e capaz de coproduzir o bem público e lutar por direitos” (ICOM, 2023).

O ICOM nasce com a missão de promover ações e mobilizar recursos para fortalecer organizações da sociedade civil, contribuindo para o desenvolvimento social sustentável no território de Santa Catarina, mais especificamente na grande Florianópolis. A partir disso, a organização tem desenvolvido diversas iniciativas e projetos para apoiar organizações sociais, incluindo ações de capacitação, mentoria, assessorias técnicas, fortalecimento de redes e parcerias. Além disso, o ICOM gerencia fundos filantrópicos e apoia diversos projetos e iniciativas de organizações sociais em diferentes áreas, como meio ambiente, saúde, cultura, educação, entre outras.

Em 2011, foi criado dentro do ICOM o Centro de Apoio à Inovação Social (CAIS). O CAIS é uma iniciativa criada com o objetivo de oferecer infraestrutura, espaço físico e serviços para fortalecer projetos de inovação social desenvolvidos por coletivos, movimentos, grupos não formalizados e organizações da sociedade civil que atuam em causas de interesse público na região da Grande Florianópolis (ICOM, 2023).

Através desse espaço o CAIS busca promover a colaboração entre organizações sociais, setor empresarial e poder público, com o objetivo de gerar soluções inovadoras para problemas sociais e ambientais na região. Para isso, oferece diversos serviços de apoio a projetos. Além disso, promovia eventos, cursos, workshops, consultorias e rodas de conversas para disseminar conhecimento e incentivar a criação de soluções inovadoras para desafios sociais e ambientais na região (ICOM, 2023). Embora o CAIS ainda exista, o ICOM não o tem divulgado mais tão fortemente. Um motivo para não haver mais um trabalho em torno do

CAIS é por falta de investimento, não tendo mais financiamento e assim, não sendo possível colocar uma pessoa responsável para cuidar do espaço e dos eventos realizados nele.

Esse grande programa do ICOM, que em cinco anos teve um financiamento muito alto, acabou não tendo mais financiamento. Então é isso né? A gente tenta, eu sempre falo, sempre falo que inovação social é pra uma coisa, pra empreendedor é só um empreendedor, é a gente criando alternativas na escassez querendo ou não (E1).

A Entrevistada 1 comenta que os serviços que antes eram prestados dentro do CAIS ainda existem, porém sem utilizar o nome CAIS: “Não é que está desativado, é que a gente não utiliza mais essa narrativa. É uma questão só de mudança de narrativa” (E1).

Porque quando a gente falava, quando o CAIS surgiu, fazia todo o sentido. Mas hoje parece que é algo fora do ICOM. Ou parece que se eu te falar só o CAIS ou para qualquer outra pessoa, vai falar: ah é outra organização que tem dentro? É outra coisa fora? E tudo é ICOM. Resumindo. Então a gente só fez uma mudança de narrativa, o CAIS existe, ainda é falado, ele existe. Ele ainda oferece infraestrutura, ele ainda oferece serviços para a sociedade civil organizada. Só que a gente chama mais de serviços do que de CAIS. Justamente porque não ta tendo esse investimento social privado, esse investimento no nesse programa (E1).

Apesar de a inovação social ter sido considerada uma estratégia para no ICOM no passado, o termo não é mais utilizado com tanta frequência. “Deixou de ser um eixo, porque a gente, no nosso desenvolvimento institucional, acabou observando e percebendo que a inovação social é transversal a todas as nossas ações. Então, todas as nossas estratégias de intervenção na comunidade têm inovação social” (E1).

Atualmente, a principal fonte de financiamento advém de diversas fontes, desde empresas, fundações nacionais e internacionais, editais, projetos de incentivo à pessoas físicas. “Então, assim, até por uma questão de sustentabilidade, um ponto é uma diversidade de fontes de financiamento que ajudam a manter a nossa estrutura, a nossa equipe, os nossos projetos também” (E1).

Apesar de juridicamente ser uma Associação, o ICOM é uma fundação comunitária, sendo uma das únicas do Brasil e única do Sul do país. O ICOM está localizado dentro da ACATE no Centro de Florianópolis. Um dos objetivos da mudança de um espaço antigo para uma sala na ACATE é para estar dentro do ecossistema de tecnologia, visto que entendem que a inovação social “está muito atrelada à tecnologia”. Outro motivo da mudança do espaço é a acessibilidade que o novo espaço oferece, além de ser uma das únicas organizações sem fins lucrativos do local, isso faz com que possa estar mais conectado às empresas ali resididas.

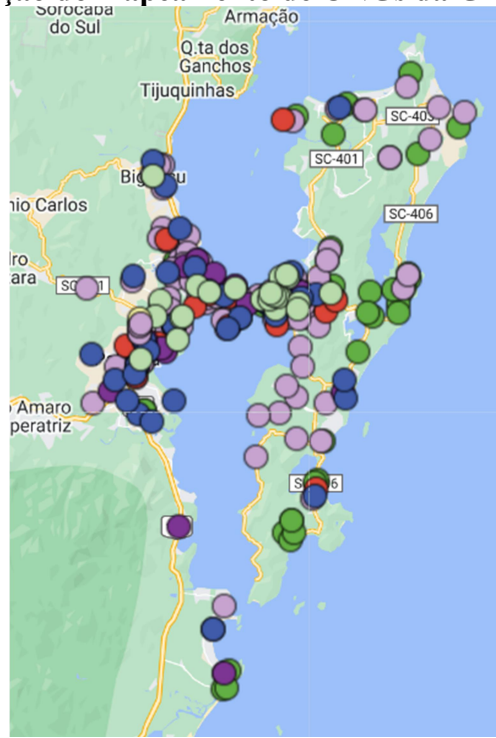
4.2.1.2 Principais atividades desenvolvidas pelo Instituto Comunitário Grande Florianópolis

O ICOM busca fortalecer as organizações e comunidades locais por meio de três estratégias de atuação, chamadas de eixos: Conhecimento e Articulação da Comunidade; Fortalecimento da sociedade civil organizada; e Estímulo ao investimento Social Privado.

No seu surgimento, o primeiro projeto desenvolvido pelo ICOM foi o de mapeamento das ONG's. Segundo a Entrevistada 1 verificou-se que eles precisavam conhecer melhor o território: “quem são as pessoas que estão nesse território? quem são os atores que promovem o campo social?”. Assim, o mapeamento das ONG's foi o primeiro projeto, fazendo com que uma das estratégias do ICOM seja reconhecer e articular a comunidade, chamando de “articulação da comunidade” (E1).

A partir disso o ICOM começou a realizar mapeamentos e georreferenciamentos. Para o ICOM (2023) “conhecer as organizações que desenvolvem projetos socioambientais é fundamental para dar visibilidade ao seu trabalho e para reconhecê-las como parceiras na promoção do desenvolvimento da cidade”. Em 2006, foi realizado um mapeamento que resultou em um banco de dados com as informações de contato das Organizações da Sociedade Civil que atuam na região da Grande Florianópolis (Figura 15), portanto, na maioria dos projetos e ações realizados pelo ICOM já há um conhecimento prévio das instituições que trabalham com determinadas temáticas.

Figura 15: Ilustração do mapeamento de ONGs da Grande Florianópolis.



Fonte: ICOM (2023).

No eixo Conhecimento e Articulação da Comunidade há a motivação de “conhecer os avanços e desafios locais para influenciar políticas públicas, subsidiar a atuação da sociedade civil organizada e orientar o investimento social privado” (ICOM, 2023), desta forma, são realizados “diagnósticos sociais participativos, disseminação de conhecimento sobre a realidade local e *Advocacy*” (ICOM, 2023).

Há também a produção de informações e diagnósticos sociais participativos com temáticas específicas. Para isso, hoje, o ICOM utiliza uma metodologia canadense intitulada “Sinais Vitais” e o “Painel Sinais Vitais ODS”.

O Sinais Vitais é “um diagnóstico social participativo que busca identificar áreas prioritárias e desafios da comunidade, visando orientar a tomada de decisão para a melhoria da qualidade de vida de um determinado município” (ICOM, 2023). “A metodologia aplicada pelo ICOM foi inspirada no projeto *Vital Signs*, realizado por fundações comunitárias do Canadá com o objetivo de inspirar a participação cidadã e debates públicos. O ICOM é a única organização a aplicá-la na América Latina. Desde 2007, o ICOM elabora e publica edições do Sinais Vitais. Oito relatórios já foram publicados, além do diagnóstico Pop Rua (ICOM, 2023).

Por meio dessa metodologia o ICOM consegue entender melhor o seu território, escolhendo todos os anos uma temática específica para se aprofundar. Em 2022 foi escolhido

o tema “Migração internacional”, em 2018 e 2019 “Adolescentes e jovens no mundo do trabalho” e em 2016 “Criança e Adolescente”. Estas temáticas escolhidas têm o propósito de, através das informações geradas, promover políticas públicas voltadas ao desenvolvimento e contenção dos problemas, servindo como um subsídio para uma tomada de decisão mais assertiva por parte dos gestores públicos. Assim, esse eixo é conhecido por ser produtor de conhecimento.

Já no eixo Estímulo ao Investimento Social Privado, busca-se estimular que empresas e pessoas físicas se envolvam em causas de interesse público por meio de doações. É neste momento que ocorre o estímulo da cultura de doação. Para isso, o ICOM conta com diversos fundos e diferentes estratégias de investimento social e privado, que são as doações realizadas de forma planejada, recorrente e sistemática.

É realizada a administração de recursos financeiros, doações sistemáticas e prestação de consultoria para empresas que tenham o interesse de promover o investimento social privado. Muitas empresas recorrem ao ICOM quando precisam de ajuda para investir em responsabilidade social, assim, por ter conhecimento do campo, o ICOM indica as organizações que estejam precisando e direciona esse investimento de uma melhor forma no território. São abertos fundos para apoiar famílias, sendo transferidos os valores sempre por meio de organizações de base, nunca diretamente. Assim, no eixo de Estímulo ao Investimento Social Privado há três atuações: Banco Comunitário; Fundos Comunitários, Fundos Privados/Próprios e Fundos Emergenciais.

O ICOM conta com um Banco Comunitário, sendo este o primeiro banco comunitário de Santa Catarina. O Banco Comunitário é uma organização financeira sem fins lucrativos que oferece serviços de microcrédito para empreendedores de baixa renda, cooperativas e associações comunitárias que não têm acesso ao sistema financeiro tradicional. Esses empreendedores podem solicitar empréstimos de pequeno valor para investir em seus negócios e melhorar sua capacidade produtiva (ICOM, 2023).

O Banco Comunitário é gerido por uma equipe de profissionais e voluntários, e conta com o apoio de diversas organizações da sociedade civil, empresas e instituições financeiras parceiras. A iniciativa tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável da região, promovendo a inclusão financeira, o fortalecimento da economia local e a geração de emprego e renda para as comunidades da Grande Florianópolis (ICOM, 2023).

Também há Fundos Comunitários e Fundo de Impacto para Justiça Social, onde empresas e pessoas físicas realizam doações para causas de interesse público e justiça social. O fundo é financiado por doações de pessoas físicas e jurídicas interessadas em contribuir

para a promoção do bem-estar social na região, e os recursos são direcionados para projetos que se enquadram em uma ou mais áreas temáticas de atuação, como educação, saúde, meio ambiente, cultura, esporte, direitos humanos e diversidade.

O processo de seleção de projetos para o fundo é realizado por uma equipe técnica do ICOM, que avalia as propostas de acordo com critérios pré-estabelecidos, como a relevância, a viabilidade e o potencial de impacto social. Os projetos selecionados recebem suporte técnico e financeiro do ICOM para sua implementação e monitoramento de resultados. “Então a gente tem o fundo de impacto para justiça social, ele trabalha com causas de justiça social e direitos humanos e todo ano é escolhido uma causa para se apoiar” (E1).

No ano de 2022 foi escolhida a causa de “Equidade Racial”, em 2021 "Prevenção e enfrentamento à violência à mulher", em 2020 “Direito à alimentação e moradia” em 2019 “Equidade de Gênero” e em 2018, ano de surgimento do fundo, foi “Direito das pessoas LGBTQ+”. A cada ano é escolhida uma causa de justiça social e aberto um edital para grupos e organizações se inscreverem. Todos os anos o ICOM tem conseguido aumentar os recursos disponibilizados nesses editais. No primeiro ano do fundo foram doados R\$ 10.000,00 para uma organização, além de ter disponibilizado apoio técnico e monitoramento durante cinco meses.

Os Fundos Privados/Próprios são abertos quando há a iniciativa de doadores individuais ou empresas de realizar um investimento social privado. Os fundos são estruturados de acordo com os objetivos e interesses do doador, e podem ter uma área temática específica de atuação. Eles também podem ser criados para atender uma região geográfica, como um bairro ou município, ou para apoiar grupos ou populações específicas, como crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social (ICOM, 2023).

Os doadores que criam um fundo privado ou próprio têm a oportunidade de participar ativamente do processo de seleção de projetos apoiados, estabelecendo critérios de elegibilidade e prioridades de investimento. Além disso, eles podem acompanhar de perto o desempenho dos projetos e o impacto social gerado pelos recursos investidos (ICOM, 2023).

Como exemplo, o ICOM realizou o projeto Tectrampo. Este projeto teve como objetivo estimular jovens que estejam em vulnerabilidade social, para que possam trabalhar no setor de tecnologia. Em 2022 aconteceu a segunda turma, onde 15 jovens, todos negros, e 14 mulheres, sendo muitas dessas mães, realizaram um curso de “programador desenvolvedor junior web”, receberam uma bolsa de R\$ 1.100,00 e cada pessoa também ganhou um notebook. Assim, uma empresa financiou o projeto e o ICOM prestou o suporte para a realização do mesmo.

Por fim, os Fundos Emergenciais, são uma iniciativa que tem como objetivo apoiar organizações da sociedade civil e iniciativas comunitárias que estão enfrentando situações de emergência e crise na região da Grande Florianópolis. Esses fundos são criados em resposta a situações de crise, como desastres naturais, pandemias, conflitos sociais ou econômicos, e têm como objetivo fornecer recursos financeiros para ajudar as organizações e iniciativas a lidar com os desafios enfrentados e continuar seu trabalho em prol das comunidades locais (ICOM, 2023).

Os Fundos Emergenciais são alimentados por doações de indivíduos, empresas e outras organizações que desejam contribuir para a resolução de crises locais e regionais. Os recursos são geridos por uma equipe do ICOM, que realiza uma análise das solicitações de apoio e distribui os recursos, levando em consideração as necessidades urgentes e as prioridades identificadas pelas organizações e comunidades afetadas (ICOM, 2023).

No eixo Fortalecimento da Sociedade Civil Organizada é realizado o apoio técnico e financeiro de organizações e grupos de base comunitárias, que possuem ou não personalidade jurídica. Assim, coletivos, movimentos e grupos não formalizados são os beneficiários, sendo esses o seu público alvo. O ICOM acredita que através dessas organizações é possível atingir diferentes comunidades e públicos diversos.

Para as organizações que não possuem CNPJ (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica) há um serviço denominado de “instituição âncora”, pois o ICOM acredita que não há a necessidade de todas as organizações se formalizarem, visto a burocracia que envolve esse processo e a necessidade de uma estrutura mínima que nem todas as organizações possuem. Segundo a Entrevistada 1, o ICOM “acredita que o desenvolvimento de uma iniciativa não está atrelado ao CNPJ, que ela pode continuar com suas características e desenvolvimento e trabalhando com o seu propósito” (E1).

Para o eixo Fortalecimento da Sociedade Civil o ICOM presta formações, atuando por meio de projetos em desenvolvimento institucional, imersões, laboratórios e consultorias. Os serviços são prestados de forma gratuita voltados para temas que envolvem os desafios das organizações, como elaboração de projetos, formalização e mobilização de recursos.

O atendimento ao público pode funcionar de diversas maneiras. “Hoje o ICOM é portas abertas, assim, essas organizações elas acessam o ICOM por meio de vários canais” (E1). Um desses canais é entrar em contato enviando um e-mail para o ICOM. Caso um indivíduo ou uma organização queira entrar em contato pode entrar no site e acessar um formulário de consultoria disponível, que através dele será enviado um e-mail. “As

consultorias são gratuitas, ocorrem semanalmente e essas organizações, então, podem ser atendidas de forma virtual ou presencial” (E1).

Outra forma de atendimento é por meio da abertura de editais. Esses editais têm como foco projetos maiores, que podem acontecer ao longo de um ano. “E a gente abre edital, a gente divulga nas nossas redes sociais, então, é por meio das nossas mídias sociais, de porta aberta também aqui na instituição, enfim” (E1).

Os atendimentos gratuitos, normalmente são personalizados e dependendo do projeto e demanda, pode ter um alto grau de profundidade. Caso o ICOM não tenha *expertise* na demanda solicitada são acionados especialistas para prestarem esse atendimento, assim o ICOM também trabalha como uma organização de ponte entre os indivíduos/organizações que tenham uma demanda e especialistas naquelas áreas. Mas de modo geral o ICOM trabalha “com a porta aberta para essas iniciativas. Hoje funciona assim” (E1).

As ações do ICOM são voltadas para organizações da sociedade civil, grupos não formalizados, movimentos sociais, coletivos, grupos de base comunitária e investidores sociais. Pensando nisso, o ICOM se comporta como uma “ponte entre organizações que estão na base e investidores sociais que querem promover seu investimento social privado na comunidade onde atua” (E1).

Além disso, conta com uma parceria com a academia e participa de conselhos municipais. Na academia busca se relacionar com as universidades situadas em Florianópolis, como a UFSC e a UDESC através de grupos de pesquisa. “Então é um dos nossos atores, a gente tem interesse em estar, em estar sempre com a academia por perto” (E1). Porém, segundo a Entrevistada 1, essa relação com as universidades pode depender da estratégia que o ICOM pretende adotar naquele ano.

O ICOM também busca uma relação com outras redes, trabalhando como articulador, reunindo diferentes organizações e grupos sociais para discutir temas relevantes e propor soluções para os desafios da região. “O ICOM é sempre ponte, é sempre ponte entre esses atores” (E1). Caso seja percebida uma demanda que não é possível o ICOM resolver são acionados parceiros que têm mais *expertise* naquela demanda específica. Assim, caso o ICOM perceba que não tem *expertise* para ajudar em uma área específica, ele indica outra organização. “Muito papel de ponte, muito articulador total, muito mesmo” (E1).

(...) a gente tem uma parceria com o CRC Voluntários, que é o Conselho Regional de Contabilidade de Voluntários. Então, se a gente pegar uma demanda muito específica, a gente encaminha pro CRC, se a gente vê que é uma demanda que poderia um grupo de estudantes apoiar um trabalho a gente encaminha. Então assim, o ICOM sempre encaminha (E1).

Além disso, mantém diálogo com as instituições governamentais, como prefeituras, secretarias estaduais e federais, para apresentar propostas e sugestões para a elaboração de políticas públicas.

Em relação ao campo de causa, é escolhido no planejamento estratégico anual qual causa será tida como foco naquele ano. “A gente escolhe as causas que a gente vai apoiar. Por exemplo, no ano passado foi equidade racial e migração. Por causa de alguns projetos... Mas isso depende muito” (E1).

Uma das formas de escolher o campo de causa é de acordo com as tendências e as fontes de financiamento. “Então também o ICOM, além de ser uma iniciativa que estimula a inovação social, por exemplo, um Tectrampo da vida, a gente também fica de olho no que está acontecendo no contexto nacional e internacional” (E1).

A Entrevistada 1 comenta que dependendo das tendências, antes de escolher um campo de causa o ICOM se pergunta: “O que que isso casa com as nossas ações? O que a gente já fez relacionado a isso? Isso está de acordo com a nossa missão?” (E1). Assim, para que apoiem alguma causa específica é revisto se aquele tema estará relacionado com justiça social e desenvolvimento comunitário.

Em relação à identificação das demandas, as consultorias funcionam por demanda espontânea, porém, dependendo do projeto, o ICOM espera até que as iniciativas o procurem ou eles vão atrás.

Então, por exemplo, o edital de Equidade Racial, a gente ligou para todas as organizações que a gente mapeou e chegou a cerca de 50 iniciativas em Floripa. É pegar o celular e ligar... Olha, a gente está com uma oportunidade de financiamento, porque nem todas as causas o ICOM é tão, tem tanta incidência política. Essa é a palavra sim. Então, claro, com certeza que, dependendo do projeto ou da ação como fundo de impacto, que todo ano abre uma causa e essas causas de justiça social nem todo mundo conhece, a gente pega no telefone, faz o mapeamento interno, ó bem, é um trabalho de formiguinha mesmo (E1).

Assim, dependendo de alguns projetos o ICOM faz pesquisas na internet para procurar as organizações, faz contato via “boca a boca” (E1), e liga para para cada uma das organizações, explicando que há uma oportunidade de financiamento para elas e “como já conhece, a gente faz daí rodas de conversa” (E1). Através desse contato mais ativo, o ICOM “vai até as organizações, a gente liga para as organizações e a gente tenta ao máximo, estourar a bolha para que essas oportunidades cheguem” (E1).

O ICOM se considera uma organização de “portas abertas”, uma organização de interesse público e social, assim, quando as iniciativas têm alguma demanda específica podem entrar em contato. Segundo a Entrevistada 1, o ICOM está à disposição para atender a sociedade civil organizada.

Quanto à metodologia utilizada nas consultorias, utiliza-se o método DI (Desenvolvimento Institucional). “A gente utiliza um método que é um método do ICOM há muitos anos e há mais de dez anos” (E1). Há então um trabalho focado no Desenvolvimento Institucional das iniciativas, que busca contribuir para a reflexão e o desenvolvimento de dimensões internas e externas das iniciativas. As dimensões são divididas em quatro esferas:

1) Quem somos? : aqui a organização reflete sobre o seu direcionamento e identidade. Qual o motivo do seu surgimento? Quais as pessoas que fazem parte da sua governança? Que tipo de dirigente quer ter? Quem quer que faça parte? A sua missão e visão atuais refletem a missão e visão originais? “Que aí na adm a gente vê muito isso, né? Trocadilho missão, visão, valores. Mas isso faz todo sentido quando a gente fala de organização da sociedade civil” (E1).

2) O que fazemos? : aqui a organização reflete sobre os seus projetos e serviços. Os projetos e serviços estão de acordo com a missão e visão? Estão alinhados com os programas da iniciativa? É possível utilizar métricas para avaliação do impacto?

3) Como fazemos? : refletir sobre como a gestão dos serviços e projetos são feitos. É realizada alguma auditoria? É publicado um relatório anual de transparência?

4) Com quem fazemos? : aqui é realizada uma reflexão das pessoas e instituições envolvidas. Quem são meus parceiros técnicos? Quem são os colaboradores e pessoas envolvidas? Quem são os financiadores?

Essa consultoria normalmente é realizada de forma personalizada e individualizada, mas já ocorreram momentos onde o ICOM abriu edital para organizações voltadas a um tema específico, como a Jornada DI que aconteceu no ano de 2019, voltada para 15 organizações que atuavam com crianças e adolescentes (ICOM, 2023).

Segundo a Entrevistada 1, o ICOM é:

um facilitador que reconhece a potência daquele grupo ou organização. Isso significa que a gente tenta facilitar a nossa intervenção com que essa organização entenda o seu processo de desenvolvimento institucional. É isso que a gente faz na consultoria, sem vir com soluções prontas e muitas vezes inadequadas e clássicas. Então, a gente tenta sempre trazer um olhar de expertise do ICOM com alguns métodos do ICOM, mas sempre sendo esse facilitador que já sabe que o poder já está naquela organização, naquela comunidade, mas que a gente tenta juntos aí descobrir formas, respeitando os valores, respeitando o desenvolvimento daquela

organização e dela se ter seu desenvolvimento institucional, a sua sustentabilidade ai forte (E1).

A Entrevistada 1 também comenta que o ICOM realiza um papel de identificação das demandas das iniciativas sociais, mas tenta estimular com que essas demandas partam delas. Uma das formas de realizar esse estímulo para que as iniciativas identifiquem suas próprias demandas é através de perguntas: “Que dores eu tenho? Como é que eu chego aqui e que tipo de perguntas? O que é que ressoa na minha organização?” (E1).

Através dessas perguntas é possível identificar em conjunto com as iniciativas sociais se a demanda que elas trouxeram é realmente a que têm mais “dor”. “Eu quero uma consultoria de mobilização de recursos. Chega aqui não é mobilização de recursos. E a gente identifica isso perguntando” (E1). Para o ICOM, essa realização de perguntas pode parecer simples, mas é o principal método utilizado.

Então, a gente conversando e estimulando com o que elas [iniciativas sociais] nos trazem em forma de pergunta, as dores e os desafios que ela tem é uma maneira da gente identificar o problema e aí a gente consegue intervir, a gente consegue trazer práticas que já existem e se fazem sentido para ela, metodologias, materiais, conteúdos, formas de facilitação (E1).

As consultorias podem ser contínuas ou não. O tipo de método empregado e o tempo demandando nas consultorias dependem da demanda espontânea de cada organização. Porém, se é um projeto que o ICOM procurou realizar, esse projeto já vem pronto com uma “trilha formativa” criada pelo ICOM, com base em um método específico, “seja ele um modelo trevo ou um método de Desenvolvimento Institucional do ICOM” (E1).

Nos projetos com trilhas formativas o ICOM procura um tema específico para trabalhar. Esses temas são escolhidos por meio de pesquisas, estudos sobre acontecimentos no contexto nacional e internacional, ou podem surgir nas consultorias, identificando as principais demandas da cidade. “E poxa, tem que começar a falar sobre isso? Em 2019, 2020, 21, por exemplo, a gente falou muito de LGBT. Tá acontecendo e o quanto que isso vai afetar as organizações de base? Em que momento? o ICOM começou a trazer essa discussão. Então a gente fica sempre de olho” (E1).

A Entrevistada 1 também comenta que o ICOM acredita na necessidade de doações para resolver problemas “de ponta”, “alimentação, não que não seja importante (...) Aí a gente viu em estudos (...), muitas dessas organizações estão fracas, frágeis, cansadas, seus dirigentes, porque tiveram que enfrentar na linha de frente nessas comunidades”. Desta

forma, o ICOM foca também em ações de *Advocacy* no campo, “o ICOM tenta pautar a agenda pública da cidade e do país também” (E1).

O *Advocacy* é uma das áreas de atuação do ICOM e consiste em um conjunto de estratégias e ações que visam influenciar políticas públicas e fortalecer a participação cidadã na construção de uma sociedade mais justa e democrática. Para realizar o *Advocacy*, o ICOM trabalha em parceria com outras organizações da sociedade civil, movimentos sociais, instituições governamentais e setor privado (ICOM, 2023).

Após prestar os serviços e consultorias o ICOM faz um acompanhamento, através de e-mails, enviando desafios e dicas para as iniciativas sociais. “Só que é algo bem mais de demanda espontânea” (E1). Também pode acontecer um monitoramento durante cinco meses ou trabalhar com determinado grupo de organizações e gestores durante o período de um ano. “A gente monitora aquele grupo durante um ano, a gente acompanha, a gente tem um projeto que a gente tem visitas in loco. Ou que se reúnem de 15 dias em 15 dias ou uma vez por mês” (E1).

Em relação à avaliação dos impactos, é “difícil de monitorar, primeiro porque é a longo prazo, falar de impacto é a longo prazo. Segundo, que tem a ver com estrutura, tem estrutura e métodos de monitoramento” (E1). Assim, os resultados do impacto gerado pelos serviços prestados vêm mais das organizações do que do próprio ICOM.

Esses resultados observados, vem muito delas falarem, da gente observar mais na instituição, porque frequentamos os mesmos espaços de controle social e debate público, ou porque essa organização nos fala. Hoje mesmo recebi um WhatsApp de manhã de uma instituição que participou de um projeto que trabalhou “ODS” Objetivo Desenvolvimento Sustentável. E ela falou: Olha aqui a foto a gente está trabalhando a cartilha lúdica com os adolescentes. Isso é um resultado observado (E1).

Outro meio de avaliação dos impactos é através do Programa Sinais Vitais. Assim, como já comentado anteriormente, esse projeto é uma iniciativa que visa monitorar e avaliar o desenvolvimento socioeconômico de municípios da região da Grande Florianópolis, em Santa Catarina, Brasil. O programa tem como objetivo produzir informações e dados confiáveis sobre indicadores sociais, econômicos e ambientais para orientar a tomada de decisão e ações estratégicas dos gestores públicos, organizações da sociedade civil e empresas que atuam na região (ICOM, 2023). Também são feitos grupos focais com especialistas, para discutir os dados que o ICOM tem coletado na cidade e assim entender o que essas informações significam.

Em relação aos desafios que os atores de suporte enfrentados para desenvolver suas atividades, o ICOM, por ser uma organização sem fins lucrativos, a Entrevistada 1 comenta a dificuldade em captar recursos. “A gente não tem uma cultura de doação, então isso vai ser sempre um desafio, que é estimular investimento social privado de empresas, principalmente pessoas físicas” (E1). O ICOM acredita que apesar de ser importante a doação para causas urgentes como, alimentação e vestimenta, a doação recorrente, para atender demandas das organizações, é um desafio.

Assim, um dos desafios do ICOM é na sensibilização de empresas e pessoas físicas, para que se corresponsabilizem pelo território e pelo seu desenvolvimento. Para o ICOM, estão incluídos nesse contexto todos os atores que fazem parte do ecossistema dessas organizações, mas principalmente as empresas, por serem detentoras de capital, podendo realizar um investimento social privado.

Outro desafio do campo é a confiança para acontecer as doações, por ter uma cultura de desconfianças das organizações da sociedade civil. “A gente tem um grau de desconfiança de que as organizações [de] fachadas, vão roubar meu dinheiro e não têm um trabalho sério” (E1).

Além disso, vê-se o desafio de profissionalizar o campo, indo além somente da filantropia e do assistencialismo. Para a Entrevistada 1, profissionalizar o campo também está relacionado ao desafio da confiança, com transparência, pois a partir disso é possível divulgar com maior facilidade relatórios, números, mostrar como está agindo, mostrar os métodos e a importância das iniciativas para a sociedade. A Entrevistada 1 também comenta:

A sociedade civil organizada, que são as organizações da sociedade civil, associações, fundações, enfim, elas têm um papel fundamental na democracia do país. Elas tem um papel fundamental na garantia dos direitos. Elas têm um papel fundamental nas comunidades onde elas atuam. Ela tem um papel fundamental em criação de tecnologias sociais. Então, é muito mais do que atender um público específico e é muito mais do que oferecer contraturno escolar. É muito mais do que isso. Então, elas são verdadeiros e verdadeiros instrumentos de políticas públicas. Elas pautam a agenda pública do país e isso é muito importante. Então, quando a gente fala de profissionalizar o campo e o ICOM tem, faz muito isso. Incansavelmente. É a gente trazer organizações mais fortes, porque organizações mais fortes automaticamente ou conseqüentemente têm uma democracia mais forte (E1).

A Entrevistada 1 comenta que também há um outro desafio no campo, de gerar “soluções estruturais e não pontuais” (E1), pois “faltam questões estruturais para lidar com os complexos problemas da nossa sociedade” (E1), que desenvolvam resultados concretos.

Nós que somos organizações da sociedade civil que trabalham com garantia de direitos e fortalecimento da democracia, a gente precisa cada vez mais não só pautar a agenda pública, mas criar soluções estruturais que permanecem, que não sejam um projeto de seis meses, porque a gente está trabalhando com desigualdade. Eu sempre boto a raça, porque a raça é um motor de hoje, faz parte. As questões de classe, raça e gênero no Brasil, é isso que organizações atuam com a garantia do direito dos vulneráveis, de quem precisa (E1).

Assim, os desafios se resumem em desenvolver uma cultura de doação, mobilização de recursos, gerar confiança nas organizações, profissionalizar o campo e encontrar soluções para entender como realizar intervenções que sejam estruturais e não somente temporárias.

4.2.2 Social Good Brasil (SGB)

4.2.2.1 Caracterização do Social Good Brasil

O Social Good Brasil (SGB) é uma organização sem fins lucrativos que busca promover o uso das tecnologias e inovações sociais para resolver problemas e melhorar a qualidade de vida das pessoas. O objetivo da organização é gerar impacto social e ambiental, assim, atuam por meio de metodologias próprias no desenvolvimento de programas de formação, realização de eventos, criação de produtos e organização de projetos de inovação social em parceria com diversas empresas, governos e organizações da sociedade civil (SGB, 2023).

O SGB foi criado através do *+Social Good*, que é uma organização liderada pela Fundação das Nações Unidas. O *+Social Good* realiza um evento anual centrado nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) que tem como objetivo promover discussões e ações voltadas para os ODS de forma global (SGB, 2023).

No ano de 2011 às suas fundadoras participaram do evento realizado pelo *+Social Good* na cidade de Nova Iorque nos Estados Unidos. A partir dessa experiência, tiveram a ideia de trazer esse mesmo evento para Florianópolis, “porque Floripa já estava se desenvolvendo muito no campo da tecnologia, tinha aí algumas iniciativas com foco em inovação social e então foi o casamento meio que perfeito” (E2).

Em 2012 ocorreu a primeira edição do então Seminário SGB, sendo esse o ano de sua fundação. O objetivo do evento seria muito parecido com o visto em Nova Iorque, chamar palestrantes nacionais e internacionais para discutir sobre temas importantes relacionados aos ODS, mas com o foco em tecnologia, pensando em como a mesma pode ser “uma aliada, pode ser uma ferramenta de transformação social” (E2).

No ano de 2013 houve o acréscimo de um novo projeto dentro da organização. Dentro do seminário começaram a desenvolver um “laboratório para empreendedores sociais desenharem os seus negócios” (E2). Segundo a Entrevistada 2, percebeu-se que alguns dos participantes do seminário começaram a mostrar ideias e propostas de iniciativas para solucionar problemas sociais ou ambientais, mas demandavam ferramentas e tecnologias que ajudassem a construí-las e colocá-las em prática. A partir disso, foi desenvolvido e criado dentro do SGB um Laboratório para empreendedores sociais.

“De 2012, da nossa origem até 2017, a gente falava muito das tecnologias, seja a tecnologia lá no começo, a internet e redes sociais” (E2). Neste sentido, foram abordados assuntos como a criação de aplicativos, blogs e petições *online* para petição pública, que estavam em evidência na época. Assim, até o ano de 2017, o enfoque principal era a tecnologia. A partir de 2017, o Social Good Brasil passou a incluir a temática de dados em suas ações, uma vez que percebeu que essa área teria um impacto significativo na sociedade. Embora a organização tenha ampliado seu escopo de atuação, o objetivo central permanece o mesmo, que é capacitar para que as pessoas possam utilizar as ferramentas tecnológicas disponíveis de forma positiva.

A Entrevistada 2 acrescenta que o SGB “nasce com esse olhar muito das tecnologias, mas depois ele traz a camada de dados, que é o que a gente hoje mais conversa, fomenta e tal” (E2). Desta forma, desde 2017 têm-se destacado na organização o desenvolvimento de metodologias no uso de dados e novas tecnologias. O SGB entende que o uso de dados deve ser usado de forma consciente, estratégica, ética e voltada para o bem, sendo a utilização dos dados importante para embasar decisões e aprimorar projetos e iniciativas que buscam causar impacto social positivo (SGB, 2023).

O SGB busca promover o uso ético e responsável dos dados em várias áreas. Assim, acredita que o uso dos dados para o bem pode auxiliar na resolução de problemas sociais e na construção de soluções que sejam mais eficazes e inovadoras para problemas como (SGB, 2023):

- 1) Desinformação da sociedade brasileira: quando há o consumo e repasse de notícias falsas e propagação de desinformação;
- 2) Violação de dados pessoais e da privacidade: quando há o vazamento de informações sigilosas, deixando dados pessoais expostos e tornando a população vulnerável a crimes digitais;

- 3) Desertos de dados: quando não há uma geração de dados sobre determinada população mais vulnerável ou local que seja confiável, impedindo que essa comunidade ou indivíduos sejam incluídos em políticas públicas e investimentos sociais;
- 4) Decisões de políticas públicas e investimentos sociais baseado em achismos e não em dados e evidências: quando não há uma preocupação na análise de evidências e dados concretos referente os problemas sociais, pode-se prejudicar pessoas e comunidade em situações de vulnerabilidade.
- 5) Incapacidade de resposta resiliente e ágil à instabilidade: o mal uso dos dados pode gerar demora e incertezas na procura por resolução de problemas sociais complexos.

Visto isso, o Social Good Brasil busca promover o uso responsável e inovador dos dados para enfrentar desafios sociais e construir um mundo mais justo e sustentável (SGB, 2023).

Acreditamos que o ser humano é agente fundamental para que novas tecnologias e inovações sejam utilizadas da melhor forma possível na Era digital, a fim de criar um mundo mais ético e justo, além de fomentar inclusão e diversidade. Somente desenvolvendo competências humanas, habilidades dos profissionais do futuro e comportamento inovador que será possível enfrentar todos os desafios criados por um mundo tecnológico e voltar ações individuais e coletivas ao bem comum. Portanto, combinamos competências humanas com o desenvolvimento de uma mentalidade analítica; e essa união, em conjunto com o poder de engajamento, colaboração e mobilização em rede, é capaz de gerar um impacto exponencialmente positivo local e globalmente (SGB, 2023).

Atualmente, a estrutura organizacional do SGB é composto por um Conselho de Administração, Diretoria Executiva e uma equipe de colaboradores especializados. O Conselho de administração é responsável por orientar e tomar decisões estratégicas sobre as atividades da organização e a Diretoria Executiva é responsável pela gestão e coordenação das atividades diárias. A equipe de colaboradores do SGB é composta por profissionais de diversas áreas, como comercial, financeiro, coordenação de projetos, desenvolvimento de programas, comunicação e marketing. Esses colaboradores desempenham funções no planejamento, execução e avaliação dos projetos e iniciativas do SGB.

Por meio da reunião de pessoas e organizações de diferentes setores, o Social Good Brasil busca discutir e desenvolver soluções inovadoras para os desafios sociais e contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em todos os projetos que são desenvolvidos pela organização (SGB, 2023).

Em relação a captação de recursos, o SGB adota uma abordagem diversificada, estabelecendo parcerias com diversos tipos de instituições, fundações, desde grandes

corporações até *startups* menores, bem como com institutos e fundações. Porém, a organização reconhece que essa estratégia não pode se limitar apenas a relações comerciais entre empresas e organizações privadas, uma vez que busca ampliar o acesso aos seus projetos para o cidadão comum. Dessa forma, o SGB está se empenhando em tornar seus projetos mais acessíveis a indivíduos interessados em investir em suas iniciativas, como forma de promover uma maior diversificação de recursos e ampliar o alcance de suas ações.

De forma geral, o Social Good tem acesso a recursos diretos provenientes de empresas, além de utilizar as leis de incentivo como uma forma de fomentar o investimento em seus projetos. Outra possibilidade de financiamento é a disponibilização de cursos pagos e projetos em parceria com organizações.

4.2.2.2 Principais atividades desenvolvidas pelo Social Good Brasil

O objetivo do Social Good Brasil (SGB) pode ser percebido por meio de dois eixos de atuação. O primeiro eixo visa maximizar o impacto positivo na sociedade se baseando na utilização de tecnologias de dados, enquanto o segundo eixo se concentra em explorar o potencial das tecnologias para o bem e criação de soluções duradouras. Ao longo dos seus dez anos de existência, o SGB sempre acreditou no poder das tecnologias para promover o bem-estar social. No entanto, a Entrevistada 2 comenta que “em dez anos a gente observa que as mesmas tecnologias de dados também foram motivadores de uma série de desafios sociais e ambientais” (E2).

Durante a revisão das ações a serem realizadas na próxima década, o SGB propõe-se a maximizar o impacto positivo na sociedade por meio do uso de tecnologias e dados, que é sua origem. Porém, também busca contribuir para a redução dos danos decorrentes do uso dessas tecnologias e dados, destacando a importância de avaliar não apenas os benefícios, mas também os riscos associados a elas.

Então eu vejo que tem esse papel duplo sabe? A gente acredita que dá para minimizar os problemas sociais, ambientais, porque a tecnologia dá escala, democratiza, dá acesso transparente. Mas, por outro lado, ela também está trazendo uma série de desafios, sejam de saúde mental, a população tá cada vez mais adoecida, muito por conta do vício da tecnologia. Comparação, aí a gente vê o discurso de ódio, fake news, insegurança digital, roubos, fraudes, uma série de coisas acontecendo (E2).

A redução de danos tem um papel duplo no SGB, envolvendo tanto a conscientização de uma população mais crítica e consciente sobre como lidar com situações prejudiciais,

quanto o fomento de iniciativas que possam minimizar esses danos. Esse papel busca promover soluções criativas e transformar a sociedade por meio da opinião e ação do ser humano, “(...) sempre pensando no ser humano, é ele que pode opinar e transformar a nossa sociedade, que pode criativamente criar soluções” (E2). Essas práticas estão baseadas na preocupação com o bem-estar e saúde pública, além de objetivos de inclusão social e justiça.

Em relação ao seu público alvo, o foco do SGB mudou ao longo do tempo, inicialmente tendo como públicos-alvo empreendedores sociais devido à sua participação em eventos com o tema empreendedorismo e ao laboratório que era específico para criação de ideias. No entanto, com a introdução de temas relacionados a dados, a organização expandiu seu escopo para incluir outros públicos, como gestores públicos e corporações interessadas em trabalhar diretamente com dados e dados sociais. Como resultado, o público da organização tornou-se cada vez mais diverso, “então a gente começou a levar muito isso para a gestão, institutos, fundações, as corporações, que tem esse olhar da responsabilidade social (...)” (E2).

Em sua revisão para os próximos dez anos, a organização pretende retornar o foco em empreendedores sociais, mas ainda assim acomodar um público diverso. Para isso, a organização identificou um ponto comum de interesse entre seu público: lideranças. Isso inclui indivíduos envolvidos em causas sociais e ambientais, “lideranças de impacto” (E2) como funcionários públicos, empreendedores sociais dentro de corporações e microempreendedores que desenvolvem projetos de impacto. Portanto, o foco principal da organização será em líderes que trabalham em prol de causas sociais e ambientais.

Ao longo do tempo, a organização estruturou alguns programas principais. O Festival, Laboratório de Dados, *Fellows Good* e o Cidadão de Dados, que são iniciativas que visam capacitar indivíduos a desenvolver competências humanas e analíticas que são relevantes no contexto de um mundo cada vez mais digital.

O Festival SGB, que é um evento em formato de seminário, continua sendo o principal evento da organização, “É um momento do ano em que a gente inspira, que a gente troca, se conecta” (E2). No Festival membros antigos e novos da rede SGB se encontram, tanto presencialmente quanto online, servindo como uma porta de entrada para a organização, permitindo que novos membros se juntem ao ecossistema.

Ocorrendo anualmente, o Festival tem como objetivo promover o uso das tecnologias, criatividade e inovação para a resolução de problemas sociais e melhoria da qualidade de vida das pessoas. No evento são reunidos indivíduos, organizações da sociedade civil e empresas de diferentes setores com o intuito de ocorrer um compartilhamento de ideias, experiências e soluções para problemas sociais, econômicos e ambientais (SGB, 2023).

Durante o Festival ocorrem palestras, workshops, debates, entre outras atividades que visam capacitar e inspirar os participantes a se envolverem em projetos e iniciativas que gerem impacto positivo. O Festival conta com a presença de participantes que são investidores de impacto, empreendedores sociais, líderes comunitários e muitas vezes com organizações que são referência em inovação dentro e fora do Brasil (SGB, 2023).

O Laboratório de Dados “é um percurso de formação analítica para líderes e gestores. É uma iniciativa do Social Good Brasil para formar lideranças analíticas e tornar a tomada de decisão, as políticas públicas e o impacto mais orientados por dados e evidências” (SGB, 2023).

O programa de Laboratório de Dados, que ajuda organizações a enfrentar desafios sociais e ambientais. Segundo a Entrevistada 1, o SGB decidiu montar um Laboratório pois percebeu que muitas organizações começaram a se envolver no campo da inovação social e na criação de empreendimentos sociais,

(...) quando a gente manda dados, a gente vê que o campo da inovação social e desse, dessa entrega de empreendedores desenharem a sua ideia começou a pipocar em vários campos. Então muitas organizações começaram a fazer isso, seja incubando, acelerando iniciativas de impacto. Então a gente veio se diferenciando um pouco quando a gente traz o olhar de dados que até então ninguém, ninguém fazia (E2).

Segundo o SGB (2023) o Laboratório de Dados conta com três etapas de aprendizagem:

- a) Etapa 1: Duração entre três a quatro semanas. Nesta etapa o SGB foca em entender quais os objetivos e estratégias da organização para que possam desenvolver uma solução de um problema da organização por meio de conteúdos estratégicos. Junto com mentores cientistas de dados é definido um produto de dados que será desenvolvido e um plano de ação para que ocorra a sua realização. Os resultados esperados nessa etapa são a definição de um produto de dados e um plano de ação que seja claro;
- b) Etapa 2: Duração de aproximadamente seis semanas. Nesta etapa a organização tem como objetivo desenvolver o produto de dados, executando o plano de ação definido na etapa anterior. Essas ações ocorrem em conjunto com um mentor de dados, que acompanha a realização do plano de ação por meio de encontros online com duração entre 14 a 20 horas de mentorias; e

- c) Etapa 3: Após as aproximadamente seis semanas de mentoria para construção do produtos de dados, as organizações apresentam para as demais organizações participantes e outros convidados do Laboratório, em formato de *pitch*, o produto de dados desenvolvido.

O Laboratório usa uma metodologia centrada em dados, permitindo que as organizações criem perguntas adequadas para solucionar problemas e desafios, levantem os dados necessários e desenvolvam produtos finais, como relatórios e índices.

Assim, o SGB oferece um olhar centrado em dados que, até então, não era uma prática comum. O SGB permaneceu fiel à sua missão de fomentar o empreendedorismo social e a inovação, se concentrando no uso de dados para o bem e na criação de soluções socialmente responsáveis.

O programa *Fellows* foi criado em 2015 com o intuito de treinar líderes de impacto que fossem selecionados em todo o Brasil, garantindo a diversidade como um item essencial. “(...) a gente observava que a cada festival, depois tinha uma multidão de pessoas que nos procuravam, dizendo assim: eu saí muito inspirado, mas eu não sei como fazer, eu não sei o que fazer e dar o primeiro passo” (E2). O elemento de maior diferenciação dos *Fellows* consistia em identificar indivíduos com experiências distintas para representar o Social Good em suas respectivas localidades. Esses líderes são referências em seus territórios, sendo treinados em facilitação de grupos, criação de eventos e participação em iniciativas, “só que eles já são protagonistas sociais, são pessoas referência nos seus territórios” (E2).

Existem 80 indivíduos que participaram da rede de lideranças de impacto do programa *Fellows* entre 2016 e 2019. Desde a eclosão da pandemia em 2020, novas seleções para o programa foram suspensas, levando a organização a ponderar sobre a continuidade das atividades de treinamento e priorização da rede já estabelecida. Portanto, desde 2019, até o momento, não foram realizadas novas seleções de *Fellows*, “mas a gente tem uma rede muito viva, que se retroalimenta, que troca referências, que faz projetos juntos” (E2), com interação, colaboração em projetos e participação em programas e eventos organizados pela instituição, inclusive como palestrantes no Festival. Desde 2019, não ocorreram novas seleções de *Fellows*, mas a rede existente continua a operar. Contudo, diante da situação atual, foi desenvolvida uma iniciativa para democratizar o acesso ao conhecimento em dados. Dessa forma, foi criado um programa contínuo denominado Cidadão de Dados.

O Cidadão de Dados “(...) é uma formação online em que a gente trabalha as nossas oito competências humanas e analíticas para desenvolver uma pessoa para esse mundo mais digital” (E2) e enfatiza o papel central do ser humano frente às tecnologias e ferramentas

disponíveis. Por meio desse programa, os participantes são ensinados a realizar leituras de dados e análises mais críticas, sempre pautadas por princípios éticos e de segurança. O objetivo é que os participantes sejam capazes de utilizar dados de forma a gerar impacto positivo em suas respectivas áreas de atuação.

Então, o Cidadão de Dados, ele tem esse intuito de desenvolver as pessoas, uma mentalidade mais analítica, entender que dados é para todo mundo, que não é para pessoas só especialistas, estatísticos, matemáticos, cientistas de dados, mas que toda e qualquer pessoa que tenha interação digital está gerando, consumindo, produzindo dados o tempo inteiro e que a gente precisa minimamente saber essa linguagem, porque ela é hoje considerada uma das competências mais necessárias para se viver no mundo e na nossa sociedade, mas também no mundo do trabalho (E2).

“E essa é a forma que a gente entrega o nosso impacto no mundo, com um evento anual que conecta a comunidade [Festival SGB], com um laboratório [de dados] focado em organizações” (E2) e o Cidadão de Dados que “toda e qualquer pessoa que pode fazer [esse programa de dados], essa formação” (E2).

O modelo de negócios atualmente adotado pelo Social Good é direcionado a relações comerciais entre empresas. Nesse contexto, o SGB busca disponibilizar seus programas de forma gratuita, o que inclui o Festival, que não possui custos de inscrição. Para viabilizar o evento, o SGB utiliza a Lei Rouanet, além de contar com investimentos diretos de organizações que patrocinam o Festival para torná-lo acessível à população.

Em relação ao Laboratório de Dados as equipes que participam, em geral, não arcam com despesas financeiras, sendo esta responsabilidade atribuída a uma organização, a qual pode optar por financiar tanto todo o Laboratório quanto apenas o time. Nesse contexto, muitas vezes é necessário que se busque por outros investidores com o intuito de alcançar o montante total de recursos financeiros necessários para o funcionamento do laboratório.

No projeto Cidadão de Dados, está havendo uma mudança de foco em empresas para usuários finais, sendo que a busca por uma organização que tenha interesse em fornecer formação aos seus colaboradores e beneficiários externos ainda é uma prioridade. Nesse sentido, a Entrevistada 2 trouxe um exemplo: “(...) se uma empresa X, ela leva 100 vagas para seus colaboradores e mais 100 para um grupo de mulheres da periferia (...) a formação não tem custo pra quem está participando” (E2).

Além disso, o Cidadão de Dados também será disponibilizado em uma plataforma de cursos online, permitindo que qualquer indivíduo possa realizar a formação mediante o pagamento de uma taxa para o curso de Ensino à Distância. Essa iniciativa foi motivada pela demanda de pessoas que desejam participar da formação, mas não se encaixam no grupo de

beneficiários e, portanto, não têm acesso ao projeto. A inclusão na plataforma *online* possibilitará que qualquer pessoa possa participar do projeto. “Então a gente está diversificando para que ele possa dar espaço para todo mundo ter acesso à informação” (E2).

O modelo de negócios adotado pelo SGB demanda a criação de relacionamentos e a apresentação de propostas para investidores, sendo necessário estabelecer contato para que o financiamento dos programas possa ser viabilizado. Quando se trata da divulgação dos programas, a organização utiliza campanhas nas redes sociais e a estratégia de "boca a boca". Além disso, solicita-se ao grupo de *Fellows* para disseminarem a chamada de inscrição para os programas.

No processo de identificação das demandas, a participação em projetos é frequentemente iniciada por meio de uma convocação liderada não apenas pelo próprio SGB, mas ocasionalmente também pela organização que está investindo.

Um exemplo desse processo ocorreu quando o SGB tomou a iniciativa de desenvolver um projeto para levar a metodologia do Cidadão de Dados a dez coletivos da periferia de São Paulo, por meio de uma parceria com a organização Banca Jovem, uma produtora cultural e social liderada por um *Fellow* do SGB. Nesse contexto, os esforços foram concentrados na organização de uma chamada para a participação de coletivos culturais, contando com a colaboração de uma organização investidora. A divulgação do projeto foi realizada tanto pelo SGB quanto pela Banca, sendo esta mais efetiva na atração de participantes, devido à sua posição privilegiada no território de atuação, que lhe permitiu mobilizar a população por meio de uma linguagem comum e conhecimento das necessidades locais.

A realização de projetos não se restringe exclusivamente à iniciativa do SGB. Por vezes, é necessário buscar a colaboração de empresas investidoras para fomentar a participação em chamadas e campanhas. Nesses casos, a divulgação realizada pelo SGB pode não ser suficiente para alcançar o público-alvo, o que torna imprescindível o engajamento das empresas parceiras na promoção do projeto.

A fim de garantir o engajamento dos colaboradores de empresas investidoras em projetos de formação ou outras iniciativas, a Entrevistada 2 comenta que “(...) precisa fazer uma estratégia junto com a empresa que está investindo” (...). Isso pode envolver a realização de palestras de sensibilização no início do projeto, bem como a criação de peças de comunicação e a veiculação de informações relevantes através da intranet da empresa. O objetivo é assegurar que o público-alvo seja adequadamente informado sobre a importância da iniciativa e que a mensagem alcance efetivamente aqueles que precisam recebê-la.

Portanto, o SGB normalmente aciona outros atores no desenvolvimento dos seus processos e projetos. “Sempre tem mais pessoas. Não, não tem como fazer nada sozinho. Assim, eu acho que o campo da inovação social, ela se dá a partir da colaboração” (E2). O SGB reconhece que a diversidade dos participantes envolvidos em seus projetos e processos pode ser afetada por uma série de fatores, como acesso limitado à rede ou particularidades culturais. A organização busca superar essas limitações por meio da colaboração com líderes comunitários e outras pessoas que possuem vivência em realidades diferentes daquelas com as quais a organização está mais familiarizada.

Em relação às metodologias utilizadas nos programas Laboratório e Cidadão de dados a Entrevistada 2 comenta que independente da demanda, será utilizada sempre a mesma metodologia.

Vai ser sempre a mesma metodologia e ela é bastante replicável, que a gente vê que é talvez um dos maiores benefícios da nossa metodologia do Lab é que ela desenvolve a cultura e as competências analíticas para que as pessoas que estão ali representando aquela organização, elas depois consigam voltar para dentro da sua empresa e, num novo desafio, ela consiga replicar o que ela viveu dentro do laboratório (E2).

Assim, a metodologia utilizada proporciona aos participantes a oportunidade de desenvolver habilidades de solução de problemas e tomada de decisão, que são transferíveis para outras situações no ambiente organizacional. Isso significa que os participantes não ficam dependentes do processo do Laboratório para lidar com desafios futuros, mas, em vez disso, são capazes de aplicar as habilidades adquiridas em situações diversas.

No processo de suporte, inicialmente, é promovida uma introdução aos conceitos fundamentais do universo dos dados, com foco nas suas implicações para indivíduos e empresas. Em seguida, são disponibilizadas duas ferramentas metodológicas principais: um Canva de dados e um Canva de fluxo de dados. Tais ferramentas permitem que os participantes passem por um processo de criação de soluções, culminando na elaboração de um planejamento para a criação de um produto de dados. Cabe salientar que a implementação deste produto pode ser realizada tanto em colaboração com o SGB quanto de maneira independente.

Caso a organização em questão já possua uma área de dados consolidada, a implementação do produto desenvolvido durante o processo pode ser realizada de forma autônoma pelos participantes. No entanto, caso não possua tal área, o SGB pode oferecer serviços de consultoria para a implementação desse produto de dados. Em ambos os casos, a

autonomia dos participantes é preservada, permitindo que o conhecimento adquirido durante o processo possa ser replicado em outros desafios organizacionais.

A metodologia utilizada pelo SGB “(...) continua sempre a mesma”(E2), podendo “(...) atender dentro da mesma metodologia, qualquer causa social, ambiental” (E2). Por exemplo, é possível utilizar esta metodologia em um Laboratório específico voltado para o combate à fome, no qual todas as equipes ou organizações participantes compartilham do mesmo objetivo. Neste caso, trata-se de um Laboratório temático, no qual a metodologia utilizada segue os mesmos princípios dos demais projetos desenvolvidos pela SGB.

O SGB já promoveu um Laboratório voltado para o governo, que contou com a participação de diferentes Secretarias, como a de Educação, Desenvolvimento, entre outras. Cada Secretaria trabalhou em seu respectivo campo, com o objetivo de desenvolver soluções específicas para seus desafios. Durante a pandemia, o SGB promoveu outro Laboratório com governos, no qual as equipes buscaram soluções para enfrentar os desafios decorrentes naquele momento. Foram desenvolvidas soluções relacionadas à empregabilidade, fome e redução dos níveis de pobreza, bem como a questões de gênero, demonstrando que sua metodologia pode ser “adaptável” a diferentes contextos.

O acompanhamento dos projetos desenvolvidos pelo SGB é realizado, porém, a mensuração do impacto apresenta desafios. De acordo com a Entrevistada 2 é necessário contar com ferramentas padronizadas de coleta de dados que possibilitem a realização de perguntas similares em diferentes momentos, para que se possa realizar análises comparativas de resultados a médio e longo prazo. Ela adiciona que é necessário também ter uma estrutura que permita o acompanhamento sistemático desses resultados e o engajamento contínuo das pessoas envolvidas, a fim de se garantir uma base de dados confiável e atualizada.

E isso não é tão fácil, porque muitas vezes assim, uma pessoa que veio no Festival em 2014, agora em 2023, talvez ela já não está mais tão conectada, não vai de fato receber esse e-mail, vai abrir, vai responder, mas a gente olha muito pra dados. Então, no caso do Festival, que é um evento que sempre atrai muitas pessoas por dia e tal, a gente analisa muitos dados para ver assim nas últimas quatro edições, quantas pessoas retornaram?Então, são pessoas recorrentes, que ficam vindo, quem são pessoas novas, qual é o percentual de novas pessoas que. Qual é o recorte de perfil de público que vem mais ao festival? (E2).

Já os projetos de formação, Laboratório e Cidadão de Dados são acompanhados com questionários anuais para avaliar o impacto a médio e longo prazo. A análise do impacto requer uma estrutura bem definida, ferramentas padronizadas de coleta de dados e estratégias de engajamento para manter a adesão das pessoas. No Cidadão de Dados, por exemplo, é

possível medir se os conhecimentos adquiridos em relação ao uso de dados e cidadania geraram resultados concretos, como a recolocação profissional. Todos os projetos passam por processos de avaliação para garantir a qualidade e identificar possíveis melhorias.

No caso dos *Fellows*, como não são realizadas novas seletivas desde 2019, use busca uma relação próxima e colaborativa com eles, onde participam ativamente dos programas e suas trajetórias são acompanhadas de forma mais orgânica e menos metodológica e formalizada.

Em relação aos desafios enfrentados pela organização, uma de suas principais dificuldades está na captação de recursos. Apesar da possibilidade de doações espontâneas seja uma esperança, a obtenção de recursos financeiros por meio de investimentos de organizações é crucial para a sobrevivência da organização.

A gente sabe que as empresas têm uma pegada bastante dura no meio ambiente e na sociedade, não todas, vem mudando um pouco, mas as organizações sociais elas estão aí para servirem como um suporte muito fundamental para a sociedade. Então, eu acredito que esse olhar de investimento deveria ser muito mais facilitado para quem trabalha e atua numa organização social, mas não é a realidade (E2).

Anualmente, a captação de recursos apresenta um grande desafio para a organização, que precisa diversificar suas fontes de financiamento, inovar e adaptar sua estrutura para se manter em atividade. O tamanho da equipe varia ao longo do tempo, com reduções de custos quando necessário. Esse processo consome grande parte do tempo e recursos da organização, o que pode afetar negativamente o foco em atividades de impacto, como mensuração e acompanhamento. Essa barreira é agravada pela necessidade constante de buscar financiamento.

A Entrevistada 2 acredita que o ecossistema de inovação no Brasil possui uma estrutura sólida, contudo, ainda há deficiência na integração das iniciativas. “Então eu acho que falta, sejam espaços de trocas de diálogo, sejam soluções de ferramentas tecnológicas” (E2). Assim, acredita na importância da criação de espaços e soluções tecnológicas que fomentem o diálogo e colaboração efetiva.

Ademais, o aspecto financeiro é um obstáculo significativo, levando algumas organizações a se tornarem concorrentes pelos mesmos recursos. “Mas assim, às vezes a gente tem três, quatro, cinco organizações que poderiam estar fazendo juntas, mas elas estão ali competindo, pelo menos no recurso fechado” (E2). Esse cenário ilustra outro desafio enfrentado pelo SGB, que além do aspecto financeiro, consiste na dificuldade em estabelecer parcerias colaborativas.

4.3 ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS PROEMINENTES ATORES PARA PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO SOCIAL

Nas seções anteriores, foram apresentados os dados relativos à identificação dos proeminentes atores de suporte do ecossistema da inovação social de Florianópolis, bem como foram descritas as atividades dos atores selecionados para análise, que são o Social Good Brasil e o Instituto Comunitário Grande Florianópolis. Nesta seção, será apresentada a análise das da atuação e atividades desenvolvidas pelos atores de suporte mencionados na seção 4.2.

Para conduzir essa análise, optou-se por dividi-la em três dimensões distintas com base nos trabalhos de Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013) e Andion *et al.* (2017). Essas dimensões são: Processo, Atores e Propósito. Essa subdivisão revelou-se importante para segmentar e categorizar os dados, possibilitando uma análise e interpretação mais precisa

4.3.1 Dimensão de Análise: Processo

O processo de criação e implementação é um elemento integrante das inovações sociais. A forma como as soluções são geradas e implementadas é essencial para a sua originalidade e objetivos (CLOUTIER, 2003). Os processos estão diretamente relacionados ao modo de coordenação utilizados para articular e gerenciar o desenvolvimento da inovação social. É por meio do processo que se definem os meios envolvidos na inovação, tais como parcerias, integração, empoderamento e negociação, bem como as restrições enfrentadas, como complexidade, incertezas, resistências e inflexibilidades (TARDIF; HARRISON, 2005). Portanto, destaca-se a importância da compreensão dos processos na promoção da inovação social, incluindo o diálogo constante entre os atores e a abordagem colaborativa e interdisciplinar (TARDIF; HARRISON, 2005; BUCKLAND. MURILLO, 2013).

A dimensão Processo teve como intuito analisar como o Instituto Comunitário Grande Florianópolis e o Social Good Brasil desenvolvem atividades para promover inovações sociais. Para isso, foram identificadas as principais atividades realizadas por esses atores de suporte e como eles prestam suporte às iniciativas de inovação social. O objetivo foi compreender como a inovação social é apoiada pelos atores de suporte, quais são as etapas envolvidas nesse processo, e portanto, qual ideia de inovação social promovem por meio dos processos desenvolvidos para solução dos desafios enfrentados pelas iniciativas.

Para ajudar na compreensão desta análise, é importante revisitar as perguntas norteadoras, conforme indicado no Quadro 9. Buscou-se responder às seguintes questões para analisar o processo de promoção da inovação social promovido pelos atores de suporte: 1) Como funciona o processo de suporte? 2) O processo de suporte é baseado em alguma metodologia pré-definida? 3) O processo desenvolvido é baseado em evidências? 4) O processo é ou pode ser replicado a outras inovações sociais?

Com base nessas questões foi possível compreender como as organizações valorizam o processo de desenvolvimento para a criação de inovações sustentáveis e que produzam mudanças significativas na sociedade. Esse processo de inovação social é complexo e requer uma abordagem que considere essa complexidade, totalidade das dinâmicas que ocorrem nos espaços, assim como, diversidade de atores. Desta forma, entende-se que todas essas partes estão conectadas e não podem ser vistas de forma isolada (CLOUTIER, 2003; ANDION *et al.*, 2017).

Tardif e Harrison (2005) afirmam que o processo de inovação social está ligado à forma com que os indivíduos e atores se coordenam e se relacionam para o desenvolver das inovações sociais. Essa coordenação é realizada por um meio específico chamado de “modo de coordenação”, sendo ligado aos “meios” que são utilizados pelos atores envolvidos no processo. Destaca-se aqui a importância da interdisciplinaridade e da colaboração entre diferentes atores para a promoção das inovações sociais (CLOUTIER, 2003; (TARDIF; HARRISON, 2005; BUCKLAND. MURILLO, 2013; ANDION *et al.*, 2017). O processo que envolve a inovação social deve buscar um diálogo constante com os atores e a adoção de abordagens que sejam colaborativas, valorizando o conhecimento e as experiências dos participantes.

Para a análise do Processo desenvolvido pelos atores de suporte foi organizado o texto com base nos três conceitos abordados por Tardif e Harrison (2005): modo de coordenação; meios e restrições.

4.3.1.1 Modos de coordenação dos atores de suporte no Processo

Os modos de coordenação se referem à maneira que os atores envolvidos interagem, coordenam e se relacionam no processo de inovação social. Essa coordenação pode ser mais hierárquica ou horizontal, dependendo das características e contextos que os atores estão desenvolvendo a inovação social (TARDIF; HARRISON, 2005).

Quando olhamos para o campo é interessante observar que os atores de suporte nos mostram diferentes modos de coordenação. Nos processos do ICOM percebe-se que há uma característica de buscar a participação dos indivíduos e organizações para o desenvolvimento comunitário, demonstrando a importância da cooperação entre eles (CLOUTIER, 2003). Essa abordagem pode ser observada na metodologia utilizada nas formações, onde são realizadas consultas e diálogos com a comunidade local para identificar necessidades, prioridades e oportunidades. Essas consultas são realizadas por meio de reuniões comunitárias, grupos focais e entrevistas individuais, permitindo que os membros da comunidade expressem suas opiniões, compartilhem experiências e contribuam ativamente para a definição das ações a serem desenvolvidas. “Então, a gente conversando e estimulando com o que elas [iniciativas sociais] nos trazem em forma de pergunta, as dores e os desafios que ela tem é uma maneira da gente identificar o problema e aí a gente consegue intervir” (E1).

Essas interações visam apresentar propostas e sugestões para a elaboração de soluções para os problemas complexos, demonstrando o compromisso da organização em influenciar e contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas mais efetivas. Essa contribuição ocorre por meio de *Advocacy*, engajamento comunitário, pesquisas realizadas no projeto Sinais Vitais e parcerias estratégicas com organizações da sociedade civil como a Rede Comuá, espaço que congrega diversos atores engajados na prática da filantropia comunitária. Cloutier (2003) expõe a importância da participação dos indivíduos em todas as fases do processo, desde a sua identificação. No processo de inovação social os agentes não são somente beneficiários ou recebedores de um serviço, mas atores relevantes em um projeto que identificam como sendo seu.

A organização desenvolve atividades que buscam soluções que sejam mantidas e sustentadas pela comunidade, em vez de dependerem de recursos e financiamento externo contínuo. Nas formações ofertadas para a comunidade, o ICOM promove a capacitação dos gestores das OSCs, para que em conjunto possam identificar desafios, definir metas e posteriormente implementar projetos. Isso demonstra o objetivo no empoderamento das comunidades e líderes comunitários, para que possam continuar a implementar e desenvolver soluções e inovações sociais por conta própria. Cloutier (2003) menciona que um dos requisitos para que os processos desenvolvidos sejam eficazes está relacionado à sua sustentabilidade, tendo a capacidade de gerar resultados que sejam positivos e consistentes, mantendo o impacto em longo prazo e sendo viáveis economicamente.

Quando analisado o modo de coordenação desenvolvido no ICOM percebe-se uma perspectiva que enfatiza a importância da colaboração, participação e empoderamento da

comunidade, se conectando com diferentes atores como conselhos municipais, universidades, organizações da sociedade civil, comunidades locais e empreendedores sociais. O ICOM tem como principais estratégias de atuação, o Conhecimento e Articulação da Comunidade, por meio do mapeamento de ONGs e a produção de informações e diagnósticos sociais participativos realizado pelo Sinais Vitais; o Fortalecimento da sociedade civil organizada, que busca desenvolver apoio técnico e financeiro de organizações e grupos de base comunitárias; e o Estímulo ao investimento Social Privado, buscando que empresas e pessoas físicas se envolvam em causas de interesse público por meio de doações.

Os membros da organização trabalham em colaboração com organizações comunitárias, empreendedores sociais, prefeitura, empresas e atores da sociedade civil a fim de desenvolver soluções que sejam inovadoras e implementar projetos sociais que resolvam os problemas de base. Essa abordagem tende a colaborar para que as soluções sejam mais sustentáveis no longo prazo, visto que são desenvolvidas com o envolvimento ativo e participativo de partes que são interessadas.

Os processos desenvolvidos pelo Social Good Brasil são baseados em uma abordagem que busca a solução de problemas sociais por meio do uso estratégico das tecnologias e, principalmente, do uso de dados. A organização acredita que o uso estratégico dos dados pode criar soluções mais eficientes, escaláveis e sustentáveis para os problemas socioambientais. Atualmente o SGB trabalha com três programas principais: Festival SGB, Laboratório de Dados e Cidadão de Dados.

O Festival SGB é um evento onde ocorre um encontro presencial e online de membros antigos e novos da rede SGB. O evento serve como uma porta de entrada para a organização, permitindo que novos membros se juntem ao ecossistema. O objetivo do Festival é promover o uso das tecnologias, criatividade e inovação para resolver problemas sociais e melhorar a qualidade de vida. Já o Laboratório de Dados é um programa que oferece um percurso de formação analítica para líderes e gestores, visando capacitar e orientar a tomada de decisões, políticas públicas e impacto com base em dados e evidências. Por fim, o Cidadão de Dados é uma formação online que visa desenvolver competências humanas e analíticas para lidar com o mundo digital. O programa enfatiza o papel central do ser humano diante das tecnologias, ensinando os participantes a realizar leituras e análises de dados de forma crítica, ética e segura. O objetivo é capacitar os participantes a utilizar dados de maneira impactante em suas áreas de atuação. Essas ações buscam a colaboração entre diferentes atores e são vistas como uma forma de combinar diferentes habilidades, conhecimentos e recursos.

No SGB percebe-se a valorização da tecnologia e dos dados como ferramentas para

resolver problemas sociais complexos. Dentro dessas atividades há uma busca pela parceria com empreendedores sociais, lideranças, sociedade civil, governos e empresas. A colaboração com diferentes atores é vista como uma forma de combinar diferentes habilidades, recursos e conhecimentos que ajudem a criar soluções efetivas para os problemas que desejam enfrentar.

Desta forma, os modos de coordenação adotados pelo Social Good Brasil envolvem a necessidade de estabelecer relacionamentos com empreendedores sociais e empresas que irão viabilizar o financiamento de seus programas. A organização conta com atividades que buscam colaboração com diversos atores, mas com um foco maior em processos, organizações privadas, e no papel do empreendedor social. A Entrevistada 2 comenta que o SGB têm procurado cada vez mais diversificar os atores envolvidos com a organização, identificando principalmente "lideranças de impacto" que estão envolvidas de forma mais presente em causas socioambientais.

Uma das formas que o SGB utiliza para se conectar com lideranças de impacto é por meio do Festival, servindo como um espaço de troca de ideias e conexões entre os membros da rede SGB. O evento atua como uma porta de entrada para novos membros se engajarem no ecossistema e se envolverem em projetos e iniciativas de impacto social. “É um momento do ano em que a gente inspira, que a gente troca, se conecta” (E2). Durante o festival, são reunidos diversos indivíduos, organizações da sociedade civil e empresas de diferentes setores, proporcionando um ambiente propício para o compartilhamento de ideias, experiências e soluções para desafios sociais, econômicos e ambientais. Essa preocupação em obter conexões e espaços é importante para a criação de formas alternativas de desenvolvimento (ANDION *et al.*, 2014), de acordo com Buckland e Murillo (2013), às inovações sociais não ocorrem em um espaço vazio, sendo fundamental que façam parte de um ecossistema para que possam se desenvolver e serem reconhecidas.

A inovação social não pode ser considerada algo linear, pois envolve diferentes etapas, como a identificação e conscientização de problemas sociais, mobilização de recursos, concepção, a criação e implementação de soluções que sejam transformadoras e por fim, a avaliação dos resultados obtidos. É importante que os atores de suporte tenham uma visão compartilhada dos objetivos, estratégias e métodos que precisam utilizar (TARDIF; HARRISON, 2005), portanto demonstra-se aqui a importância de estudar os meios que os atores de suporte utilizam para o desenvolvimento das inovações sociais.

As organizações analisadas apresentam tanto semelhanças quanto diferenças em seus modos de coordenação. Ambas enfatizam a importância da participação e colaboração, envolvendo membros da comunidade, organizações da sociedade civil, empresas e

empreendedores sociais. Buscam estabelecer parcerias e promover o engajamento ativo entre diversos atores para desenvolver soluções efetivas para questões sociais. Além disso, ambas valorizam o empoderamento da comunidade e o fortalecimento da sociedade civil. Procuram capacitar líderes comunitários e gestores de OSCs para identificar desafios, estabelecer metas e implementar soluções de forma sustentável. No entanto, diferem em suas ênfases: o ICOM prioriza a coordenação comunitária e parcerias estratégicas, enquanto o SGB enfatiza o uso estratégico de tecnologia e dados, colaborando com empreendedores sociais, empresas e lideranças de impacto.

4.3.1.2 Meios utilizados pelos atores de suporte no Processo

Os meios referem-se aos recursos utilizados na realização do processo, podendo ser humanos, informacionais, financeiros e tecnológicos. Também pode-se incluir a formação de parcerias, negociações de interesse, mobilização de recursos e integração de diferentes setores para o desenvolvimento do processo. Os meios para a inovação social têm um papel importante por permitirem a execução das atividades propostas e, assim, a sustentabilidade das inovações sociais (TARDIF; HARRISON, 2005.)

Antes do processo de suporte o ICOM busca identificar áreas prioritárias e desafios da comunidade, com o objetivo de orientar a tomada de decisão para a melhoria da qualidade de vida em um determinado local, “conhecer as organizações que desenvolvem projetos socioambientais é fundamental para dar visibilidade ao seu trabalho e para reconhecê-las como parceiras na promoção do desenvolvimento da cidade” (E1). Além disso, no processo de escolha do campo de causa, se questiona se o que irá apoiar está alinhado com sua missão, “o que que isso casa com as nossas ações? O que a gente já fez relacionado a isso? Isso está de acordo com a nossa missão?” (E1). Portanto a organização verifica se há uma conexão significativa com a justiça social e o desenvolvimento comunitário. Isso indica a adoção de uma abordagem institucional, que busca no desenvolvimento de seus processos estudos de longo prazo, considerando os fenômenos de forma integrada e não isolada (ANDION *et al.*, 2014).

Outra forma que o ICOM utiliza para escolher o campo de causa e verificar as demandas que vai apoiar é por meio da análise de tendências e quais causas serão mais fáceis de obter financiamento. Como comenta a Entrevistada 1 a organização “ (...) além de ser uma iniciativa que estimula a inovação social (...) a gente também fica de olho no que está acontecendo no contexto nacional e internacional”. O SGB, em alguns casos, também busca a

colaboração de empresas investidoras no sentido de escolher causas para apoiar e para promover a participação em chamadas e campanhas. Este contexto evidencia a influência significativa dos atores de financiamento na seleção de demandas, revelando que as necessidades e problemas do campo não são suficientes. Recursos financeiros são indispensáveis para viabilizar a implementação dos projetos, destacando assim o papel fundamental das empresas e financiadores na articulação dos processos e das causas desenvolvidas no campo (BUCKLAND; MURILLO, 2013).

O processo de atendimento às iniciativas de inovação social realizado pelo ICOM é personalizado e podem envolver um alto grau de profundidade, dependendo do projeto e da demanda apresentada. Caso o ICOM não tenha a *expertise* necessária para atender uma demanda específica, eles acionam especialistas externos para prestar o atendimento. Como afirma a Entrevistada 1, o ICOM além de prestar as consultorias trabalha como “ponte entre organizações que estão na base e investidores sociais que querem promover seu investimento social privado na comunidade onde atua”. Assim, essa função de articulação e conexão é uma característica central do trabalho do ICOM.

Nas consultorias desenvolvidas são realizadas reuniões com as iniciativas e líderes comunitários para identificar qual tipo de suporte necessitam. Essas consultorias são personalizadas e podem abordar uma ampla gama de questões relacionadas ao investimento social privado e ao desenvolvimento comunitário. A metodologia Desenvolvimento Institucional utilizada nas consultorias do ICOM é aplicada de forma personalizada e individualizada, visando contribuir para a reflexão e o desenvolvimento das dimensões internas e externas das iniciativas sociais.

São abordadas quatro questões: Quem somos? refletindo sobre seu propósito, identidade e direcionamento; O que fazemos? pensando sobre seus projetos e serviços, avaliando se estão alinhados com sua missão e visão das iniciativas; Como fazemos? as organizações refletem sobre a gestão de seus serviços e projetos; e Com quem fazemos? trata das pessoas e instituições envolvidas nas iniciativas, analisando os parceiros técnicos, colaboradores e financiadores (ICOM, 2023).

O ICOM atua como um facilitador, reconhecendo a potência das organizações e estimulando seu desenvolvimento institucional. A organização adota uma abordagem que busca encontrar soluções, porém, evitando impor soluções prontas. Através de perguntas e estímulo à reflexão, o ICOM auxilia as iniciativas sociais a identificarem suas próprias demandas e problemas, buscando práticas, metodologias e conteúdos adequados para atender suas necessidades específicas.

Observa-se nos processos do ICOM uma preocupação com a participação ativa dos indivíduos, desenvolvendo as soluções por meio de parcerias com as comunidades afetadas, em vez de apenas impor um método ou formato pronto de se fazer as coisas. Segundo Cloutier (2003), é importante que a participação dos atores que estão recebendo o suporte se concentre em todas as fases do processo, desde a conscientização da necessidade, até o desenvolvimento e implementação de soluções. Desta forma, a participação ativa dos usuários é vista como um elemento essencial para o sucesso e a sustentabilidade das inovações sociais.

No processo de identificação das demandas, o SGB muitas vezes busca pesquisar quais problemas existem no campo e o que pode ser solucionado. Por exemplo, em parceria com a organização Banca Jovem, liderada por um *Fellow*, o SGB desenvolveu um projeto para levar a metodologia do Cidadão de Dados a dez coletivos da periferia de São Paulo. Neste projeto, toda a divulgação e reconhecimento das reais necessidades foram realizados pela Banca Jovem, sendo esta última mais efetiva na atração de participantes devido à sua posição privilegiada no território de atuação e seu conhecimento das necessidades locais. Esse exemplo demonstra que a organização busca em alguns projetos diversidade de atores (ANDION *et al.*, 2014) e a participação dos próprios indivíduos no processo, tomando o papel de apoio ao campo, mas sem retirar a autonomia dos próprios sujeitos nas decisões (CLOUTIER, 2003).

Dentro dos programas desenvolvidos pelo SGB o Laboratório de Dados é uma iniciativa que visa capacitar líderes e gestores no uso de dados e evidências para tomada de decisões, formulação de políticas públicas e impacto social. O Laboratório utiliza uma metodologia centrada em dados, permitindo que as organizações formulem perguntas adequadas para solucionar problemas e desafios, coletando os dados necessários e desenvolvendo produtos finais, como relatórios e índices. O programa Cidadão de Dados enfatiza o papel central do ser humano frente às tecnologias e ferramentas disponíveis, buscando capacitar os participantes a realizar leituras de dados e análises críticas. O objetivo principal é permitir que os participantes utilizem os dados de forma a gerar impacto positivo em suas áreas de atuação.

O processo dos programas começa com uma introdução aos conceitos fundamentais do universo dos dados, com foco nas implicações para indivíduos e empresas. Em seguida, são disponibilizadas ferramentas metodológicas, como o Canva de Dados e o Canva de Fluxo de Dados, que permitem aos participantes passar por um processo de criação de soluções, culminando na elaboração de um plano para a criação de um produto de dados.

A metodologia contém três etapas de aprendizagem. A primeira etapa trabalha em conjunto com a organização para identificar qual problema deseja resolver, a fim de desenvolver uma solução baseada em dados para um problema específico. Com o apoio de mentores e cientistas de dados, é definido um produto de dados a ser desenvolvido e um plano de ação para sua realização. Na segunda etapa, a organização se dedica ao desenvolvimento do produto de dados, executando o plano de ação definido anteriormente. Um mentor de dados acompanha o processo por meio de encontros online de mentoria. Na terceira etapa, as organizações apresentam o produto de dados desenvolvido para as demais organizações participantes do Laboratório. Nessa etapa, os participantes têm a oportunidade de compartilhar seus resultados e aprendizados.

Percebe-se então nos meios utilizados pelo SGB o desenvolvimento de um processo cíclico que ocorre por meio de etapas bem definidas, envolvendo prototipagem e testes. Essa abordagem metodológica adota uma perspectiva mais instrumental e funcionalista do tema, com ênfase no processo e no papel do empreendedor social. Seu objetivo é realizar análises e buscar respostas concretas para resolver os problemas sociais e mudança sistêmica (ANDION *et. al*, 2014).

A metodologia utilizada é flexível para se adaptar a diferentes causas sociais e ambientais. Os métodos utilizados permitem que os participantes desenvolvam habilidades transferíveis de solução de problemas e tomada de decisão. Através de uma introdução aos conceitos de dados e do uso de ferramentas metodológicas, os participantes são capacitados a criar soluções e planejar a implementação de produtos de dados. A autonomia dos participantes é valorizada, permitindo que eles apliquem o conhecimento adquirido em diferentes desafios organizacionais, enquanto a metodologia do SGB pode ser adaptada para atender diversas causas sociais e ambientais.

Buckland e Murillo (2013) discutem a importância da escalabilidade e replicabilidade das inovações sociais. Esses fatores são fundamentais para a disseminação e o sucesso de projetos de inovação social, por permitir que sejam expandidos e adaptados a outras comunidades, contextos e diferentes públicos, implicando seu impacto social (CLOUTIER, 2003). Assim, a escalabilidade é vista como uma forma de garantir que os projetos de inovação social sejam reproduzidos por atores diversos, podendo estes se beneficiarem das soluções encontradas, contribuindo para o avanço do conhecimento e práticas de inovação social. Portanto o SGB demonstra elementos que favorecem a escalabilidade dos processos de inovação social, através de formação de líderes, engajamento com parceiros e metodologias replicáveis, fortalecendo sua capacidade de promover a inovação social.

Percebe-se que as organizações apresentam abordagens distintas em seus modos de coordenação. O ICOM adota uma abordagem institucional, priorizando o desenvolvimento de processos de longo prazo e considerando os fenômenos de forma integrada, trabalhando em suas consultorias aspectos internos e externos das iniciativas sociais. Em contrapartida, o SGB enfatiza uma abordagem mais instrumental e funcionalista, buscando soluções promovendo capacitações e programas voltados para a utilização de dados na tomada de decisões, baseando-se em ciclos que englobam o diagnóstico do problema, proposição de soluções e prototipagem. No entanto, as duas organizações convergem na ênfase dada à participação ativa como meio de coordenação. Tanto o ICOM quanto o Social Good Brasil valorizam a participação dos indivíduos envolvidos, colaboração e fortalecimento de líderes e comunidades, visando o alcance de soluções sustentáveis para desafios sociais.

4.3.1.3 Restrições dos atores de suporte no Processo

Por fim, Tardif e Harrison (2005) definem as restrições como obstáculos que podem limitar ou até mesmo impedir a realização de uma inovação social. Essas restrições são as barreiras e desafios encontrados durante o processo, podendo estar relacionadas à resistências de grupos, questões políticas, econômicas, culturais e à complexidade do contexto em que a inovação social está sendo desenvolvida. Uma das principais restrições do ICOM é buscar o investimento social privado por parte de empresas e pessoas físicas, criando uma cultura de doação recorrente para atender às demandas das organizações.

A profissionalização do campo também é um desafio identificado pelo ICOM, superando a filantropia e o assistencialismo e promovendo transparência, divulgação de relatórios e números, e mostrando a importância das iniciativas sociais para a sociedade. O ICOM busca fortalecer as organizações, reconhecendo seu papel fundamental na garantia dos direitos, na democracia e no desenvolvimento de soluções estruturais para os complexos problemas sociais. Isso envolve a criação de uma cultura de doação, mobilização de recursos, geração de confiança, profissionalização do campo e busca por intervenções duradouras que enfrentam desigualdades estruturais, como questões de classe, raça e gênero.

O SGB aborda que os seus principais desafios estão relacionados à captação de recursos financeiros para sustentar suas atividades e garantir a sobrevivência da organização. No entanto, o processo de obtenção de financiamento é complexo e exige esforços constantes para diversificar as fontes de recursos, adaptar a estrutura organizacional e inovar. Isso consome tempo e recursos, o que pode afetar a capacidade da organização de se concentrar

em atividades de impacto e acompanhamento. Assim, a busca constante por financiamento é um desafio que pode impactar negativamente no suporte do SGB.

A Entrevistada 2 destaca que o ecossistema de inovação no Brasil possui uma estrutura sólida, porém ainda apresenta deficiências na integração das iniciativas. Ela acredita que faltam “espaços de trocas de diálogo” e colaboração entre as organizações. A falta de integração pode levar as organizações a competirem pelos mesmos recursos financeiros, em vez de trabalharem juntas em parcerias colaborativas. Isso evidencia um desafio enfrentado pelo campo do Social Good, que envolve tanto questões financeiras quanto a necessidade de estabelecer parcerias mais efetivas para impulsionar o impacto social. Essas restrições podem influenciar na capacidade dos atores de realizar e coordenar as inovações sociais, desta forma, o reconhecimento das mesmas é essencial para o planejamento dos processos, permitindo com que haja um enfrentamento e superação desses desafios (TARDIF; HARRISON, 2005).

Com o objetivo de fornecer uma visão resumida da análise do processo de inovação social desenvolvido pelos atores de suporte, segue abaixo o Quadro 14, que contém uma síntese dessa análise.

Quadro 14 - Síntese da análise do processo.

	ICOM	SGB
Modos de coordenação	Realizadas consultas e diálogos com a comunidade local para identificar necessidades, prioridades e oportunidades.	Busca parceria com empreendedores sociais, lideranças e empresas para colaborar nos programas.
Meios	Utiliza a metodologia DI nas consultorias de forma personalizada, visando contribuir para a reflexão e o desenvolvimento das dimensões internas e externas das iniciativas sociais.	Utiliza uma metodologia centrada em dados, desenvolvendo relatórios e índices. Capacita os participantes a realizarem leituras de dados e análises críticas.
Restrições	Buscar o investimento social privado criando uma cultura de doação recorrente.	Captação de recursos financeiros para sustentar suas atividades e garantir a sobrevivência da organização.

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Tanto o ICOM quanto o SGB abordam processos diferentes, mas complementares, na promoção da inovação social. Enquanto o ICOM concentra-se em fortalecer as organizações

sociais, diversificar suas fontes de financiamento e a busca por soluções estruturais, o Social Good busca criar espaços de aprendizado e soluções tecnológicas que estimulem o diálogo, a colaboração e a capacitação dos indivíduos e empresas, portanto, ambas as organizações promovem ações e parcerias visando à solução de problemas sociais e à criação de novas práticas e soluções.

4.3.2 Dimensão de Análise: Atores

A inovação social é um processo dinâmico que requer a participação de vários atores: indivíduos, grupos ou organizações que participam de forma direta e indireta do processo de inovação social. Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013) e Andion et al. (2017) destacam a importância dos atores envolvidos na promoção da inovação social. O trabalho colaborativo desses atores, através de diferentes estratégias e abordagens, é importante para a criação de novas soluções para os problemas sociais ou até mesmo para a adaptação de modelos já existentes (CLOUTIER, 2003).

Na dimensão Atores, buscou-se analisar quais são os atores envolvidos nas atividades de promoção da inovação social do Social Good Brasil e do Instituto Comunitário Grande Florianópolis. Para essa análise, buscou-se identificar dentro das principais atividades desenvolvidas pelo ICOM e SGB qual o seu público alvo e quais participantes são acionados no desenvolvimento das suas atividades de suporte às iniciativas de inovação social. A partir da descrição apresentada na seção 4.2, pôde-se identificar quais os atores são articulados e se as organizações analisadas se preocupam em obter uma rede de colaboração em suas atividades.

Para auxiliar na compreensão desta análise, é válido retomar as perguntas norteadoras descritas no Quadro 9. Para identificar quem os atores de suporte articulam na promoção da inovação social buscou-se responder às seguintes perguntas: 1) Quem é acionado no desenvolvimento da inovação social? 2) Quais são os principais atores envolvidos no desenvolvimento da inovação social? 3) Quais os atores que participam do desenvolvimento das inovações sociais ou quem eles entendem que deveriam participar? e 4) Qual o papel que cada ator assume?

A partir dessas questões, foi possível entender como as organizações percebem a importância de uma diversidade de atores envolvidos e a sua contribuição para gerar mudanças que sejam sistêmicas na sociedade (BUCKLAND. MURILLO, 2013), visto que as

inovações sociais dependem da participação de diferentes atores, como os indivíduos, comunidades, organizações da sociedade civil, o Estado e empresas (CLOUTIER, 2003).

Para Tardif e Harrison (2005), existem quatro tipos de atores que contemplam o processo de inovação social: atores sociais, atores organizacionais, atores institucionais e atores intermediários. Os atores sociais são aqueles que estão envolvidos diretamente no problema social, participam de forma ativa para a sua solução e muitas vezes são os principais beneficiários das iniciativas de inovação social. Esses atores podem ser os indivíduos das comunidades que vivenciam os problemas sociais ou a sociedade civil, como movimentos cooperativos, associações comunitárias e cooperativas.

Já os atores organizacionais são as organizações que atuam em prol das inovações sociais, podendo ser empresas, organizações não governamentais (ONGs), associações comunitárias, organizações da economia social, empreendimentos coletivos. Os atores institucionais são representados pelas instituições do Estado, governos, instituições reguladoras e legislativas, desempenhando um papel na criação de políticas públicas, assim como fiscalizam e regulamentam organizações sociais que atuam na área. Por fim, os atores intermediários são aqueles chamados de atores híbridos, pois realizam um papel de conectar os diferentes atores envolvidos no processo de inovação social, promovendo colaboração e facilitando o diálogo entre os diferentes atores por meio de comissões e redes sociais (TARDIF; HARRISON, 2005).

A análise das atividades desenvolvidas pelas organizações estudadas indicou que há uma diversidade de atores e indivíduos envolvidos nos processos e projetos do ICOM e SGB. As atividades desempenhadas pelos atores de suporte são baseadas em uma abordagem colaborativa e participativa, entendendo-se a necessidade de diferentes atores da comunidade serem envolvidos no processo de identificação e implementação das soluções sociais.

Essa abordagem colaborativa pode ser percebida nas falas das Entrevistadas 1 e 2 quando comentam que “Sempre tem mais pessoas [envolvidas]. Não, não tem como fazer nada sozinho. Assim, eu acho que o campo da inovação social, ela se dá a partir da colaboração” (E2) e o “(...) ICOM é sempre esse articulador [da inovação social]” (E1). Quando identificam que não têm conhecimentos suficientes para atender uma demanda específica, acionam outras organizações que tenham maior *expertise* naquele campo ou problema social, transferindo o suporte ou criando uma parceria, buscando relação com outros atores. “[o Icom exerce] Muito papel de ponte, muito articulador total, muito mesmo” (E1).

Os atores envolvidos no ICOM e SGB incluem os próprios membros das organizações, bem como indivíduos que atuam diretamente nas comunidades e organizações

externas, como empresas, organizações comunitárias, e órgãos e secretarias governamentais. Esses atores trabalham em conjunto para identificar problemas sociais na comunidade e desenvolver soluções inovadoras. Percebe-se nas organizações analisadas uma abordagem baseada na premissa de que os diferentes atores devem trabalhar em conjunto, sendo a colaboração fundamental para a identificação e criação de soluções para os problemas.

Para a análise dos atores envolvidos nas atividades das organizações estudadas o texto foi organizado com base nos quatro tipos de atores que contemplam o processo de inovação social, conforme proposto por Tardif e Harrison (2005), sendo eles: atores sociais, atores organizacionais, atores institucionais e atores intermediários.

4.3.2.1 Atores sociais envolvidos

De acordo com a perspectiva de Tardif e Harrison (2005), os atores sociais referem-se aos indivíduos e às comunidades que são diretamente impactados pelos problemas sociais. Ambas organizações analisadas, SGB e ICOM, têm atuações com públicos de vulnerabilidade social e buscam contribuir em inovações sociais que possam melhorar os problemas sociais enfrentados por esses atores.

No caso do ICOM, percebe-se um maior envolvimento com a sociedade civil, através de movimentos, grupos não formalizados, iniciativas de base comunitárias e coletivos. A organização busca se conectar com outros atores do ecossistema para pensar melhores formas de atuação, mantendo relação com a academia, especialmente com a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e com a Universidade Estadual de Santa Catarina (UDESC); com conselhos municipais, como o conselho municipal dos direitos da criança e do adolescente; com diversas redes, como a Rede Comuá, que reúne atores envolvidos na filantropia comunitária, e faz parte da rede internacional de fundações comunitárias, com o Instituto de Desenvolvimento e Investimento Social. Especificamente na região da Grande Florianópolis o ICOM exerce um papel proeminente como fundação comunitária e participa ativamente em atividades e parcerias relacionadas a filantropia comunitária. “O ICOM é sempre ponte, é sempre ponte entre esses atores” (E1). Para esse ator de suporte, acredita que a articulação de diferentes atores contribui para atingir diversas comunidades e públicos.

No Social Good os atores sociais são as lideranças de impacto envolvidas em causas sociais e ambientais, empreendedores sociais e organizações que tenham como foco responsabilidade social, como institutos e fundações. A Entrevistada 2 comenta a importância do relacionamento com esses atores para o desenvolvimento de projetos que sejam efetivos,

“(…) [o ator social] conhece a população, que tem a mesma linguagem. Então a gente conta sempre com uma estratégia mais transversal”.

Cloutier (2003) enfatiza a importância dos agentes comunitários como os principais participantes do processo de IS. Para a autora, são eles os responsáveis pela identificação e oportunidades, além de mobilização de recursos para que se possa implementar soluções que sejam inovadoras e gerem impacto positivo e transformacional na sociedade.

4.3.2.2 Atores organizacionais envolvidos

Os atores de suporte analisados apresentaram a parceria com atores organizacionais, representados pelas organizações não governamentais e empresas (TARDIF; HARRISON, 2005). Muitas das organizações privadas e empresas que estão envolvidas agem tanto como colaboradores do processo de IS, como financiadores. Quando há chamadas e campanhas específicas, o SGB busca o apoio financeiro de empresas para fomentar a participação de indivíduos ou organizações. “Não é só o SGB o único responsável. Se a gente tem uma empresa que quer oferecer uma formação para mulheres, a gente faz campanhas, chamadas, mas às vezes a gente precisa do apoio dessa empresa pra atrair [pessoas para participar]” (E2). O SGB entende que muitas vezes esforços solitários não são suficientes para a promoção dos seus projetos e alcance do público-alvo, tornando-se importante o engajamento de outras organizações como empresas de tecnologia, incubadoras e *startups*.

Conforme Bouchard (1997), os atores podem expressar perspectivas divergentes e representar interesses variados, o que frequentemente requer a necessidade de conciliação e adaptação dos processos envolvidos. Assim, é válido ressaltar que empresas que apoiam financeiramente projetos podem ter diferentes motivações e lógicas específicas para o seu envolvimento. Algumas podem se envolver em processos de inovação como parte de sua responsabilidade social corporativa, outras empresas podem encontrar sinergias entre seus valores e missão corporativa e os objetivos do SGB, optando por apoiar projetos alinhados com suas áreas de atuação, algumas podem ter interesses estratégicos de marketing e branding reconhecendo o valor de associar sua marca com iniciativas sociais e causas relevantes.

Quanto ao ICOM, busca a colaboração com empresas por meio de doações, são as empresas os maiores colaboradores nas ações desenvolvidas dentro do ICOM para o estímulo ao investimento social privado, por meio do Banco Comunitário, Fundo Comunitário e dos Fundos Próprios. Além disso, busca envolver essas empresas e organizações em causas de interesse público e no apoio de projetos desenvolvidos pelo próprio ICOM,

Entre os atores organizacionais percebe-se uma maior colaboração com empresas, na busca principalmente por investimentos e financiamentos para a realização de projetos, sejam eles projetos já realizados de forma periódica pelos atores de suporte ou ocasionalmente. Esses atores de financiamento ajudam com recursos financeiros para que projetos específicos ou as próprias organizações possam ser mantidas. Nota-se aqui a importância dos financiadores para a manutenção das organizações, visto que em ambas falou-se que um dos maiores desafios atualmente é a captação de recursos.

De acordo com Buckland e Murillo (2013), atores de financiamento também são fundamentais para a promoção e processo de desenvolvimento das inovações sociais. Além de fornecer recursos financeiros, os financiadores podem desempenhar um papel de apoio, ajudando na identificação, sendo colaboradores e divulgando as práticas dos atores de suporte. Esses financiadores podem ter diferentes objetivos e estratégias para ajudar financeiramente os atores de suporte, alguns têm um foco em empreendedorismo social, solução coletiva para os problemas sociais e ambientais, ou até mesmo focados em soluções de mercado. Os atores de suporte demonstraram em suas falas a importância dos financiadores e sua influência dentro do ecossistema de inovação social, visto que os maiores desafios das duas organizações estudadas é a captação de recursos.

4.3.2.3 Atores institucionais envolvidos

Os atores institucionais, que comportam aqueles que realizam políticas públicas e regulações, também estão envolvidos no trabalho das organizações estudadas. Esses atores se demonstraram com bastante relevância nos processos realizados pelo ICOM, que mantém um diálogo frequente com prefeituras, conselhos municipais, secretarias estaduais e federais e instituições governamentais, apresentando propostas e sugestões para a criação de políticas públicas. Além de possuir um relacionamento com a academia através das Universidades Federais e Estaduais de Santa Catarina.

O SGB também procura manter um diálogo e desenvolver projetos junto com os órgãos governamentais. A Entrevistada 2 comenta que a organização já realizou um Laboratório de Dados voltados para o governo “(...) tinha Secretaria de Educação, Secretaria de desenvolvimento, Secretaria de (...). Então, cada um trabalhando com o seu campo, pro seu desafio”.

4.3.2.4 Atores intermediários envolvidos

Por fim, os atores intermediários são representados pelos parceiros, voluntários e colaboradores que apoiam as organizações estudadas. O ICOM mantém uma rede com colaboradores, comitês, voluntários e organizações locais para fortalecer as comunidades. Os atores intermediários identificados que estão relacionados com o SGB são profissionais que prestam apoio para o desenvolvimento de novas soluções e tecnologias, indivíduos que atuam diretamente nos territórios.

Notou-se que apesar dos empreendedores sociais e indivíduos que vivenciam os problemas sociais serem importantes para o SGB e o ICOM, as organizações e instituições parecem ter um papel de maior relevância no que diz respeito às atividades desenvolvidas. Contudo, o foco exclusivo em instituições e organizações financiadoras pode limitar a capacidade de transformação social já que o foco maior em indivíduos, lideranças e empreendedores que vivenciam e enfrentam os problemas sociais tem um papel importante na construção de soluções que sejam sustentáveis e transformadoras (CLOUTIER, 2003; TARDIF; HARISON, 2005). Por outro lado, as organizações e instituições têm um papel de potencializar e contribuir para a promoção da inovação social, por meio da mobilização de recursos, compartilhamento de conhecimento e articulação com diferentes atores (CLOUTIER, 2003, BUCKLAND; MURILLO, 2013).

Com o intuito de sintetizar a análise dos atores, é apresentado no Quadro 15 os principais atores sociais, organizacionais, institucionais e intermediários que participam no desenvolvimento do processo do ICOM e SGB.

Quadro 15 - Síntese da análise dos atores.

	ICOM	SGB
Atores Sociais	Movimentos, grupos não formalizados, iniciativas de base comunitárias e coletivos.	Lideranças de impacto, empreendedores sociais, institutos e fundações.
Atores Organizacionais	Empresas financiadoras.	Empresas colaboradoras e empresas financiadoras.
Atores Institucionais	Prefeituras, conselhos municipais, secretarias estaduais e federais e instituições governamentais.	Órgãos governamentais, como a Secretaria da Educação e Secretaria do Desenvolvimento.
Atores Intermediários	Rede com colaboradores, comitês, voluntários e organizações locais	Profissionais que prestam apoio para o desenvolvimento de novas

	para fortalecer as comunidades.	soluções e tecnologias e indivíduos que atuam diretamente nos territórios.
--	---------------------------------	--

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Na análise identificou-se uma ênfase na importância do envolvimento de diferentes atores para a identificação de problemas e realização das atividades desenvolvidas pelo ICOM e SGB. A perspectiva de inovação social subjacente aos atores de suporte envolvidos no processo de inovação social é baseada em uma abordagem colaborativa, participativa e multidisciplinar, que valoriza a participação e a contribuição de diferentes atores para alcançar objetivos comuns. Conclui-se que o engajamento e o apoio construído dentro do ecossistema de inovação social é fundamental para a efetividade dos processos desenvolvidos pelos atores de suporte, demonstrando uma valorização da diversidade de atores na condução das atividades.

4.3.3 Dimensão de Análise: Propósito

A inovação social surge a partir de uma situação de insatisfação com problemas sociais, ambientais, econômicos ou políticos (CLOUTIER, 2003; ALPERSTEDT; ANDION, 2021). As inovações sociais são guiadas por um propósito predefinido, o que pressupõe que os atores envolvidos estejam voltados para objetivos em comum. Cloutier (2003) argumenta que a inovação social se trata de mudanças sociais resultantes da reorganização do papel das instituições, da introdução de novas leis ou de novos programas sociais.

Na dimensão Propósito buscou-se entender o que impulsiona as ações das organizações estudadas, examinando suas motivações ao se envolverem como atores de suporte da inovação social, os valores e princípios contidos em suas atividades e os objetivos que pretendem alcançar com sua atuação. Além disso, procurou-se analisar como os atores de suporte medem o sucesso de suas ações e realizam a avaliação do impacto gerado pelas mesmas na sociedade.

Para facilitar a compreensão dessa dimensão de análise, é relevante revisitar as perguntas mencionadas no Quadro 9. Buscou-se responder às seguintes questões para analisar o propósito da inovação social percebida pelos atores de suporte: 1) O objetivo da mudança é pontual ou estrutural? 2) Tem um foco mais voltado para a raiz ou para os efeitos dos problemas sociais? 3) O objetivo pretende gerar alguma mudança comportamental na

sociedade? 4) É feito um suporte posterior ao desenvolvimento do processo? e 5) Os impactos sociais são avaliados posteriormente?

De forma geral, o propósito das inovações sociais pode ser abordado de maneiras distintas. De um lado, as inovações sociais podem buscar atender às necessidades sociais, por meio da promoção de serviços e/ou produtos socialmente positivos. Por outro, podem visar transformações mais estruturais, com o objetivo de enfrentar, por exemplo, as estruturas que sustentam os padrões de desigualdades sociais (BULUT; EREN; HALAC, 2013).

Para a organização desta análise, o texto foi dividido com base no foco de ação dos atores de suporte e como medem os impactos após prestar o suporte, investigando os objetivos envolvidos em sua atuação. Assim, por meio desta análise, procurou-se compreender os motivos que impulsionam as ações das organizações estudadas.

4.3.3.1 Foco de ação dos atores de suporte

Analisando a atuação do ICOM, percebe-se que a organização busca fortalecer as estruturas e práticas das iniciativas de inovação social, visando aumentar seu impacto social e contribuir para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades atendidas. Um resultado disso é o uso da metodologia Sinais Vitais para o mapeamento do campo. Para o ICOM (2023) “conhecer as organizações que desenvolvem projetos socioambientais é fundamental (...) para reconhecê-las como parceiras na promoção do desenvolvimento da cidade”.

O Programa Sinais Vitais é desenvolvido pelo ICOM para monitorar e avaliar o desenvolvimento socioeconômico dos municípios da região. Por meio dessa metodologia a organização pode ter uma melhor compreensão do território, através da escolha anual de uma temática específica para aprofundamento. Essas temáticas servem como base para a promoção de políticas públicas que visam o desenvolvimento e contenção de problemas, fornecendo informações para uma tomada de decisão mais precisa pelos gestores públicos. A partir das informações geradas pelo Sinais Vitais a organização pode reconhecer os desafios locais e influenciar em soluções através de políticas públicas, da atuação da sociedade civil organizada e orientar investimentos privados, realizando “diagnósticos sociais participativos, disseminação de conhecimento sobre a realidade local e *Advocacy*” (ICOM, 2023).

Buscando conhecer melhor o campo o ICOM reconhece a importância das soluções estruturais e duradouras para enfrentar os complexos problemas sociais, desta forma, busca engajar as organizações sociais e não apenas atender demandas imediatas. Assim, após um processo de familiarização e melhor compreensão do território, a organização demonstra se

preocupar em estar mais preparada para oferecer capacitações e formações que alcancem uma mudança duradoura.

Nas suas capacitações o ICOM utiliza a metodologia de Desenvolvimento Institucional. O objetivo principal das capacitações é auxiliar as iniciativas a compreenderem o seu processo de desenvolvimento institucional, sendo o papel do ICOM, nesse momento, de consultor. A abordagem adotada é de evitar oferecer soluções prontas e tradicionais, que segundo a Entrevistada 1, muitas vezes são inadequadas. Em vez disso, busca-se trazer um olhar especializado, utilizando métodos específicos do ICOM.

O foco principal é ser um facilitador, reconhecendo que o poder e o conhecimento já estão na própria iniciativa ou comunidade. O ICOM trabalha em colaboração com os interessados na solução dos problemas, para descobrir formas de fortalecimento, levando em consideração os valores e respeitando o processo de desenvolvimento institucional de cada indivíduo e iniciativa. Assim, a sustentabilidade é um elemento crucial nesse processo. Segundo Tardif e Harrison (2005), a inovação social deve ter como propósito principal atender aos interesses dos indivíduos e coletivos, buscando a cooperação e o comprometimento dos atores envolvidos.

As inovações sociais visam o crescimento e desenvolvimento pessoal, promovendo o empoderamento dos indivíduos e sua capacidade de tomar decisões autônomas em suas vidas (CLOUTIER, 2003). Pode-se dizer que o propósito da inovação social do ICOM é baseado em uma perspectiva de inovação social que busca transformar as condições sociais e econômicas em comunidades locais por meio da colaboração e empoderamento dos indivíduos. O ICOM adota uma abordagem participativa, envolvendo ativamente os próprios indivíduos e comunidades afetadas pelos problemas sociais. Além disso, a organização busca estabelecer diferentes parcerias colaborativas com diferentes atores, como organizações da sociedade civil, governo, empresas e comunidades locais. Outro aspecto evidente é o foco em fortalecer as capacidades das organizações e indivíduos por meio das capacitações que focam no desenvolvimento territorial.

Nessa perspectiva o propósito do ICOM parte do pressuposto de que as soluções para os problemas sociais devem ser co-desenvolvidas pelas comunidades afetadas, em vez de serem impostas por atores externos. Para Cloutier (2003), as inovações dependem do potencial dos sujeitos e envolvem um processo de aprendizado que busca adquirir conhecimento, transformar representações e promover a cooperação.

Essa abordagem é percebida no ICOM quando a organização se empenha em trabalhar em estreita colaboração com diferentes parceiros e comunidades para identificar e resolver

problemas sociais locais, como organizações da sociedade civil, empreendedores sociais, conselhos municipais, prefeitura e universidades. Essa abordagem colaborativa e participativa favorece que as soluções sejam mais transformacionais e sustentáveis a longo prazo, pois são desenvolvidas com o envolvimento ativo das partes interessadas.

Por sua vez, o Social Good vê as inovações sociais como uma busca por soluções que sejam criativas e transformadoras. Entendendo que a inovação social deve ser orientada para o bem, buscando uma melhor qualidade de vida das pessoas e promovendo a equidade e sustentabilidade. Para a organização, o propósito das inovações sociais está na promoção de mudanças que sejam significativas na sociedade, abordando problemas que sejam complexos. Para isso o SGB demonstra repensar formas tradicionais de lidar com os desafios, buscando novas abordagens, tecnologias e estratégias que possam gerar um impacto positivo.

No contexto do SGB, embora a rede de interação (Figura 9) demonstre uma ligação com iniciativas sociais, as entrevistas e análises da prática revelaram que há ênfase na busca por soluções direcionadas ao âmbito empresarial. Embora a organização também se preocupe em oferecer serviços a líderes comunitários, é notável nas entrevistas uma maior colaboração com empresas. Percebe-se na organização um papel no desenvolvimento das estruturas produtivas, introduzindo novas abordagens e modelos de organização do trabalho. Buscando a promoção e criação de conhecimento, bem como à inovação técnica, visando melhorias no desempenho organizacional, na eficiência e na eficácia das atividades empresariais. Essa abordagem contribui para impulsionar a capacidade de inovação e a busca por soluções mais sustentáveis e socialmente responsáveis (CLOUTIER, 2003).

O SGB utiliza da metodologia voltada para dados visando gerar um impacto positivo, promovendo uma mentalidade analítica e incentivando a participação das pessoas na criação de soluções inovadoras para os problemas sociais. Percebe-se que também há uma procura por gerar mudanças comportamentais na sociedade promovendo uma conscientização do melhor uso de informações e dados, para que sejam criadas soluções para os problemas sociais. Assim, o foco principal do Social Good está nos processos e no papel das empresas e empreendedores sociais, reconhecendo seu potencial para gerar impacto positivo na sociedade (ANDION *et al.*, 2017).

Percebe-se no SGB uma ideia de que é possível usar a tecnologia e a inovação como ferramentas para a transformação social e ambiental. Para a organização, a utilização dos dados de forma benéfica pode desempenhar um papel na resolução de problemas sociais e no auxílio à construção de soluções mais eficazes e inovadoras. Através da análise assertiva dos

dados é possível obter informações sobre as causas dos problemas sociais e auxiliar na tomada de decisão.

Para o Social Good, o uso correto dos dados contribui para combater a desinformação, proteger a privacidade, preencher lacunas de informação, embasar decisões e promover uma resposta eficiente aos problemas sociais, garantindo que as ações sejam baseadas em evidências e conduzam a resultados positivos. Os problemas destacados evidenciam a importância do uso adequado dos dados para a sociedade. Ao utilizar os dados corretamente, é possível enfrentar desafios como desinformação, violação de privacidade, lacunas de informação e tomada de decisões baseadas em suposições. Essas soluções focam nos resultados visíveis e tangíveis dos problemas sociais, contribuindo para uma abordagem mais eficaz na resolução desses problemas.

O propósito do SGB demonstra focar em mudanças pontuais e nos efeitos colaterais, pois o uso de dados foca em identificar tendências, analisar impactos e desenvolver soluções práticas. O uso correto dos dados pode servir como um importante componente para solucionar problemas sociais, fornecendo informações para embasar as decisões e implementar medidas eficazes. Porém, não demonstra uma análise crítica e abrangente, considerando fatores estruturais, históricos e sociais para resoluções de problemas em sua raiz. No propósito da organização, as inovações sociais são caracterizadas como novos serviços ou atividades que são impulsionadas com o objetivo de atender a uma necessidade social (MULGAN, *et al.*, 2008). Portanto, o SGB demonstra buscar em seu suporte abordar soluções específicas para os problemas.

4.3.3.2 Avaliação dos impactos dos atores de suporte

Buckland e Murillo (2013) discutem sobre a importância do impacto social em projetos socioambientais. Os autores argumentam que a avaliação dos impactos é essencial para determinar o valor de uma ação e para medir a até que ponto pode atender as necessidades dos indivíduos e comunidades. Além disso, sustentam que a avaliação é essencial para o aprimoramento contínuo dos projetos de inovação social. Essa avaliação tem como objetivo verificar se as soluções adotadas foram efetivas e, caso haja necessidade, promover ajustes e assim obter melhorias contínuas (TARDIF; HARRISON, 2005).

O ICOM busca a valorização da experimentação e do aprendizado contínuo. Percebe-se na fala da Entrevistada 1 que a organização visa testar novas soluções e avaliar os resultados de forma crítica, com o objetivo de aprender com as experiências e melhorar os

projetos futuros. Isso permite que a organização possa adaptar sua abordagem e soluções criadas ao longo do tempo, à medida que novas informações e desafios surgem.

Após fornecer serviços e consultorias, o ICOM realiza um acompanhamento das iniciativas sociais por meio de e-mails, fornecendo desafios e dicas. Esse acompanhamento pode ocorrer de forma espontânea, mas também pode envolver um monitoramento mais intensivo durante cinco meses ou até mesmo um ano, com visitas presenciais e reuniões regulares para entender se o apoio prestado demonstrou algum impacto nas iniciativas e se elas conseguiram colocar em prática o que foi ensinado nas capacitações. No entanto, a avaliação dos impactos gerados é um desafio, “difícil de monitorar, primeiro porque é a longo prazo, falar de impacto é a longo prazo. Segundo, que tem a ver com estrutura, tem estrutura e métodos de monitoramento” (E1). Os resultados observados geralmente vêm das próprias iniciativas, por meio de relatos, contando como os recursos financeiros influenciam e se estão conseguindo aplicar os conhecimentos que receberam na prática.

Por sua vez, o SGB reconhece a importância do acompanhamento e mensuração do impacto gerado por seus projetos, mas enfrenta desafios nesse processo. Uma das dificuldades mencionadas pela Entrevistada 2 é a necessidade de contar com ferramentas padronizadas de coleta de dados, que permitam fazer perguntas semelhantes em diferentes momentos, possibilitando análises comparativas a médio e longo prazo. Isso é essencial para se obter uma compreensão mais precisa dos resultados alcançados e do impacto gerado.

No caso dos projetos de formação, como o Laboratório de Dados e o Cidadão de Dados, são realizados questionários anuais para avaliar o impacto a médio e longo prazo. Esses questionários permitem medir e identificar possíveis resultados concretos alcançados, como a recolocação profissional no caso do Cidadão de Dados. O acompanhamento dos *Fellows* é realizado de forma mais orgânica e menos formalizada, devido à suspensão das novas seleções desde 2019. A organização busca manter uma relação próxima e colaborativa com os membros da rede, incentivando sua participação ativa nos programas e acompanhando suas trajetórias de maneira mais flexível.

Cloutier (2003) destaca que os resultados obtidos estão diretamente ligados às consequências da inovação social, as quais devem superar as práticas tradicionais e produzir uma mudança significativa e duradoura. No entanto, é importante destacar que o "sucesso" de um projeto é uma concepção subjetiva, uma vez que está condicionado aos critérios estabelecidos pelos atores envolvidos e interessados. Cada ator pode ter diferentes expectativas e avaliações sobre o sucesso de um projeto de inovação social.

Diante da análise realizada, pode-se dizer que as duas organizações estudadas têm propósitos diferentes. Iniciando com o Social Good, seu propósito central é buscar soluções criativas que envolvam repensar formas tradicionais de lidar com os desafios, introduzindo novas abordagens, tecnologias e estratégias com foco em resultados, e não necessariamente no objeto em si (CLOUTIER, 2003). O SGB tem a tendência de enfatizar a importância do uso de dados como ferramenta para gerar impacto positivo, promovendo a conscientização sobre seu uso adequado e incentivando a participação das pessoas na criação de soluções inovadoras.

Além disso, o SGB reconhece o papel das empresas e empreendedores sociais na promoção de mudanças e busca impulsionar a capacidade de inovação e busca por soluções mais sustentáveis e socialmente responsáveis. Portanto, aqui é apresentada uma ideia de inovação social que efetivamente opera e aborda uma demanda social específica, buscando soluções concretas para os desafios socioambientais (ANDION et al., 2017).

Por sua vez, o ICOM é propenso a desenvolver soluções que possam ser mantidas e sustentadas pela comunidade a longo prazo. Isso inclui o fortalecimento das capacidades e recursos das comunidades locais, por meio das capacitações, para que elas possam continuar a desenvolver e implementar soluções por conta própria no futuro. Segundo Andion, Alperstedt e Graeff (2020) para a mudança social é necessária uma ação democrática que envolva a mobilização e o engajamento de diversos grupos em relação às consequências geradas pelos problemas públicos da cidade. Desta forma, o resultado da interação desses diferentes atores envolvidos em colaboração com o ICOM pode gerar e demonstrar um propósito transformador (AVELINO et al., 2019).

Com base nos dados apresentados anteriormente, a seguir, no Quadro 16, encontra-se uma síntese do propósito do SGB e do ICOM.

Quadro 16 - Síntese da análise do propósito.

	Propósito
ICOM	Direciona seus projetos para desenvolver soluções sustentáveis e de longo prazo . O propósito da do ICOM é baseado em uma perspectiva de inovação social que busca transformar as condições sociais e econômicas em comunidades locais por meio da colaboração e empoderamento dos indivíduos .
SGB	Busca soluções criativas e voltadas para o resultado em si, enfatizando o envolvimento de empresas e empreendedores sociais . O propósito do SGB

	demonstra focar em mudanças pontuais , visto que as atividades desenvolvidas têm um foco mais voltado para identificação de tendências, por meio da análise de dados, estimulando soluções práticas.
--	---

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Conforme apresentado no Quadro 16, as organizações estudadas apresentam propósitos distintos, mas complementares dentro do ecossistema de inovação social. Enquanto o SGB busca soluções criativas e voltadas para o resultado em si, enfatizando o envolvimento de empresas e empreendedores sociais, o ICOM direciona seus projetos para desenvolver soluções sustentáveis e desenvolver as comunidades locais. Isso demonstra como os atores de suporte podem ter diversas atuações dentro do ecossistema, resultando em diferentes significados atribuídos à forma como olham para a inovação social. Portanto, na próxima sessão será apresentada a análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação dos atores de suporte.

4.4 ANÁLISE DO SENTIDO DE INOVAÇÃO SOCIAL SUBJACENTE À ATUAÇÃO DOS ATORES DE SUPORTE

Após a condução da análise sobre o papel dos proeminentes atores de suporte no ecossistema de inovação social em Florianópolis, nesta seção apresenta-se a análise do sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte.

De acordo com Alperstedt e Andion (2021), nas últimas décadas ocorreu uma multiplicação de concepções e paradigmas no campo científico em relação à inovação social. Isto permite uma análise multifacetada do fenômeno da inovação social por meio de diferentes perspectivas analíticas. Existe uma diversidade de concepções e perspectivas em torno do tema da inovação social (CLOUTIER, 2003; BIGNETTI, 2011; CAJAIBA-SANTANA, 2014; DOMANSKI; KALETKA, 2020; ALPERSTEDT; ANDION, 2021).

Pode-se afirmar que a atuação dos atores de suporte na promoção da inovação social é influenciada pela forma como veem o mundo, resultando em diferentes formas de ação e significados atribuídos à inovação social (CAJAIBA-SANTANA, 2014). Esses significados não são neutros, pois podem gerar expectativas, influenciar percepções e construir narrativas de inovação social, retratando algumas ideias como sendo protagonistas dentro do ecossistema, enquanto outras ideias são vistas como desempenhando um papel secundário, como coadjuvantes (WITTMAYER *et al.*, 2017).

Mostra-se essencial reconhecer o impacto e a abrangência das narrativas subjacentes à atuação dos atores de suporte, uma vez que as tecnologias de informação e comunicação modernas possibilitam a construção colaborativa e o amplo compartilhamento entre indivíduos em rede, abrangendo iniciativas em escala global. As ideias promovidas dentro do ecossistema moldam a compreensão em relação aos problemas contemporâneos, oferecem visões de futuros alternativos e propõem caminhos para alcançá-los (WITTMAYER *et al.*, 2019).

Ao analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte, buscou-se compreender as narrativas que orientam suas ações e abordagens no contexto da inovação social. Isso inclui investigar as crenças, valores, princípios e metas que embasam sua atuação, bem como a perspectiva de mudança social que adotam.

No contexto desta análise da perspectiva de inovação social subjacente à atuação dos atores de suporte, foram utilizadas perguntas norteadoras, conforme apresentado no Quadro 10. Buscou-se olhar para o modo de atuação (processo, atores e propósito) a partir das seguintes questões: 1) Com qual vertente as narrativas convergem (ver Quadro 2)? 2) Qual a narrativa dos atores de suporte? e 3) Como as narrativas dos atores de suporte se relacionam com as distintas perspectivas (teóricas) de inovação social?

Dentre as diferentes perspectivas que estão em torno dos conceitos e narrativas de inovação social, Andion *et al.* (2017) destacam que podemos pensá-las em duas vertentes principais: a neo-schumpeteriana e a institucionalista. A vertente neo-schumpeteriana interpreta a inovação social como uma nova ideia que busca atender às necessidades sociais. Os pesquisadores desta abordagem adotam uma concepção mais instrumental e funcionalista do tema, com foco nos processos e no papel do empreendedor social, buscando análises e respostas concretas para solucionar os problemas sociais.

Por outro lado, a vertente institucionalista ou da regulação busca compreender as inovações sociais por meio de estudos de longo prazo, evitando analisar os fenômenos de forma isolada. Sua abordagem visa a transformação dos paradigmas mentais, da interpretação e da cognição de uma determinada sociedade. Aqui a relação das inovações sociais é interpretada como as organizações, instituições e relações sociais é interpretada como uma forma intermediária para promover alternativas de desenvolvimento (ANDION *et al.*, 2017).

Além dessas vertentes teóricas, é possível identificar diferentes narrativas quando se examina os diversos entendimentos da inovação social. Podemos expressar, pelo menos, duas principais narrativas revisitando a fundamentação teórica desta pesquisa, são elas: Pessoas e comunidades engajadas impulsionam a transformação, destacando a ideia dos autores que

percebem a inovação social como um processo de cocriação para promover o bem-estar e a transformação dos indivíduos e comunidades (TAYLOR, 1970; CLOUTIER, 2003; PHILIPPS *et al.*, 2015; ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020); e Revolucionando o mundo com resultados inovadores, enfatiza a ideia da busca por soluções de problemas e satisfação de necessidades sociais com a prestação de serviços e a criação de produtos e modelos inovadores (STANFORD SOCIAL INNOVATION REVIEW, 2003; MULGAN *et al.*, 2003; PHILLS *et al.*, 2008; MURRAY; CAULIER-GRICE; MULGAN, 2010).

Ao observar os atores de suporte analisados, identificamos distintas maneiras de atuação, implicando em diferentes perspectivas de IS. Assim, nas próximas seções, será discutido o sentido de inovação social subjacente à atuação do ICOM e SGB, por meio da vertentes e das narrativas de inovação social que parecem melhor sustentar suas práticas.

4.4.1 Vertente de inovação social subjacente à atuação do ICOM

O ICOM adota como principais estratégias de atuação o Conhecimento e Articulação da Comunidade, que envolve a identificação e mapeamento de organizações não governamentais (ONGs) e a produção de informações e diagnósticos sociais participativos por meio do projeto Sinais Vitais. Além disso, busca fortalecer a sociedade civil organizada, oferecendo suporte técnico e financeiro a organizações e grupos comunitários de base. Outra estratégia importante é o estímulo ao investimento social privado, incentivando empresas e indivíduos a se engajarem em causas de interesse público por meio de doações e apoio financeiro. Assim, realiza atividades que estimulem o fortalecimento da comunidade local, apoia projetos de organizações sem fins lucrativos, desenvolvimento sustentável da cidade e o engajamento com líderes comunitários, buscando o impacto positivo na cidade.

As consultorias desenvolvidas no ICOM são personalizadas e colaborativas, trabalhando como uma ponte entre organizações da base e investidores sociais. A metodologia de Desenvolvimento Institucional é aplicada para refletir sobre a identidade, projetos, gestão e parcerias das iniciativas sociais. Portanto, atua como facilitador, estimulando o desenvolvimento das organizações e valorizando a participação ativa dos usuários em todas as fases do processo.

Essa forma do ICOM de conduzir o processo de suporte às iniciativas de inovação social possuem a característica intrínseca de contar com a diversidade de atores e a participação dos usuários em todo o processo, desde a conscientização da necessidade até a concepção e implementação do projeto. Cloutier (2003) afirma que nas inovações sociais

transformadoras o indivíduo não é apenas um beneficiário passivo de um serviço, mas um ator relevante que se identifica com o projeto e se engaja ativamente nele. Assim, o ICOM demonstra adotar uma abordagem colaborativa, estabelecendo parcerias com outras organizações e empresas.

Além do envolvimento dos beneficiários como atores ativos no processo, o ICOM busca parceria com empresas por meio de doações, procurando envolvê-las em causas de interesse público e no apoio a projetos desenvolvidos pela organização. A colaboração com empresas demonstra-se fundamental para obter investimentos e financiamentos que viabilizam os projetos e a própria sustentabilidade da organização. Esses atores de financiamento desempenham um papel importante no fornecimento de recursos financeiros necessários para o funcionamento das iniciativas.

A organização trabalha em estreita colaboração com diversos parceiros e comunidades, buscando soluções transformacionais e sustentáveis a longo prazo. O ICOM valoriza a participação ativa das partes interessadas e busca soluções que atendam às necessidades humanas e melhorem a qualidade de vida das populações locais. Além disso, prioriza a sustentabilidade das soluções, fortalecendo as capacidades das comunidades para que possam continuar a desenvolver e implementar inovações por conta própria, com o compromisso de alcançar objetivos comuns e buscar soluções inovadoras.

Analisando o ator de suporte percebe-se que o ICOM parece ter uma tendência a uma abordagem mais institucional, focando em processos de longo prazo e considerando os fenômenos de forma integrada, trabalhando tanto aspectos internos como externos das iniciativas sociais em suas consultorias (ANDION *et al.*, 2014). A organização busca promover a inovação social por meio da criação de redes de colaboração e do fortalecimento de instituições locais, atuando como um intermediário entre empresas, governo e organizações da sociedade civil, buscando promover ações de impacto social na cidade.

Reconhecendo a importância das organizações de base o ICOM busca conhecer e dar visibilidade ao trabalho das entidades que desenvolvem projetos socioambientais, considerando-as parceiras essenciais na promoção do desenvolvimento da cidade. Dessa forma, o ICOM verifica se existe uma conexão significativa entre suas ações e os princípios de justiça social e desenvolvimento comunitário. Essa atuação se associa a vertente institucional, na qual a organização considera os processos de longo prazo e estuda os fenômenos de forma integrada, em vez de isolada (ANDION *et al.*, 2014).

4.4.2 Vertente de inovação social subjacente à atuação do SGB

O SGB utiliza uma abordagem que enfatiza o uso estratégico de tecnologia e dados para resolver problemas sociais. A organização valoriza a colaboração com empreendedores sociais, empresas e líderes de impacto para promover soluções que sejam eficazes e sustentáveis. A organização valoriza a tecnologia, os dados e a colaboração com diversos atores para enfrentar problemas sociais. Seus programas promovem a capacitação em análise de dados e a tomada de decisões baseadas em evidências.

Através do Festival SGB, o SGB cria um ambiente de troca de ideias e conexões entre os membros da rede. O Laboratório de Dados oferece formação analítica para líderes e gestores, com o foco em empresas, enquanto o Cidadão de Dados busca desenvolver a capacitação dos participantes na análise de dados. O SGB adota uma abordagem metodológica cíclica, enfatizando a prototipagem e testes, e valoriza a autonomia dos participantes para aplicar o conhecimento adquirido em diferentes desafios.

O SGB busca soluções para problemas sociais através do uso estratégico de tecnologia e dados. A organização colabora com empreendedores sociais, empresas e líderes de impacto. Seus programas visam capacitar os participantes no uso de dados para tomada de decisões e promover soluções eficientes e sustentáveis. A organização repensa abordagens tradicionais e busca novas estratégias, tecnologias e modelos de negócios para gerar impacto positivo na sociedade. Embora o SGB também atue junto a líderes comunitários, há uma maior colaboração com empresas, destacando-se a abordagem empresarial das iniciativas de inovação social.

A inovação social no contexto empresarial desempenha um papel de destaque dentro do SGB. Através de suas capacitações busca desenvolver novas formas de trabalho e melhorar o desempenho organizacional e a eficiência das atividades empresariais. A organização valoriza a utilização de dados e metodologias analíticas, incentivando a participação das pessoas na criação de soluções inovadoras e promovendo mudanças comportamentais para um uso consciente dos dados.

Desta forma, o SGB acredita no potencial da tecnologia e da inovação como ferramentas para a transformação social e ambiental. Valoriza a colaboração entre sociedade civil, empresas privadas e governo, reconhecendo a importância do engajamento de diferentes atores na busca por soluções efetivas e sustentáveis. A inovação social é vista como um meio para alcançar a transformação social, com foco em resultados concretos e positivos para a sociedade.

O SGB busca colaboração com empresas investidoras para participarem de seus programas e promover a participação em chamadas e campanhas. Esse contexto destaca a influência significativa dos atores de financiamento na seleção de demandas, indicando que as necessidades e problemas do campo não são os únicos critérios considerados.

As ações realizadas pelo SGB parecem estar mais relacionadas à vertente instrumental (ANDION *et al.*, 2017), enfatizando capacitações e programas voltados para o uso de dados na tomada de decisões. Na sua atuação observa-se a adoção de um processo cíclico que consiste em etapas bem definidas, incluindo prototipagem e testes. Essa abordagem metodológica tende a perspectiva instrumental, priorizando o processo e o papel do empreendedor social.

4.4.3 Narrativas de inovação social dos proeminentes atores de suporte de Florianópolis

Existem diversas possibilidades de atuação para os atores de suporte, porém, quando eles abraçam uma perspectiva de inovação social, outras opções podem ficar em segundo plano. Conforme uma narrativa se destaca, outras podem deixar de receber atenção ou até mesmo deixar de existir. Na medida em que colocamos foco e destacamos a ideia e as narrativas de inovação social promovida pelos proeminentes atores de suporte, podemos compreender qual direção as inovações sociais estão trilhando dentro do campo. Então, mostra-se importante entender qual a narrativa e a perspectiva de inovação social que tem se destacado nesse ecossistema.

As organizações analisadas têm semelhanças e diferenças em seus modos de coordenação. Ambas valorizam a participação, colaboração e engajamento de diversos atores para enfrentar desafios sociais. De um lado, o ICOM enfatiza parcerias comunitárias e estratégicas, enquanto o SGB destaca o uso estratégico de tecnologia e dados, se envolvendo principalmente com empreendedores sociais e empresas. Essas distinções indicam que o ICOM tem uma atuação mais voltada para o território e para as comunidades e o SGB concentra-se em parcerias com empresas e na utilização estratégica das tecnologias e dados.

Segundo Cloutier (2003), as inovações sociais voltadas para a comunidade são aquelas que são analisadas em termos de seu impacto no território. Essas se diferenciam das inovações voltadas ao indivíduo pelo fato de terem como alvo as mudanças que pretendem gerar. Portanto, as inovações sociais a nível do território têm como propósito atender às necessidades humanas e garantir uma melhor qualidade de vida para a população local. Na atuação voltada para empresas busca-se um desenvolvimento das estruturas produtivas,

introduzindo novas maneiras de atuar e novos modelos de organização do trabalho. Aqui se demonstra uma perspectiva mais instrumental, que considera a reorganização do trabalho como fator determinante para a capacidade de inovar. Assim, nessa perspectiva, a inovação social se refere a um modo de promover e criar conhecimento, bem como de impulsionar a inovação técnica.

Da mesma forma, tanto o ICOM quanto o SGB enfatizam a importância da participação de diferentes atores no processo de inovação social. As duas organizações adotam uma abordagem colaborativa, participativa e multidisciplinar, que valoriza a contribuição de diferentes partes interessadas na identificação de problemas e na realização das atividades. Essa perspectiva de inovação social destaca a importância da colaboração entre diversos atores para alcançar objetivos comuns (CLOUTIER, 2003; TARDIF; HARRISON, 2005; BUCKLAND; MURILLO, 2013).

Ao analisar o SGB e o ICOM, observa-se que, embora os empreendedores sociais e os indivíduos afetados pelos problemas sociais sejam considerados importantes, as organizações e instituições desempenham um papel de maior relevância nas atividades desenvolvidas por essas iniciativas. Tanto o SGB quanto o ICOM enfatizam a importância de estabelecer parcerias com organizações, empresas e instituições para fortalecer suas ações através de recursos financeiros, a fim de ampliar a abrangência da atuação. Rollin e Vicent (2007) destacam a importância desses atores parceiros na promoção da inovação social, visto que eles têm o poder de apoiar e promover as inovações sociais, atuando como agentes que detêm a narrativa que está por trás da atuação dos atores de suporte.

Embora a colaboração com outros atores seja valorizada pelas organizações estudadas, não identificamos evidências de que elas questionem o sistema em que estão inseridas. Esse comportamento sugere que esses atores estão imersos no “jogo do sistema”, buscando operar dentro das normas e dinâmicas estabelecidas. Como resultado, as inovações sociais que surgem dessas iniciativas podem refletir práticas convencionais que não questionam fundamentalmente o sistema em que operam.

Essa abordagem adaptativa dos atores pode ser interpretada como uma estratégia de sobrevivência e viabilização das iniciativas sociais em um contexto dominado pela lógica do mercado. Ao adotar uma postura de não questionar o sistema existente, os atores procuram garantir recursos, legitimidade e sustentabilidade para suas atividades. No entanto, essa forma de atuação pode limitar a capacidade de questionar e transformar as estruturas e normas sociais que perpetuam os problemas socioambientais (WITTMAYER *et al.*, 2019).

Embora as inovações sociais possam surgir a partir dessas iniciativas, é importante reconhecer que elas podem estar restritas a práticas convencionais e não desafiar de forma substantiva as bases do sistema vigente. Isso ressalta a importância de um olhar crítico sobre as estratégias adotadas pelos atores envolvidos nas inovações sociais e a necessidade de questionar as estruturas e normas existentes para promover transformações mais profundas (WITTMAYER *et al.*, 2019).

Os atores de suporte não apenas apresentam novas abordagens para realizar e estruturar inovações sociais, mas também desempenham um papel fundamental na construção da realidade, podendo ou não propor novas formas de compreensão e enquadramento (WITTMAYER *et al.*, 2019).

É importante destacar que as abordagens da inovação social não são mutuamente excludentes, e as organizações podem se basear em mais de uma abordagem ao mesmo tempo. Ambas as organizações compartilham um ponto em comum: valorizam a participação ativa dos envolvidos, colaboração e fortalecimento de líderes e comunidades, buscando soluções sustentáveis para os desafios sociais. Mas as narrativas são diferentes, percebe-se no ICOM uma narrativa mais voltada para Pessoas e comunidades engajadas impulsionam a transformação, enquanto o SGB para Revolucionando o mundo com resultados inovadores.

Essa diferença na narrativa entre o ICOM, com foco em pessoas e comunidades engajadas, e o SGB, com ênfase em resultados inovadores, pode ser atribuída às abordagens e ênfases específicas à atuação de cada organização. O ICOM, ao priorizar o conhecimento e articulação da comunidade, busca fortalecer o envolvimento ativo das dos indivíduos e comunidades locais, reconhecendo o poder transformador que surge quando esses atores estão engajados e participam ativamente na resolução de problemas sociais. Sua narrativa ressalta a importância do protagonismo da comunidade para impulsionar a transformação social (TAYLOR, 1970; CLOUTIER, 2003; PHILIPPS *et al.*, 2015; ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020).

Por outro lado, o SGB concentra-se em inovações sociais criativas e transformadoras, buscando resultados tangíveis e impactantes. Sua narrativa destaca a necessidade de abordagens disruptivas e soluções inovadoras para enfrentar os desafios sociais, utilizando tecnologia, análise de dados e novas estratégias para gerar um impacto positivo. O foco na revolução e nos resultados inovadores reflete a busca por soluções práticas e efetivas que possam trazer mudanças significativas na sociedade (STANFORD SOCIAL INNOVATION REVIEW, 2003; MULGAN *et al.*, 2003; PHILLS *et al.*, 2008; MURRAY; CAULIER-GRICE; MULGAN, 2010).

Essas diferenças nas narrativas podem refletir as diferentes perspectivas e abordagens adotadas por cada organização, mas não são mutuamente excludentes. Ambas as abordagens têm importância no ecossistema da inovação social de Florianópolis, contribuindo para a transformação positiva da sociedade, cada uma à sua maneira. Porém, é importante ressaltar que a visão de mundo dos atores de suporte, bem como as narrativas e perspectivas subjacentes às suas ações, têm o potencial de exercer influência sobre o ecossistema. Os atores de suporte desempenham um papel crucial ao fornecer ideias sobre futuros alternativos por meio da sua narrativa, podendo assim, desafiar a crença em um futuro que se resume a "mais do mesmo" (WITTMAYER *et al.*, 2019).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo, são apresentadas algumas considerações finais após a conclusão deste trabalho, juntamente com sugestões para pesquisas futuras e uma análise das limitações do estudo.

Ao longo dos anos é observado um aumento significativo do interesse pelo tema da inovação social, originando em diversos estudos publicados nessa área (HULGÅRD; FERRANINI, 2010; BIGNETTI, 2011; ANDION *et al.*, 2014). Como resultado desse crescimento no número de pesquisas nos últimos anos, pode-se afirmar que a inovação social consolidou-se como um campo de estudo (DOMANSKI; KALETKA, 2020). No entanto, é importante ressaltar que esse aumento na produção de pesquisas levou ao surgimento de várias concepções e paradigmas sobre a inovação social no campo científico (ALPERSTEDT; ANDION, 2021).

Verifica-se, portanto, uma diversidade de concepções e perspectivas em relação ao tema da inovação social (CLOUTIER, 2003; BIGNETTI, 2011; CAJAIBA-SANTANA, 2014; DOMANSKI; KALETKA, 2020; ALPERSTEDT; ANDION, 2021) e essa natureza multidisciplinar, juntamente com as diversas perspectivas sobre o tema, oferecem um potencial relevante para o desenvolvimento de novas investigações. Isso permite examinar o fenômeno da inovação social por meio de diferentes prismas analíticos (DOMANSKI; KALETKA, 2020; ALPERSTEDT; ANDION, 2021).

A inovação social nos abre possibilidades de interpretação e de desenvolvimento de diversas narrativas dentro do ecossistema em que está inserida. Dentro deste ecossistema há uma pluralidade de atores, podendo ser identificados como indivíduos, organizações, coletivos e movimentos sociais, que têm o objetivo de se mobilizar em torno dos problemas socioambientais (ANDION; ALPERSTEDT; GRAEFF, 2020).

Dentre esses atores, destacamos nessa pesquisa o papel dos atores de suporte, que têm um papel fundamental na conectividade entre pessoas, ideias e recursos, desempenhando funções como organizações, agentes, redes ou espaços. Eles criam um ambiente propício para a experimentação e colaboração, facilitando a conexão entre empreendedores sociais e líderes comunitários, promovendo e disseminando a ideia de inovação social por meio do desenvolvimento de redes e parcerias (MURRAY *et al.*, 2010).

Os atores que prestam suporte ao ecossistema, não apenas propõem novas formas de realizar e organizar inovações sociais, mas também participam ativamente na construção da realidade, podendo ou não introduzir novos enquadramentos e conhecimentos

(WITTMAYER *et al.*, 2019). Nesse contexto, a pesquisa buscou responder à seguinte pergunta: como se dá a atuação de proeminentes atores de suporte na promoção da inovação social em Florianópolis?

Com o propósito de responder à pergunta de pesquisa, foram estabelecidos quatro objetivos específicos como diretrizes para esta dissertação: a) identificar os proeminentes atores de suporte do ecossistema de inovação social de Florianópolis; b) descrever os proeminentes atores de suporte identificados; c) analisar como atuam esses proeminentes atores de suporte para promoção da inovação social; e d) analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte.

Para o atingimento do primeiro objetivo específico foram utilizados dados provenientes do mapeamento do Observatório de Inovação Social de Florianópolis (OBISF) para identificar os atores de suporte no ecossistema de inovação social. Após filtrar e analisar os atores de suporte levantados chegou-se a seis atores de suporte proeminentes no ecossistema de inovação social, sendo selecionados dois para análise mais aprofundada: o Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM) e o Social Good Brasil (SGB).

Em seguida, para atingimento do segundo objetivo específico, buscou-se aprofundar a compreensão das atividades realizadas pelos dois atores de suporte selecionados, o ICOM e o SGB. Foram conduzidas entrevistas semiestruturadas com profissionais que atuam nas organizações selecionadas. Essas entrevistas forneceram informações e dados detalhados sobre as atividades desenvolvidas por cada um desses atores de suporte, permitindo conhecer as atividades, estratégias e abordagens adotadas por esses atores de suporte para a promoção da inovação social em Florianópolis.

Após descrever as atividades, buscou-se então analisar a atuação do SGB e ICOM no ecossistema de inovação social de Florianópolis. Para isso, foram desenvolvidas dimensões de análise com base em Cloutier (2003), Tardif e Harrison (2005), Buckland e Murillo (2013) e Andion *et al.* (2017). Essas referências forneceram subsídios teóricos para a construção de um quadro analítico no qual foram estabelecidas três dimensões: Processo, Atores e Propósito. Em relação ao Processo, a análise dos dados demonstrou que tanto o ICOM quanto o SGB têm abordagens distintas. O ICOM concentra seus esforços no fortalecimento das organizações sociais, diversificação de fontes de financiamento e busca por soluções estruturais. Por outro lado, o Social Good Brasil se dedica a criar espaços de aprendizado e soluções tecnológicas que estimulam o diálogo, a colaboração e a capacitação de indivíduos e empresas. Ambas as organizações promovem ações e parcerias com o objetivo de resolver problemas sociais e desenvolver novas práticas e soluções inovadoras.

Já durante a análise dos Atores, observou-se uma ênfase na importância do envolvimento de diferentes atores na identificação de problemas e na realização das atividades tanto do ICOM quanto do SGB. Ficou evidente que o engajamento e o apoio construído dentro do ecossistema de inovação social são fundamentais para a efetividade das ações desenvolvidas pelos atores de suporte, refletindo a valorização da diversidade de atores na condução das atividades.

Por fim, a análise da dimensão Propósito evidenciou que o SGB concentra-se em soluções inovadoras voltadas aos resultados obtidos, utilizando dados e tecnologia. Por outro lado, o ICOM tem como objetivo principal desenvolver soluções sustentáveis e fortalecer as comunidades locais. Essas diferentes abordagens evidenciam a diversidade de atuações dos atores de suporte no ecossistema e como eles atribuem significados diferentes à inovação social.

Após a análise da atuação dos atores de suporte, foi possível avançar para o quarto objetivo específico, que consistiu em analisar o sentido de inovação social subjacente à atuação desses atores de suporte. Essa análise foi interpretativa, baseada nos resultados obtidos na etapa anterior, permitindo chegar a conclusões sobre o conteúdo analisado. As organizações analisadas apresentam semelhanças e diferenças em seus modelos de coordenação. Ambas valorizam a participação, colaboração e engajamento de diversos atores no enfrentamento de desafios sociais. Por um lado, o ICOM prioriza parcerias comunitárias e estratégicas, enquanto o SGB destaca o uso estratégico de tecnologia e dados, concentrando-se principalmente em empreendedores sociais e empresas.

Essas distinções indicam que o ICOM tem uma atuação mais voltada para a narrativa de “Pessoas e comunidades engajadas impulsionam a transformação”. O ICOM tem como objetivo compreender e dar destaque ao trabalho realizado por entidades que desenvolvem projetos socioambientais, reconhecendo-as como parceiras essenciais na promoção do desenvolvimento da cidade. Nesse sentido, avalia se suas ações estão alinhadas aos princípios de justiça social e desenvolvimento comunitário, buscando estabelecer uma conexão significativa com esses valores. Essa abordagem está associada à vertente institucional, que considera os processos de longo prazo e estuda os fenômenos de forma integrada, em vez de isolada (ANDION *et al.*, 2014).

Já o SGB tem uma tendência para a narrativa “Revolucionando o mundo com resultados inovadores”. As ações empreendidas pelo SGB parecem estar mais alinhadas à vertente instrumental (ANDION *et al.*, 2017), com um foco na capacitação e programas voltados para o uso de dados na tomada de decisões. Observa-se que sua atuação adota um

processo cíclico que envolve etapas bem definidas, incluindo prototipagem e testes. Essa abordagem metodológica enfatiza a perspectiva instrumental, colocando ênfase no processo, no papel do empreendedor social e no resultado em si.

A partir da análise pode-se concluir que os atores de suporte oferecem ideias e promovem sentidos acerca da inovação social que se manifestam nas suas práticas organizacionais e em suas narrativas. Essas narrativas dos atores de suporte parecem não desafiar o sistema dominante, por exemplo, a fim de obter recursos. Esse comportamento sugere que esses atores estão inseridos no "jogo do sistema", buscando operar dentro das normas e dinâmicas estabelecidas. Como resultado, as inovações sociais que emergem dessas iniciativas podem refletir práticas convencionais que não questionam fundamentalmente o sistema no qual estão inseridas.

As diferentes narrativas identificadas se refletem nas distintas perspectivas e práticas adotadas por cada organização. Ambas as abordagens têm sua importância no ecossistema da inovação social em Florianópolis, contribuindo para a transformação positiva da sociedade de maneiras diversas. No entanto, é relevante ressaltar que a visão de mundo dos atores de suporte, assim como as narrativas e perspectivas subjacentes às suas ações, possuem o potencial de exercer influência no ecossistema como um todo. Os atores de suporte desempenham um papel crucial ao fornecer ideias sobre futuros alternativos por meio de suas narrativas, desafiando assim a crença em um futuro que seja apenas uma continuação do presente (WITTMAYER *et al.*, 2019).

A pesquisa destaca a interconexão entre as narrativas e as práticas organizacionais dos atores de suporte, que se manifestam como formas de expressar suas posições e visões de mundo. Ao analisar a atuação dos atores de suporte (Processos, Atores e Propósito) pode-se identificar a forma como eles participam no campo. Devido a proeminência dos atores de suporte analisados, supõe-se que exercem um papel significativo na configuração do ecossistema de inovação social

Ao examinar atuação dos atores de suporte, o estudo contribuiu para a compreensão das formas pelas quais a inovação social é impulsionada e disseminada. Além disso, a investigação analisou como os atores concebem e interpretam a inovação social, revelando diferentes perspectivas e abordagens utilizadas para lidar com os desafios sociais complexos. Essas contribuições têm implicações importantes para a teoria e a prática dos estudos organizacionais, ao fornecer um maior entendimento sobre como as práticas organizacionais participam da configuração do ecossistema de inovação social.

Por fim, visto que a construção de uma ideia de inovação social promovida por esses atores está intrinsecamente ligada ao papel das narrativas como guias de ação, destacou-se nessa pesquisa a estreita relação entre narrativa e prática. Além disso, evidenciou-se que os sentidos que os proeminentes atores de suporte de Florianópolis apresentam em suas narrativas possuem o poder de envolver o ecossistema e contribuir para a formação de identidades individuais e coletivas (WITTMAYER *et al.*, 2019).

5.1 SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS

Com a presente pesquisa pôde-se compreender como os proeminentes atores de suporte promovem a inovação social em Florianópolis. No entanto, os estudos sobre os atores de suporte e sua atuação no campo da inovação social ainda são escassos, demonstrando a relevância das pesquisas nesse tema. Na literatura demonstra-se uma lacuna na compreensão dos papéis dos atores de suporte, assim como governos, organizações da sociedade civil, empresas e academia, no que se refere ao apoio e suporte às iniciativas de inovação social. A falta de estudos mais profundos sobre o tema impede que haja uma visão mais abrangente do ecossistema de inovação social e das dinâmicas de colaboração entre os diferentes atores envolvidos. Assim, demonstra-se importante a realização de outras pesquisas que investiguem o papel, influência e contribuição dos atores de suporte na promoção da inovação social.

Visto isso, uma sugestão para pesquisas futuras é a análise da percepção das iniciativas de inovação social sobre o apoio prestados pelos atores de suporte. Essa pesquisa pode investigar como as iniciativas de inovação social percebem o papel dos atores de suporte no seu desenvolvimento e impacto. A pesquisa pode avaliar a qualidade do apoio recebido pelas iniciativas, incluindo as capacitações técnicas, recursos financeiros, conexões no ecossistema e parcerias estratégicas. Além disso, é relevante investigar como as iniciativas percebem a relevância do apoio prestado pelos atores de suporte, considerando as necessidades e desafios enfrentados por estas.

A análise da percepção das iniciativas de inovação social sobre o apoio prestado pelos atores de suporte pode contribuir para uma compreensão mais aprofundada e abrangente dos desafios e oportunidades enfrentados pelas iniciativas de inovação social, assim como para melhorar as estratégias e suporte prestado pelos atores do campo. A partir dos resultados pode-se melhorar políticas públicas, programas de financiamento e desenvolver iniciativas que fortaleçam apoio ao ecossistema de inovação social, promovendo um ambiente favorável ao desenvolvimento e impacto das iniciativas de inovação social.

5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A principal limitação desta dissertação se deu ao realizar uma entrevista com cada ator de suporte e utilizados dados secundários disponibilizados na internet. Ao realizar somente uma entrevista a pesquisa pode ter ficado presa a somente uma perspectiva desses atores de suporte, assim, a inclusão de entrevistas com outras pessoas que atuam nas organizações poderia aumentar os dados, proporcionando uma visão mais abrangente do fenômeno estudado. Além disso, a utilização de dados disponibilizados na internet pode apresentar uma visão parcial e seletiva das informações, uma vez que nem todos os aspectos relevantes sobre os atores de suporte podem ser documentados ou disponibilizados publicamente.

REFERÊNCIAS

ALPERSTEDT, G. D.; ANDION, C. Social innovation ecosystems: a literature review and insights for a research agenda. *A Research Agenda for Social Innovation*, p. 149-167, 2021.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F.. O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa. In: *O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*. p. 203-203, 2000.

ANDION, C.; ALPERSTEDT, G. D.; GRAEFF, J. F. Ecosistema de inovação social, sustentabilidade e experimentação democrática: um estudo em Florianópolis. *Revista de Administração Pública*, v. 54, p. 181-200, 2020.

ANDION, C. *et al.* Sociedade civil e inovação social na esfera pública: uma perspectiva pragmatista. *Revista de Administração Pública*, v. 51, p. 369-387, 2017.

ANDION, M. C. M. *et al.* Ecosistema de Inovação Social e os problemas públicos da cidade: um estudo em Florianópolis. In: *EnANPAD*, 2017.

ANDION, C. *et al.* Sociedade civil e inovação social na esfera pública: proposta de um quadro teórico-metodológico com base na sociologia pragmática. In: *EnAPG*. 2014.

ANDRADE, M. M.. Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ANDRÉ, I.; ABREU, A.. Dimensões e espaços da inovação social. *Finisterra*, v. 41, n. 81, 2006.

AGOSTINI, M. R. *et al.* Uma visão geral sobre a pesquisa em inovação social: Guia para estudos futuros. *BBR. Brazilian Business Review*, v. 14, p. 385-402, 2017.

AVELINO, Flor *et al.* Transformative social innovation and (dis) empowerment. *Technological Forecasting and Social Change*, v. 145, p. 195-206, 2019.

AYOB, N.; TEASDALE, S.; FAGAN, K.. How social innovation ‘came to be’: Tracing the evolution of a contested concept. *Journal of Social Policy*, v. 45, n. 4, p. 635-653, 2016.

BATAGLIN, J. C. *et al.* Inovação Social: um Estudo da Publicação Científica Internacional por meio da Análise de Redes. *BBR. Brazilian Business Review*, v. 18, p. 450-467, 2021.

BATTILANA, J.; DORADO, S. Building sustainable hybrid organizations: The case of commercial microfinance organizations. *Academy of management Journal*, v. 53, n. 6, p. 1419-1440, 2010.

BEPA - Bureau of European Policy Advisers. Empowering people, driving change. *Social Innovation in the European Union*. European Communities. Luxembourg, 2011.

BIGNETTI, L. P. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. *Ciências Sociais Unisinos*, 47(1), p. 3-14, 2011.

BIROCHI, R.. Inovações sociais - Seminário temático IV - Linha de formação específica. Florianópolis, 2014.

BORGES, M. A.; DANDOLINI, G. A.; SOARES, A. L.. O processo de formação de parcerias intersetoriais em iniciativas de inovação social em Portugal. *Análise Social*, v. 55, n. 234, p. 118-143, 2020.

BRUYNE, P.; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

BUCKLAND, H.; MURILLO, D. Antena de innovación social: vías hacia el cambio sistémico: ejemplos y variables para la innovación social. Barcelona: ESADE. Instituto de Innovación Social, 2013.

BULUT, C.; EREN, H.; HALAC, D. S. Social innovation and psychometric analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, v. 82, p. 122-130, 2013.

CAJAIBA-SANTANA, G.. Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, v. 82, p. 42-51, 2014.

CARAYANNIS, E. G.; CAMPBELL, D. FJ. 'Mode 3'and'Quadruple Helix': toward a 21st century fractal innovation ecosystem. *International journal of technology management*, v. 46, n. 3-4, p. 201-234, 2009.

CLOUTIER, J. Qu'est-ce que l'innovation sociale? Montréal: Crises, 2003.

CORREIA, S. É. N.; MELO, L. S. A. de; OLIVEIRA, V. M. M. de. Inovação social e sociedade civil: conteúdo, processos e empoderamento. *REUNIR Revista de Administração Contabilidade e Sustentabilidade*, v. 9, n. 1, p. 50-62, 2019.

COSTA, P. R. da; ITELVINO, L. da S.; MONKEN, S. F.. Descriptive model of sustainable acting for social innovation development. *Revista de Administração da UFSM*, v. 14, p. 241-262, 2021.

CUNHA, J.; BENNEWORTH, P. Universities' contributions to social innovation: towards a theoretical framework. Paper presented at European Urban Research Association (EURA) Conference, Enschede, The Netherlands, 2013.

CUNHA, M. A.; MARTINS, R. L.; SILVEIRA, F. L. Inovação social em Florianópolis: mapeamento de iniciativas e análise de políticas públicas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 14, p. 15-36, 2018.

DOMANSKI, D; KALETKA, C. Social Innovation Ecosystems. Atlas of Social Innovation. New Practices for a Better Future. Sozialforschungsstelle. TU Dortmund University. Dortmund, 2018.

DOMANSKI, D; KALETKA, C. Exploring the Research Landscape of Social Innovation. A deliverable of the project Social Innovation Community (SIC). Dortmund, Germany: Sozialforschungsstelle, 2020.

DREJER, I. Identifying innovation in surveys of services: a Schumpeterian perspective. *Research policy*, v. 33, n. 3, p. 551-562, 2004.

DRUCKER, P. F. *Inovação e espírito empreendedor*. São Paulo: Pioneira Thomson, 1987.

ETZKOWITZ, H.; LEYDESDORFF, L. The dynamics of innovation: from national systems and 'Mode 2' to a triple-helix of university-industry-government relations. *Research Policy*, v. 29, n. 22, p. 100-123. 2000.

FLORIANÓPOLIS: Capital da Inovação. Startup.SC, 2021. Disponível em: <<https://www.startupsc.com.br/florianopolis-capital-da-inovacao/>>. Acesso em: 10 de agosto de 2022.

GABOR, D. *Innovations : scientific, technological, and social*. London: Oxford University, 1970

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HASSAN, Z. *The social labs revolution: A new approach to solving our most complex challenges*. Berrett-Koehler Publishers, 2014.

HENDERSON, H. Social innovation and citizen movements, *Futures*, v 25, n 3, p. 322–338, 1993

HOGGAN, F. The American negro and race blending. *The Sociological Review*, v. 2, n. 4, p. 349-360, 1909.

HOWALDT, J.; DOMANSKI, D.; KALETKA, C. Social innovation: Towards a new innovation paradigm. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, v. 17, p. 20-44, 2016.

HULGÅRD, L.; FERRARINI, A. V.. Inovação social: rumo a uma mudança experimental na política pública? *Ciências sociais Unisinos*, v. 46, n. 3, p. 256-263, 2010.

IKENAMI, R.; GARNICA, L. A.; RINGER, N. J. Ecossistemas de inovação: abordagem analítica da perspectiva empresarial para formulação de estratégias de interação. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*, v. 7, n. 1, p. 162-174, 2016.

ICOM. Instituto Comunitário Grande Florianópolis, 2023. Disponível em: <<https://www.icomfloripa.org.br/>> Acesso em: 13 de janeiro de 2023.

JULIANI, D. P. *et al.* Inovação social: perspectivas e desafios. *Revista Espacios*, v. 35, n 5, 2014.

KANTER, R. M. From spare change to real change: The social sector as beta site for business innovation. *Harvard Business Review*, v. 77, n. 3, p. 122–132, 1999.

KLEIN, J. *et al.* The Quebec system of social innovation: a focused analysis on the local development field. *Finisterra*, v. 47, n. 94, 2012.

LEHFELD, N A. de S.; BARROS, A. J. da S.. Fundamentos de Metodologia Científica: um guia para a iniciação científica. São Paulo: Makron, 2000.

LÈVESQUE, B. Économie sociale et solidaire et entrepreneur social: Vers quels nouveaux écosystèmes? *Revue Interventions Économiques*, v. 54, p. 1-38, 2016.

LONGARAY, A. A. *et al.* Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo, Atlas, 2003.

MAFFEZZOLLI, E. C. F.; BOEHS, C. G. E. Uma reflexão sobre o estudo de caso como método de pesquisa. *Revista da FAE*, v. 11, n. 1, 2008.

MAGALHÃES, T.; ANDION, C.; ALPERSTEDT, G. D. Laboratórios vivos de inovação social e ação pública: um enfoque analítico e um caminho metodológico baseados no pragmatismo. *Cadernos EBAPE. BR*, v. 18, p. 680-696, 2020.

MEDEIROS, C. B. *et al.* Inovação social além da tecnologia social: constructos em discussão. *Race: revista de administração, contabilidade e economia*, v. 16, n. 3, p. 957-982, 2017.

MERRIAM, S. B. Introduction to qualitative research. *Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis*, v. 1, n. 1, p. 1-17, 2002.

MOULAERT, Frank *et al.* Towards alternative model (s) of local innovation. *Urban studies*, v. 42, n. 11, p. 1969-1990, 2010.

MOORE, J. F. Predators and prey: a new ecology of competition. *Harvard Business Review*, v. 71, p. 75-86, 1993.

MULGAN, G. *et al.* The process of social innovation. *Innovations*, v. 1, n. 2, p. 145-162, 2006.

MURRAY, R.; MULGAN, G.; CAULIER-GRICE, J. How to Innovate: The tools for social innovation. Retrieved April, v. 28, p. 2012, 2008.

MURRAY, R.; CAULIER-GRICE, J.; MULGAN, G. The open book of social innovation. London: Nesta, 2010.

NICHOLLS, A.; SIMON, J.; GABRIEL, M.. Introduction: Dimensions of social innovation. *New frontiers in social innovation research*. London: Palgrave Macmillan, p. 1-26, 2015.

OBISF. Observatório de inovação social de Florianópolis, 2022. Disponível em: <<https://www.observafloripa.com.br/is-page//whatIs>> Acesso em: 25 de julho de 2022.

PACHECO, A. S. V. *et al.*, Inovação social e empreendedorismo: relatos de experiências com a Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC: Trem da Ilha Serviços Editoriais e Computacionais, 2021.

PATIAS, T. Z. *et al.* Modelos de análise da inovação social: o que temos até agora? | Revista Brasileira de Gestão e Inovação, v. 4, n. 2, p. 125-147, 2017.

PEL, Bonno *et al.* Towards a theory of transformative social innovation: A relational framework and 12 propositions. *Research Policy*, v. 49, n. 8, p. 104080, 2020.

PHILLIPS, W., *et al.* Social Innovation and Social Entrepreneurship: A Systematic Review. *Group & Organization Management*, 40(3), p. 428–461, 2015

PRIM, M. A.; DE AGUIAR, R. R. S.; DANDOLINI, G. A inovação social: diferentes perspectivas para um mesmo conceito. In: *Anais do Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação (CIKI)*, 2020.

POL, E.; VILLE, S.. Social innovation: Buzz word or enduring term? *The Journal of socio-economics*, v. 38, n. 6, p. 878-885, 2009.

QUIVY, R.; VAN CAMPENHOUDT, L. *Manual de investigação em ciências sociais*. 1992.

RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TARDE, G. *Leis sociais: um esboço da sociologia*. Nova York: Macmillan 1899.

TARDIF, C.; HARRISON, D. Complémentarité, convergence et transversalité: la conceptualisation de l'innovation sociale au CRISES. In: *CRISES. Centre de Recherche Sur Les Innovations Sociales Cahiers du CRISES*. Québec, 2005

TAYLOR, J. B. Introducing social innovation. *The journal of applied behavioral science*, v. 6, n. 1, p. 69-77, 1970.

TEIXEIRA, C. S.; TRZECIAK, D. S.; VARVAKIS, G. *Ecosistema de Inovação: alinhamento conceitual*. Florianópolis: Perse, p. 1-24, 2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

SAMPAIO, J. dos R. . A pesquisa qualitativa entre a fenomenologia e o empirismo formal. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, v. 36, n. 2, 2001.

SILVA, A. B. da; GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R. *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SLIMANE, K. B.; LAMINE, W. A transaction-based approach to social innovation. *The international journal of entrepreneurship and innovation*, v. 18, n. 4, p. 231-242, 2017.

SHANLEY, D.; GIANNI, R.; MEACHAM, D. *Social Labs: A shared participatory methodology for fieldwork*. Roma: Università degli Studi “Roma Tre”, 2020.

SGB. *Social Good Brasil*, 2023. Disponível em: <<https://socialgoodbrasil.org.br/>> Acesso em: 08 fevereiro de 2023.

STAKE, R. E. The art of case study research. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1995.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014.

WANG, J. F. Framework for university-industry cooperation innovation ecosystem: factors and countermeasure. *Challenges in Environmental Science and Computer Engineering (CESCE)*, International Conference, p. 303-306, 2010.

WITTMAYER, J. M. *et al.* Editorial synthesis: Methodological challenges in social innovation research. *European Public & Social Innovation Review (EPSIR)*, v. 2, n. 1, p. 1-16, 2017.

WITTMAYER, J. M. *et al.* Narratives of change: How social innovation initiatives construct societal transformation. *Futures*, v. 112, p. 102433, 2019.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

1. Qual a história do ator de suporte e como começou?
2. Qual o papel do ator de suporte hoje?
3. Como funciona o atendimento às iniciativas?
4. Quem são os participantes acionados nesse processo de apoio?
5. Quais são os principais desafios que você enfrenta ao apoiar iniciativas de inovação social?
6. Após dar suporte para as iniciativas é feito um acompanhamento? Se sim, como é feito?
7. Como vocês entendem a ideia de inovação social?

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

Prezado(a) participante,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa: “INOVAÇÃO SOCIAL: UM ESTUDO DE CASO COM OS PROEMINENTES ATORES DE SUPORTE QUE PROMOVEM A INOVAÇÃO SOCIAL EM FLORIANÓPOLIS”. Esta pesquisa está sendo desenvolvida pela aluna de mestrado Daniella Machado de Carvalho Roschel, vinculada ao Programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, sob a orientação da Profa. Dra. Helena Kuerten de Salles.

Antes de decidir se deseja participar (de livre e espontânea vontade) você deverá ler e compreender todo o conteúdo. Ao final, caso decida participar, você será solicitado(a) a assiná-lo e receberá uma via do mesmo.

Antes de assinar faça perguntas sobre tudo o que não tiver entendido bem. A equipe deste estudo responderá às suas perguntas a qualquer momento (antes, durante e após o estudo).

O objetivo desta pesquisa é analisar como proeminentes atores de suporte promovem a inovação social em Florianópolis. Você está sendo convidado(a) a participar e contribuir com informações para pesquisa, por meio de entrevista(s), podendo a(s) mesma(s) ter(em) até duas horas de duração. A(s) entrevista(s) acontecerá(ão) no horário, local e data indicados pelo entrevistado.

O tipo de entrevista realizada será a semiestruturada, desta forma as perguntas partirão de um roteiro com questões previamente definidas, mas haverá a possibilidade da criação de novas questões, caso apareçam ao longo da(s) entrevista(s). Também serão coletados dados primários através da observação, visando compreender os processos e atividades desenvolvidas pelo ator de suporte. As fontes de dados secundários serão coletadas por meio de plataformas online, reportagens de jornais, trabalhos acadêmicos e documentos disponibilizados em *websites*, como forma de completar a coleta de dados da(s) entrevista(s).

Solicito seu consentimento para realizar a(s) entrevista(s), assim como tirar fotos, filmar e gravar a transcrição das informações fornecidas no momento da entrevista, mas você está livre para recusar caso não se sinta confortável. Depois da transcrição do conteúdo da(s) entrevista(s), o material coletado será apresentado a você, que poderá excluir trechos da transcrição que considerar não publicáveis. Poderá também solicitar a proibição parcial ou total da divulgação do material coletado na(s) entrevista(s) levando a não incorporação desses resultados à pesquisa.

O material com as suas informações (gravações, entrevistas, fotos, vídeos) ficará guardado sob a responsabilidade da pesquisadora com a garantia de manutenção do sigilo e confidencialidade, no entanto, existe a possibilidade, ainda que remota, da quebra de sigilo ou vazamento das informações confidenciais da pesquisa de forma involuntária e não intencional. As consequências na vida pessoal e profissional dos entrevistados com o acontecimento dessa situação são mínimas, visto que a pesquisa não possui como objetivo coletar informações que gerem qualquer tipo de periculosidade ou risco aos indivíduos com seu vazamento. Independente da proporção dos danos causados ao entrevistado, as consequências serão tratadas nos termos da lei.

Os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas, entretanto, ele mostrará apenas os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição a qual pertence ou qualquer informação que esteja relacionada com sua privacidade.

Com base na legislação utilizada nessa pesquisa, deve-se esclarecer que esse estudo envolve um grau de risco mínimo aos entrevistados, pois não possui questões que possam desrespeitar sua intimidade, honra ou imagem. Entende-se que há o risco de você não saber responder algum das perguntas e se sentir constrangido. Caso isso aconteça você poderá negar a resposta e, caso prefira, poderá a qualquer momento interromper ou encerrar a(s) entrevista(s).

Logo, destaca-se que a sua participação é voluntária e não obrigatória, sendo não obrigado a responder todas as perguntas e podendo se retirar do estudo no momento em que desejar sem o acontecimento de nenhum tipo de prejuízo pessoal ou institucional. Inclusive, você possui a garantia de que tem total liberdade em recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma (item IV.3.d da res. 466/12 e art. 17o., inc. III da res. 510/16).

Dentre os benefícios sua participação poderá ajudar para uma análise mais assertiva dos dados coletados e o benefício da sua colaboração à pesquisa está associado ao desenvolvimento de produção e conhecimento em relação em tema de estudo.

A pesquisadora responsável disponibiliza assistência ao entrevistado(a), em qualquer etapa do estudo, para esclarecimento de dúvidas através dos seguintes contatos: *e-mail* XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, telefone celular (XX) XXXXX-XXXX ou no endereço Rua Eng. Agrônomo Andrei Cristian Ferreira, Trindade, Florianópolis/SC, CEP 88040-900, Bloco C, 2º andar, Sala 227.

Você também poderá contatar ou ir até ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina (CEPSH/UFSC) no Prédio Reitoria II, rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701, Trindade, Florianópolis/SC, CEP 88.040-400, ou pelo e-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br, ou ainda pelo número: + 55 (48) 3721-6094. O CEPSH/UFSC tem a função de defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

Pagamentos em virtude da participação na(s) entrevista(s) não são permitidos conforme a legislação brasileira, apenas o ressarcimento da pesquisadora responsável pelos possíveis custos que o participante e seu(s) acompanhante(s) terão para comparecer a entrevista, como gastos com transporte e/ou alimentação. Caso ocorram danos decorrentes da pesquisa ao entrevistado, você poderá solicitar indenização de acordo com a legislação.

Está garantida a manutenção do anonimato e da privacidade durante todas as fases da pesquisa. Também está garantido aos participantes o acesso aos resultados finais da pesquisa de forma individual e/ou coletiva, por meio do envio da dissertação após a defesa.

A pesquisadora responsável também irá assinar esse documento, comprometendo-se a fazer uma condução de pesquisa de acordo com todas as especificações da Resolução 466/2012 de 12/06/2012 que preconiza o respeito pela dignidade humana e a proteção aos participantes das pesquisas científicas envolvendo seres humanos.

Logo, solicita-se a você a assinatura e rubrica das duas vias desse documento, que possui ao todo três páginas, já assinadas pela pesquisadora responsável. É importante guardar com cuidado esse documento, pois ele traz informações de contato e assegura seus direitos como participante da pesquisa.

Eu, _____, após receber uma explicação completa dos objetivos do estudo e dos procedimentos envolvidos concordo voluntariamente em fazer parte deste estudo.

Eu, () Concordo ou () Não concordo com a gravação da(s) entrevista(s).

Eu, () Concordo ou () Não concordo que tire fotos na(s) entrevista(s).

Eu, () Concordo ou () Não concordo que filme a(s) entrevista(s).

Florianópolis, xx de xxxxx de xxxx

Assinatura do(a) participante

Assinatura da pesquisadora responsável