

**Tecnologia  
que escuta  
deixe que as  
pessoas façam  
as perguntas**

ESTA TÁTICA É INDICADA PARA TRANSMITIR PARA AS PESSOAS INFORMAÇÕES VITAIS OU RECURSOS QUE ESTÃO INCOMPLETOS OU INCORRETOS, OU QUANDO É DIFÍCIL DE ESTABELECEER OUTRAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO DIRETA

## EXEMPLOS RETIRADOS DO VÍDEO

### ● Infonet

*Por Social Development Network, Leste da África*

Cidadãos podem receber informações sobre auxílio do governo para projetos para desenvolvimento enviando uma mensagem de texto para a plataforma de Monitoramento de Orçamento da Infonet. Perguntas vindas dos usuários fornecem dados para ajudar a formar uma ideia de quais fundos do governo estão sendo examinados com mais cuidado em diferentes áreas. Pessoas também podem deixar comentários em cada projeto adicionado ao website para verificar, contestar ou adicionar informação, ou conectar com um grupo local de desenvolvimento social que pode ajudá-las a questionar a alocação e uso dos fundos públicos. Até hoje, mais de 36.000 projetos para desenvolvimento foram listados. No primeiro mês, 25.000 pessoas utilizaram a ferramenta em seus celulares e ocorreram 15.000 visitas ao website.

**FERRAMENTAS USADAS:** base de dados (WampServer: Apache, PHP, MySQL), website, telefones celulares

#### LINKS PARA APRENDER MAIS:

**Ferramenta para acompanhar Orçamento:** <http://bit.ly/QSfO2> (opengovernance.info)

**Social Development Network (Rede de Desenvolvimento Social):** <http://www.sodnet.org/>

### ● Fone da Liberdade

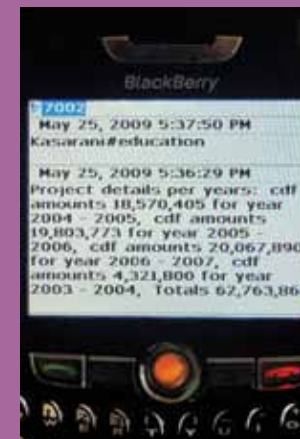
*Por ativistas no Zimbabwe*

Kubatana é um projeto de imprensa e comunicação que agrega, amplia e dissemina a informação gerada pela sociedade civil em Zimbabwe. O material é publicado em [www.kubatana.net](http://www.kubatana.net) e divulgado através de uma newswetter por e-mail e alertas via SMS. Uma variedade de materiais incluindo artigos impressos, relatórios, CDS e DVDs são distribuídos para indivíduos e organizações do Zimbabwe pelo correio. Para dirigir-se ao crescente uso de telefones móveis em países em desenvolvimento, Kubatana está criando uma plataforma de software de código livre chamada Freedom Fone para promover o uso de resposta interativa de voz (IVR) por comunidades e organizações voltadas para o desenvolvimento. Freedom Fone irá fortalecer as organizações para que gerem informações a pedido em qualquer língua.

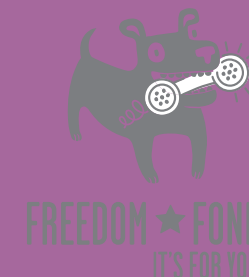
**FERRAMENTAS UTILIZADAS:** FrontlineSMS, telefones celulares, computadores para rodar o sistema call-in Freedom Fone.

#### LINKS PARA SABER MAIS:

**Freedom Fone:** [www.freedomfone.org](http://www.freedomfone.org)



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

## PLANEJE SUA AÇÃO

- Encontre uma fonte para sua informação. A campanha de Acompanhamento de Orçamento da Infonet era composta por dados do governo coletados por grupos de desenvolvimento social locais e informação de perguntas por mensagens de texto e visitas ao website. Desta forma, Infonet utilizou crowd-sourcing para coletar dados que ajudaram a criar novas informações e também verificar dados já existentes.
- Qualquer plataforma de mensagens de texto que você escolher precisará ser customizada para atender suas necessidades. Algumas plataformas funcionam bem para transmitir notícias atuais enviando a mesma mensagem para várias pessoas e outras são mais adequadas para fornecer respostas únicas para perguntas levantadas por diferentes pessoas.
- Trabalhando com mensagens de texto, dados ou transmissões de voz para telefones de móveis pode requerer negociações com empresas de telecomunicação, o que pode custar tempo e dinheiro. Pergunte para outras pessoas como elas alcançaram isso e veja quais fornecedores podem oferecer uma taxa com desconto para organizações sem fins lucrativos.
- Algumas informações podem ser melhores transmitidas por websites ou faladas através de serviços de voz como o Freedom Fone. Muitas campanhas utilizam uma combinação de métodos para maximizar o seu alcance. Enquanto monitora, você pode ser capaz de verificar quais regiões tem a uma maior participação, com base em números de telefone celular ou utilizando pequenas enquetes enviadas por mensagem de texto.

deixe que as pessoas façam as perguntas: p2



ONEWORLD UK/EDUCATION AS A VACCINE AGAINST AIDS

## ESTUDO DE CASO

**TÍTULO:** MyQuestion, MyAnswer

**QUEM:** OneWorld UK/Education como Vaccine Against AIDS

**ONDE:** Nigéria

**WEBSITE:** <http://mobile.oneworld.net>

### DESCRIÇÃO:

Jovens na Nigéria enfrentam obstáculos para receber informações precisas sobre saúde sexual e reprodutiva, devido a estigmas e tabus. Uma colaboração entre OneWorld UK e uma ONG local, Education as a Vaccine Against Aids ('Educação como uma vacina contra a AIDS'), produziu 'MyQuestion/MyAnswer' ('MinhaPergunta/MinhaResposta'), uma campanha de telefones celulares que permite que os jovens tenham controle sobre sua educação sexual anonimamente e de forma segura. Esta campanha se baseia na familiaridade do público com telefones celulares e a premissa que a informação que receberem no celular é privada e não será julgada por adultos. Perguntas podem ser enviadas por mensagens de texto e as respostas podem incluir fatos sobre a saúde, links para clínicas locais, ou a oportunidade de falar por telefone diretamente com um terapeuta. As perguntas são mais tarde aglomeradas em uma base de dados de perguntas mais frequentes. 'Ter alguém para falar com eles de forma direta era a coisa mais importante', diz gerente do projeto Uju Ofomata. 'Fazendo as pessoas usarem o serviço não foi um problema'. Quase 60.000 perguntas já foram enviadas para o serviço nos seus primeiros dois anos de existência.

**FERRAMENTAS UTILIZADAS:** plataforma móvel customizada a partir de software de código livre (servidor da web, aplicativo PHP, base de dados MySQL), website, telefones móveis.

**ALCANCE:** Nacional, com concentração de usuários em centros urbanos e suburbanos e a maioria na sul da Nigéria.

**CUSTO:** USD\$30.000 com custos de telecomunicação, USD\$10.000 com propaganda, USD\$60.000 para salários e gerenciamento de projeto.

**RECURSOS:** Parceiros locais, campanha de imprensa. Fazendo parceria com uma ONG local com longa experiência em trabalho com jovens, a campanha foi considerada confiável. Uma campanha grande na imprensa, na mídia impressa, rádio e televisão, divulgou a informação sobre os serviços.

**DURAÇÃO:** Cinco meses para construir e lançar a plataforma móvel. As negociações com empresas de telecomunicação levaram pelo menos três meses. Projeto em andamento.

**NÍVEL DE DIFICULDADE:** 4 out of 5

### LINKS PARA SABER MAIS:

**Vídeo sobre o projeto:** <http://bit.ly/WxXsS> (youtube.com)

**Site de e-learning:** <http://www.learningaboutliving.org/southHTTP>



HTTP://MOBILE.ONEWORLD.NET



## FAÇA VOCÊ MESMO (A)

### Pergunte-se:

- Como você irá coletar os dados que estará disponibilizando para as pessoas e em quais fontes você pode confiar?
- Você irá permitir que pessoas adicionem seus próprios dados à campanha?
- Existe algum mecanismo pronto que você pode utilizar para coletar perguntas e transmitir informação, ou você terá que criar sua própria ferramenta?
- Qual é seu plano para a mídia ou plano de alcance para maximizar a participação?
- Há um evento que pode ser ligado à sua campanha para estimular mais pessoas a prestar atenção na questão que está levantando?
- Além de disponibilizar os fatos necessários para as pessoas, existe um alvo (pessoa ou organização) que pode fazer a mudança que você deseja, alguém para quem você possa pedir para pessoas falarem diretamente?
- Sua campanha pode envolver a coleta e divulgação de informações sensíveis através de redes de telecomunicação. Quais preocupações de segurança e privacidade existem e como você irá lidar com eles?

### Diferentes formas de executar o projeto

- 1 Para prevenir usuários de serem cobrados por mensagens que enviam a você, você pode comprar um pequeno código de um provedor de telecomunicações. Estes códigos são menores para serem lembrados mais facilmente. Eles podem ser mais baratos do que números dedicados.
- 2 Para engajar o público quando uma abordagem direta de perguntas-e-respostas não parece ser persuasiva, você pode oferecer informações através de jogos divertidos e educativos.
- 3 Faça uma pergunta sobre um tópico controverso e coleciona opiniões por mensagens de texto ou de voz. Como resposta envie um fato ou recurso para conectar seu público a mais informações.
- 4 Se você receber a autorização das pessoas, você pode utilizar seus contatos para se re-conectar com eles no futuro, para outras campanhas.
- 5 Durante uma ação ou demonstração, peça para seus(as) colaboradores(as) para enviarem uma mensagem se quiserem receber alertas durante a ação: sobre atividade da polícia, medidas de segurança que podem tomar, e apoio médico/legal.

## FERRAMENTA EM DESTAQUE

### **Crie um call-center grátis e um sistema de menu de voz interativo**

FreeSwitch (<http://www.freeswitch.org/>) é um sistema de software de código livre que permite que você disponibilize informações para as pessoas através de caixa postal e menus de resposta interativa de voz. Uma vez instalados, você pode criar menus de resposta interativa de voz (IVR), e o sistema dará respostas às perguntas específicas feitas oralmente por usuários ou digitadas no teclado de seus telefones. O IVR dá respostas que você programa - dinamicamente baseadas nas perguntas ou pré-gravadas.



deixe que as pessoas façam as perguntas: p5

## DICAS

### **BRENDA BURRELL DE KUBATANA, SOBRE TELEFONES CELULARES:**

"A ferramenta tecnológica cujo uso mais cresce no mundo é o telefone celular, particularmente no mundo em desenvolvimento, onde os celulares se tornaram o meio de comunicação das pessoas em geral. As pessoas tem se concentrado nas mensagens de texto para campanhas mas existem muitas outras formas de inovar."

### **UJU OFOMATA DE MYQUESTION, MY ANSWER, SOBRE COMO CONECTAR PESSOAS ATRAVÉS DE VÁRIAS PLATAFORMAS:**

"Em nossa campanha, texto, voz e a rede estão todos conectados - algumas perguntas não podem ser respondidas no limite de 160 caracteres das mensagens de texto. Às vezes pedimos para as pessoas nos ligarem para um número 0800 para que falem diretamente conosco. Você pode ter que pesquisar um pouco mais antes de dar a resposta certa."

### **EVAN 'RABBLE' HENSHAW-PLATH, TECNÓLOGO, SOBRE O PODER DA VOZ:**

"A mensagem de texto parece uma tecnologia do mundo em desenvolvimento, mas também é importante lembrar que as pessoas utilizam telefones para fazer ligações. O telefone era algo controlado por monopólios de telecomunicação e nos últimos anos houve um renascimento na telefonia que viu serviços de voz serem construídos na internet. Você pode agora operar seu telefone em um software grátis."