

SERVIÇO NACIONAL DE APREDIZAGEM COMERCIAL – SENAC

066.259.979-94

009.307.229-57

080.613.489-50

ORIENTADOR

341.256.479-68

APP DOAÇÃO ++

um canal móvel para captação de recursos

Criciúma, 2016.

RESUMO

O aumento significativo de usuários das mídias digitais e de aplicativos móveis, aliado ao espírito solidário e a carência das instituições sociais foram à alavanca deste projeto que busca disponibilizar um canal de interação entre as instituições sociais e a população. As instituições sociais, ou o chamado terceiro setor, como ONG's e afins, estão presentes em praticamente todas as cidades e muitas vezes são desconhecidas pela população em geral. Estas instituições possuem poucos recursos para investirem em propaganda e muitas vezes até mesmo para suprir suas necessidades. Por outro lado, as pessoas têm a vontade e o desejo de fazer o bem através de doações, porém, a vida moderna, repleta de compromissos e obrigações acaba impedindo-as. Em contrapartida, a tecnologia pode ser vista como uma ferramenta colaborativa nesta situação, pois as pessoas estão cada vez mais conectadas por meio de celulares do tipo *smartphone* ou *tablets*, a proposta então tem por objetivo a de desenvolver um aplicativo para dispositivos móveis em que não haja custos e que sirva como meio de divulgação das instituições sociais e também um meio de arrecadação das necessidades da mesma, eliminando barreiras geográficas e temporais para isso. Atendendo as principais necessidades da instituição em prestar o atendimento com qualidade e dignidade que as pessoas atendidas necessitam. E principalmente despertar nos usuários do aplicativo o real sentido de ser solidário.

Palavras-chave: Tecnologia. Doações. Instituições sociais.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1 Caracterização do problema

O aumento gradativo de refugiados de outros países em nossa região e também o fato do aumento do número de moradores de rua nas cidades serem crescentes, promovem a superlotação das casas de passagens ou instituições existentes para abrigo destas pessoas. Também é crescente em nossa região o número de instituições sociais, como asilos, orfanatos, associações, institutos, fundações e ONG's, porém, todas estas instituições têm suas limitações e necessidades.

1.2 Objetivo geral

Disponibilizar um canal de interação entre as instituições sociais e a população visando à melhoria na eficiência do processo de doação.

1.2.1 Objetivos específicos

- a) Prover agilidade e transparência nas doações financeiras, com uso de aplicativos móveis, diminuindo as barreiras geográficas e temporais.
- b) Propiciar um meio de divulgação das instituições sociais e suas necessidades ampliando o alcance dessas informações.
- c) Desenvolver um aplicativo, como meio de interação para melhorar a eficiência do processo de doação.
- d) Mobilizar e sensibilizar a população quanto às necessidades das instituições buscando aumentar o volume de doações financeiras.

1.3 Justificativa

A solidariedade das pessoas está cada vez mais aflorada. O ato de doar está bastante disseminado na maioria da população, porém, a falta de divulgação das necessidades das instituições sociais acarreta no seu desconhecimento. Observa-se também que alguns outros obstáculos dificultam os doadores além do

desconhecimento das instituições sociais, são elas a falta de tempo e a confiança na integridade das instituições. As pessoas querem doar, querem ser solidárias, mas não sabem como, quando ou onde realizar esta boa ação, ou não tem tempo hábil para isso devido aos diversos afazeres do dia a dia.

A evolução dos meios de comunicação e o crescente uso de dispositivos móveis pelas pessoas fazem com que as mesmas estejam cada vez mais conectadas. Por isso, surge a ideia do desenvolvimento de um aplicativo para dispositivos móveis que possa lembrar as pessoas do valor de ser solidário. E, além disso, possa também agir como meio facilitador na realização de doações e na divulgação das mais diversas instituições sociais, suas atividades, funcionamento e necessidades.

Este trabalho aborda o desenvolvimento de um aplicativo com o propósito de servir como uma ferramenta para atender as necessidades das instituições em otimizar o volume de captação de recursos financeiros, bem como manter contato com os interessados em realizar as doações (pessoas físicas ou jurídicas). Outro fator importante é a formação de grupo de doadores informados e conscientes e com isso pretende-se ampliar o número de doadores facilitado por meio do aplicativo que traz o desenvolvimento de estratégias que proporcionam novas formas de captação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Frente ao desafio de questões sociais, a participação do terceiro setor, faz-se importante nesse processo, para a constituição de uma rede de serviços criada para auxiliar as políticas públicas a prover com maior eficiência e eficácia suas ações.

Para viabilizar essa parceria o terceiro setor depende de recursos para manter suas atividades além de toda a infraestrutura e equipes especializadas para atender a diversidade de assistência as pessoas que estão dentro dessa rede socioassistencial.

2.1 Terceiro setor

O aumento de organizações civis sem fins lucrativos e sua participação na gestão pública é crescente no Brasil e no mundo, formando no cenário mundial um importante setor, conhecido como “Terceiro setor”, que tem como objetivo fazer a diferença em relação a exclusão social da atualidade através de parcerias, doações voluntárias e responsabilidade social (PIMENTEL, 2008). O terceiro setor também pode ser conhecido por outras nomenclaturas, tais como, "setor social, setor sem fins lucrativos, setor de promoção social, economia social, setor voluntário e muitos outros" (MELO NETO E FROES, 1999, p. 18).

Alguns dos principais personagens relacionados ao terceiro setor, segundo Kanitz (2005) são as entidades beneficentes e ONG's que são as operadoras de fato, que podem atuar em diversas áreas: Educação; Saúde; Combate à fome; Assistência social; Proteção do meio ambiente e dos animais; Combate à pobreza extrema; Segurança alimentar e nutricional; Desenvolvimento sustentável; Defesa dos direitos dos cidadãos; Proteção de grupos específicos da sociedade, como idosos, crianças e mulheres; Ecologia e reciclagem; Entre outras.

Para Drucker (2001), conforme as necessidades da sociedade aumentam, as organizações do terceiro setor passam a ser cada vez mais importantes. Falconer (1999) afirma que o terceiro setor ganha visibilidade devido a uma brecha deixada pelo estado em não suprir a demanda de políticas públicas, por isso surgem as entidades sociais com o objetivo de integrar o espaço público de resgate a cidadania e amenização de situações de miséria e pobreza, por exemplo.

2.2 O terceiro setor e a captação de recursos

Segundo Domeneghetti (2001) a ação voluntária é o que garante a existência e sobrevivência de entidades do terceiro setor. Sendo assim, Kother (2007) caracteriza que a captação de recursos é um dos meios destas entidades alcançarem a sua finalidade principal. Uma vez que a cada momento surgem mais entidades sociais, a concorrência por recursos financeiros e doações de materiais torna-se uma necessidade fundamental para continuidade do negócio. Albuquerque (2006, p. 95) define que:

Mobilizar recursos não é apenas assegurar recursos novos ou adicionais, mas também otimizar os já existentes, aumentando a eficácia e eficiência dos planos, além de conquistar novas parcerias e obter fontes alternativas de recursos financeiros.

Sendo assim, é possível destacar que as organizações do terceiro setor necessitam de recursos, tanto financeiros quanto materiais para viabilizar seus projetos e ações. Estes recursos podem ser provenientes de empresas privadas, pessoas físicas e do próprio governo, como destacam Cruz e Estraviz (2003) que determinam algumas das principais fontes de recursos para as organizações do terceiro setor, como sendo os indivíduos pró-ONGs que contribuem com várias instituições de forma espontânea e com periodicidade; os indivíduos colaboradores que contribuem através de serviços; os indivíduos eventuais que colaboram somente perante grandes calamidades ou quando alertado por algum meio de comunicação; e também podem ser fontes de recursos algumas empresas, fundações, recursos públicos governamentais ou eventos realizados pelas próprias entidades sociais.

2.3 A divulgação no terceiro setor

Para que uma entidade social tenha sucesso em sua missão ela necessita de apoio da sociedade em geral, desta forma Henriques (2004, p. 18) afirma que estas entidades buscam pela visibilidade que "vem em necessidade de que as reivindicações e preocupações dos indivíduos tenham um reconhecimento público, servindo de apelo à mobilização". Fortes (1999) afirma que as entidades relacionadas ao terceiro setor, normalmente são instituições com fraca estrutura de comunicação e marketing, justamente pela falta de orçamento para ações de relacionamento. Devido estas limitações muitas destas entidades podem deixar de existir. Por isso a comunicação passa a ser essencial para a sobrevivência destas entidades que buscam por divulgação que atraia apoio e investimentos (SANTANA, 2006).

As entidades sociais necessitam se comunicar e se relacionar com uma diversidade de públicos pelo fato de sobreviverem de doações provenientes do relacionamento com os voluntários, apoiadores, patrocinadores e simpatizante de

suas causas. Uma maneira eficiente e eficaz que vem ganhando corpo pode ser a utilização de meios tecnológicos. Bueno (2003, p. 143) afirma que a principal ferramenta de apoio as entidades do terceiro setor, pode ser considerada a "sua capacidade de divulgação e de mobilização pela internet. Sobretudo para organizações menores, com poucos recursos, a internet tem propiciado condições para um trabalho efetivo, permitindo disseminação de suas ideias". Marques (2002) complementa que ainda que a internet seja uma ferramenta poderosa de divulgação, precisa-se saber utiliza-la da maneira correta, a adequando aos objetivos da organização.

2.4 A tecnologia como ferramenta colaborativa no terceiro setor

Para conseguir atingir seus objetivos muitas entidades relacionadas ao terceiro setor têm apostado no uso da tecnologia. Uma boa opção é a tecnologia propiciada através dos dispositivos móveis e seus aplicativos. Estamos vivenciando uma época em que as pessoas do mundo todo andam cada vez mais conectadas e dependentes do uso de tecnologias, principalmente no que diz respeito as tecnologias portáteis. Desta forma, é possível obter vantagens na utilização de dispositivos móveis, como meios de inclusão, engajamento e aprendizado (MENEZES, 2016). Alcântara e Vieira (2010, p. 01) definem tecnologia móvel "como a forma de acessar a internet e outros recursos computacionais por meio de dispositivos móveis, tais como, celulares, *tablets*, iPhones, iPods, *notebooks*, *smartpads*, dentre outros".

Estes dispositivos móveis incorporam diversas aplicações às suas funcionalidades, que são chamados de aplicativos móveis. Estes aplicativos atendem a demanda de inúmeros usuários, nas mais diversas maneiras, tanto profissionais quanto pessoais e muitas vezes com conexões praticamente constantes e instantâneas com a internet. Os aplicativos podem ser de uso educacional, institucional, entretenimento, entre uma infinidade de possibilidades (LEMOS, 2014).

Sendo assim, o terceiro setor deve ver aí uma oportunidade, conforme afirma Lemos (2014), pois a captação de recursos é normalmente uma das principais preocupações destas instituições. E através de um aplicativo as instituições podem

ter uma ferramenta de prospecção e também de captação de recursos, com o objetivo de não só monetizar, mas também atingir inúmeras pessoas em relação a suas causas e seus fins.

É preciso compreender que o perfil dos colaboradores, ou seja, dos doadores mudou e o terceiro setor precisa se adequar ao perfil deste novo doador e se beneficiar do que a tecnologia tem a oferecer, como afirma Araújo (2016, p. 01) que diz que "devemos pensar a tecnologia como grande aliado para conquistar esse novo doador, que traz o mesmo propósito de fazer o bem, mas que pode e deve ser impactado de maneira diferente".

Doadores e patrocinadores podem estar em qualquer lugar, e muito provavelmente eles estejam conectados pelos mais diversos tipos de dispositivos. É importante o terceiro setor estar atento a isto e através de aplicativos móveis divulgar suas campanhas, ações, movimentos e proporcionar arrecadação de recursos.

3 DESENVOLVIMENTO

Este projeto teve início na disciplina de Gerenciamento de Projetos, do Curso de Pós Graduação em Governança de TI, da Faculdade Senac de Criciúma. Posteriormente o projeto foi submetido ao Edital de Chamada Pública Fapesc nº 03/2015, Programa Sinapse da Inovação, Operação SC V e chegou a ser classificado entre uma das 200 ideias mais inovadoras de Santa Catarina. Desde então os integrantes da equipe trabalham no desenvolvimento do mesmo, por terem concepção de que a ideia é viável por já praticarem atividades de voluntariado em diversas instituições sociais da região e terem o apoio das mesmas.

3.1 Métodos e procedimentos

O projeto consiste no desenvolvimento de um aplicativo para cadastrar instituições sociais, por localidades, onde as mesmas possam divulgar informações referentes a instituição e também suas principais necessidades. Através do aplicativo, que deve ser intuitivo e de fácil usabilidade, os usuários podem realizar doações com total segurança, confiança e credibilidade. No entanto, pode também

servir para o usuário apenas conhecer a instituição e buscar a melhor forma de colaborar.

Figura 1 – Protótipo da tela inicial do aplicativo



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

3.1.1 Descrição do produto

O aplicativo Doação ++, permitirá que as pessoas visualizem as instituições sociais, por localidades e fins de atuação, e estas possam divulgar informações referente a instituição, como:

- Nome;
- Finalidade da instituição;
- Endereço (localidade);
- Número de colaboradores;
- Número de pessoas atendidas;

- Recursos necessitados;
- Meta de arrecadação para suprir a necessidade da instituição.

Figura 2 – Protótipo da tela de informações da instituição



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Com essas informações disponíveis, o usuário poderá conhecer melhor a instituição e realizar uma doação em valor através dos meios de pagamento de emissão de boleto bancário, transferências ou cartão de crédito e débito. E também é possível compartilhar sua boa ação com amigos através da integração do aplicativo com as redes sociais. A partir da doação o valor será repassado a instituição sendo atualizado o valor da meta a ser arrecadada. O usuário receberá periodicamente notificações relacionadas ao alcance das metas de arrecadação das instituições com que tenha colaborado ou que tenha favoritado.

Todas as informações serão transparentes para todos os envolvidos, usuários e instituições, sendo prioridade a segurança e integridades dos dados disponibilizados.

3.1.2 Diferenciais da inovação

O diferencial inovativo está no fato de não haver nada semelhante em nossa região. Existem diversos meios de arrecadação de fundos para as instituições sociais, porém, pouco efetivas e já ultrapassadas. Os meios de arrecadação podem continuar sendo alternativos, entretanto, o aplicativo servirá como grande impulso, uma vez em que as pessoas estão cada vez mais "conectadas". O grau de inovação da solução é radical, com mudança drástica na maneira que o produto ou serviço é consumido, trazendo um novo paradigma e modificando os modelos de doações.

3.1.3 Descrição da tecnologia

O aplicativo será desenvolvido utilizando tecnologias *open-source*, gratuitas, disponíveis no mercado, ele será disponibilizado para plataformas móveis para os sistemas operacionais Apple iOS e Android. Todos os dados serão hospedados em nuvem pública, na empresa terceirizada Amazon AWS.

Como linguagem de programação será utilizado a tecnologia PhoneGap plataforma de desenvolvimento híbrido para criação de aplicativos *mobile* e banco de dados SQL Lite e PostgreSQL.

3.1.4 Descrição do mercado

O projeto tem alcance global, pois será construído sem nenhuma referência geográfica, e a adição de novos idiomas será acessível pela própria comunidade. Qualquer cidade do mundo interessada em utilizar uma ferramenta de colaboração social de nível global é potencial utilizador do sistema.

O chamado terceiro setor, e suas ramificações, vem estado cada vez mais em evidência, diante de atitudes de solidariedade de diversas pessoas, sendo assim, este é um assunto em evidência hoje e com grande tendência de alta. A ideia é

evitar concorrência, nos tornando apenas a ferramenta utilizada por diversas instituições e fins, não seremos concorrentes, seremos o canal.

3.1.5 Apoio

Como o projeto nasceu como necessidade da própria equipe, que possui vínculo com diversas instituições da região por já prestar serviços sociais, o cenário ideal já está criado, com todos os componentes necessários para concepção e utilização do projeto. O projeto é resultado de um trabalho já praticado por nós proponentes, e já possuímos relacionamento nas seguintes instituições:

- Entidade Cáritas;
- Casa Guido;
- Associação Criciumense de Catadores – ACRICA;
- Instituto Catarinense de Juventude – ICJ;
- Fundação Rincón Mágico – Colômbia;
- Associação Beneficente Nossa Casa;
- Empreendimento Solidário Mulheres do Mirassol;
- Asilo São Vicente de Paulo;
- Associação Beneficente Abadeus;

Além dos relacionamentos que já possuímos o projeto também contará com a colaboração gratuita do escritório Loss e Diniz advogados e assessoria contábil do escritório de contabilidade Barzan, para assessoria jurídica e contábil dos termos e cláusulas legais no que diz ao desenvolvimento e das doações realizadas pelo aplicativo Doação ++.

3.2 Resultados esperados

Auxiliar as instituições na arrecadação de valores que são fundamentais para seu pleno funcionamento e prestação de serviço com qualidade e dignidade a comunidade e região que atua. Esse projeto também visa ser um canal de apoio e

divulgação das instituições para que ganhem destaques e fomentos financeiros de outras instituições e do setor privado.

3.3 Cronograma de atuação

Logo após o brainstorm demos início ao contato com as instituições, descritas no item 3.1.5, para avaliar o interesse e viabilidade do aplicativo.

Após validar a necessidade de um projeto com esse fim, foram determinados os prazos conforme exibido no Quadro 1, considerando toda a execução do plano.

Quadro 1 – Cronograma de atuação

Descrição das atividades	2015		2016										
	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maió.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.
<i>Brainstorm</i> - Desenvolvimento inicial da ideia	X												
Validação do projeto e reunião com as instituições			X	X									
Levantamento dos requisitos e documentações				X									
Desenvolvimento dos protótipos de funcionalidades					X								
Elaboração do projeto para submissão ao Sinapse de Inovação					X	X							
Avaliação e definição das tecnologias e arquitetura do aplicativo								X	X				
Elaboração do projeto para submissão ao Talento Senac									X	X			
Desenvolvimento do aplicativo											X	X	
Validação em cenário de produção com grupo de pessoas para testes e homologação.												X	
Disponibilizado o aplicativo para os usuários													X

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

3.4 Plano financeiro

Nossa preocupação está em desenvolver um produto e modelo de gestão do aplicativo altamente eficiência para eliminar ou reduzir ao máximo qualquer ação que gere um custo para o produto, dessa forma, teremos um produto autossustentável para entregar as doações em suas totalidades para as instituições, sem custo algum.

3.4.1 Plano de investimento

Para realização do projeto foram destacadas as principais atividades e seus custos para desenvolvimento do aplicativo.

Quadro 2 - Custos do projeto

Atividade	Valor
Desenvolvimento do aplicativo	R\$ 0,00
Servidores para hospedagem dos dados	R\$ 0,00
Tecnologia para desenvolvimento do aplicativo (Linguagem e Banco de Dados)	R\$ 0,00
Validação e testes com as instituições	R\$ 0,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Conforme plano de investimento o desenvolvimento do aplicativo será realizado pela equipe do projeto, a qual detém total domínio dos recursos tecnológicos que serão utilizados, sendo a própria atividade a contribuição social para esse projeto. Quanto as tecnologias utilizadas, banco de dados e linguagem de programação, serão utilizadas apenas softwares gratuitos disponíveis no mercado.

O aplicativo e os dados todos serão hospedados na empresa terceirizada Amazon, que possui níveis de serviços gratuitos de acordo com o consumo de infraestrutura com validade para 12 meses. Ao final do período será realizado um novo contrato, para uma nova conta que garantirá que toda a estrutura continue funcionando por mais 12 meses de forma gratuita. Importante ressaltar que um dos fatores de avaliação para utilizar a infraestrutura da Amazon é devido a sua

responsabilidade ambiental que se beneficia da compra de crédito de carbono além de outras políticas sustentáveis que adota.

3.4.2 Plano de captação de novos recursos

Mesmo com todo planejamento e logística para tornar o projeto viável com zero custo, nos preocupamos com a continuidade do projeto e seu crescimento e iremos abordar a captação de recursos para planos de contingência da infraestrutura, como:

- Buscar fomentos através de programas de órgãos públicos, FINEP e BNDES.
- Estabelecer estratégia com as empresas, afim de criar um selo ou marca de parceria daquelas que aderirem e ajudar a custear o aplicativo Doação ++. Essa ideia tem por objetivo fortalecer a marca com credibilidade na sociedade, tornando-a mais visível e fomentando a divulgação das instituições.

4 CONCLUSÃO

A realização do projeto de desenvolvimento do aplicativo Doação ++ vem ao encontro do problema enfrentado pelas instituições com o crescente atendimento a pessoas com necessidades o qual nem sempre possuem todos os recursos para prestar o atendimento com qualidade e dignidade que uma pessoa precisa.

Analisando o atual cenário dessas instituições o aplicativo Doação ++, será um recurso de grande ajuda para divulgação e obtenção de recursos o qual não estará limitado a território, sendo possível trazer a conhecimento de novas pessoas a real situação de cada instituição a responsabilidade que exercem sobre a comunidade.

Concluimos que, com esta solução, poderá haver uma relação mais próxima e solidária entre as pessoas agindo como um facilitador ao realizar as doações para as instituições.

5 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Antônio Carlos Carneiro. **Terceiro setor: história e gestão de organizações**. Editora Summus, 2006.

ALCANTARA, Carlos Augusto Almeida; VIEIRA, Anderson Luiz Nogueira. **Tecnologia móvel: uma tendência, uma realidade**. [s.l.:s.n.], 2010.

ARAÚJO, Jonas. **Como a tecnologia pode ajudar o terceiro setor?**. Disponível em: <<http://www.proxima.com.br/home/proxima/how-to/2016/04/08/como-a-tecnologia-pode-ajudar-o-terceiro-setor.html>>. Acesso em: 9 ago. 2016.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: teoria e pesquisa**. São Paulo: Manole, 2003.

CRUZ, Célia Meirelles; ESTRAVIZ, Marcelo. **Captação de diferentes recursos para organizações sem fins lucrativos**. 2. ed. São Paulo: Editora Global, 2003.

DOMENEGHETTI, Ana Maria. **Voluntariado: gestão do trabalho voluntário em organizações sem fins lucrativos**. São Paulo: Esfera, 2001.

DRUCKER, Peter F. **Terceiro setor: exercícios de auto-avaliação para empresas**. São Paulo: Futura, 2001.

FALCONER, A.P. **A promessa do terceiro setor: um estudo sobre a construção do papel das organizações sem fins lucrativos e do seu campo de gestão**. 1999. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Transmarketing: estratégias avançadas de relações públicas no campo do marketing**. São Paulo: Summus, 1999.

HENRIQUES, Márcio Simeone. **Comunicação e estratégias de mobilização social**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.

KANITZ, S. **O que é o terceiro setor?**. Disponível em: <<http://www.filantropia.org/OqueeTerceiroSetor.htm>>. Acesso em: 09 ago. 2016.

KOTHER, Maria Cecilia Medeiros. **Captação de recursos: uma opção eticamente adequada**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007

LEMONS, Fernando. **Aplicativos móveis**. Disponível em: <<http://revistafilantropia.com.br/component/k2/item/6856-aplicativos-m%C3%B3veis>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Cidadania digital: a internet como ferramenta social**. Disponível em:

http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2002/Congresso2002_Anais/2002_NP10MARQUES.pdf. Acesso em: 10 ago. 2016.

MELO NETO, Francisco Paulo de; FROES, César. **Responsabilidade social & cidadania empresarial**: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MENEZES, Rafael. **Como os aplicativos móveis podem ajudar a sociedade civil?**. Disponível em: <<http://observatorio3setor.com.br/carrossel/aplicativos-moveis-podem-ajudar-sociedade-civil>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

PIMENTEL, Alex. **Curso de empreendedorismo**. São Paulo: Digerati Books, 2008.

SANTANA, Sílvia Olga Knopfler. A comunicação e a captação de recursos no terceiro setor. In: QUINTEIRO, Eudósia Acuña. **Um sensível olhar sobre o terceiro setor**. São Paulo: Summus, 2006.