
IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA NA MELHORIA DA QUALIDADE NO SERVIÇO SOLIDARIO

IMPLEMENTATION OF TECHNOLOGY IN IMPROVING QUALITY
IN SOLIDARITY SERVICE

RESUMO

A cultura da qualidade na condução dos negócios esbarra, no caso da área da assistência social, em dificuldades adicionais dada a especificidade do setor que envolve necessidades humanas. Aqui, mais do que nunca, é preciso garantir um atendimento de qualidade. Para isso existe como qualquer ONG uma assistência que permite uma metodologia de distribuição de alimentos e roupas que não deixa com que as pessoas sejam prejudicadas dando privilégios isso através de verificação de fichas dos beneficiados e também possibilitando com isso que o serviço de entrega de alimentos seja oferecido. Mostraremos o quanto é importante até mesmo para um Centro de Solidariedade usar a TI em benefício para melhoria da qualidade do serviço e da organização do serviço.

Palavras-Chave: ONG, Centro de Solidariedade, TI, alimentos e roupas.

1. INTRODUÇÃO

O conceito de ONG é motivo de controvérsia, tendo diferentes interpretações. É definido pelo Banco Mundial da seguinte maneira: "ONGs incluem uma variedade ampla de grupos e instituições que são inteiramente ou largamente independentes do governo, e caracterizadas por serem humanitárias ou cooperativas do que por serem comerciais e objetivas". (MACDONALD, 1992, p.2). Pode-se dizer que há um entendimento social de que ONGs são entidades às quais as pessoas se vinculam por identificação com a causa que elas promovem, no caso pessoas com menos condições, mais necessitadas. Essas organizações, por natureza, não têm finalidade lucrativa, mas a finalidade maior, filantrópica, humanitária, de defesa de interesses que costumam ser de toda a população e que, historicamente, deveriam ser objeto de atividade do poder público. Na ajuda das pessoas que passam por dificuldades e não tem condições de terem uma vida mais digna. Destina-se a atividades de caráter público, ajudando as pessoas sendo a parcela da sociedade civil, como um todo, que se organiza na defesa de seus interesses coletivos. (em contrapartida às organizações públicas e as organizações comerciais). São regidas por estatutos, têm finalidade não econômica e não lucrativa. Fundações também podem vir a ser genericamente reconhecidas como ONGs.

Constata-se nas últimas décadas um crescimento quantitativo e qualitativo do Terceiro Setor como um todo, em especial das ONGs (Organizações-Não Governamentais). Com a consolidação democrática, através das pluralidades partidárias, formação de sindicatos e fortalecimentos de movimentos sociais urbanos e rurais, abre-se espaço para uma atuação mais efetiva das ONGs. Adicionalmente, esse setor tem como premissa básica, a equidade e a justiça social com as instituições democráticas. A Campanha "Ação Contra a Fome, a Miséria e pela Vida", foi um marco pela sua abrangência e poder de mobilização, dirigida pelo sociólogo Herbert de Sousa, o Betinho, citado por BAVA (2000, p.55).

2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR E ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS (ONGs)

A sociedade poder ser dividida, não de uma forma hierárquica, mas sim de uma forma setorial, tendo-se como base um modelo de organização de cada grupo de atores. Esses atores são divididos em setores, onde o primeiro é composto pelo governo, responsável pelas questões que envolvem a população como um todo, ou seja, possui fins públicos; o Segundo Setor é o privado, o qual é miscigenado pelas questões individuais; já o Terceiro é constituído pelo segundo setor – pessoas privadas, porém com as características de ações voltadas às destinadas pelo Governo: a população. O Terceiro Setor diferenciase dos demais setores da economia, pois é formado por pessoas e/ou entidades privadas que atuam com fins públicos. Esse se encontra em ascendência na economia mundial e de acordo com a Gazeta Mercantil (maio 2002 apud TACHIZAWA, 2004, p. 21) “movimentam mais de US\$ 1 trilhão em investimentos no mundo, sendo cerca de US\$ 10 bilhões deles no Brasil, o equivalente a 1,5% do PIB”. Condizente a este autor, Almeida (2001, apud BAHL, 2004, p.75) afirma que “O Terceiro Setor no Brasil tem movimentado US\$ 8 bilhões”.

A partir dessas afirmações percebe-se que esse setor não é só benéfico em termos de responsabilidade e sustentabilidade social, mas também na vertente econômica, já que representa um valor significativo no Produto Interno Bruto brasileiro.

Destaca-se que o Terceiro Setor surgiu com intuito de melhorias às falhas admitidas pelo Governo. Dentro disso, este setor abrange entidades mantidas pelo capital privado, com destinação dessas ao público de interesse de cada uma das organizações, como ONGs, fundações, associações civis e religiosas e unidades assistenciais. Fernandes (1994, p.27) define o terceiro setor como: [...] um composto de organizações sem fins lucrativas, criadas e mantidas pela ênfase na participação da ação voluntária, num âmbito não governamental, dando continuidade às práticas tradicionais de caridade, da filantropia e do mecenato e expandido o seu sentimento para outros domínios, graças, sobretudo à incorporação da cidadania e das suas múltiplas manifestações na sociedade civil.

Nessa perspectiva, surgem as Organizações Não Governamentais – ONGs, as quais no Brasil tiveram seu início em anos de regime militar, onde o período autoritário conviveu com a modernização e surgimento de uma nova sociedade organizada, baseada em ideais de autonomia em relação ao Estado. Essas tiveram seu fortalecimento a partir da década de setenta (TACHIZAWA, 2004). As ONGs são entidades privadas, sem fins lucrativos, com o objetivo de acrescentar ou mesmo melhorar algo em uma determinada sociedade; essas são compostas por pessoas privadas que possuem interesse público, com intuito de melhoria a algum campo da sociedade, o qual é merecedor de uma atenção especial do poder público. No Brasil, suas atuações variam em diversos segmentos, como educação; saúde; comunidade; apoio à criança e ao adolescente; voluntariado; meio ambiente; apoio a portadores de deficiências; parcerias com o governo; entre outras categorias de atuação. Esses exemplos enfatizam a amplitude e a abrangência das ações realizadas por essas organizações, onde fazem parte das mais de 540 mil entidades registradas do Terceiro Setor mundial (TACHIZAWA, 2004).

De acordo com Dias (2003), as ONGs envolvem organizações que executam as mais diversas ações, que têm em comum as questões pontuais ou envolvidas a grupos sociais específicos. Essas atuações podem ser consideradas complementares àquelas efetuadas pelo Estado, como por exemplo, os projetos que o Ministério do Meio Ambiente executa em prol da biodiversidade tanto da fauna, quanto da flora, e como complemento a essas, têm-se as organizações sem fins lucrativos, como é o caso do Greenpeace³, o qual atua com propostas de prevenção e correção ao meio ambiente, bem como, campanhas publicitárias para a conscientização da população. As ONGs brasileiras têm como característica principal as atividades coletivas organizadas. Nessa perspectiva o Instituto de Pesquisa e Economia Aplicada – IPEA realizou uma pesquisa com 780 mil organizações privadas, onde constatou-se que 59% dessas tem investimentos voltados a comunidades carentes, como em saúde, educação, alimentação, esporte e cidadania (TACHIZAWA, 2004). Então, evidencia-se a atual posição da maioria dos brasileiros, os quais buscam investir parte de sua renda e/ou conhecimento ao equilíbrio da palavra “cidadania”, que tem como propósito tornar todos os cidadãos com os mesmos direitos e oportunidades.

. Aplicações e Resultados

Pensando prioritariamente em uma ONG, podemos facilitar o processo com a implantação de um site que divulgue melhor a atividade e necessidades e ainda pode se utilizar para a venda de produtos ligados a ONG. Pensando nas ONG's como organizações não governamentais, fazendo um estudo se percebe que não se pode contar apenas com as doações como algo constante e sim que pode variar e com isso sempre se deve fazer um caixa onde poderá utilizar o dinheiro sempre que necessário,

"Aquele que tem caridade no coração tem sempre qualquer coisa para dar." Santo Agostinho - filósofo, escritor, bispo e teólogo cristão africano, responsável pela elaboração do pensamento cristão.

Continuando se baseando na pesquisa realizada podemos ser que realmente essa frase de Santo Agostinho confirma-se pois muitas pessoas sempre tem a vontade/desejo de praticar a caridade e se precisa dar a oportunidade das pessoas conseguirem usar o seu lado bom para ajudar as pessoas. Nunca se deve perder as oportunidades para fazer o bem.

"As ONGs são pretensiosas, mal orientadas e, frequentemente, desonestas." Paulo Vanzolini -

Zoólogo da USP e um dos grandes compositores da MPB ,
Sobre o terceiro setor Frases de Ongs

Devemos mudar o rumo do pensamento sobre as ONGs e a melhor maneira disso acontecer de uma forma clara é com a prestação de contas do que se recebe, tanto de doações como em valor monetário, assim consegue-se mostrar transparencia e quanto mais as pessoas percebem que o sua doação está indo realmente para ajudar as pessoas, mas as pessoas vão ajudar. Em uma pesquisa realizada se percebeu que as pessoas realmente querem ajudar mas não sabem como ou não conseguem achar uma instituição com credibilidade, por outro lado se constatou que algumas instituições com uma gestão que consegue mostrar credibilidade, conseguem crescer.

As melhores ONGs do Brasil:

Melhor ONG por região:

- **Melhor ONG da Região Norte – Fundação Amazonas Sustentável**
- **Melhor ONG da Região Nordeste – Centro Cidadania**
- **Melhor ONG da Região Centro-Oeste – Hospital do Câncer de Rio Verde**
- **Melhor ONG da Região Sul – APACN**
- **Melhor ONG da Região Sudeste – Pró-Saber SP**
- **Melhor ONG da Região Sudeste – Ampara Animal**
- **Melhor ONG da Região Sudeste – VocaçãO**

Melhor ONG por área de atuação:

- **Melhores Práticas AMBEV VOA DOAR 2019 – Vivenda da Criança**
- **Melhor ONG Assistência Social – Asas de Socorro**
- **Melhor ONG Criança e Adolescente – ChildFund Brasil**
- **Melhor ONG Cultura – Santa Marcelina Cultura**
- **Melhor ONG Desenvolvimento Local – ESF-Brasil**
- **Melhor ONG Direitos Humanos – Instituto Sou da Paz**
- **Melhor ONG Educação – CEAP**
- **Melhor ONG Meio Ambiente – Associação Ambientalista Copaíba**
- **Melhor ONG de Meio Ambiente – Organização de Conservação de Terras do Baixo Sul da Bahia – OCT**
- **Melhor ONG de Saúde – Grupo Luta pela Vida / Hospital do Câncer em Uberlândia**
- **Melhor ONG de Pequeno Porte – Unidos pela Vida – Instituto Brasileiro de Atenção à Fibrose Cística**

IBGE:

O Brasil contava com 237 mil ONGs em todo o país, de acordo com a última edição da pesquisa “As Fundações Privadas e Associações sem Fins Lucrativos no Brasil – 2016”, publicada este ano pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

A maior parte dessas entidades sem fins lucrativos está localizada nas regiões Sudeste (48,3%) e Sul (22,2%). Em seguida aparecem Nordeste (18,8%), Centro-Oeste (6,8%) e Norte (3,9%). Os dados do IBGE mostram ainda que a maior parte das ONGs tem vocação religiosa (35,1%) ou trabalha com cultura e recreação (13,6%). O terceiro maior grupo atua na área de desenvolvimento e defesa de direitos (12,8%). As associações patronais profissionais ficam em quarto lugar (12,2%), enquanto as de assistência social vêm na quinta colocação (10,2%). Nos últimos lugares estão as ONGs de educação e pesquisa (6,7%), saúde (2%), meio ambiente e proteção animal (0,7%) e habitação (0,1%).

Pesquisa:

- 1. Quantas vezes você ajudou alguma instituição (ONG) nos últimos 2 anos ?**
- 2. Você já deixou de ajudar por não ter uma instituição (ONG) em que você confiasse ?**
- 3. Você já ligou para fazer doação ?**
- 4. Qual a frequência em que você percebe que tem a oportunidade de ajudar e qual a frequência em que ajuda ?**

oportunidade:

- () nenhuma vez**
- () 1 vez por mês**
- () 2 vezes por mês**
- () 3 vezes por mês**
- () 4 ou mais vezes por mês**

frequência:

- () nenhuma vez**
- () 1 vez a cada 3 meses**
- () 1 vez por mês**
- () 2 vezes por mês**
- () 3 ou mais vezes por mês**

LEI Nº 9.608, DE 18 DE FEVEREIRO DE 1998

Art. 1º. Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade. Parágrafo único. O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciária ou afim.

Art. 2º. O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Art. 3º. O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias. Parágrafo único. As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

Art. 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. Art. 5º. Revogam-se as disposições em contrário. Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.