

Área: Inovação | **Tema:** Gestão da Inovação, da Tecnologia e da Propriedade Intelectual

**ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES
SEM FINS LUCRATIVOS**

**ANALYSIS OF THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN NON-
PROFIT ORGANIZATIONS**

Daiana De Marco, Debora Bobsin, Matheus Rosa Lopes e Victória Lopes Galery

RESUMO

Ao redor do mundo é possível ver as ações das organizações sem fins lucrativos em prol da sociedade, causando mudanças na realidade local, regional, nacional e internacional (SALES; SIVA, 2014). As organizações sem fins lucrativos - OsFil são organizações que pertencem ao terceiro setor, e podem ser de caráter filantrópico, beneficente, cultural, religioso, educacional, voluntário, não tendo como objetivo o resultado econômico e financeiro, ao mesmo tempo, em que não fazem parte de iniciativas governamentais (SALES; SIVA, 2014; BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019). O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) desenvolve pesquisa baseadas no uso da infraestrutura de TIC nas organizações sem fins lucrativos. Os resultados indicam que as OsFil têm um longo caminho a perseguir para poderem usufruir de todos os benefícios potenciais das novas tecnologias (BOBSIN; POZZEBON, 2017; CGI.br, 2017). O uso da TIC ainda é pouco explorado pelas organizações por vários motivos como falta de recurso, especificidades da missão, falta de capacitação, falta de compreensão do alcance das mídias sociais (CGI.br, 2017). A pesquisa teve como objetivo analisar o uso e aplicação das TICs nas OsFil. Para isso foi utilizado uma survey online e entrevistas para a coleta dos dados. Assim, foram analisados 82 questionários e 7 entrevistas com gestores de OsFil. A principal fonte de recurso citada pelas OsFil foi às doações de voluntários (pessoas físicas) com 79,3%. Com relação às redes sociais utilizadas pelas OsFil, o Facebook (93,8%) é o mais utilizado. Nas entrevistas o WhatsApp teve um destaque na operacionalização das atividades das OsFil, ele também é utilizado por 54,3% das organizações que responderam a survey. o uso e a aplicação das TIC estão se intensificando cada vez mais na sociedade, e são um elemento que já está institucionalizado. Desta forma é um desafio para as OsFil se manterem dentro de um ambiente que sofre constantes mudanças.

Palavras-Chave: Tecnologia da Informação e Comunicação. Organizações sem fins lucrativos.

ABSTRACT

Around the world it is possible to see the actions of non-profit organizations in favor of society, causing changes in local, regional, national and international reality (SALES; SIVA, 2014). Nonprofit Organizations - OsFil are non-profit organizations, and may be charitable, charitable, cultural, religious, educational, voluntary, not having the economic and financial outcome, while not doing so. part of government initiatives (SALES; SIVA, 2014; BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019). The Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) conducts research based on the use of ICT infrastructure in nonprofit organizations. The results indicate that OsFil have a long way to go in order to realize the full potential benefits of new technologies (BOBSIN; POZZEBON, 2017; CGI.br, 2017). The use of ICT is still little explored by organizations for various reasons such as lack of resources, mission specificities, lack of training, lack of understanding of the reach of social media (CGI.br, 2017). The research aimed to analyze the use and application of ICT in OsFil. For this, an online survey and interviews were used for data collection. Thus, 82 questionnaires and 7 interviews with OsFil managers were analyzed. The main source of funding cited by OsFil was donations from volunteers (individuals) with 79.3%. Regarding the social networks used by OsFil, Facebook (93.8%) is the most used. In the interviews WhatsApp had a prominence in the operationalization of OsFil activities, it is also used by 54.3% of the organizations that answered the survey. ICT use and application is increasingly intensifying in society, and is an element that is already institutionalized. Thus, it is a challenge for OsFil to remain within a constantly changing environment.

Keywords: Information and communication technology. Nonprofit organizations.

ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS

1. INTRODUÇÃO

Ao redor do mundo é possível ver as ações das organizações sem fins lucrativos em prol da sociedade, causando mudanças na realidade local, regional, nacional e internacional (SALES; SIVA, 2014). As organizações sem fins lucrativos - OsFil são organizações que pertencem ao terceiro setor, e podem ser de caráter filantrópico, beneficente, cultural, religioso, educacional, voluntário, não tendo como objetivo o resultado econômico e financeiro, ao mesmo tempo, em que não fazem parte de iniciativas governamentais (SALES; SIVA, 2014; BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019).

As organizações sem fins lucrativos têm passado por várias mudanças políticas-culturais e ameaças a sua sustentabilidade (ROLNIK; FONTES, 2017). Pois, as mesmas têm vivenciado a redução dos financiamentos internacionais e dos recursos privados, a burocratização dos recursos públicos voltados em grande parte aos serviços prestados e “não ao desenvolvimento institucional e o fortalecimento da autonomia das organizações em longo prazo” (ROLNIK; FONTES, 2017, p.42).

No Brasil, as OsFil também têm desempenhado papéis fundamentais na sociedade, e são fundamentais para a manutenção do desenvolvimento social, cultural e econômico (CGI.br, 2017). Desta forma, estudos ainda são relevantes para estas organizações, pois é importante garantir que as mesmas consigam angariar recursos para a manutenção de sua missão organizacional (CGI.br,2017). Na última década, as organizações sem fins lucrativos foram pressionadas a competirem por mais recursos e mostrarem que esses estavam sendo utilizados de forma adequada. Assim, o uso da tecnologia da informação e comunicação se tornou um grande aliado para a transparência organizacional (CEGAL, 2014).

Para melhorar o desempenho de suas atividades, essas organizações estão se inserindo gradativamente o uso das TIC na gestão de suas atividades (CGI.br, 2017).

O uso das TIC, seu impacto nos indivíduos e nas organizações estão em constante estudos em diversas áreas, incluindo as OsFil, configurando um novo cenário que vem se modificado constantemente, causando impactos econômicos, sociais e políticos (SENNE; BARBOSA, 2012; CGI.br, 2014). A TIC fornece às organizações sem fins lucrativos novos meios de participação social, pois, “a sociedade da informação contemporânea concebe a abundância de informação digital como a força geradora de uma nova base a partir da qual as sociedades podem se expandir mediante o acesso ao conhecimento e o aprimoramento do seu uso” (MANSELL, 2012, p. 2).

Em consonância, o acesso as TIC são condição vital para a inovação e sustentabilidade das organizações sem fins lucrativos (SALES; SILVA, 2014; CGI.br, 2017). Ainda, a infraestrutura de TIC também é capaz de auxiliar na divulgação dos resultados alcançados, por meio do compartilhamento de dados e informações (YU-LEE, 2002). As OsFil, cada vez mais buscam reduzir suas assimetrias de informações com seus doadores/beneficiários para aumentar sua legitimidade (TREMBLAY-BOIRE; PRAKASH, 2015). Ou seja, por meio das tecnologias, os doadores institucionais (Fundações, por exemplo) conseguem obter informações sobre seus beneficiários e se eles estão apresentando resultados específicos baseados na sua missão organizacional (SUÁREZ; MARSHALL, 2012).

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) desenvolve pesquisas baseadas no uso da infraestrutura de TIC nas organizações sem fins lucrativos. Os resultados indicam que as OsFil têm um longo caminho a perseguir para poderem usufruir de todos os benefícios potenciais das novas tecnologias (BOBSIN; POZZEBON, 2017; CGI.br, 2017). O uso da TIC ainda é pouco explorado pelas organizações por vários motivos como falta de recurso,

especificidades da missão, falta de capacitação, falta de compreensão do alcance das mídias sociais (CGI.br, 2017). Neste sentido, a presente pesquisa pretendeu explorar o uso e aplicação da Tecnologia da Informação e Comunicação nas organizações sem fins lucrativos.

2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DAS OSFIL

A Tecnologia da Informação, nos anos 1970, tinha foco no processamento de dados e relatórios de rotina, na década de 2010, seu foco era no processo de negócios e gestão do relacionamento como consumidor e fornecedor (TURBAN; VOLONINO, 2013).

Para Turban, et al. (2010, p.35), a tecnologia da informação é definida como “uma coleção de sistemas de computação utilizada por uma organização”. Ainda, as nomenclaturas Sistemas de Informação (SI) e Tecnologia da Informação (TI) são utilizadas intercambiavelmente (TURBAN, et al., 2010). A TI, num conceito mais amplo, refere-se ao lado tecnológico de um sistema de informação (TURBAN; VOLONINO, 2013). O sistema de informação é responsável pela coleta, processamento, armazenamento e disseminação das informações que serão utilizadas para um fim específico (TURBAN; VOLONINO, 2013).

Nas OsFil, as TIC também desempenham um papel importante principalmente no auxílio do alcance da missão organizacional (BOBSIN; PETRINI POZZEBON, 2019). Nos anos de 1980 e 1990, a TI era utilizada pelas organizações que tinham maior poder econômico, mas, na última década, os custos da TI se tornaram mais acessíveis (CEGAL, 2014). Assim, o uso da TI pelas OsFil se intensificaram, tornando-se uma aliada de diversas formas, como cita Cegal (2014), na transparência e visibilidade organizacional; contribuição para a criação de uma presença pública; aumento da comunicação com patrocinadores, doadores inclusive pelas redes sociais; melhora na qualidade dos serviços; no auxílio da gestão e ampliação dos programas para novas áreas de atuação (CEGAL, 2014).

Ribeiro e Prazeres (2012) também indicam três dimensões em que as TIC podem ter papel importante para o alcance da missão organizacional das OsFil: comunicação institucional, mobilização social e promoção do direito à comunicação e informação. A comunicação institucional está atrelada a capacidade das organizações sem fins lucrativos de responder as demandas burocráticas para sua funcionalidade legal e construir sua legitimidade por meio da transparência organizacional. Ou seja, as OsFil através da utilização de site, e-mail, streaming, divulgam suas ações na internet, conseguem a adesão de mais doadores (RIBEIRO; PRAZERES, 2012). Para Tremblay-Boire e Prakash (2015), os sites são um meio importante para informar sobre as práticas de responsabilidade, porque as partes interessadas dependem cada vez mais da Web para suas necessidades de informação. A comunicação online, proporcionada pela internet, permite as organizações uma aproximação direta com seu público, por meio do feedback (RODRIGUEZ et al., 2012; TREMBLAY-BOIRE; PRAKASH, 2014).

A mobilização social é vista como uma ferramenta que as organizações utilizam para “para interferir no jogo político e na cultura em prol do interesse das maiorias, de algum grupo que está em desvantagem ou ainda pela afirmação de determinados princípios e valores” (RIBEIRO; PRAZERES, 2012, p 63). A mobilização social atualmente conta com a vantagem da rapidez de divulgação das informações pelas mídias sociais. Ela é operacionalizada por meio dos canais como Youtube, Facebook, petições online, blogs, “tuitaços”. O ciberativismo também é uma forma de mobilização, para Ribeiro e Prazeres (2012), é o ativismo viabilizado pelas redes digitais, que se mostra uma ferramenta eficaz para fortalecer e ampliar o engajamento social em causas públicas, mas não substitui o engajamento pessoal. Segundo Bobsin, Petrini e Pozzebon (2019), a comunicação e mobilização de pessoas são essenciais para completar a missão das OsFil. Os meios de

comunicação social são ferramentas que permitem a participação dos agentes externos e criam caminhos para impactar a sociedade e capacitar grupos e comunidades (BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019).

O grande aumento da inclusão das mídias digitais altera o cenário do oligopólio da comunicação, ou seja, “o reconhecimento da comunicação e da informação legitima a demanda social por políticas públicas [...], pluralidade das fontes de informação [...], a formação popular” (RIBEIRO; PRAZERES, 2012, p 66).

Para Sales e Silva (2014, p.43), a era da informação, formulada por meio da disseminação da internet e da ampliação dos movimentos sociais, “possibilita a autonomia dos indivíduos pela geração de seus próprios meios de expressão”. A transformação da informação em conhecimento é um papel importante da tecnologia para as OsFil, pois o conhecimento tem o potencial de capacitar as pessoas e melhorar a condição de vida (SALES; SILVA, 2014).

Sales e Silva (2014, p. 45) entonam que não basta usar as TIC, “é preciso ter habilidades para adaptar o uso à missão da organização”. O desenvolvimento das organizações sem fins lucrativos se deu juntamente com a evolução das TIC, essa pôr fim se tornaram uma tática de gestão destas organizações (SALES; SILVA, 2014). “Ouso da tecnologia de informação e comunicação possibilita que as organizações se tornem mais eficientes e sustentáveis e, portanto, ela deve ser vista como o agente facilitador, e não a utilizar resulta na limitação do potencial da organização” (SALES; SILVA, 2014, p. 45).

As mudanças tecnológicas revolucionaram a sociedade que foi marcada pela intensa aplicação das tecnologias geradas (PEREIRA; SILVA, 2010). Neste sentido, o CGI.br (2017) destaca que as OsFil podem utilizar as TIC para divulgar suas atividades, captar recursos, interagir com indivíduos ou outras entidades. É possível identificar que o uso das TIC ainda pode ser mais bem aproveitado pelas organizações sem fins lucrativos (CGI.br., 2017).

O que fica claro para o CGI.br (2017) é que existe uma disparidade na adoção das TIC entre as organizações sem fins lucrativos. A pesquisa aponta que as OsFil de maior porte utilizam em maior proporção as tecnologias em todas as dimensões investigadas pela pesquisa, do que as organizações de menor porte. Concluem que esta “distância em relação ao uso das tecnologias vem se acentuando no país de acordo com o porte das organizações” (CGI.br, 2017, p. 113).

As organizações sem fins lucrativos têm um longo caminho para estreitar suas relações com a adoção das TIC. Um primeiro passo pode ser uma maior conscientização das próprias organizações quanto à necessidade de profissionalizar sua gestão e suas atividades (BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019). A tecnologia apresenta potencialidade que envolve todo o universo da organização, incluindo tecnologia de apoio à gestão de recursos, transparência no acesso e relacionamento com doadores, tecnologias comunicacionais como instrumento de empoderamento e mobilização de grupos e comunidades, criando redes e parcerias e influenciando processos de tomada de decisão (BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019). Complementam, que um bom controle gerencial e de fontes de financiamento se faz com aplicações de artefatos tecnológicos (BOBSIN; PETRINI; POZZEBON, 2019).

O primeiro passo é as OsFil se familiarizarem com as novas tecnologias, através dessa experiência, é possível haver uma reformulação da sua missão e suas estratégias a fim de potencializar suas forças específicas (TE'ENI; YOUNG, 2003). Melitski, Gavin e Gavin. (2010) afirmam que, cada vez mais, organizações operam em ambientes incertos, em rede, descentralizadas, onde a adoção e uso da tecnologia da informação tornou-se elemento central para cumprir a missão organizacional. Mas, nem sempre, as OsFil conseguem identificar as potencialidades das TIC, seu uso se torna limitado e não é considerada como facilitadora para atingir a missão organizacional (CEGAL, 2014). Neste sentido é importante os estudos que

ajudem a entender o complexo sistema de interação entre as tecnologias da informação e comunicação e as organizações sem fins lucrativos.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa de natureza descritiva e exploratória com o emprego da abordagem de métodos mistos, utilizando-se de técnicas quantitativas e qualitativas para a coleta e análise dos dados. De acordo com Malhotra (2012), a pesquisa descritiva visa descrever características de grupos, estimar comportamentos ou verificar o grau de relação entre as variáveis do estudo. Já a o estudo exploratório pressupõe fornecer informações sobre um problema visando aumentar a sua compreensão, sendo significativa quando não há conhecimento suficiente sobre o fenômeno estudado.

O procedimento de coleta de dados a ser adotado será um levantamento do tipo *survey*, que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, são solicitadas informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema em questão e, após essa coleta, os dados são analisados de forma quantitativa (GIL, 2008). Como se deseja obter de forma direta as respostas dos indivíduos, através de um questionário, Hair Jr. et al. (2009) complementam que a pesquisa *survey* proporciona ao respondente uma clareza das informações que estão sendo coletadas, sejam elas sobre seu comportamento/e ou atitudes. Com o intuito de aprimorar essa pesquisa exploratória também se realizou uma pesquisa qualitativa, envolvendo o pesquisador num panorama holístico do estudo, incluindo as percepções dos participantes (Gray, 2010).

A técnica de coleta de dados utilizada foi a entrevista, que consiste numa conversa orientada para recolher dados para a pesquisa, tendo como público-alvo os gestores das organizações sem fins lucrativos. Foi utilizada a entrevista guiada com fins de ter definidos a sequência e curso da entrevista (GIL, 2008). De acordo com a teoria foi elaborado um roteiro de entrevista, em que todas as questões foram baseadas nos estudos do CGI.br (2017) e os estudos de Bobsin; Petrini e Pozzebon (2019), que investigaram as barreiras e oportunidades do uso das TIC nas OsFil, baseados na teoria dos Affordances.

As perguntas sobre o uso e aplicação da tecnologia da informação e comunicação, abrangem a parte de infraestrutura (computadores, internet, software), se a organização possui um perfil em redes sociais e o quanto essas tecnologias contribuem para o desenvolvimento das atividades. Dentre as atividades foi questionado sobre a prestação de contas, campanhas, implementação de ações e projetos, e cadastros dos beneficiários. Também, foi abordada a associação com outras entidades e como se dá a interação por meio das TIC entre a organização e seu público. Para a realização das atividades financeiras, foi perguntado de que forma as organizações sem fins lucrativos utilizam as TIC para gerir este departamento, e, também, se os gestores percebem que há uma redução de custos quando utilizam as TIC. Ainda, abordou-se como a TIC auxilia na realização da missão organizacional, e se ajuda na flexibilização do trabalho e no compartilhamento das informações.

Depois da elaboração do roteiro de entrevista, o mesmo foi enviado por e-mail para dois especialistas, sendo que todas as considerações foram ajustadas. As entrevistas foram realizadas por vídeo chamada via WhatsApp com os gestores das organizações sem fins lucrativos. Essas entrevistas tiveram duração média de 50 min cada. Foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas. Para Sullivan (2012) potencial de coleta de dados em pesquisa social tem múltiplas possibilidades com o uso da tecnologia promissora, como o Skype, por exemplo. Complementa que através do uso de programas de comunicação, o alcance é potencialmente ilimitado, pelo menos geograficamente, para entrevistas dependendo do tópico de interesse. Explica que se pode também se comunicar visualmente usando dispositivos de gravação de vídeo em tempo real, permitindo a interação face a face.

Os dados coletados pelos questionários online formulado no Google Forms foram analisados com o auxílio do software Statistical Package for Social Sciences versão 21 (SPSS). Primeiramente, através do cálculo de distribuição de frequência foi identificado e descrito o perfil das organizações sem fins lucrativos. Corroborando com a análise quantitativa, buscou-se analisar as entrevistas de forma a buscar uma maior compreensão do fenômeno estudado, ou seja, as relações de uso e aplicação das tecnologias da informação e comunicação no contexto das organizações sem fins lucrativos.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO PESQUISADO

Dos aproximadamente 15.421 questionários online enviados por e-mail para as organizações sem fins lucrativos foram recebidos 76, os quais foram complementados com questionários aplicados presencialmente 6, totalizando 82 questionários. Para a identificação do perfil das organizações foi utilizado o cálculo de distribuição de frequência, que será utilizada para avaliar as propriedades de um conjunto valores (FIELD, 2009).

Ao analisar o perfil dos respondentes, observou-se que quando questionados quanto à função que exercem na organização os respondentes desempenham diferentes funções administrativas como: administrador, gerente, assessor, coordenador executivo, coordenador de projetos, diretor geral, diretor administrativo e financeiro, diretor comercial e de marketing, presidente e vice-presidente, e também alguns atuam como assistente social, tesoureiro, técnico em informática, voluntário, assessoria de comunicação e técnica. Estas funções administrativas também foram encontradas nas entrevistas (Quadro 1). Já que todos os gestores relataram ou ter fundado a organização ou já são membros há bastante tempo e a cada período de tempo é necessário renovar a estrutura organizacional. Desta forma acabam desempenhando várias funções dentro da organização.

Quadro 1 - Perfil dos gestores entrevistados

Identificação	Formação	Cargo que ocupa na OsFil	UF
GESTOR 1	“eu não tenho nenhuma formação superior, o que eu sei eu aprendi em cursos, tenho ensino médio completo, já participei de seminários de bem estar animal, fui para RJ SP para Florianópolis Itajaí mais seminários e seminários”	Presidente honorária/voluntária	SC
GESTOR 2	Não possui uma formação	Voluntária	PR
GESTOR 3	“Eu sou formada em administração de empresas”	Presidente	MS
GESTOR 4	“Eu tenho nível superior em desenho industrial e tenho Especialização em Metodologia do Ensino Superior e eu fui empresaria por muitos anos em Nova Mutum e também fui professora em Diamantina e Nova Mutum inclusive professora da Faculdade em Tecnologia de Alimentos”	Presidente	MT
GESTOR 5	Formada em Administração	Presidente	RS
GESTOR 6	Não possui formação	Voluntária	CE
GESTOR 7	Não possui formação	Presidente	RO

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto aos estados respondentes da pesquisa, a figura 1 mostra que não houve respondentes da região Centro-Oeste (MT, MS, GO), 2% são da Região Norte (AM e RO), 21% da região Nordeste (BA, CE, RN, PB, PE, SE), 35% da região Sudeste (SP, MG, RJ, ES)

e 44% da região Sul (RS, SC, PR). É importante destacar que foram enviados questionários para todos os estados da Federação.

Quanto ao tipo de vínculo estabelecido com os membros da organização, a pesquisa indica que 47,6% das organizações respondentes possuem entre 01 e 20 pessoas trabalhando na organização, sendo que o número mínimo de pessoas indicado nesta classe foi de 3 pessoas. As organizações que contam entre 21-40 pessoas trabalhando representam 20,7% dos respondentes. As organizações que possuem acima de 101 pessoas trabalhando representam 8,5% dos respondentes (Tabela 1).

Figura 1 - Respondentes por estado



Fontes: dados da pesquisa.

Tabela 1 - Total de pessoas que trabalham nas OsFil participantes do estudo

	Frequência	Percentual %
De 1-20	39	47,6
De 21-40	17	20,7
De 41-60	9	11,0
De 61-80	5	6,1
De 81-100	5	6,1
Acima de 101	7	8,5
Total	82	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Observa-se (Tabela 2) que 68,3% das organizações possuem entre 0-20 pessoas remuneradas trabalhando e para esta mesma faixa o voluntariado aparece em 65,9% das organizações. As organizações que possuem entre 21-40 pessoas trabalhando, o número de voluntários é maior (17,1%) do que os remunerados (9,8%). Importante destacar que o

trabalho voluntário é importante para a atuação das entidades (CGI.br, 2017). Nas entrevistas as organizações mostraram-se diversificadas quanto ao número de pessoas remuneradas e voluntárias. A organização 1 conta com 20 voluntários que atuam em diferentes frentes dentro da organização como: resgate, responsável pelas finanças, responsável pelo site e redes sociais, responsável pela documentação e organização de feiras. Organização 2 têm 13 funcionários remunerados e 40 voluntários. A casa de apoio tem 44 leitos acolhe paciente com câncer e qualquer outro agravo. A organização 3 está presente em quase todas as cidades brasileiras. Possui uma sede na cidade de Bela Vista-MS. Conta com 25 voluntários trabalhando na organização. Presta serviços humanitários para idoso, jovens e crianças. A organização 4 não possui funcionários, o quadro de voluntários gira em torno de 60 voluntários. Não possui uma sede própria, trabalha em parceria com canil municipal. Realiza o trabalho de resgate de animais. A organização 5 têm 4 voluntários que trabalham diariamente e 10 voluntários esporádicos atuam nos municípios de Gravataí, Cachoeirinha e grande Porto Alegre-RS. Realizam serviço de almoço de segunda-feira a sexta-feira, também conta com um projeto de mercado solidário que atende em média 30 a 50 famílias de baixa renda. A organização 6 tem uma sede própria, onde trabalham uma funcionária remunerada e um bolsista remunerado e uma voluntária. A organização atende alunos de baixa renda com alto desempenho. Estes alunos são observados através da Olimpíada de matemática das escolas públicas (OBMEP), então os alunos que se destacam são convidados a realizarem uma prova para fazerem parte da organização. E a organização 7 tem uma sede própria. Onde trabalham 78 voluntários. Atende pessoas com deficiência de todos os tipos

Algumas apontaram ter dificuldades com voluntariado. Relataram que há um número baixo de voluntários trabalhando na causa e que estes têm pouco engajamento.

Tabela 2 - Total de pessoas remuneradas e voluntárias que trabalham na OsFil participante do estudo

	Pessoas remuneradas		Pessoas voluntárias	
	Frequência	Percentual%	Frequência	Percentual%
De 0-20	56	68,3	54	65,9
De 21-40	8	9,8	14	17,1
De 41-60	7	8,5	7	8,5
De 61-80	3	3,7	2	2,4
De 81-100	4	4,9	1	1,2
Acima de 101	4	4,9	4	4,9
Total	82	100,0	82	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Com relação à abrangência da atuação, as organizações poderiam escolher mais de uma opção dentre as alternativas, bem como para o público-alvo, áreas de atuação, fonte de recursos, atividades que as organizações desempenham com auxílio da tecnologia, recursos e ferramentas tecnológicas, e infraestrutura de pessoal, que serão descritas a seguir.

A maior parte das organizações atua no âmbito municipal (54,9%), seguido de 40,2% que declararam concentrar suas ações e projetos na comunidade, e 32,9% em mais de um município no mesmo estado. Uma parcela menor das organizações sem fins lucrativos realiza suas atividades em âmbito nacional (17,1%) e internacional (7,3%). Estes dados corroboram com as pesquisas do Comitê Gestor da Internet no Brasil, que nos três anos de pesquisa apontam esta mesma distribuição no âmbito de atuação (municipal, 46%; comunidade 19%, nacional 8% e internacional 4%) das organizações sem fins lucrativos (CGI.br, 2017). Estes dados se assemelham com os dados das entrevistas que apresentaram 100% de atuação

municipal das organizações entrevistadas. Algumas atuam no âmbito internacional também. Mas, relataram que seus esforços são voltados para atender a comunidade local.

Quanto aos públicos-alvo atendidos pelas organizações sem fins lucrativos, o mais citado foi Crianças, adolescentes e jovens (69,1%), seguidos por mulheres (29,6%), idosos e terceira idade (25,9%), pessoas com deficiência (23,5%), e negros e afrodescendentes (21,0%). Os dados da pesquisa se assemelham aos resultados do estudo do CGI.br (2017), no que se refere a ordem de atendimento ao público 56%, 45%, 37% e 29%, respectivamente. As organizações entrevistadas atuam em diferentes áreas, como educação, assistência social, serviço social, defesa dos animais e serviços humanitários.

Na área de atuação das organizações sem fins lucrativos, se destacou a assistência social com 59,3% das organizações desenvolvendo suas atividades neste contexto; educação, também, aparece em destaque com 44,4%, seguido por defesa dos direitos (34,6%), cultura (27,2%), esporte e lazer (24,7%), meio ambiente (23,5%), empreendedorismo e economia solidária (19,8%).

As doações de voluntários (pessoas físicas) surgem como a principal fonte de financiamento mencionada por mais da metade das organizações (79,3%). Em segundo lugar, encontram-se o órgão governamental municipal (43,9%), seguido pela venda de produtos e serviços (41,5%). As mensalidades e anuidades paga por associados aparecem em quinto lugar como fonte de recursos das organizações sem fins lucrativos, destoando da pesquisa do CGI.br (2017) onde esta categoria de fonte de recurso aparece em segundo lugar com 51%. Os dados das entrevistas se assemelham, a maioria das doações é realizada por pessoas físicas. Mas, o comércio também foi apontado como doador, bem como atuante na participação das atividades. A rede de relacionamentos, pautada na amizade, também foi citada, como forma de angariação de recurso. A mensalidade é utilizada como fonte de recurso por uma organização entrevistada apenas. O órgão público foi citado como parceiro no desenvolvimento das atividades.

Destaca-se, na presente pesquisa, que as organizações que tiveram financiamento de organismos internacionais foram 14,6% contrastando com a pesquisa realizada pelo CGI.br (2017) que apresentou 1% apenas de organizações que recebiam recursos de organismos internacionais. Este achado pode estar relacionado com o número significativo de organizações que responderam atuar na defesa dos direitos (34,6%). Pois, segundo o CGI.br (2017), o financiamento de organismos internacionais é uma realidade para poucas organizações que atuam no país e que geralmente estão atuando no segmento de desenvolvimento e defesa dos direitos. Outras fontes de captação de recursos citadas na pesquisa foram: projetos, anúncios, risoto e rifas, campanhas e coleta de alimentos e roupas.

4.2 ANÁLISE DO USO E APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A tecnologia da informação e comunicação engloba questões relacionadas ao uso e aplicação da tecnologia pelas organizações sem fins lucrativos, também, relaciona o quanto esta tecnologia auxilia as organizações na sua gestão organizacional.

Segundo Bobsin, Petrini e Pozzebon (2019) existem uma série de desafios na forma como a organização usa a tecnologia, sendo que a potencialidade do uso da tecnologia depende da natureza organizacional e da sua missão. Nas entrevistas, a tecnologia foi bastante citada, se observou que todas utilizam alguma tecnologia para realizar suas atividades, de divulgação, de captação de recursos e para a realização da sua missão.

A seguir é apresentada à análise do uso e aplicações das TIC nas organizações sem fins lucrativos (Tabela 3). A TIC foi utilizada por mais da metade das organizações respondentes para acessar redes sociais (84,1%) corroborando com a pesquisa do CGI.br

(2017), que apontou que 60% das organizações utilizaram o celular para acessar as redes sociais. As organizações apresentaram uma percepção favorável quanto ao uso da tecnologia para editar ou criar imagens e vídeos para projetos e campanhas (76,8%), enviar comunicação e informação ao público (72,0%), utilizar aplicativo de mensagem instantânea (50,0%), enviar mensagem de texto (40,2%) e divulgar pesquisas (28,0%). A comunicação online permite as organizações uma aproximação direta com seu público, por meio do feedback e os meios de comunicação são essenciais para a gestão das OsFil, pois, podem completar a missão da organização (BOBSIN; POZZEBON, 2019; TREMBLAY-BOIRE; PRAKASH, 2014).

Para as atividades administrativo-financeiras (Tabela 3) os dados se apresentaram da seguinte forma: gerar relatórios financeiros e controlar gastos da organização (64,6%), fazer cadastro de beneficiários dos projetos (57,3%), fazer controle das doações recebidas (54,9%), utilizar aplicativo para pagamento financeiro (46,3%), criar e organizar agendas (40,2%), gerenciar a equipe de trabalho (39,0%). Estes dados apoiam a pesquisa do CGI.br (2017) que aponta que em grande parte, os gestores têm uma percepção mais favorável a respeito da contribuição das TIC para determinadas atividades, especialmente aquelas relacionadas à rotina de trabalho e à comunicação. Na pesquisa do CGI.br (2017), para 83% das organizações com acesso a internet, as TIC contribuíram ou contribuíram muito para aumentar a agilidade e eficiência do seu trabalho.

Para Saab et al (2013), mudanças na infraestrutura de TIC, adoção de novas tecnologias e software, ou facilitar o compartilhamento de informações devem ser considerados em contextos emergentes e organizacionais e canais de decisão. O gestor 6 relata que para sua movimentação financeira é utiliza um gerenciador financeiro, onde lançam todas as despesas e todas as doações, e *“mensalmente eu sei quanto eu gastei de pensionato, alimentação, de transporte, taxa de vestibular, tudo, qualquer hora, eu posso puxar um relatório”*. Ainda, o respondente explica que este software permite que a organização faça uma projeção dos gastos durante o ano, complementando, que *“por exemplo, para 2019, nós já temos nossa projeção, até a gente teve que fazer isso bem cedo porque a gente concorreu a editais de doações”*.

Tabela 3 - Atividades em que a tecnologia é utilizada pelas OsFil participantes do estudo

	Frequência	Percentual %
Acessar redes sociais	69	84,1
Editar ou criar imagens ou vídeos para projetos e campanhas	63	76,8
Enviar comunicação e informação ao público	59	72,0
Gerar relatórios financeiros	53	64,6
Controlar gastos da organização	53	64,6
Fazer cadastro de beneficiários dos projetos	47	57,3
Fazer controle das doações recebidas	45	54,9
Utilizar aplicativos de mensagens instantâneas	41	50,0
Utilizar aplicativos para pagamentos financeiros	38	46,3
Implementar projetos	34	41,5
Enviar mensagem de texto (SMS)	33	40,2
Criar e organizar agendas	33	40,2
Gerenciar a equipe de trabalho	32	39,0
Consultar situação fiscal	31	37,8
Divulgar pesquisas	23	28,0
Acompanhar e fiscalizar serviços públicos	21	25,6
Uso de <i>software</i> específicos que atenda a especificidade da organização/para o desenvolvimento da missão organizacional	20	24,4

Fonte: dados da pesquisa.

O gestor 6 relata que um dos doadores solicitou essas informações em outubro, finalizou relatando que *“já começou o ano e nós já temos um valor em caixa e as doações previstas, e a gente já sabe quanto vai ter de despesa e a previsão de receita, nós nunca passamos de ano devendo, sempre liquidamos nossas despesas”*. Ainda o gestor 3 afirmou que a movimentação financeira é toda documentada numa planilha e isso ajuda no momento em que precisam realizar o evento, *“é um momento de continuidade”*, pode consultar o evento anterior para ver o resultado.

Nas entrevistas, esta percepção positiva quanto ao uso da tecnologia foi mais relatada com ênfase pelos gestores que atuam na defesa dos animais, visto que utilizam a tecnologia para auxiliar na concretização da sua missão. Os demais relataram utilizar a tecnologia mais para a divulgação dos eventos, com o intuito de angariar fundos e divulgar a organização. Das 7 organizações entrevistadas, 6 relataram possuir conta em rede social, a mais citadas Facebook e Instagram. Um dos gestores relatou que este acesso às redes sociais é totalmente feito pelo celular.

Quanto aos equipamentos de posse da organização, o tablet (25,9%) é o dispositivo que as organizações menos possuem, este resultado também se repetiu nas três pesquisas no CGI.br (2017). Os demais equipamentos se mostraram bem presentes nas organizações, o computador está presente em 87,7% das organizações respondentes, a impressora também aparece em 86,4% das organizações.

O data show e dispositivos de armazenamento estão presentes em 72,8% das organizações, seguidos pelo notebook (71,65), telefone fixo (70,4%), armazenamento de dados em nuvem (63%), e televisão e câmera fotográfica (61,7%).

Na pesquisa do CGI.br, o tipo de computador mais utilizado pelas organizações é o de mesa (92%) seguido pelo portátil (CGI.br, 2017). Com relação ao smartphone, 54,3% das organizações afirmaram possuir este dispositivo. Em consonância a pesquisa do CGI.br (2017) aponta que 67% das organizações utilizaram os celulares para fins de trabalho, entre essas apenas 34% das entidades possuem um celular de propriedade da organização. Ainda, 70% utilizaram celulares próprios custeados pela organização, em resumo a adoção de dispositivos móveis é sinalizada pelo uso informal dos recursos pessoais das pessoas remuneradas e voluntárias que trabalham na organização (CGI.br, 2017).

Nas entrevistas, três organizações apenas relataram ter computador. Sendo que uma diz que o computador não é mais utilizado. Outra organização relatou não necessitar de equipamento de informática, pois, todo trabalho que é realizado com esta infraestrutura de TIC os voluntários realizam, *“todos têm em casa”* (Gestor3).

Com relação às redes sociais utilizadas pelas organizações sem fins lucrativos (Tabela 4), o Facebook (93,8%) é o mais utilizado. Apesar da grande oferta de redes sociais on-line, o Facebook é a rede mais utilizada pelas organizações se comparada ao Instagram (54,3%), blogs (19,8%) e Twitter (16,0%).

Na pesquisa do CGI.br (2017), além do Facebook, o YahooProfile e o Google+ (55%) são as mídias sociais mais utilizadas pelas entidades. Outra questão igualmente observada entre as pesquisas é que o uso de redes sociais (60%) é maior do que o uso de sites (37%) (CGI.br, 2017). É importante que as organizações pensem bem no que irão divulgar nas suas informações online, pois, a TIC é um recurso organizacional, no entanto, recursos financeiros podem ser importantes para sites, pois, os sites geralmente vêm com custo financeiro em desenvolvimento e manutenção. Mas, usar as redes sociais é gratuito e recursos como tempo e pessoas podem ser considerados mais relevantes para adotar ou não a TIC (EIMHJELLEN; WOLLEBÆK; STRØMSNES, 2014). O e-mail (87,7%) e WhatsApp (54,3%) são ferramenta utilizadas por mais da metade das organizações pesquisadas.

Importante que as organizações sem fins lucrativos consigam fazer a divulgação da sua missão, isto promove um maior conhecimento sobre seu trabalho, trazendo o

reconhecimento do público, novos voluntários e aumento na captação de recursos. Bobsin, Petrini e Pozzebon (2019) indicam que as ferramentas de comunicação, como as mídias sociais, são ferramentas poderosas para capacitar e mobilizar diferentes atores sociais para engajar e apoiar a missão social. Ainda, através de sites, as organizações podem comunicar seus pontos de vista, objetivos e informações organizacionais aos interessados e também mobilizar recursos (EIMHJELLEN; WOLLEBÆK; STRØMSNES, 2014).

A realização da missão, também, é fortalecida com o auxílio da tecnologia. Observou-se, nas entrevistas, que algumas organizações aplicam a tecnologia para realizar sua missão.

Observou-se que as organizações buscam utilizar diversas formas de tecnologia da informação e comunicação para sensibilizar o público em prol da causa.

O gestor 3 explica que, nas décadas de 80 e 90, não havia tanta divulgação sobre o trabalho da organização, que o clube ficou muito anos sem divulgar a sua missão, relatando que *“então, houve um novo presidente lá, nos Estados Unidos, do Clube que ele resolveu que isso teria que ser levado ao público, né, para toda comunidade ficar sabendo da atuação do Clube, então, por isso hoje a gente divulga nas mídias, na rádio, todos esses eventos feitos”*.

Neste contexto, o gestor 4 explica que é pelo WhatsApp que eles realizam os atendimentos de resgate dos animais, relatando que,

“Nós temos um número de telefone que é um disque denúncia que é somente WhatsApp, e neste disque denúncia as pessoas acabam entrando em contato conosco e colocando os casos que existem de urgência para ser tratados nas ruas, como animais abandonados, animais machucados, animais soltos nas ruas com os donos impedindo sua entrada nos seus lares” (Gestor 4).

O gestor 1 complementa que *“não teríamos como fazer praticamente nada, nem 10%, se não tivesse a tecnologia, só através da tecnologia, só através das redes sociais, somente através do WhatsApp veio com tudo pra nós”*. Complementa, que *“várias ferramentas da mídia hoje são úteis, cada um usa a que gosta mais, a que prefere, mas, elas se entrelaçam”*. Percebe-se que a especificidade da missão poder ser um elemento a se considerar quando analisado o uso e aplicação da tecnologia pelas organizações sem fins lucrativos, compreende-se que esta organização de defesa dos animais utiliza o WhatsApp como um elemento essencial para realizar suas ações de resgate e conseqüentemente concretizar sua missão

Tabela 4 - Ferramentas tecnológicas que as OsFil participantes do estudo utilizam

	Frequência	Percentual %
Facebook	76	93,8
e-mails	71	87,7
Sites	60	74,1
WhatsApp	74	54,3
Instagram	44	54,3
Youtube	40	49,4
Google drive/dox compartilhamento/elaboração de projetos)	30	37,0
Skype	21	25,9
Blogs	16	19,8
Twitter	13	16,0
Fórum de discussão	6	7,4
Crowdfunding (financiamento coletivo)	6	7,4
Podcast	1	1,2

Fonte: dados da pesquisa.

Nas entrevistas todas as organizações relataram utilizar mais de um recurso tecnológico. A maioria utiliza o WhatsApp para compartilhamento de informações com os

membros internos da organização, ele também foi citado como facilitador da flexibilização do trabalho. Das 7 organizações 4 citaram ter ou estar organizando um site. Sendo que uma delas contratou um profissional para desenvolver a página. E outra relata que o site foi elaborado por voluntários, que levaram um ano para desenvolvê-lo.

A respeito da infraestrutura de pessoal, suas habilidades e capacidade de uso da tecnologia, as organizações se mostraram com uma infraestrutura de pessoal mais acentuada nas áreas que envolvem uso de computador com internet (74,1%) e uso de redes sociais (70,4%). Isto também foi observado nas entrevistas, os gestores relataram que sua equipe de modo geral não tem dificuldades para usar as redes sociais pelo celular. O gestor 2 relata que a equipe é formada por senhoras já com idade de aposentadoria, que utilizam o celular mais especificamente para usar o WhatsApp, mas que para utilizar outros recursos elas apresentam uma resistência. Nas entrevistas, os relatos dos gestores foram positivos frente às questões que analisavam o papel da tecnologia para padronização da qualidade, compartilhamento de informações, flexibilização do trabalho e coordenação de atividades.

Segundo o CGI.br (2017), um dos fatores que podem contribuir para uma adoção mais eficiente e estratégicas das TIC é a presença de recursos humanos capacitados. Neste quesito, 42,0% das organizações pesquisadas responderam oferecer treinamento e educação para os membros e novos membros. Nas áreas administrativa e financeira quase metade das organizações, 49,4% possuem pessoal capacitado para uso de software. Ainda é incipiente a presença de profissionais qualificados em TI, sendo que proporção de pessoal capacitado varia pouco entre os diferentes portes e atividade-fim das organizações (CGI.br, 2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo analisar o uso e aplicação da tecnologia da informação e comunicação em organizações sem fins lucrativos. A presença das OsFil tem se intensificado nos últimos anos. Estas organizações são importantes para a sociedade uma vez que estão realizando muitos serviços que os órgãos públicos não conseguem atender. A tecnologia por sua vez, também tem uma legitimação no espaço social.

Estudos como o do CGI.br (2017) apontam que é incipiente ainda o uso de tecnologias básicas como computador e internet pelas organizações sem fins lucrativos. Bobsin, Petrini e Pozzebon (2019) relatam que as tecnologias possuem um grande potencial para as organizações. Proporciona desenvolver atividades de coordenação, mobização, advocacy, formação de redes, gerenciamento da gestão financeira, aumentando assim a capacidade de gestão organizacional e completando a missão.

A pesquisa apontou que a maior parte dos respondentes se concentra na região sul 44%. As organizações possuem 68,3% de pessoas remuneradas na faixa de 0-20 e para esta mesma faixa possuem 65,9% de voluntários. O âmbito de atuação mais citado foi o municipal com 54,9%, destaque para o âmbito internacional que apresentou 7,3% da atuação das organizações. Os públicos que as organizações mais atendem são de crianças, adolescentes e jovens com 69,1%.

A principal fonte de recurso citada foi às doações de voluntários (pessoas físicas) com 79,3% das organizações. Com relação às redes sociais utilizadas pelas organizações sem fins lucrativos, o Facebook (93,8%) é o mais utilizado. Seguido pelo Instagram (54,3%), blogs (19,8%) e Twitter (16,0%). O e-mail (87,7%) e WhatsApp (54,3%) também são ferramenta utilizadas por mais da metade das organizações pesquisadas.

A tecnologia da informação e comunicação foi utilizada por mais da metade das organizações respondentes para acessar redes sociais (84,1%) e também realizar atividades como: gerar relatórios financeiros e controlar gastos da organização (64,6%), fazer cadastro de beneficiários dos projetos (57,3%), fazer controle das doações recebidas (54,9%), utilizar

aplicativo para pagamento financeiro (46,3%), criar e organizar agendas (40,2%), gerenciar a equipe de trabalho (39,0%). Estes dados apoiam a pesquisa do CGI.br (2017) que aponta que em grande parte, os gestores têm uma percepção mais favorável a respeito da contribuição das TIC para determinadas atividades, especialmente aquelas relacionadas à rotina de trabalho e à comunicação. Quanto a divulgação de ações e projetos que teve uma boa percepção dos respondentes (87,8%) e também dos entrevistados que relataram utilizar vários canais de divulgação das suas ações e projetos. O mais citado foi o Face.

Pois, o uso e a aplicação das TIC estão se intensificando cada vez mais na sociedade, e são um elemento que já está institucionalizado. Desta forma é um desafio para as OsFil se manterem dentro de um ambiente que sofre constantes mudanças. Nas entrevistas observa-se que as organizações utilizam a tecnologia para comunicar-se com as partes externas, principalmente por meios das redes sociais. A ferramenta mais utilizada citada pelos gestores foi o WhatsApp, que proporciona a flexibilização do trabalho e uma resposta rápida para tomada de decisão.

Observando que as organizações sem fins lucrativos não apresentaram muita receptividade com o questionário online, uma vez que foram enviados aproximadamente 15 mil e-mails num período de 3 meses e apenas 76 questionários retornaram. Desta forma, a estratégia de aplicação de questionários online deve ser mais bem pensada para aplicação para este público. Ainda, pesquisas futuras sobre esta temática são necessárias para um melhor entendimento dessas relações de uso e aplicação das TIC no contexto das organizações sem fins lucrativos.

6 REFERÊNCIAS

BOBSIN, D; PETRINI, M.; POZZEBON, M. The value of technology affordances to improve the management of nonprofit organizations. **RAUSP Management Journal**, 2019.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2012: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação em organizações sem fins lucrativos brasileiras**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 05-316, 2014.

_____. SENNE, F; BARBOSA, A. **As TIC nas organizações sem fins lucrativas brasileiras: rumo ao desenvolvimento de indicadores**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 29-38, 2014.

_____. RIBEIRO, V.M.; PRAZERES, M. **Informação e comunicação na defesa dos direitos e bens comuns**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 59-69, 2014.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2014: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação em organizações sem fins lucrativos brasileiras**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 05-308, 2015.

_____. CEGAL, V. **Panorama sobre o uso da tecnologia da informação nas organizações sem fins lucrativos**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 49-63, 2015.

_____. SALES, J. A. S.; SILVA, G. R. **Importância das TIC para o terceiro setor**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 41-47, 2015.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2016: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação em**

organizações sem fins lucrativos brasileiras. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 05-340, 2017.

_____. BOBSIN, D.; POZZEBON, M. **O impacto das novas tecnologias no terceiro setor: barreiras e oportunidades.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 29-34, 2017

_____. ROLNIK, I.; FONTES, M. L. P. **A sustentabilidade econômica das organizações da sociedade civil: um olhar a partir da pesquisa TIC organizações sem fins lucrativos.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 41-54, 2017.

EIMHJELLEN, I.; WOLLEBÆK, D.; STRØMSNES, K. Associations Online: Barriers for Using Web-Based Communication in Voluntary Associations. **Voluntas**, 2013.

FIELD, A. **Descobrendo a estatística usando o SPSS.** 2ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRAY, D. E. **Pesquisa no mundo real.** 2ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

HAIR, JR. Et al. **Análise Multivariada de dados.** 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANSELL, R. **Imagining the Internet: communication, innovation and governance.** Oxford: Oxford University Press, 2012.

MELITSKI, J GAVIN D.; GAVIN, J. Technology adoption and organizational culture in public organizations. **International Journal of Organization Theory and Behavior**, vol.13, n. 4, p. 546-568, 2010.

PEREIRA, D. M.; SILVA, G. S. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas** Vitória da Conquista-BA n. 10, p. 151-174, 2010.

RODRIGUEZ, M. et al. Determining Factors in Online Transparency of NGOs: A Spanish Case Study. **Voluntas**, vol. 23, p. 661–683, 2012.

SAAB et al. Inter-organizational Coordination in the Wild: Trust Building and Collaboration Among Field-Level ICT Workers in Humanitarian Relief Organizations. **Voluntas**, p. 194–213, 2013.

SUÁREZ D.; MARSHALL J. H. Capacity in the NGO Sector: Results from a National Survey in Cambodia. **International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations**, vol. 25, p. 176–200, 2014.

SULLIVAN, J. R. Skype: An Appropriate Method of Data Collection for Qualitative Interviews?. **The Hilltop Review**. Vol.6, n. 1, 2012.

TE'ENI, D. The Changing Role of Nonprofits in the Network Economy. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**, vol. 32, no. 3, p. 397-414, 2003.

TURBAN, E.; VOLONINO, L. **Tecnologia da informação para gestão; em busca de melhor desempenho estratégico e operacional**. 8° ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

TURBAN, E. et al. **Tecnologia da Informação para Gestão: transformando os negócios na economia digital**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

TREMBLAY-BOIRE, J.; PRAKASH, A. Accountability.org: Online Disclosures by U.S. Nonprofits. **Voluntas**, vol. 26, p.693–719, 2015.

YU-LEE, R. T. **Essentials of Capacity Management**. John Wiley e Sons: New York, 2002.