



**IX Congresso de Pesquisa e Extensão da FSG  
& VII Salão de Extensão**

<http://ojs.fsg.br/index.php/pesquisaextensao>

ISSN 2318-8014



**INDICADORES INSTITUCIONAIS: ONG DE APOIO À CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

Caren Bonato<sup>a</sup>, Henrique Gebert Castilhos<sup>b</sup>, Milena Antonioli<sup>c</sup>, Fábio Tolfo Ribas\*

- a) CTS Logística;
- b) CTS Gestão da Qualidade;
- c) CTS Gestão Recursos Humanos,

**\*Orientador:**

\*Fábio Tolfo Ribas, endereço: Rua Os Dezoito do Forte, 2366.  
Caxias do Sul – RS. CEP: 95020-472.  
E-mail: fabio.ribas@fsg.edu.br

**Palavras-chave:**

Indicadores. Terceiro Setor. Inovação Social.  
NPS.

**INTRODUÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:** Este trabalho tem como objetivo propor indicadores do desenvolvimento social e satisfação para um projeto de melhoria estrutural em uma instituição filantrópica, que presta auxílio a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, na cidade de Caxias do Sul. A inovação social, com tantas facetas e múltiplas manifestações, é um processo essencial para a evolução da sociedade e da busca de alternativas sustentáveis para o bem-estar coletivo. Inovar socialmente é questão de inteligência quer seja por parte das organizações, bem como dos poderes constituídos. A otimização dos recursos públicos permitirá maior qualidade de vida, além de provocar o desenvolvimento em todas as esferas. A responsabilidade social poderá encontrar um suporte eficaz na própria inovação social, onde os envolvidos poderão crescer e provocar as necessárias transformações, proporcionando melhores condições de vida para todos (AGOSTINI et al., 2015). A inovação social está em plena ascensão. Mundialmente, o Terceiro Setor tem ganhado destaque tanto no contexto das pesquisas acadêmicas quanto no contexto da prática. Nos últimos anos este setor tem apresentado números expressivos, sendo estes relacionados tanto aos montantes financeiros envolvidos, assim como o número de colaboradores e voluntários que estão imersos nesse setor (SALAMON; SOKOLOWSKI; HADDOCK, 2011). De maneira oposta ao setor privado, seu objetivo não é o lucro, mas sim desempenhar atividades ligadas a causas sociais relacionadas com diversas áreas como saúde, cidadania, assistência social, defesa dos direitos e educação (SALAMON; SOKOLOWSKI, 2016). As organizações sem fins lucrativos, se tomadas em

comparação às empresas que buscam o lucro como fim, são mais pressionadas a fornecer evidências de sua eficiência para o público-alvo e sociedade em geral ao realizar seus projetos e desempenhar suas atividades (MITCHELL; BERLAN, 2016). A avaliação de desempenho em organizações sem fins lucrativos é uma tarefa complexa (BARNEY, 1991; ROCHE, 2000; TENÓRIO, 2002), dado que essas instituições lidam com a promoção de melhor qualidade de vida a um determinado grupo de pessoas e, por isso, devem levar em consideração os pontos de vistas e anseios desse público-alvo e, ainda, mensurar as despesas relacionadas para alcançar os propósitos. No contexto do Terceiro Setor, conforme (CRUZ et al 2009), a avaliação de desempenho pode ser entendida como sendo um “controle realizado após a execução de determinado projeto, possibilitando estabelecer uma série histórica, sobre determinada instituição, que sugere um comportamento futuro, não interferindo diretamente no desenvolvimento de um projeto já iniciado”. **MÉTODOS:** Para desenvolvimento desta pesquisa, será utilizada a abordagem qualitativa e quantitativa, de natureza exploratória, um estudo de caso no Centro Assistencial e de Promoção Social Joana D’arc. O objetivo de se usar o método de estudo de caso surge com o desejo de entender os fenômenos sociais complexos. As etapas deste trabalho compreendem-se em entender o contexto da instituição e das necessidades nela existentes, por meio de reuniões com o conselho da entidade, aprofundar o conhecimento e entendimento das ações e inovações aplicadas, a fim de dar destino à pesquisa. Após, criação e aplicação de pesquisas semiestruturadas, uma para as crianças e adolescentes atendidos pela instituição e outra para seus responsáveis, com o intuito de compreender as opiniões sobre o projeto. **RESULTADOS E DISCUSSÕES:** Por meio da entrevista em profundidade com as gestoras do projeto Joana D’arc, foi possível constatar a necessidade do levantamento de indicadores, tais como a finalidade, que são medir a satisfação das crianças e adolescentes e o desenvolvimento dos mesmos após o ingresso na instituição. Diante das necessidades, foi pesquisado indicadores relevantes utilizados na satisfação de clientes. Para gerar o indicador de satisfação, foi utilizado como base a metodologia Net Promoter Score (NPS) e para o desenvolvimento dos indicadores de desenvolvimento ainda está sendo pesquisado a melhor metodologia. **CONCLUSÃO:** Os indicadores estão sendo criados por meio das pesquisas desenvolvidas com a aplicação dos questionários nas para as crianças e adolescentes que frequentam a instituição: cerca de 60 ao total.

## REFERÊNCIAS

AGOSTINI, M. R.; VIEIRA, L. M.; TONDOLO, R. R. P.; TONDOLO, V. A. G. **An overview on social innovation research: antecedents and trends.** In: 14th International Congress of IAPNM, Vitória, 2015.

---

- BARNEY, J. Firm resources and sustained competitive advantage. **Journal of Management**, New York, v. 40, n. 4, p. 13-19, 1991.
- CRUZ, June Alisson Westarb et al. Avaliação de desempenho no terceiro setor: uma abordagem teórica de strategic accounts. **REBRAE**, v. 2, n. 1, p. 11-26, 2009.
- DELEVATI, Miriam Teresinha da Silva. Satisfação de clientes em instituições sem fins lucrativos: um estudo de caso: avaliando as percepções dos públicos envolvidos. 2004.
- GIBBS, G. R. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- KROL, Maarten W. et al. O Net Promoter Score - um trunfo para pesquisas de experiência do paciente? **Expectativas de saúde**, v. 18, n. 6, pág. 3099-3109, 2015.
- MITCHELL, G.; BERLAN, D. Evaluation and Evaluative Rigor in the Nonprofit Sector. **Nonprofit Management and Leadership**, v. 27, n. 2, p. 237–250, 2016.
- ROCHE, C. **Avaliação de impacto dos trabalhos de ONGs**: aprendendo a valorizar as mudanças. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000. SALAMON, L. M. SOKOLOWSKI, W.; HADDOCK, M. A. Measuring the Economic Value of Volunteer Work Globally: concepts, estimates, and a roadmap to the future. **Annals of Public and Cooperative Economics**, v. 82, n. 3, p. 217-252, 2011.
- SALAMON, L.; SOKOLOWSKI, S. Beyond Nonprofits: Re-conceptualizing the Third Sector. **VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations**, v. 27, n. 4, p. 1515-1545, 2016.
- TENÓRIO, F. **Gestão de ONGs**: principais funções gerenciais. 2. ed. São Paulo: FGV, 2002.
- CRUZ, J. A. W. et al. avaliação de Desempenho no Terceiro Setor: uma abordagem teórica de strategic accounts. **REBRAE – Revista Brasileira de estratégia**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 11-26, jan./abr. 2009.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. São Paulo, 5. ed. Bookman, 2014.