

INOVAÇÃO NA CAPTAÇÃO DE RECURSO PARA ENTIDADE SEM FIM LUCRATIVO

Antonio Aparecido Vieira, Jamielly Silva Dos Reis

Prof. Dr. Thiago Schumacher Barcelos

Instituto Federal de São Paulo – Campus Guarulhos

Resumo

Este artigo descreve a aplicação do Design Thinking para a criação de soluções inovadoras na captação de recursos financeiros e na melhoria da infraestrutura de uma igreja católica em Guarulhos-SP. O projeto surgiu devido à insatisfação dos fiéis com a má qualidade dos equipamentos de som, o que prejudicava a experiência durante os cultos, além da dificuldade em captar recursos para a manutenção da igreja. Foram utilizadas ferramentas como o Mapa de Empatia, a Jornada do Usuário, o Job to Be Done (JTBD) e a dinâmica de Innovation Storming - Pocket, permitindo uma compreensão profunda das necessidades da comunidade. A partir dessa análise, foram desenvolvidas soluções inovadoras, como a oferta de auto-serviço, parcerias com fornecedores locais, eventos comunitários, estratégias de engajamento e métodos de captura de valor, incluindo sorteios e premiações. Essas soluções foram documentadas para garantir sua replicabilidade em outras comunidades que enfrentem desafios semelhantes. O estudo demonstra a eficácia do Design Thinking na resolução de problemas complexos em contextos comunitários, promovendo engajamento e sustentabilidade a longo prazo.

Palavras-chave: Design Thinking. Inovação. Captação de recursos. Engajamento comunitário. Infraestrutura.

1. Introdução

Este artigo foi desenvolvido por dois pesquisadores do Instituto Federal de São Paulo – Campus Guarulhos e tem por objetivo apresentar a aplicação do processo de *Design Thinking* para a geração de soluções inovadoras na captação de recursos financeiros para uma entidade sem fins lucrativos, além da formalização dessas inovações.

A necessidade deste projeto surgiu a partir da constatação de problemas relacionados a má qualidade dos equipamentos de som de uma igreja católica localizada próxima ao instituto de ensino, que resultou no descontentamento dos fiéis durante os cultos. Dada a dinâmica de análise do caso, identificou-se uma dificuldade significativa na captação de recursos para a manutenção da infraestrutura da igreja. O que inclui o pagamento das taxas governamentais, compra de suprimentos básicos de higiene pessoal

e de ambiente, ornamentações, mobílias e insumos gerais como água, luz, gás de cozinha, entre outros.

Reconhecendo a importância da igreja como um ponto de apoio espiritual e social para a comunidade local, foi essencial buscar soluções criativas e sustentáveis para esses desafios. O processo de Design Thinking foi escolhido como abordagem principal por sua capacidade de colocar as necessidades dos usuários no centro do desenvolvimento das soluções. Por meio de métodos empáticos e colaborativos, o projeto procurou não só resolver os problemas técnicos de som, mas também explorar formas inovadoras de captar recursos que pudessem sustentar a igreja a longo prazo.

Para isso, foram utilizadas ferramentas estratégicas como o **Mapa de Empatia**, que ajudou a entender profundamente as preocupações e expectativas dos fiéis; a **Jornada do Usuário**, que mapeou a experiência dos frequentadores desde o momento em que chegam até a saída da igreja; e o **Job to Be Done (JTBD)**, que definiu claramente o que os frequentadores desejam alcançar ao participar dos cultos. Além dessas ferramentas, uma dinâmica de **Innovation Storming - Pocket** foi aplicada para estimular a geração de ideias inovadoras e fora da caixa.

As soluções desenvolvidas foram cuidadosamente documentadas e formalizadas, com o objetivo de não apenas resolver os problemas imediatos da igreja, mas também de criar um modelo que pudesse ser replicado em outras comunidades que enfrentem desafios semelhantes. Ao final, este artigo busca não apenas apresentar as soluções encontradas, mas também inspirar outras organizações a adotar metodologias semelhantes para enfrentar seus próprios desafios.

2. Materiais e Métodos

A pesquisa foi conduzida inicialmente por meio de uma entrevista com o padre da paróquia, que solicitou o serviço. O padre, como líder espiritual e administrativo da igreja, forneceu informações valiosas sobre os desafios enfrentados pela comunidade e as principais necessidades a serem abordadas. A partir dessa entrevista inicial, delineou-se um estudo qualitativo para aprofundar o entendimento das sensações e expectativas dos frequentadores da paróquia.

O estudo qualitativo consistiu em entrevistas semi-estruturadas realizadas com um grupo representativo de 15 membros da igreja, selecionados para incluir diferentes faixas

etárias, níveis de envolvimento com a igreja e funções na comunidade. As entrevistas foram conduzidas com o objetivo de captar percepções sobre a experiência durante os cultos, identificando pontos de insatisfação e áreas de melhoria. Além disso, essas conversas forneceram dados mais detalhados sobre como os fiéis percebiam o papel da igreja na comunidade e suas expectativas em relação ao futuro da instituição.

Para mapear e estruturar as soluções, utilizamos ferramentas específicas de Design Thinking:

Mapa de Empatia: Este mapa foi utilizado para compreender com maior profundidade os sentimentos, pensamentos e preocupações dos frequentadores da igreja em relação à qualidade do e ao ambiente em geral. Através desse mapeamento, foi possível identificar as principais dores dos fiéis, como a dificuldade em ouvir claramente as mensagens durante os cultos, e seus desejos, como a criação de um ambiente mais acolhedor e espiritualmente envolvente. Como observado na seguinte Figura 1:

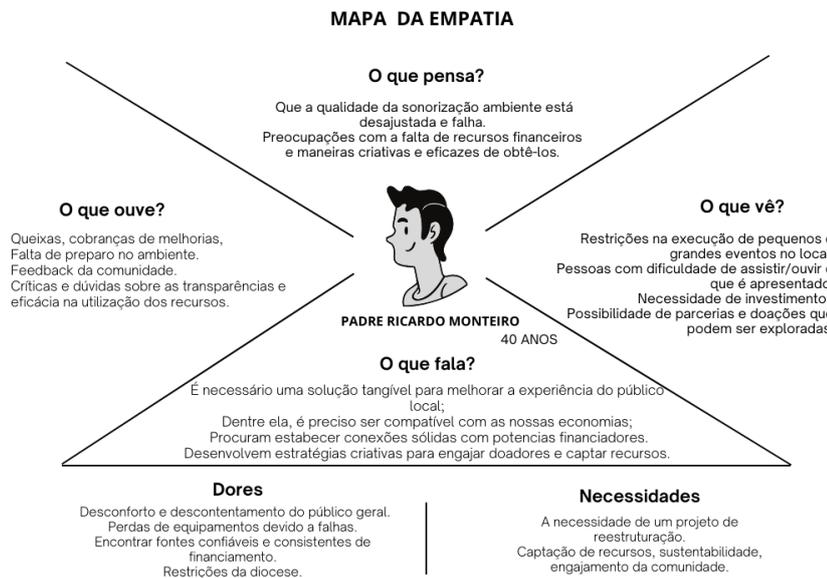


FIGURA 1 - MAPA DA EMPATIA

Fonte: Elaborado pelos autores.

Jornada do Usuário: Este mapeamento detalhou as etapas da experiência dos usuários, desde a chegada à igreja até a saída, destacando os momentos críticos em que a

qualidade do som e a infraestrutura influenciam diretamente a experiência. Cada fase da jornada foi analisada em termos de objetivos, necessidades, sentimentos e barreiras, permitindo a identificação de pontos de melhoria e o desenvolvimento de soluções específicas para cada etapa. Como observado na Figura 2:

| Mapa de Jornada do Usuário | | | | |
|----------------------------|--|--|---|---|
| | Atração | Interação | Engajamento | Conversão |
| Objetivos | Ser atraído por um ambiente acolhedor e espiritual | Participar da celebração com som claro e envolvente | Ser envolvido emocionalmente através de músicas e pregações | Sentir-se inspirado e conectado ao final do culto |
| Necessidades | Comunicação clara sobre o evento | Som balanceado e sem distorções durante a celebração | Qualidade de som que amplifique a experiência espiritual | Clareza nas mensagens finais e ausência de desconforto auditivo |
| Sentimentos | Expectativa positiva sobre a experiência | Conforto auditivo e conexão espiritual | Envolvimento emocional, alegria, paz | Satisfação e inspiração ao sair da igreja |
| Barreiras | Ruídos externos, som desbalanceado | Microfonia, eco, som abafado | Falhas técnicas, som que distraia ao invés de envolver | Fadiga auditiva, sensação de desconforto por som inadequado |

FIGURA 2 - JORNADA DO USUÁRIO

Fonte: Elaborado pelos autores.

Job to Be Done (JTBD): O JTBD foi formulado para captar o verdadeiro “trabalho” que os fiéis desejam realizar ao frequentar os cultos. Ele levou em conta não apenas as necessidades funcionais de clareza e qualidade sonora, mas também as dimensões operacionais, emocionais e sociais. Essa abordagem holística garantiu que as soluções desenvolvidas não apenas melhorassem a experiência auditiva, mas também fortalecessem o senso de comunidade e conexão espiritual. Como observado na Figura 3:

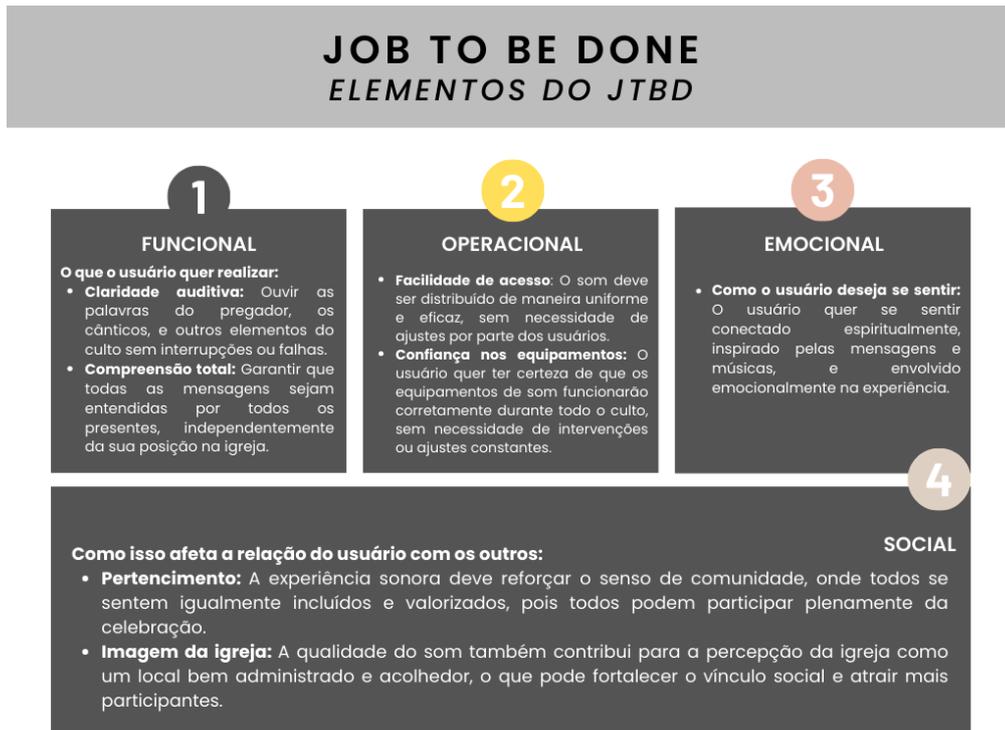


FIGURA 3 - JOB TO BE DONE

Fonte: Elaborado pelos autores.

Innovation Storming – Pocket: Este jogo dinâmico foi utilizado como uma técnica criativa para gerar ideias inovadoras. Utilizando cartas de inspiração que apresentam problemáticas e possíveis soluções, os participantes foram estimulados a pensar fora da caixa. As cartas, que podem ou não estar relacionadas ao problema em questão, permitem uma exploração mais ampla de possibilidades, ou diretamente aplicadas para resolver os desafios enfrentados pela igreja.

Para tal, foi traçado um plano de ação para a elaboração de projetos práticos e inovadores para a obtenção de recursos financeiros de uma instituição sem fins lucrativos. Utilizamos as seguintes ferramentas:

2.1. Oferta: Autosserviço – Incentivar a participação da comunidade em serviços básicos como organização, limpeza ou até mesmo a manutenção geral evitando custos com a contratação de profissionais ou empresas do ramo;

2.2. Plataforma: Reunir pessoas com conhecimentos específicos para formar parcerias – Formar parcerias com empreendedores ou empresas que possam doar serviços

como impressões, ornamentações, divulgações, manutenções gerais, construções e reformas, personalização de roupas e objetos, etc.

2.3. Solução: Venda cruzada – Criar espaços específicos para a realização de feiras e eventos diversos para as pessoas oferecerem seus produtos e serviços, destinando parte da renda para a igreja.

2.4. Cliente: Desenvolver ou reunir potenciais produtores e doadores – Identificar habilidades e conhecimentos dos paroquianos e incentivá-los a usá-los em prol da igreja, criando uma gama de produtos e serviços e oferecê-los aos demais frequentadores através de feiras e reuniões periódicas ou pontuais.

2.5. Experiência do consumidor: Promover serviços para a comunidade - Capacitar jovens para o mercado de trabalho, acolher vulneráveis, vender espaço de propaganda e incentivar o empreendedorismo. Além de incentivar a comunidade para ampliar a divulgação da comunidade e atrair novos seguidores e por fim ampliar o alcance às pessoas que compartilham da mesma fé.

2.6. Captura de valor: Promover sorteios ou premiações aos doadores assíduos e divulgar nas mídias disponíveis para incentivar os demais – Catalogar os doadores frequentes e promover sorteios de objetos temáticos e premiar periodicamente parte desses doadores, divulgar amplamente essas premiações para incentivar as demais pessoas a doarem também. Além da criação de tabloides para venda espaço de publicitário, assinatura de conteúdos temático produzido pelo líder religioso, e a ampliação da divulgação de produtos e serviços da comunidade através de quiosques e totens em outros eventos e comunidades.

2.7. Criar um aplicativo de talentos e necessidades: Oferecer uma interface de interação entre instituições e voluntários – Além da conexão entre voluntários e instituições, o "Talento Conectado" também busca criar uma comunidade onde voluntários possam interagir, compartilhar experiências e até mesmo colaborar em projetos.

3. Resultados e Discussão

O uso dessas ferramentas e metodologias resultou na identificação de diversas soluções inovadoras e práticas para a captação de recursos e melhoria da infraestrutura da igreja.

Oferta de Auto-serviço: Incentivar a participação da comunidade em serviços básicos como organização, limpeza e manutenção geral, reduzindo custos com a contratação de profissionais externos.

Parcerias com Fornecedores: Reunir pessoas com conhecimentos específicos para formar parcerias com empreendedores ou empresas que possam doar serviços como impressões, ornamentações e manutenções, contribuindo diretamente para a manutenção da igreja.

Venda Cruzada e Eventos Comunitários: Criar espaços para feiras e eventos onde os membros da comunidade possam oferecer seus produtos e serviços, destinando parte da renda para a igreja, fortalecendo a coesão da comunidade e a sustentabilidade financeira da instituição.

Desenvolvimento de Potenciais Doadores: Identificar as habilidades e conhecimentos dos paroquianos, incentivando-os a usar essas competências em prol da igreja. Isso inclui a organização de eventos periódicos onde esses produtos e serviços possam ser oferecidos à comunidade.

Promoção de Serviços para a Comunidade: Implementar programas de capacitação para jovens e vender espaços publicitários, além de ampliar a divulgação dos serviços internos da igreja em plataformas digitais para atrair novos seguidores e aumentar o engajamento.

Captura de Valor através de Sorteios e Premiações: Estabelecer um sistema de sorteios e premiações para doadores frequentes, incentivando maior participação nas doações e criando uma rede de apoio financeiro contínuo.

Criação do aplicativo “Talento Conectado”: Um aplicativo projetado para facilitar a conexão entre talentos e instituições. Seu objetivo é criar uma plataforma onde as pessoas

possam cadastrar suas habilidades, experiências e interesses, permitindo que as instituições acessem um banco de dados diversificado de talentos prontos para atender demandas específicas.

Reconhecendo que nem todos têm acesso ou familiaridade com a tecnologia digital, o "Talento Conectado" implementará diversas estratégias para garantir que pessoas sem conhecimento digital possam se beneficiar da plataforma. Essas iniciativas são fundamentais para promover a inclusão e ampliar a diversidade de talentos disponíveis.

Funcionalidades Principais:

1. Cadastro de Habilidades: Usuários podem criar perfis detalhados, listando suas habilidades, experiências anteriores e áreas de interesse.

2. Match de Talentos: O aplicativo utilizará algoritmos de inteligência artificial para combinar talentos com oportunidades específicas, baseando-se nas necessidades das instituições.

3. Feedback e Avaliações: As instituições poderão avaliar os talentos após a conclusão de projetos, criando um sistema de reputação que ajuda a construir credibilidade.

4. Treinamentos e Desenvolvimento: O aplicativo oferecerá cursos e workshops para ajudar os usuários a aprimorar suas habilidades e se manterem atualizados.

5. Comunidade e Networking: Criar um espaço para interação entre usuários, possibilitando troca de experiências, networking e até mesmo parcerias.

6. Centros de Atendimento Presencial: Estabelecer parcerias com centros comunitários, bibliotecas, e organizações não governamentais (ONGs) que ofereçam serviços de apoio ao voluntário. Nesses locais, pessoas treinadas podem ajudar os usuários a criar seus perfis no aplicativo, orientá-los sobre como destacar suas habilidades e até mesmo auxiliá-los na busca por oportunidades.

7. Linha de Atendimento Telefônico: Criar uma linha telefônica dedicada onde pessoas possam ligar e receber assistência na criação de seus perfis e na busca por talentos. Essa linha poderá ser operada por outros voluntários que entendem as necessidades dos usuários e podem guiá-los através do processo.

Benefícios Esperados:

- Para os usuários: maior visibilidade das suas habilidades, acesso a oportunidades alinhadas ao seu perfil e suporte para desenvolvimento profissional.
- Para as instituições: acesso rápido a uma lista diversificada de talentos qualificados, redução do tempo de recrutamento e melhor alinhamento entre voluntários e necessidades.

Essas soluções foram formalizadas e documentadas, permitindo sua replicabilidade em outras comunidades que enfrentam desafios semelhantes. A aplicação das ferramentas de Design Thinking demonstrou ser eficaz não apenas na resolução dos problemas técnicos imediatos, mas também na criação de um modelo sustentável de captação de recursos e engajamento comunitário. Através de interação mais próxima entre os dirigentes da igreja e o público geral desenvolvendo fornecedores voluntários de produtos e serviços, parcerias com empresas e comerciantes locais evitando assim custos para a instituição.

4. Considerações Finais

Este projeto exemplifica como o Design Thinking pode ser aplicado para resolver problemas complexos em contextos de comunidades religiosas e instituições sem fins lucrativos, especialmente em questões relacionadas à captação de recursos e melhoria da infraestrutura. As ferramentas utilizadas, como o Mapa de Empatia, a Jornada do Usuário, o Job to Be Done e a dinâmica de Innovation Storming - Pocket, permitiram uma compreensão profunda das necessidades dos fiéis e inspiraram soluções inovadoras que podem ser aplicadas em diversas outras situações.

A documentação das soluções propostas garante que esse modelo possa ser utilizado por outras instituições sem fins lucrativos que enfrentem desafios similares, contribuindo para o fortalecimento e sustentabilidade dessas comunidades. Além disso, o processo colaborativo envolvido na aplicação dessas ferramentas fortalece o senso de comunidade e promove um ambiente mais unido e engajado.



5. Referências

PREECE, J., Rogers, Y., Sharp, H., **Design de Interação – Além da interação homem-computador**, 1ª Edição, Bookman, 2005.

WINOGRAD T., **Bringing Design to Software**, 1ª Edição, ACM Press, 1996.

VIANNA M., **Design Thinking: Business Innovation**, 2ª Edição, MJV Press, 2014.

CHRISTENSEN, C.; SCOTT, D.; BERSTELL, G.; NITTERHOUSE, D. **Finding the Right Job for your Product**. MIT Sloan Management Review. Spring 2007, Ed. 48, no. 3.

Innovation Storming - Pocket. Disponível em: <https://innoscience.com.br/cards>

Acesso em: 13 ago 2024.

Mapa da Empatia. Disponível em: <https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/mapa-da-empatia/>

Acesso em: 10 ago 2024.

Job to Be Done. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/jobs-to-be-done/>

Acesso em: 09 ago 2024.