



O terceiro setor também deve investir na Transformação Digital?

POR **RICARDO GAZOLI**

O termo “transformação digital” é frequentemente mencionado quando discutimos o desenvolvimento de organizações públicas e privadas. No entanto, é igualmente imprescindível incluir o terceiro setor no centro desses debates.

Este setor é composto por organizações sem fins lucrativos e geradoras de impacto social e, assim como as empresas privadas, as organizações sociais precisam se modernizar para conquistar eficiência em seus processos, amplificar suas atividades e, consequentemente, seus resultados.

São inúmeras as vantagens da transformação digital no terceiro setor:

- **Proporciona meios mais ágeis de captar recursos e divulgar a causa:** A transformação digital permite o uso de plataformas online de arrecadação de fundos, facilitando doações de qualquer parte do país com segurança e rapidez. Além

disso, cria comunidades e distribui selos de pertencimento através de tokens, semelhantes aos que clubes de futebol utilizam, para conectar e consolidar a causa com os doadores.

- **Potencializa a divulgação do serviço, produto ou atividade:** Com o uso de ferramentas digitais, como redes sociais, sites bem estruturados e campanhas que demonstram o impacto social positivo, as organizações do terceiro setor podem atrair um público maior e mais diversificado, além de novos apoiadores e voluntários.
- **Facilita a divulgação das ações realizadas:** Plataformas digitais ou influenciadores virtuais criados a partir da Inteligência Artificial (IA) permitem que as organizações compartilhem atualizações, divulguem o propósito e histórias de impacto em tempo real. Outras formas de divulgação podem ser feitas através de blogs, boletins informativos, vídeos e postagens em redes sociais, mantendo o público engajado e informado sobre as atividades da organização.
- **Ajuda a dar transparência ao uso dos recursos:** Ferramentas de gestão financeira e processos automatizados tornam possível prestar contas de forma ágil e detalhada aos doadores e à sociedade. A transparência fortalece a confiança e credibilidade da organização, incentivando mais doações e parcerias, atendendo a um doador cada vez mais digital e exigente.
- **Melhora a comunicação com parceiros, colaboradores e o usuário:** A transformação digital exige uma mudança cultural e adoção da inovação pelos colaboradores. Para isso, é necessária uma comunicação clara dos líderes e colaboração entre as pessoas. Essa mudança de atitude certamente será percebida pelos parceiros, doadores e beneficiários da organização.

DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL Apesar de todas as vantagens mencionadas, o **terceiro setor** enfrenta desafios ainda maiores que o setor privado. Além da resistência à mudança e da falta de pessoas treinadas na velocidade necessária, a escassez de recursos financeiros, devido à sua natureza não lucrativa, torna a **transformação digital** mais complexa.

1. **Cultura Organizacional Resistente à Mudança:** Os colaboradores acreditam que não precisam mudar, pois estão acostumados a processos manuais e o receio que podem perder o emprego contribui para uma forte resistência à mudança. Este é o maior

desafio, pois as pessoas sempre dizem “as coisas sempre foram feitas assim”, o que dificulta a implementação da transformação.

Possíveis Soluções:

- **Treinamento para a mudança de *mindset* dos times:** Mostrar os benefícios da transformação digital, demonstrando como ela pode facilitar as tarefas através da digitalização, automação e integração dos processos. *Workshops* podem ajudar os colaboradores a compreenderem a transformação.
 - **Engajamento das lideranças:** Envolver os líderes para um alinhamento na comunicação e atuação como agentes da mudança no processo de transformação digital.
 - **Implementação gradual:** Comece a transformação digital em fases, digitalizando os processos menos complexos. Celebre as pequenas vitórias com o time para facilitar na aceitação do processo.
2. **Excesso de prioridades:** Assim como nas empresas, as organizações do terceiro setor têm muitas prioridades simultâneas e as tarefas não conectadas à transformação tendem a ter preferência, porque são essenciais para a entrega do resultado da organização.

Possíveis Soluções:

- **Foco na transformação:** Dedicar tempo na agenda da transformação dos líderes para que juntos avancem na estratégia. Uma das grandes razões para o insucesso da transformação é a falha na execução.
 - **Identifique prioridade das tarefas:** Definir o que é extremamente urgente dos outros itens da agenda. Nem tudo precisa ser feito agora. Se isto não acontecer, a organização sucumbirá, pois não é possível executar tudo ao mesmo tempo.
3. **Limitações de recursos financeiros e humanos:** As organizações do terceiro setor frequentemente têm orçamentos apertados, o que dificulta a alocação de recursos para a transformação.

Solução:

- **Parcerias estratégicas:** Organizações podem formar parcerias com empresas de tecnologia que ofereçam serviços ou softwares a preços subsidiados ou até gratuitamente. Cito alguns serviços que as empresas de tecnologia oferecem para o terceiro setor:
- Google: Oferece o pacote do Google Workspace gratuitamente para Organizações da Sociedade Civil (OSCs) qualificadas.

- Microsoft: Disponibiliza o Microsoft 365 gratuitamente para OSCs que se qualificam.
- Slack: Oferece um plano gratuito com funcionalidades limitadas para todas as organizações (o Slack é um app de mensagens para empresas que conecta as pessoas às informações de que elas precisam).
- Asana: Oferece 50% de desconto para organizações sem fins lucrativos. Em alguns casos, há a possibilidade de obter licenças gratuitas (Asana é uma plataforma de gerenciamento de tarefas).
- Atlassian: Oferece licenças gratuitas do Trello para OSCs (Trello é uma plataforma de gerenciamento de projetos).
- Zoho: Oferece suas ferramentas empresariais (CRM, e-mail, ferramentas de produtividade) com descontos significativos ou até mesmo gratuitamente.
- Monday: Oferece 10 licenças gratuitas do Work OS (plataforma que funciona como uma “central de organização” *online*, com foco em eficiência).
- **Aproveitar o voluntariado qualificado:** Engajar voluntários que possuam habilidades tecnológicas para desenvolver soluções específicas e treinar a equipe. Existem plataformas que conectam os voluntários com o propósito da organização social, como a volunt.me (<https://volunt.me>) ou atados (<https://atados.com.br>).

EXEMPLOS REAIS DA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO TERCEIRO SETOR

Um dos incríveis projetos de transformação digital que tive a oportunidade de contribuir no terceiro setor foi a Deb. Criada pelo Instituto Identidades do Brasil (ID_BR), em parceria com a Lanum, ela é uma inteligência artificial dedicada a questões étnico-raciais, de diversidade, equidade e inclusão.

A Deb (@chamaaddeb) conversa com o público via chat para tirar dúvidas sobre esses temas, já que muitas vezes as pessoas têm receio de perguntar ou não sabem para quem. A ferramenta pode ser usada em escolas, empresas públicas ou privadas e organizações sem fins lucrativos.

A transformação digital é fundamental para elevar a capacidade de impacto de causas como a do ID_BR e da Deb, que contribuem para reeducar a sociedade e apoiar talentos negros e povos originários no ingresso, crescimento e desenvolvimento no mercado de trabalho.

Segundo o ID_BR, no atual cenário, serão necessários 167 anos para se atingir a igualdade racial no mercado de trabalho no Brasil.

“É por isso que a gente firma parcerias, desenvolve projetos, cria soluções, investe em inovação, racionaliza e racializa tecnologias, tornando até a inteligência artificial uma ferramenta de fomento e ampliação da causa racial” – diz o manifesto da Igualdade Racial do ID_BR.

Em outro projeto, *O Grito*, começamos a **transformação digital** dando o primeiro passo na estruturação do **planejamento estratégico**, onde realinhamos propósito, visão, missão e valores. Por esta razão, quando me perguntam por onde começar uma transformação digital, eu respondo: comece pelo propósito e defina uma estratégia.

Após essa etapa, o **Líder da Organização Social** deve estar preparado para essa transformação e, junto com sua equipe, trabalhar a **cultura organizacional** para essa jornada, que eu chamo de “estado perpétuo de transição”.

Como etapa seguinte, definimos a ordem dos processos a serem digitalizados e integrados para agilizar a maneira com que entregávamos o propósito às pessoas. Essa eficiência nos proporcionou mais de 300 horas dos colaboradores do *Grito* livres para se dedicarem ao que importa: a entrega do propósito – Dar voz a quem não tem.

Como próximos passos, teremos que finalizar a integração dos processos para escalar o projeto e lançar o **Clube do Grito**, um aplicativo que conecta a organização com os doadores, e futuramente teremos **NFTs** (non-fungible tokens ou tokens não fungíveis) para recompensar esses doadores por fazerem parte desta comunidade.

CONCLUSÃO A transformação digital busca identificar como as empresas privadas entregam valor para o cliente, seja no produto/serviço ou modelo de negócio, sempre melhorando a experiência do cliente. No entanto, quando olhamos o benefício no terceiro setor, o impacto da transformação digital é gigantesco, pois o valor passa a ser percebido quando contabilizamos quantos pacientes foram salvos, quantas vidas foram melhoradas ou resgatadas, quantas pessoas acolhidas, quantas oportunidades criadas, quantos sonhos se tornaram realidade.

E, se pelo caminho surgirem desafios, resistência, desânimo, pense que a transformação digital tem um propósito muito nobre para as organizações sociais: ela possibilita escala para amplificar o acolhimento, o aconchego e a esperança para as pessoas transformarem sonhos em realidade, impactando positivamente o indivíduo, as organizações e a sociedade como um todo.

E se você tinha dúvida da minha pergunta inicial sobre se o terceiro setor deveria investir na transformação digital, espero que agora você esteja se perguntando: **quando começar e prosperar nesta jornada?**

PARA SE APROFUNDAR NO TEMA

<https://www.fdc.org.br/sobreafdc/centro-social-cardeal-dom-serafim/parceria-com-organizacoes-sociais>

<https://www.portaldoimpacto.com/como-acelerar-a-transformacao-digital-em-organizacoes-sociais>

<https://blog.hyb.com.br/o-impacto-da-transformacao-digital-nas-organizacoes-sociais/>

<https://impactanordeste.com.br/como-a-tecnologia-pode-tornar-sua-ong-mais-efetiva/>

<https://institutolivres.org.br/desafios-de-gestao-das-organizacoes-frente-a-transformacao-digital-em-2022/>

RICARDO GAZOLI é professor convidado da Fundação Dom Cabral para os temas da Inovação e Transformação Digital. Foi Gerente Geral de serviços da IBM América Latina. Hoje, atua como Consultor e Palestrante para Inovação e Transformação Digital para as empresas e organizações sociais. É mestrando em Administração pela Fundação Dom Cabral.