



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E INFORMÁTICA
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

KARINA BEZERRA DOS SANTOS DE SIQUEIRA
LETÍCIA DE SÁ ALMEIDA COSTA SILVA FIGUEIREDO
MATHEUS RODRIGUES ANDRADE
MICHELE SOUZA SATO
RAFAEL SOUTTO MAYOR ASSUMPÇÃO PINHEIRO ALVES
RAFAELA BEZERRA DOS SANTOS

RELATÓRIO DE ANÁLISE ORGANIZACIONAL E DE MERCADO
Estudo detalhado da instituição de acolhimento
Lar Batista Elizabeth Mein

Belo Horizonte
2024

KARINA BEZERRA DOS SANTOS DE SIQUEIRA
LETÍCIA DE SÁ ALMEIDA COSTA SILVA FIGUEIREDO
MATHEUS RODRIGUES ANDRADE
MICHELE SOUZA SATO
RAFAEL SOUTTO MAYOR ASSUMPÇÃO PINHEIRO ALVES
RAFAELA BEZERRA DOS SANTOS

RELATÓRIO DE ANÁLISE ORGANIZACIONAL E DE MERCADO
Estudo detalhado da instituição de acolhimento
Lar Batista Elizabeth Mein

Trabalho apresentado como requisito parcial à
aprovação na disciplina Projeto de Conclusão
de Curso de Sistemas de Informação.

Professor(a): Simone Fernandes Queiroz

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	6
2.1. Histórico.....	6
2.2. Contexto atual.....	7
3. DEFINIÇÕES ORGANIZACIONAIS.....	8
3.1. Finalidades estatutárias.....	8
3.2. Objetivos.....	8
4. PÚBLICO-ALVO.....	9
5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	10
6. RECURSOS HUMANOS.....	15
7. RECURSOS FINANCEIROS.....	16
8. PRINCIPAIS DADOS DE 2022, 2023 E 2024.....	17
8.1. Análise Anual e Comparativa das Ações e Custos do LARBEM (2022 - 2024).....	17
8.1.1. Acolhimentos e saídas.....	17
8.1.2. Encaminhamento para Estágio.....	19
8.1.3. Custos Anuais.....	20
8.1.4. Recursos Recebidos.....	22
8.1.5 Análise Comparativa Generalista.....	24
9. ANÁLISE EXTERNA.....	24
10. ANÁLISE SWOT.....	26
11. Processos.....	28
11.1. Recebimento da criança/adolescente para acolhimento.....	28
11.2. Evolução do processo judicial de cada acolhida na justiça.....	29
11.3. Inclusão da criança ou adolescente acolhida no cadastro nacional de adoção e andamento do processo de adoção com família pretendente.....	30
11.4. Saída de uma acolhida da casa por motivo de adoção concluída.....	31
11.5. Saída de uma acolhida por reintegração familiar.....	31
11.6. Saída de uma acolhida ao chegar à maioridade.....	32
11.7. Rotina de cuidado diário das meninas.....	33
11.8. Contratação de novos funcionários.....	34
11.9. Treinamentos e capacitações periódicas das funcionárias.....	35
11.10. Entrada de novo voluntário para atuar junto a instituição.....	35
11.11. Prestação de contas financeira.....	36
11.12. Arrecadação de fundos.....	37
11.13. Cálculo e processamento da folha de pagamento das funcionárias, obrigações sociais e impostos da instituição.....	38
11.14. Pagamento das despesas do LARBEM, salários das funcionárias e impostos.....	38
12. Análise do ambiente externo.....	39
13. Análise de inteligência competitiva.....	40
14. Plano de coleta e armazenamento de dados.....	43
15. Proposta de análise de dados e registro de informações.....	44
16. Plano de disseminação e utilização das informações.....	46

17. Avaliação do processo de inteligência competitiva.....	49
18. Aplicação de compliance de TI no tratamento de dados.....	49
18.1.1. Escopo.....	51
18.1.2. Referências Normativas.....	51
18.1.3. Responsabilidades.....	51
18.1.4. Procedimento para Conformidade Contínua.....	51
18.1.4.1 Avaliação Inicial de Conformidade Legal e Ética.....	51
18.1.4.2 Planejamento e Consentimento.....	52
18.1.5. Proteção de Dados Pessoais.....	52
18.1.5.1 Coleta de Dados.....	52
18.1.5.2 Armazenamento Seguro.....	52
18.1.5.3 Anonimização e Pseudonimização.....	53
18.1.5.4 Tempo de Retenção de Dados.....	53
18.1.6. Segurança da Informação.....	53
18.1.6.1 Controle de Acessos.....	53
18.1.6.2 Monitoramento e Detecção de Incidentes.....	53
18.1.7. Treinamento e Conscientização.....	53
18.1.8. Auditoria e Revisão Contínua.....	54
18.2. Política Interna de Proteção de Dados e Segurança da Informação.....	54
18.2.1. Escopo.....	54
18.2.2. Princípios Gerais.....	55
18.2.3. Definições.....	55
18.2.4. Coleta e Tratamento de Dados Pessoais.....	55
18.2.4.1 Coleta de Dados.....	55
18.2.4.2 Minimização de Dados.....	56
18.2.4.3 Base Legal para o Tratamento.....	56
18.2.5. Armazenamento e Retenção de Dados.....	56
18.2.6. Segurança da Informação.....	56
18.2.6.1 Medidas de Segurança.....	56
18.2.6.2 Gestão de Acessos.....	57
18.2.6.3 Incidentes de Segurança.....	57
18.2.7. Treinamento e Conscientização.....	57
18.2.8. Direitos dos Titulares dos Dados.....	57
18.2.9. Auditoria e Revisão da Política.....	58
19. Identificação dos Requisitos de SI.....	59
19.1. Informações sobre as necessidades do LARBEM.....	59
19.2. Requisitos funcionais e não funcionais.....	59
19.2.1. Funcionais.....	59
19.2.2. Não Funcionais.....	59
19.3. Mapeamento de Processos.....	60
19.3.1. Instagram.....	60
19.3.2. Site.....	60
19.3.3. Formulário do Google.....	60
19.3.4. Painel Power BI.....	60

19.4. Prioridades.....	60
20. Pesquisa de Soluções de SI.....	60
20.1. Funcionalidades disponíveis nas ferramentas escolhidas.....	60
20.1.1. Google Forms.....	60
20.1.2. Instagram Insights.....	61
20.1.3. Power BI.....	61
20.2. Opções para engajamento digital.....	61
20.3. Adaptação às mudanças.....	61
21. Viabilidade Técnica.....	61
21.1. Compatibilidade técnica.....	61
21.2. Escalabilidade.....	62
22. Viabilidade Econômica.....	62
22.1. Custos e benefícios.....	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63

1. INTRODUÇÃO

O presente documento apresenta um estudo detalhado sobre a instituição de acolhimento Lar Batista Elizabeth Mein (LARBEM), compreendendo sua estrutura, seus processos e principais dados, identificando as oportunidades de desenvolvimento de soluções de sistemas visando atender necessidades reais da organização.

O LARBEM fica localizado em Recife-PE e tem por função o acolhimento e cuidado integral de crianças e adolescentes encaminhadas pela justiça para cumprimento de medida protetiva visando a sua segurança e bem-estar. A organização conta com recursos limitados e muitos desafios para a manutenção de suas atividades.

O presente projeto tem o objetivo de identificar oportunidades de aplicação de soluções de sistemas para o enfrentamento dos desafios da casa, para auxiliar o aperfeiçoamento de processos, otimização da coleta, gestão e uso de dados de maneira a incrementar a estratégia e a busca por melhoria contínua da instituição. Para a análise qualitativa inicial do projeto foram realizadas reuniões com a equipe técnica da organização, formada pela psicóloga e pela assistente social, com a tesoureira e a diretora, em dias alternados. Também foram levantados os principais dados da organização junto a direção e tesouraria para incremento da análise quantitativa. Respeitando a solicitação da organização, não foram publicados números brutos relativos às informações financeiras, sendo os dados convertidos em percentuais para apresentar as informações relevantes sem expor dados sensíveis.

O trabalho está dividido em dez sessões onde são apresentados respectivamente: a descrição da organização, que contempla o seu histórico e contexto atual, as definições organizacionais de finalidades estatutárias e objetivos, a descrição do público-alvo, atividades desenvolvidas, recursos humanos e financeiros. Também são apresentados os principais dados de 2022, 2023 e 2024, análise externa da área de atuação do LARBEM, a análise SWOT realizada pela equipe e a descrição e análise dos principais processos da instituição.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1. Histórico

O Lar Batista Elizabeth Mein (LARBEM) é uma organização não governamental, fundada em 1954 pela União Feminina Missionária Batista de Pernambuco, mantenedora, cuja finalidade a princípio era abrigar apenas crianças e adolescentes órfãs. Inicialmente denominada OBEM (Orfanato Batista Elizabeth Mein), a instituição começou a funcionar na cidade de Carpina, no interior do Estado. Porém, quando as primeiras acolhidas avançaram no sistema educacional, a instituição mudou a sede para a cidade de Olinda, uma cidade maior próxima da capital, para ser possível a conclusão dos seus estudos. Alguns anos depois, com a ajuda de pastores, membros e de igrejas da convenção Batista de Pernambuco, um terreno foi adquirido no Bairro do Cordeiro e doado para o LARBEM com a construção do imóvel que até hoje é de propriedade e uso exclusivo da instituição.

A partir de 1990, com a criação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), a instituição passou a ser parte integrante do sistema de garantia de direitos do município de Recife, intitulada Casa de Acolhimento. Por esse motivo o nome foi alterado para Lar Batista Elizabeth Mein. O objetivo primordial do LARBEM é acolher e assistir integralmente crianças e adolescentes vitimizadas (órfãs, abandonadas, vítimas de violência doméstica e sexual, entre outros), que necessitam de proteção especial, a fim de garantir a este público atendido os direitos antes violados, tais como: alimentação, saúde, educação, esporte, lazer, cultura, dignidade, respeito, liberdade e convivência familiar/comunitária, conforme preconizado no Estatuto da Criança e Adolescente em seu Art. 3º - "A criança e ao adolescente, gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se lhes por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade".

2.2. Contexto atual

O LARBEM desenvolve ações com foco na proteção integral das crianças e adolescentes atendidas, inserindo-as em políticas públicas conforme as demandas específicas de cada caso, bem como realizando um trabalho comunitário e técnico interdisciplinar, focado nos processos de reinserção familiar das crianças e adolescentes que foram acolhidas pela Instituição.

Atualmente, estão acolhidas na Instituição 16 crianças e adolescentes, na faixa etária de 6 a 18 anos e uma residente maior de idade (devido às suas necessidades especiais, estando sob a tutela da instituição segundo decisão do juizado responsável pelo seu caso, garantindo assim a sua segurança e bem-estar, uma vez que reside no LARBEM desde sua infância).

Vale ressaltar que o Lar Batista Elizabeth Mein (LARBEM) está devidamente inscrito no COMDICA (Conselho Municipal de Defesa e Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente), através do número de inscrição 0128 – resolução 008/1998, bem como registrado no Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), por meio da inscrição 179 resolução 82/2010, fazendo parte do Fórum da Criança e do Adolescente e da Rede de Acolhimento do Estado de Pernambuco, compondo desta forma, a rede protetiva de crianças e adolescentes.

3. DEFINIÇÕES ORGANIZACIONAIS

Atualmente, o LARBEM não possui visão, missão e valores formalizados, mas têm documentadas as finalidades estatutárias e objetivos da instituição.

3.1. Finalidades estatutárias

Promover a proteção integral de crianças e adolescentes do sexo feminino, acolhidas pelo Lar Batista Elizabeth Mein (LARBEM), por meio de ações voltadas ao acompanhamento psicossocial e pedagógico. O Lar Batista Elizabeth Mein desenvolve, no eixo de acolhimento institucional, ações voltadas à proteção integral de crianças e adolescentes do sexo feminino, em situação de risco pessoal e social, conforme preconizado no Estatuto da Criança e do Adolescente e Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária.

3.2. Objetivos

- Oferecer um local adequado ao acolhimento, em caráter excepcional e provisório, de crianças e adolescentes afastados do convívio familiar;
- Desenvolver atividades pedagógicas, recreativas e de reforço escolar, com vista ao desenvolvimento cognitivo, afetivo e social;
- Contribuir com o processo de autonomia das adolescentes, por meio de encaminhamentos para formação profissional;
- Promover a reintegração familiar e comunitária das crianças e adolescentes acolhidas no LARBEM, mediante as violações de direitos sofridas e o afastamento do seu convívio familiar e comunitário;
- Elevar a autoestima das crianças e adolescentes por meio da intervenção psicossocial e pedagógica realizada.

4. PÚBLICO-ALVO

O LARBEM possui o perfil para atender crianças e adolescentes de 6 a 18 anos em situação de risco social, sendo obrigatoriamente encaminhadas pelos órgãos competentes da justiça do estado de Pernambuco ou dos conselhos tutelares da cidade de Recife, obedecendo à legislação vigente.

No que se refere ao atendimento, por se tratar de um eixo de acolhimento, a casa atende crianças e adolescentes de todas as 06 (seis) Regiões Político-Administrativas (RPA) de Recife, contemplando um conjunto de 94 bairros.

Com capacidade máxima de até 20 crianças e adolescentes do sexo feminino, em agosto de 2024 o lar acolhe 17 meninas no total. A quantidade de acolhimentos realizados, em geral, varia mensalmente, pois ao longo do tempo a justiça encaminha novas acolhidas e também realiza o encaminhamento de algumas já residentes tanto para a reintegração familiar, quando possível, como para a conclusão de processo de adoção em casos específicos. Não há uma determinação genérica para o destino de cada menina acolhida, nem uniformidade nos motivos que levam os órgãos competentes a determinar a medida protetiva de encaminhamento para a instituição de acolhimento. Cada caso é tratado individualmente pelos órgãos competentes e pelo LARBEM, onde as necessidades específicas de cada menina são avaliadas, compreendidas e atendidas pela casa.

As acolhidas participam das ações da Instituição através da construção do planejamento das atividades que desejam realizar na casa de acolhimento e por meio de avaliações em grupo periódicas, subsidiando o replanejamento das ações propostas. No que tange a construção do projeto de vida de cada acolhida, a criança e/ou adolescente participa da elaboração do Plano Individual de Atendimento. O que propicia à equipe técnica da casa de acolhimento indicadores no trabalho de acesso à garantia de direitos, bem como da reinserção familiar e comunitária.

5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O foco das atividades realizadas pelo LARBEM é o cuidado integral das crianças e adolescentes atendidas, sendo a casa o verdadeiro lar das mesmas durante o período do acolhimento. As acolhidas dormem, se alimentam e desenvolvem a sua rotina no LARBEM, sendo encaminhadas pela equipe para a rede educacional e de saúde enquanto estão sob a proteção da instituição. Todos os cuidados com relação à inserção das meninas no sistema de garantia de direitos, do seu desenvolvimento emocional e social são oferecidas pela casa, através do trabalho da equipe técnica, direção, funcionárias e voluntários. Todas as ações tem por objetivo, impactar positivamente a vida das meninas, fortalecendo a sua autoestima e autoconfiança a fim de que elas sejam protagonistas das suas histórias e construam um futuro melhor.

Tabela 1: Atividades no LARBEM.

Atividades Realizadas	Público Alvo	Capacidade de Atendimento	Horário da Atividade	Resultados Alcançados	Meios de Verificação
Acolhimento Afetuoso	Crianças e adolescentes acolhidas na Instituição	Até 20 crianças e adolescentes	Conforme a demanda de cada acolhida	Medida protetiva efetivada	Guia de Acolhimento encaminhada 1 Vara de Infância e Juventude
Acompanhamento escolar	Crianças e adolescentes acolhidas na Instituição	Até 20 crianças e adolescentes	Todos os dias da semana, sempre no contra turno escolar	Maior interesse pelos estudos e melhor desempenho no rendimento escolar	Boletim escolar Verificação com a equipe da escola.
Acompanhamento individual das acolhidas	Crianças e adolescentes acolhidas na Instituição	Até 20 crianças e adolescentes	Manhã e tarde	Crianças e adolescentes expressando suas dificuldades, conflitos e desejos	Ficha de evolução do caso – PIA, Estudos de caso, Relatórios Bimestrais
Adolescente	Adolescente	De acordo	Manhã e	Contribuição	Contato

s realizando curso profissionali zante ou inscritos no Programa Jovem Aprendiz	ntes acolhidas na Instituiçã o	com o número de vagas disponibilizad os pelas instituições parceiras e respeitando os critérios exigidos pelo curso	Tarde	no desenvolvim ento e superação de dificuldades das crianças e adolescente s no processo de relações interpessoai s	sistemático com a equipe técnica das Instituições que executam a profissionali zação
				Qualificação Profissional. Inserção no mundo do trabalho, por meio de inserção de estágio ou Programa Jovem Aprendiz	Lista de frequência e participaçã o em reuniões
Adolescente s realizando atividades esportivas	Crianças e adolesce ntes acolhidas no	De acordo com o número de vagas disponibilizad os	Contra turno escolar	Atividade de desejo de cada acolhida	Contato sistemático com a equipe responsáve l pelas

	LARBEM	pela instituição parceira e respeitando os critérios exigido pelo curso			atividades esportivas/ Registro fotográfico
Atividades Culturais dentro da Instituição	Crianças e adolesce ntes acolhidas na Instituiçã o	Até 20 crianças e adolescentes	A combinar	Integração social e cultural; Elevação da autoestima.	Fotos / elaboração de relatórios
Acompanha mento a rede de saúde	Crianças e adolesce ntes acolhidas na Instituiçã o	Até 20 crianças e adolescentes	Conforme a demanda de cada acolhida	Todas as acolhidas com encaminham ento e acompanha mento em dia na rede de saúde. Diminuição do número de queixas e ou sintomas de doença	Cartão de vacina atualizado, Prontuário da acolhidas

Reavaliação Bimestral das famílias	Famílias das crianças e adolescentes que estejam engajadas no processo de reinserção familiar	De acordo com as famílias que não perderam o poder familiar	De acordo com a disponibilidade das famílias	Adquirir maior conhecimento sobre a história de vida de cada acolhida. Adquirir maior aproximação com a família visando estabelecer indicativos para a reintegração familiar e comunitária	Evolução do caso, PIA (Plano Individual de Atendimento)
Monitoramentos dos casos pós desligamento	Crianças e adolescentes desligadas da instituição por reintegração familiar	De acordo com o processo de cada criança	Manhã e tarde durante 6 meses	Orientação, fortalecimento de vínculo	Relatórios

Visitas domiciliares	Equipe Técnica e familiares	De acordo com a demanda apresentada no trabalho de reinserção familiar e comunitária	A partir da demanda do caso	Diagnóstico socioeconômico da família; Orientação e encaminhamento a rede de sistema de garantia;	Instrumental de visita domiciliar; PIA (Plano Individual de Atendimento)
Participação em audiência	Criança/adolescente e familiares	De acordo com as convocações do poder judiciário	De acordo com o agendamento do poder judiciário	Encaminhamentos ao caso, seja retorno ao convívio familiar e comunitária ou inserção no SNA (Sistema Nacional de Adoção)	Termo de audiência

Fonte: Elaborado pelos autores.

6. RECURSOS HUMANOS

A casa possui uma equipe composta por 9 colaboradoras, contando com: uma psicóloga, uma assistente social, uma educadora social, três cuidadoras plantonistas, uma cozinheira, uma diarista e uma assessora financeira que presta consultoria para cumprimento das obrigações fiscais e prestações de contas. As três

cuidadoras e a cozinheira são contratadas do LARBEM pelo regime CLT e as demais profissionais são prestadoras de serviço para a instituição.

Além da equipe de trabalho, o LARBEM conta com o conselho administrativo composto por seis membros, eleitos bienalmente pela Assembleia Ordinária da União Feminina Batista de Pernambuco, renováveis na razão de $\frac{1}{3}$, com três suplentes. E do conselho fiscal composto de três membros, também renováveis na razão de $\frac{1}{3}$ com um suplente, sendo o conselho fiscal composto especificamente de contadores, administradores ou economistas eleitos pela assembleia na denominação batista.

Os membros dos conselhos administrativo e fiscal compõem o quadro de associados do LARBEM e a sua assembleia-geral. Participando das atividades da instituição e acompanhamento das menores acolhidas e das assembleias, podendo votar em todas as suas decisões, além de terem a responsabilidade de colaborar com as atividades da instituição.

Compete ao conselho administrativo, coordenar, supervisionar sistematicamente todas as atividades e funcionários do LARBEM, prestar relatório bimestralmente ao conselho diretor da união feminina e na assembleia ordinária bienal. Já o conselho fiscal é responsável por verificar as contas, subvenções, donativos, patrimônio e fazer cumprir as leis trabalhistas e fiscais.

O LARBEM é uma organização que possui a característica de todos os membros do corpo diretor, formado pelo conselho administrativo e conselho fiscal serem mulheres que doam o seu trabalho voluntariamente para a casa e por 70 anos, completados em 2024, a casa tem funcionado dessa forma.

Além do corpo diretor, o LARBEM recebe a solidariedade de outros parceiros que doam o seu trabalho voluntário para apoiar, tanto as necessidades da instituição, como das meninas acolhidas. Alguns exemplos que podem ser dados são: as redes sociais (Facebook e Instagram) são geridas por três voluntárias da área de tecnologia, o LARBEM também conta com voluntários que ensinam reforço escolar, música e artesanato para as acolhidas. Bem como os voluntários que possuem programas periódicos para proporcionar lazer para as meninas nos fins de semana, seja com atividades na própria casa ou com a organização de passeios e eventos externos.

7. RECURSOS FINANCEIROS

As ações desenvolvidas pelo Lar Batista Elizabeth Mein no ano de 2024 são provenientes do repasse mensal da União Feminina Batista de Pernambuco, de doação de igrejas, pessoas físicas e jurídicas, pelo recurso oriundo do Termo de Colaboração 2901.2006/2001 em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude e Políticas sobre as Drogas e Direitos Humanos - SDSJPDH e com o COMDICA (Conselho Municipal de Defesa e Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente) através do projeto submetido para financiamento através do Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FMCA).

O objetivo do trabalho realizado pelo LARBEM é propiciar as acolhidas, a consciência de si e de sua possibilidade de ser. Contribuindo assim com a formação de cidadãs, com autonomia e responsabilidade, estimulando-as a serem protagonistas de suas vidas, como sujeitos de direitos. Com intuito de atingir esse objetivo, o LARBEM ao longo da sua história consolidou algumas parcerias importantes para seu funcionamento, tais como: Igrejas Batistas, MCA (Mulher Cristã em Ação), Poder Judiciário, Conselhos Tutelares do Município de Recife, Penas Alternativas do Juizado Criminal, Banco de Alimentos do Sesc, Finanza (Consultoria e Contabilidade), Grupos voluntários para realização de atividades recreativas, Pernambuco da Sorte, entre outros. Estas parcerias constituem uma rede solidária em prol do bem-estar das meninas acolhidas pela Instituição.

8. PRINCIPAIS DADOS DE 2022, 2023 E 2024

8.1. Análise Anual e Comparativa das Ações e Custos do LARBEM (2022 - 2024)

O LARBEM desempenha um papel crucial no acolhimento e suporte a meninas em situação de vulnerabilidade, com foco na formação cidadã e na promoção da autonomia dessas jovens. Entre 2022 e 2024, que são os anos que aqui serão apresentados, a organização enfrentou desafios e conquistas que refletem tanto no número de acolhidas quanto nos recursos e custos necessários para manter suas atividades. A análise a seguir detalha esses aspectos por ano e oferece uma comparação entre os anos analisados.

8.1.1. Acolhimentos e saídas

O número de acolhimentos no LARBEM ao longo dos anos mostra uma flutuação que reflete a realidade de uma instituição voltada para o acolhimento emergencial e protetivo de meninas:

Tabela 2: Acolhimentos e Saídas.

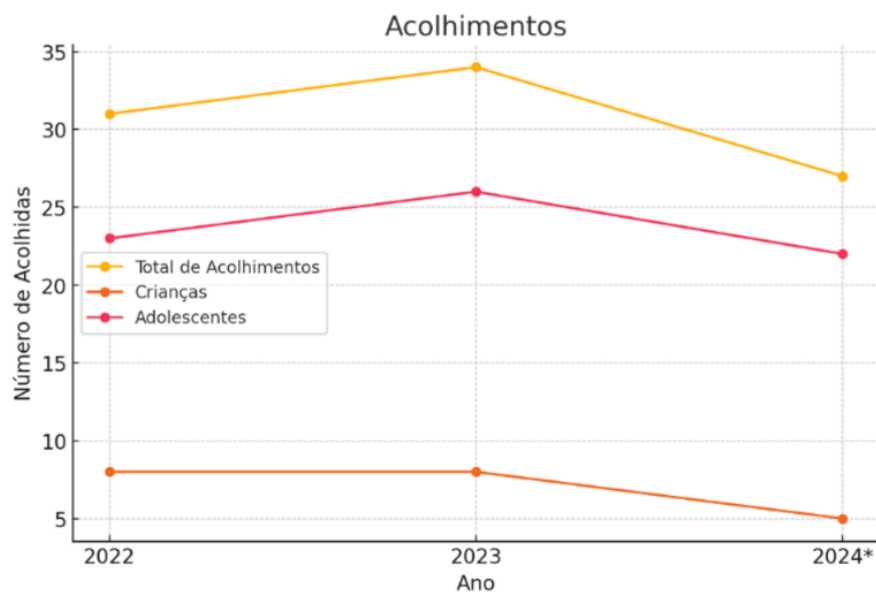
Ano	Total de Acolhimentos	Crianças	Adolescentes	Adoções	Reintegrações Familiares	Saídas por Maioridade
2022	31	8 (6 - 11 anos)	23 (12 -18 anos)	2	6	0
2023	34	8 (7 - 11 anos)	26 (12 - 18 anos)	3	11	3
2024	27*	5*	22*	2*	6*	1*

Fonte: Elaborado pelos autores.

*Dados de 2024 contabilizados até agosto.

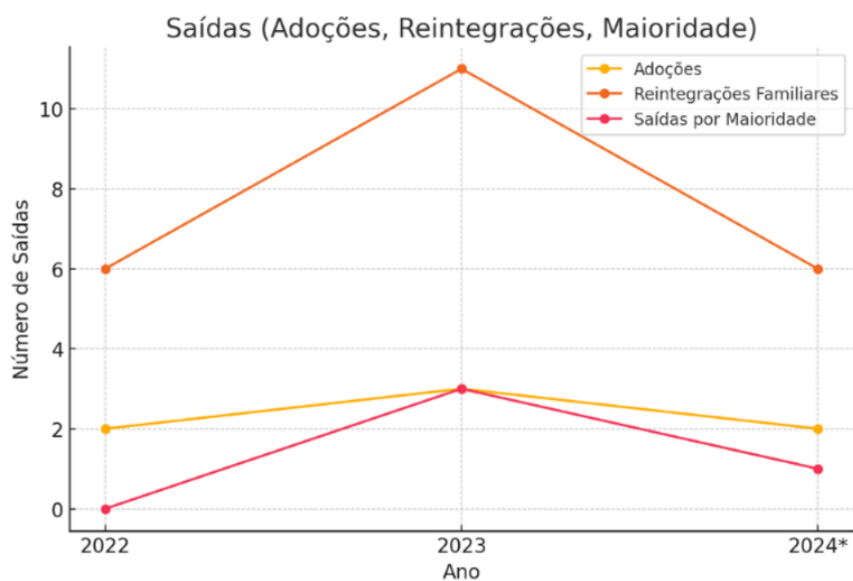
Seguindo a análise dos dados dos acolhimentos no LARBEM ao longo dos anos, os gráficos a seguir ilustram a flutuação no número de acolhimentos e saídas, ao longo dos anos:

Gráfico 1: Acolhimentos.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 2: Saídas.



Fonte: Elaborado pelos autores

8.1.2. Encaminhamento para Estágio

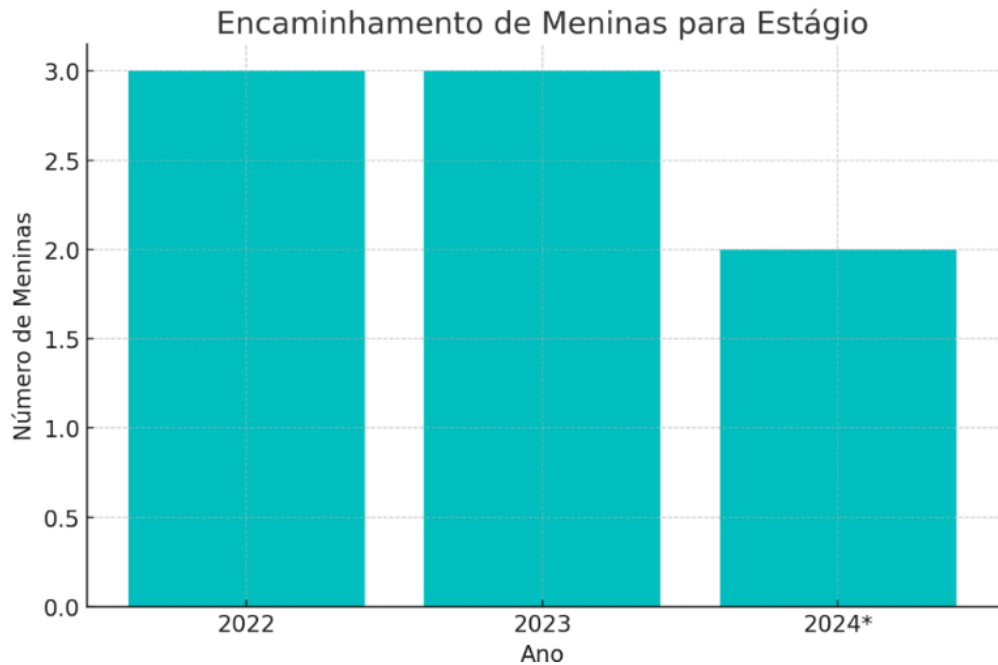
Uma parte relevante da missão do LARBEM é proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional para as acolhidas. A seguir, os dados das meninas encaminhadas para estágio ou atividade profissionalizante:

Tabela 3: Encaminhamentos.

Ano	Encaminhamento de Meninas
2022	3
2023	3
2024	2*

Fonte: Elaborado pelos autores
 *Dados de 2024 contabilizados até agosto.

Gráfico 3: Encaminhamentos..



Fonte: Elaborado pelos autores
 *Dados de 2024 contabilizados até agosto.

8.1.3. Custos Anuais

Os custos totais para o funcionamento do LARBEM são fundamentais para entender o investimento necessário na manutenção da operação da instituição. Esses custos incluem diversas despesas, sendo a folha de pagamento e as obrigações trabalhistas uma parcela significativa dos custos totais:

Tabela 4: Custos Anuais de Folha de Pagamento e Obrigações de Folha.

Ano	Custo de Folha de Pagamento e
-----	-------------------------------

	Obrigações de Folha (%)
2022	64,45 %
2023	73,41 %
2024	*

Fonte: Elaborado pelos autores

*Dados de 2024 contabilizados até agosto.

Os custos totais também tiveram uma variação em comparação direta entre os custos, contando-se os valores de 2022 como referência para análise.

Tabela 5: Custos Anuais Totais.

Ano	Custo Total (%)
2022	100 %
2023	107,21 %
2024	31,98%

Fonte: Elaborado pelos autores

A seguir, também é possível ver o que o custo total representa, em porcentagem, se comparado aos recursos totais, uma porcentagem arriscada, uma vez que, com tamanha ocupação, provavelmente se torna inviável contar com uma:

Tabela 6: Proporção de custo se comparado a recurso.

Ano	Proporção de custo se comparado a recurso (%)
2022	99,90 %
2023	98,86 %

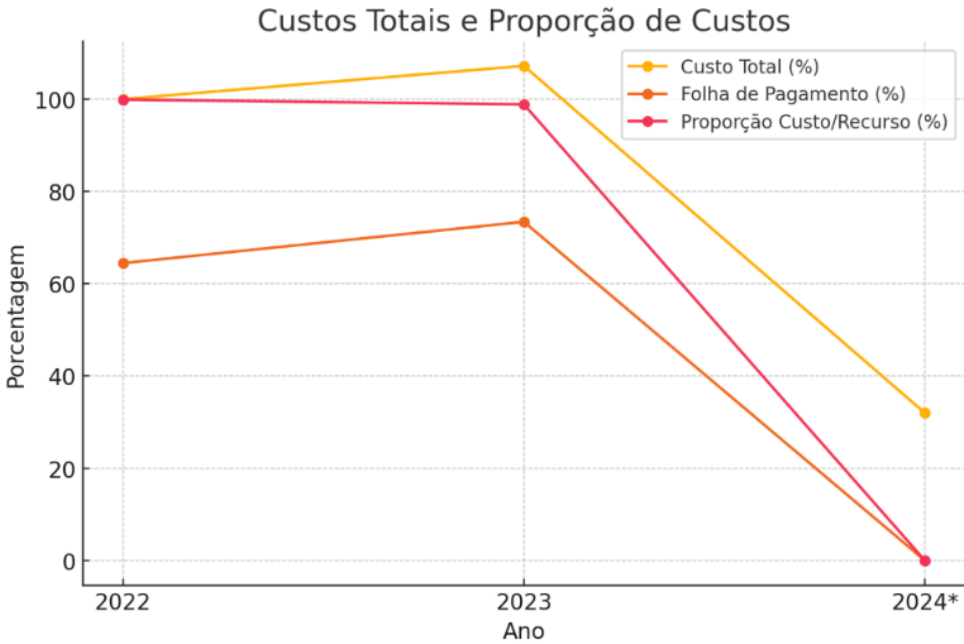
2024	*
------	---

Fonte: Elaborado pelos autores

*Dados em aberto.

O gráfico 4 demonstra uma estabilidade nas métricas de custos totais e folha de pagamento entre 2022 e 2023, com leves variações. No entanto, observa-se uma queda acentuada em 2024, refletindo uma redução significativa nessas métricas, com os dados disponíveis até agosto. Essa análise final ainda está em aberto, já que o ano de 2024 não foi completamente concluído e as tendências podem se alterar até o fechamento do período.

Gráfico 4: Custos Totais e Proporção de Custos.



Fonte: Elaborado pelos autores

*Dados de 2024 contabilizados até agosto.

8.1.4. Recursos Recebidos

Os recursos totais, as “Doações Avulsas de Pessoa Física” e os recursos provenientes de projetos (CODMICA, IASC) são essenciais para o devido funcionamento do LARBEM e podem ser vistos, em porcentagem comparativas ao valor total recebido de cada ano, na tabela a seguir:

Tabela 7: Recursos Recebidos.

Ano	Doações Avulsas de Pessoa Física	Recurso de projeto COMDICA	Recurso de projeto IASC
2022	14,49 %	8,39%	60,70%
2023	15,07 %	25,19 %	48,51 %
2024	*	*	*

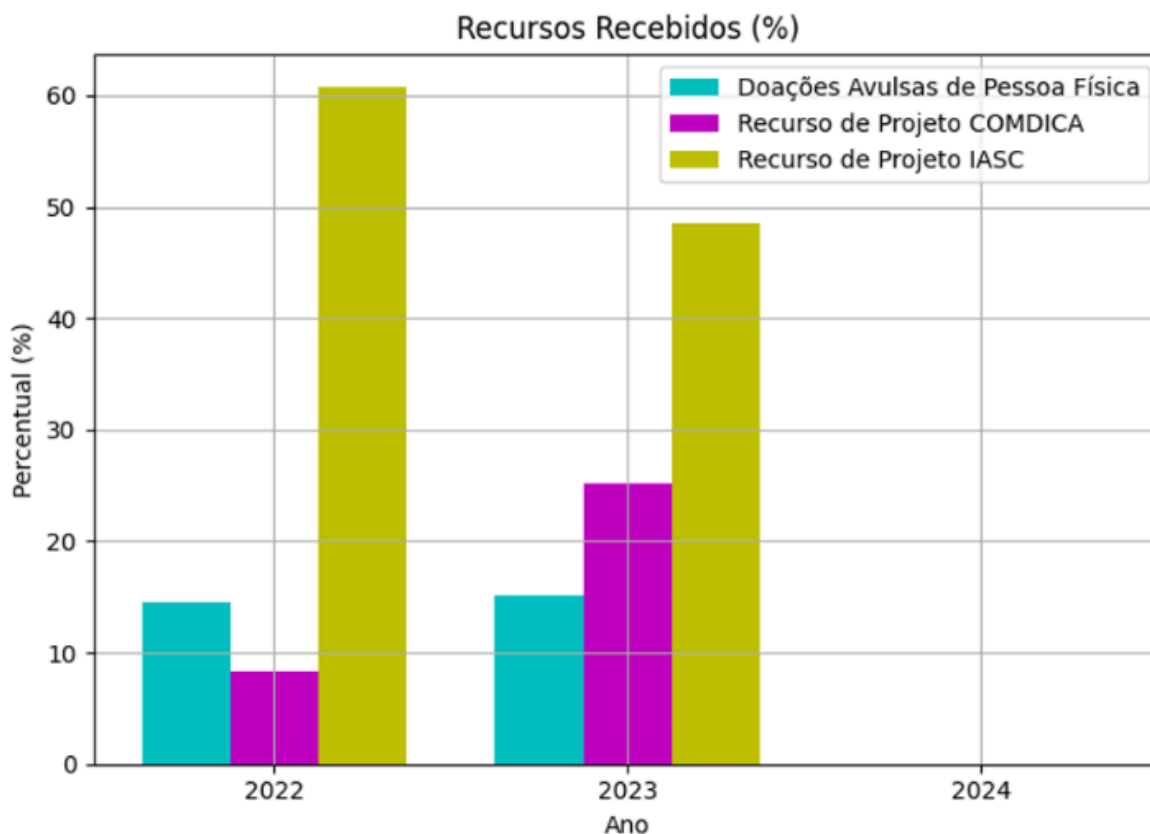
Fonte: Elaborado pelos autores

*Dados em aberto.

Percebe-se no gráfico 5, uma variação significativa na origem dos recursos ao longo de 2022 e 2023, com uma concentração expressiva de recursos provenientes do “Projeto IASC”, que representou 60% dos recebimentos em 2022 e 50% em 2023.

O “Recurso de Projeto COMDICA” também teve aumento de participação em 2023, subindo para cerca de 25%, enquanto as “Doações Avulsas de Pessoa Física” se mantiveram relativamente baixas em ambos os anos. O ano de 2024 ainda não possui dados disponíveis, refletindo que a análise deste período permanece em aberto.

Gráfico 5: Recursos Recebidos..



Fonte: Elaborado pelos autores
 *Dados em aberto.

8.1.5 Análise Comparativa Generalista

- Acolhimentos: O número de acolhimentos aumentou 9,68% de 2022 para 2023, mas houve uma redução de 20,59% em 2024, porém, esse valor de 2024 é relativo pois o ano ainda não foi finalizado;
- Adoções e Reintegração: No ano de 2023 ocorreu um aumento de 50% nas adoções e 83,33% nas reintegrações familiares em comparação ao ano de 2022, o que pode indicar um maior esforço da justiça em resolver questões relativas às meninas em situação de vulnerabilidade. Em 2024, até o momento atual, o número de adoções e de reintegrações voltou aos níveis vistos em 2022;
- Custo: Houve um aumento de 7,21% nos custos totais de 2022 para 2023, principalmente devido ao aumento de 22,08% na folha de pagamento. Para 2024, os custos reportados até junho representam uma redução significativa em relação ao ano anterior, mas é importante notar que os dados não cobrem o ano completo, e isso faz com que esse amostra não seja conclusiva para 2024;

- Recursos: A entrada de recursos aumentou 8,35% de 2022 para 2023, com destaque para o crescimento de 12,68% nas doações avulsas e 15,58% nos recursos recebidos de projetos. Estes aumentos indicam um sucesso na captação de fundos e uma possível expansão das atividades do LETs.

9. ANÁLISE EXTERNA

O Centro de Apoio Operacional de Defesa da Infância e da Juventude (CAO IJ) tem publicada a lista de instituições de acolhimento atuantes no estado de Pernambuco, onde as informações são apresentadas por município. Segundo os dados do órgão auxiliar do Ministério Público, há 13 instituições de acolhimento atendendo o município de Recife. Dentre estas: 3 atendem somente crianças de 0 a 10 anos, 1 atende especificamente crianças e adolescentes com necessidades especiais, 7 atendem crianças e adolescentes e 2 atendem somente adolescentes (MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO, 2024).

Dentre todas as instituições de acolhimento funcionando na Capital, o Lar Batista Elizabeth Mein é a mais antiga com os seus 70 anos de funcionamento, completados em maio de 2024.

Mesmo com os diferentes desafios trazidos por cada perfil de atendimento que as instituições possuem, todas também compartilham alguns outros referentes a baixa visibilidade do seu trabalho mediante a sociedade. Também é baixa a procura proativa de interessados em apoiar o seu funcionamento, seja com recursos humanos através do voluntariado, como de recursos sejam financeiros ou materiais por doações.

A alta complexidade da atividade, tendo em vista que é o cuidado diário de cada detalhe e necessidade da vida das crianças e adolescentes acolhidas, acrescido do histórico de cada caso. Que pode agregar necessidades maiores devido a problemas psicológicos e emocionais gerados por traumas, torna necessário uma equipe especializada e uma estrutura com capacidade para o atendimento ser disponibilizado 24h por dia. Isso pressiona ainda mais o custo de manutenção das instituições.

Estas instituições existem para cuidar do bem mais valioso que é a vida das crianças e adolescentes, sua razão de existir é uma missão solidária, árdua e complexa que exige foco total, sendo assim elas precisam do suporte de toda a sociedade e órgãos públicos para o seu sustento. Todas as instituições de iniciativa

da sociedade, as que não são públicas e de responsabilidade do município ou do governo do estado, buscam recursos, realizam campanhas, porém não é possível esperar ou cobrar dessas instituições que elas desenvolvam atividades econômicas paralelamente ao seu trabalho central para conseguirem se sustentar. É necessária uma maior aproximação da sociedade civil para com as instituições de acolhimento.

Lista de instituições de acolhimento de Recife com os seus respectivos perfis de atendimento (MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO, 2023).

Tabela 8: Lista de instituições de acolhimento de Recife.

Nome da instituição	Perfil de atendimento
Unidade de Acolhimento Abrigo Jesus Menino (AJEM)	crianças de 01 a 06 anos
Unidade de Acolhimento Associação Lar do Neném	crianças de 0 a 03 anos
Unidade de Acolhimento Temporário Casa Acalanto	crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos
Unidade de Acolhimento Casa Acolher	crianças e adolescentes com idades entre 0 a 18 anos incompletos
Unidade de Acolhimento Temporário Casa Aconchego	crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos
Unidade de Acolhimento Casa Doce Lar	crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos
Unidade de Acolhimento Casa Novos Rumos	adolescentes do sexo masculino
Unidade de Acolhimento Temporário Casa Raio de Luz	adolescentes do sexo feminino
Unidade de Acolhimento Casa da Madalena	crianças e adolescentes

Unidade de Acolhimento Casa Vovó Geralda	crianças e adolescentes
Unidade de Acolhimento Lar Batista Elizabeth Mein (LARBEM)	crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos
Unidade de Acolhimento Lar Esperança	crianças e adolescentes com necessidades especiais
Unidade de Acolhimento Instituição de Caridade Lar Paulo de Tarso	crianças com idades entre 02 e 10 anos de idade

Fonte: Elaborado pelos autores

10. ANÁLISE SWOT

Tabela 9: Forças.

Forças
<ul style="list-style-type: none"> • 70 anos de experiência atuando no eixo de acolhimento; • Realização de acolhimento afetivo que mostra seus resultados ao longo do tempo, através das histórias de vida de muitas acolhidas; • Desenvolvimento de ações que apoiem a saída das meninas na maioridade com perspectivas de futuro e encaminhamento profissional para a sua autonomia; • Reconhecimento do trabalho realizado por parte dos órgãos da área de proteção à infância, juízes e promotores; • Equipe técnica com mais de 13 anos de atuação na área com o LARBEM; • Corpo diretor principal voluntário e engajado no dia a dia da casa; • Imóvel próprio com espaço amplo para atender as necessidades das acolhidas.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 10: Fraquezas.

Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> • Instituição não possui fontes de recursos fixas que cubram todas as necessidades mensalmente sem preocupações;

- Alto custo de manutenção da atividade;
- Equipe reduzida ao máximo para a folha caber no orçamento disponível;
- Manutenção da estrutura física possui um custo alto;
- Novas necessidades de ajustes estruturais apareceram para reforço da segurança do prédio e a instituição não tem recursos no momento para atender estes pontos.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 11: Oportunidades.

Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de estabelecer novas parcerias com a sociedade civil para suporte ao trabalho realizado pela casa; • Parcerias com órgãos públicos para inserir as jovens acolhidas no mercado de trabalho, desenvolvendo sua autonomia para o pós-acolhimento; • Desenvolvimento de novos projetos de voluntariado para atendimento de necessidades específicas da instituição ou das acolhidas.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 12: Ameaças.

Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Baixo interesse da sociedade civil em apoiar proativamente as instituições de acolhimento e se envolver na rede de proteção à infância na totalidade; • Pouco interesse e baixa procura das empresas em construir parcerias solidárias com as instituições; • Projetos de parcerias públicas não são contínuos, existindo vácuos de meses e de até um ano entre a abertura de editais em seu histórico; • Recursos públicos disponibilizados pelas parcerias existentes são muito limitados e mantiveram o valor constante ao longo do tempo (sem reajuste compatível ao ajuste fiscal de produtos e serviços ao longo dos anos).

Fonte: Elaborado pelos autores

11. Processos

Os principais processos da organização e suas descrições, apresentados na lista a seguir, foram descritos pelas responsáveis técnicas do LARBEM, a Psicóloga Mariângela Dobbin e a Assistente Social Karina Araújo e pela tesoureira Celi Amorim.

11.1. Recebimento da criança/adolescente para acolhimento

A criança e o adolescente chegam na instituição a partir de encaminhamentos dos conselhos tutelares das seis Regiões Político-Administrativas (RPA) do município de Recife, ministério público e varas da infância e juventude.

Os casos são encaminhados para acolhimentos mediante necessidade de aplicação de medida protetiva em decorrência violação de direitos (negligência, abandono, violência física, violência sexual, situação de rua entre outros).

Tabela 13: Execução.

Execução
Processo manual realizado conforme as determinações da justiça, os arquivos e processo das acolhidas são armazenados em arquivos digitais na instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 14: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados à capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.2. Evolução do processo judicial de cada acolhida na justiça

Após o acolhimento, a equipe técnica da instituição encaminha no prazo de 24h a comunicação do acolhimento para a formalização junto à vara da infância e juventude. Em seguida, dá-se início ao estudo psicossocial do caso por meio do diagnóstico inicial com prazo máximo de 20 dias e posteriormente envio de relatórios bimestrais.

A equipe técnica do LARBEM participa das audiências judiciais e fundamentam as decisões do(a) juiz(a) da comarca.

Nos casos de primeiro acolhimento, com vista à reintegração familiar, tramita-se inicialmente na 1ª Vara de infância e juventude. Com a ausência de possibilidade de reintegração familiar, o caso segue para 2ª Vara de infância e juventude para destituição do poder familiar e, assim, para o cadastro de adoção.

Tabela 15: Execução.

Execução
Processo manual realizado conforme as determinações da justiça, os arquivos e processo das acolhidas são armazenados em arquivos digitais na instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 16: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados a capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.3. Inclusão da criança ou adolescente acolhida no cadastro nacional de adoção e andamento do processo de adoção com família pretendente

São encaminhadas ao cadastro nacional de adoção, crianças/adolescentes destituídas do poder familiar. Após decisão judicial para inserção ao cadastro nacional e internacional de adoção, a equipe do Núcleo de Apoio ao Cadastro Nacional de Adoção - NACNA (2ª vara da infância e juventude) solicita o preenchimento do formulário específico para o processo de adoção, resultados de exames médicos e fotos da criança e adolescente.

Quando identificados pretendentes há um estudo de caso entre as equipes do judiciário e da instituição. E posteriormente com a família, que após concordância da continuidade do processo, inicia o estágio de aproximação com a criança ou adolescente ainda no acolhimento até chegar o momento de definição do

desligamento institucional e início do estágio de convivência já na residência dos requerentes.

Tabela 17: Execução.

Execução
Processo manual realizado conforme as determinações da justiça, os arquivos e processo das acolhidas são armazenados em arquivos digitais na instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 18: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados a capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.4. Saída de uma acolhida da casa por motivo de adoção concluída

No estágio de convivência para efetivar a adoção, o monitoramento do caso é atribuição exclusiva da equipe técnica da vara da infância e juventude. Após a conclusão da adoção e saída da acolhida do LARBEM, a equipe técnica da casa não é mais responsável pelo caso e o poder judiciário continua o trabalho de acompanhamento.

Tabela 19: Execução.

Execução
Processo manual realizado conforme as determinações da justiça, os arquivos e processo das acolhidas são armazenados em arquivos digitais na instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 20: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios

Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados à capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas e o número de saídas é pequeno ao longo do tempo, permitindo o pleno atendimento da demanda com as ferramentas e equipe atuais.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.5. Saída de uma acolhida por reintegração familiar

Logo após o acolhimento, é iniciado o estudo psicossocial do caso, escuta inicial dos membros familiares, acordos para estabelecer visitas e aproximação junto às acolhidas, encaminhamento aos equipamentos socioassistenciais se necessário e visitas domiciliares.

Após estas etapas, se identificada a possibilidade de reinserção familiar, é por meio de relatório circunstanciado e participação em audiência judicial que a equipe técnica indica a reinserção familiar para o caso específico.

Tabela 21: Execução.

Execução
Processo manual realizado conforme as determinações da justiça, os arquivos e processo das acolhidas são armazenados em arquivos digitais na instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 22: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados à capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas e o número de saídas é pequeno ao longo do tempo, permitindo o pleno atendimento da demanda com as ferramentas e equipe atuais.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.6. Saída de uma acolhida ao chegar à maioridade

Caso esgotadas as possibilidades de reintegração familiar na família de origem, extensa ou substituta, a instituição realiza trabalho junto a acolhida voltado ao processo de autonomia.

A adolescente é matriculada no sistema de ensino formal, bem como encaminhada a cursos profissionalizantes e inserção no programa de aprendizagem para a inclusão ao mundo do trabalho de forma remunerada.

Também é realizada articulação com o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) da RPA 04 para a inscrição da adolescente no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) e quando completa a maioridade, caso identificada necessidade, encaminhamento para viabilizar aluguel social.

Por meio da parceria com o CEJA-PE (Comissão Estadual Judiciária de Adoção do Estado de Pernambuco) para apadrinhamento no processo de autonomia é lançada campanha via redes sociais para aquisição de mobília, equipamentos domésticos e até mesmo recurso financeiro visando contribuir a nova etapa de vida após a acolhida completar maioridade (G1, 2023).

Tabela 23: Execução.

Execução
Processo manual realizado conforme as determinações da justiça, os arquivos e processo das acolhidas são armazenados em arquivos digitais na instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 24: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados a capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas e o número de saídas é pequeno ao longo do tempo, permitindo o pleno atendimento da demanda com as ferramentas e equipe atuais.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.7. Rotina de cuidado diário das meninas

Ao longo do dia o LARBEM provê:

- Café da manhã;
- Ida das acolhidas para escola (aquelas que estudam pela manhã ou ficam para o horário integral);
- As que ficaram em casa realizam atividades de reforço junto a educadora social, bem como algumas são inseridas em atividades culturais/esportivas no contraturno da escola;
- Lanche da manhã;
- Almoço;
- Ida das acolhidas para escolas (aquelas que estudam no turno da tarde);
- Atividades a tarde junto a educadora social de reforço e lazer;
- As adolescentes inseridas no ensino médio no contraturno da escola estão inseridas em estágio remunerado no programa ALEPE acolhe, desenvolvido pela Assembleia Legislativa de Pernambuco;
- Uma adolescente, de 14 anos também foi inserida no contraturno da escola no projeto direito.com que ao ser concluído a encaminhará para o programa jovem aprendiz (programa de inserção de jovens no mercado de trabalho);
- No decorrer da semana, algumas crianças/ adolescentes conforme cronograma definido são encaminhadas para acompanhamentos terapêuticos, no CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) ou reforço escolar externo.

Tabela 25: Execução.

Execução
O acompanhamento da rotina das acolhidas também é um processo manual que não requer documentação ou registros.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 26: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois os atendimentos são limitados à capacidade da casa, sendo de no máximo 20 acolhidas.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.8. Contratação de novos funcionários

A contratação de novos funcionários é atribuição do corpo diretor da instituição. Neste processo são coletados currículos através de divulgação realizada pela direção, bem como recebidos por demanda espontânea, sendo realizada entrevista com as candidatas. Com a decisão pela profissional, é solicitado um período de estágio de experiência onde a candidata ficará um dia observando o serviço na qual será destinada e posteriormente é efetivada a contratação. A duração do processo é relativa, dependerá da atuação e desenvoltura da profissional. Com a contratação, a equipe técnica realiza capacitações sobre o serviço de acolhimento para a nova funcionária.

Tabela 27: Execução.

Execução
A contratação de funcionários é um processo manual e com baixa frequência, pois as funcionárias que passaram pela casa em sua maioria permaneceram por vários anos.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 28: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.9. Treinamentos e capacitações periódicas das funcionárias

As capacitações/treinamento são ofertadas pela instituição, realizadas pela equipe técnica, bem como as funcionárias também são encaminhadas para as capacitações ofertadas pela rede de políticas públicas.

Tabela 29: Execução.

Execução
A gestão de treinamentos e capacitações periódicas da equipe não apresentou até o momento a necessidade de automação.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 30: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
O processo é facilmente gerido pela equipe devido ao time pequeno existente no LARBEM.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.10. Entrada de novo voluntário para atuar junto a instituição

O processo de voluntariado é também atribuição da direção, são realizadas entrevistas, orientações e existe um termo de voluntariado que precisa ser lido e assinado antes do início da parceria com o LARBEM.

Tabela 31: Execução.

Execução
A entrada de novos voluntários é acompanhada manualmente e não tem apresentado a necessidade de automação.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 32: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios

Atualmente o processo não apresenta problemas ou desafios na sua execução, pois a quantidade de voluntários iniciando com o LARBEM é historicamente pequena.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.11. Prestação de contas financeira

Como o LARBEM recebe recursos da Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Políticas sobre Drogas e Direitos Humanos, a instituição precisa prestar contas mensalmente. A instituição também deve realizar prestações para o COMDICA devido ao projeto firmado e a União Missionária Feminina Batista de Pernambuco por ser uma das principais mantenedoras.

Tabela 33: Execução.

Execução
As prestações de contas são montadas por contadora terceirizada que presta serviço para o LARBEM, o processo pertence à instituição, mas a execução não é realizada pela equipe local.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 34: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
O processo de prestação de contas não apresentou problemas até o momento.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.12. Arrecadação de fundos

Os recursos provenientes de projetos firmados com a Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Política Sobre Drogas e Direitos Humanos e com o COMDICA são adquiridos através de concorrência em editais publicados periodicamente.

A captação junto a doadores avulsos é proveniente da divulgação do trabalho e necessidades da instituição nas redes sociais, sendo utilizados o Instagram e o Facebook, atualmente os únicos canais de divulgação da instituição na internet.

Tabela 35: Execução.

Execução
<p>A arrecadação de recursos provenientes de projetos firmados com órgãos públicos não apresenta a possibilidade de automação, já que a participação nos editais não é uma atividade padronizada, já que as exigências para participação da concorrência variam a cada chamada.</p> <p>Já o processo de captação de recursos junto a doadores avulsos talvez possa apresentar alguma possibilidade de processo automatizado ou de melhoria no formato atual em busca de atrair mais apoiadores financeiros para a organização.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 36: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
<p>O processo de arrecadação em si precisa de melhorias, pois os resultados obtidos ao longo do tempo não são os melhores, já que o LARBEM tem se custeado sem margem de segurança, confirmando a limitação financeira enfrentada pela casa.</p> <p>Novas maneiras de atrair recursos são oportunidades importantes para a instituição, que precisa cada dia mais de ajuda para a sua manutenção.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores

11.13. Cálculo e processamento da folha de pagamento das funcionárias, obrigações sociais e impostos da instituição

O LARBEM conta com o serviço da consultoria contábil Finanza para a realização dos cálculos e processamento da folha de funcionários, das obrigações sociais e impostos, por esse motivo o processo tem sido de total propriedade da empresa, no qual a instituição não interfere e somente recebe os resultados positivos.

Tabela 37: Execução.

Execução
Como o LARBEM conta com o trabalho voluntário da consultoria contábil Finanza, a forma de execução do processo é de propriedade da empresa prestadora de serviço.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 38: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
O LARBEM não tem enfrentado problemas ou desafios com este processo, todas as prestações de contas para órgãos públicos e autoridades fazendárias são validados e aceitos.

Fonte: Elaborado pelos autores

11.14. Pagamento das despesas do LARBEM, salários das funcionárias e impostos

A tesoureira, membro da diretoria responsável pelo processo, utiliza cheques para registro e efetivação dos pagamentos de salários, contas e despesas mesmo com fornecedores terceirizados. Este processo extremamente manual tem sido realizado nos 14 anos de atuação da mesma, pois ela acredita que ao utilizar o cheque a forma de prestação de contas que é a xerox de cada cheque emitido é uma forma mais segura de comprovar os pagamentos, porém isso tem trazido problemas para a equipe que precisa ir presencialmente na agência bancária para poder sacar o cheque do seu salário todos os meses. Outra causa provável do uso do processo de pagamento utilizando cheques é a falta de segurança da tesoureira no uso de tecnologias como o internet banking, já que a mesma possui mais de 60 anos e todo o tempo que tem atuado no LARBEM não atualizou a sua forma de trabalho.

Tabela 39: Execução.

Execução
O processo de pagamento das contas do LARBEM é realizado manualmente com o uso de cheques nominais emitidos pela tesoureira da instituição.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 40: Problemas/Desafios.

Problemas/Desafios
É necessário que as funcionárias sigam presencialmente para a agência bancária, para realizar o saque do seu salário utilizando o cheque, o que traz desperdício de tempo e também insegurança devido à possibilidade de roubo no trajeto.

Fonte: Elaborado pelos autores

12. Análise do ambiente externo

Os autores do livro *Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva* (STAREC, 2012) definem inteligência competitiva conforme Kahaner (1996, p. 16), sendo entendida como “um programa sistemático de reunião e análise de informações sobre as atividades de seus concorrentes e tendências gerais dos negócios para apoiar a definição das metas da sua empresa.”

Portanto, a Inteligência Competitiva visa apoiar a tomada de decisão estratégica, sendo utilizada para a empresa obter melhores resultados que seus concorrentes. Esse resultado é buscado no entendimento do comportamento dos reguladores do mercado, fornecedores, clientes, concorrentes, e também por meio da antecipação de movimentos no ambiente competitivo e da análise do macroambiente. Por esse motivo, toda a avaliação de inteligência competitiva foca no ambiente e aspectos externos da organização.

13. Análise de inteligência competitiva

A definição das KIT's (key intelligence topic) no contexto de uma instituição de cunho social deve considerar que a natureza da organização acaba por mitigar o termo concorrência, já que, não é o direcionamento das atuantes nessa área a competição entre si. Porém, isto não invalida a análise conjuntural da área de atuação da organização em busca de otimização das oportunidades e mitigação dos riscos trazidos pelas ameaças identificadas. E foi com este direcionamento que levantamos as informações para uma avaliação baseada em inteligência competitiva para atender as necessidades do LARBEM e suas especificidades.

Os KIT's (key intelligence topic) identificados no contexto da instituição LARBEM foram baseados nos resultados obtidos com a análise SWOT realizada

para este projeto. E as questões-chave de inteligência (KIQ's) formuladas a partir destes tópicos foram construídas para orientar a coleta e análise de informações de forma que a organização colha um conhecimento que possa ser colocado em prática.

KIT	KIQ
Imagem da instituição como mecanismo de atração da sociedade civil para apoio contínuo financeiro da instituição	Como aumentar a divulgação do LARBEM para ampliação do número de apoiadores fixos?
	Que informações, em geral, os doadores individuais buscam para apoiar a decisão de investir financeiramente numa organização social?
	Que opções existem no mercado para a facilitação do recebimento de doações financeiras avulsas e seu grau de segurança?
Aderência da organização as expectativas das pessoas que buscam desenvolver projetos de voluntariado	Quais as características buscadas pelos pretendentes ao voluntariado na escolha de uma organização para apoiar?
	Que opções de sistemas e plataformas estão disponíveis atualmente para a facilitação do encontro entre organizações e voluntários?
Comportamento e exigências das empresas privadas na construção de parcerias com organizações sociais	Como atrair parceiros de grande porte?
	Quais as ferramentas mais modernas para otimizar a construção de parcerias com empresas privadas e divulgação de ações conjuntas com organizações sociais?
	Como desenvolver parcerias resguardando a organização por meio de prestação de contas e transparência?

Fonte: Elaborado pelos autores

Um dos três tópicos-chave de inteligência gerados a partir da análise inicial do LARBEM foi selecionado para que as suas questões-chave sejam trabalhadas para o desenvolvimento do plano de inteligência competitiva. Sendo o tópico: **“Imagem da instituição como mecanismo de atração da sociedade civil para apoio contínuo financeiro da instituição”** o selecionado.

As questões-chave deste tópico que serão tratadas no plano de inteligência competitiva são as três seguintes:

- Como aumentar a divulgação do LARBEM para ampliação do número de apoiadores fixos?
- Que informações, em geral, os doadores individuais buscam para apoiar a decisão de investir financeiramente numa organização social?
- Que opções existem no mercado para a facilitação do recebimento de doações financeiras avulsas e seu grau de segurança?

Cada questão demanda informações diferentes para a identificação das respostas correspondentes, na tabela abaixo foram levantadas as informações importantes para cada questão-chave.

KIQ's	Informações necessárias
Como aumentar a divulgação do LARBEM para ampliação do número de apoiadores fixos?	Canais de divulgação utilizados atualmente pelo LARBEM
	Custo de divulgação direcionada de cada canal
	Benchmarking de canais de divulgação utilizados por outras organizações sociais
	Perfil do público atual nos canais de divulgação utilizados pelo LARBEM
	Quantidade total de doadores individuais
Que informações, em geral, os doadores individuais buscam para apoiar a decisão de investir financeiramente numa organização social?	Característica mais importante para o doador individual para escolha da organização a ser apoiada
	Característica que automaticamente exclui a possibilidade de doação por parte do doador avulso
Que opções existem no mercado para a facilitação do recebimento de doações financeiras avulsas e seu grau de segurança?	Benchmarking das principais ferramentas de captação de recursos utilizadas por outras organizações sociais

Fonte: Elaborado pelos autores

Após identificar as informações necessárias para encontrar as respostas das KIQ's (Key Intelligence Questions) foi realizado o mapeamento das fontes de informação. Também foi definido qual o tipo de cada uma, se seria uma fonte primária fruto de uma pesquisa direta ou se seria uma fonte secundária gerada a partir de dados de relatórios e pesquisas de terceiros. Com essas informações foi montada a tabela a seguir.

Informações necessárias	Fonte	Tipo de fonte	Dados
Canais de divulgação utilizados atualmente pelo LARBEM	Registros internos da organização	Primária	Lista dos canais de divulgação utilizados pelo LARBEM
Custo de divulgação direcionada de cada canal	Registros internos da organização	Primária	Custo mensal destinado para os respectivos canais
Benchmarking de canais de divulgação utilizados por outras organizações sociais	Pesquisas públicas de mercado	Secundária	Lista de canais de divulgação mais utilizados no terceiro setor
Perfil do público atual nos canais de divulgação utilizados pelo LARBEM	Relatórios internos das redes sociais	Primária	Dados do perfil dos seguidores das redes sociais do LARBEM
Quantidade total de doadores individuais	Relatório financeiro	Primária	Quantidade de doadores individuais por mês
Característica mais importante para o doador individual para escolha da organização a ser apoiada	Pesquisa realizada pela organização	Primária	Lista ordenada por maior frequência da resposta de característica mais importante para o doador individual
Característica que automaticamente exclui a possibilidade de doação por parte do doador avulso	Pesquisa realizada pela organização	Primária	Lista ordenada por maior frequência da resposta de atributo mais rejeitado pelo doador individual
Benchmarking das principais ferramentas de captação de recursos utilizadas por	Pesquisas públicas de mercado	Secundária	Lista de ferramentas de captação mais utilizadas no

outras organizações sociais			terceiro setor
-----------------------------	--	--	----------------

Fonte: Elaborado pelos autores

14. Plano de coleta e armazenamento de dados

Para a coleta dos dados que respondem às questões-chave foram identificadas inicialmente as pessoas da organização que ocupam papéis que correspondem a uma maior proximidade com os dados a serem coletados e com maior facilidade de obter os mesmos nas suas respectivas fontes.

Tendo em vista que o time do LARBEM possui na equipe técnica e direção com pessoas que têm menos afinidade na utilização das ferramentas disponíveis na internet, as principais responsáveis pela coleta de dados nestas fontes serão as duas voluntárias responsáveis pelas redes sociais. As informações relativas a dados internos financeiros da organização serão de responsabilidade da tesoureira, a pessoa responsável da organização pelos relatórios e prestações de contas.

Dados	Periodicidade de coleta	Responsável pela coleta
Lista dos canais de divulgação utilizados pelo LARBEM	Mensal	Equipe voluntária responsável pela divulgação do LARBEM
Custo mensal destinado para os respectivos canais	Mensal	Tesoureira
Lista de canais de divulgação mais utilizados no terceiro setor	Anual	Equipe voluntária responsável pela divulgação do LARBEM
Dados do perfil dos seguidores das redes sociais do LARBEM	Mensal	Equipe voluntária responsável pela divulgação do LARBEM
Quantidade de doadores individuais por mês	Mensal	Tesoureira
Lista ordenada por maior frequência da resposta	Anual	Equipe voluntária responsável pela divulgação do LARBEM

de característica mais importante para o doador individual		
Lista ordenada por maior frequência da resposta de atributo mais rejeitado pelo doador individual	Anual	Equipe voluntária responsável pela divulgação do LARBEM
Lista de ferramentas de captação mais utilizadas no terceiro setor	Anual	Equipe voluntária responsável pela divulgação do LARBEM

Fonte: Elaborado pelos autores

15. Proposta de análise de dados e registro de informações

Para uma proposição assertiva de análise dos dados coletados de forma que as questões-chave sejam respondidas, o primeiro ponto a ser considerado é o objetivo pretendido com o levantamento de cada dado listado. Para melhor visualização, a lista dos dados que se planeja coletar e seu objetivo foram tabulados.

Dados	Objetivo
Lista dos canais de divulgação utilizados pelo LARBEM	Identificar quais ferramentas a organização utiliza e quais a mesma ainda não faz uso
Custo mensal destinado para os respectivos canais	Medir o investimento atual em divulgação por canal
Lista de canais de divulgação mais utilizados no terceiro setor	Levantar as ferramentas utilizadas pelas referências de mercado e por meio destas identificar as oportunidades que ainda precisam ser exploradas
Dados do perfil dos seguidores das redes sociais do LARBEM	Identificar principais características dos seguidores atuais e oportunidades de ampliação do público atual das redes sociais
Quantidade de doadores individuais por mês	Medir a quantidade de doadores individuais para acompanhar a evolução deste resultado ao longo da aplicação de ações fruto da análise de inteligência competitiva
Lista ordenada por maior frequência da resposta de característica mais importante para o doador individual	Captar com o público seguidor das redes sociais que características a instituição precisa priorizar ao dar

	ênfase nas suas divulgações a fim de atrair mais doadores individuais
Lista ordenada por maior frequência da resposta de atributo mais rejeitado pelo doador individual	Revelar os atributos que causam maior rejeição por parte dos doadores individuais para a organização mitigar o risco de possuir os mesmos
Lista de ferramentas de captação mais utilizadas no terceiro setor	Identificar as oportunidades disponíveis no mercado para a captação de recursos financeiros no terceiro setor

Fonte: Elaborado pelos autores

Para estruturar a apresentação dos resultados obtidos na coleta dos dados e das principais percepções identificadas foi definida a utilização das ferramentas de documentação do Google. O Google documents será utilizado para compilação e apresentação de todos os resultados em formato de relatório.

Já para o tratamento dos dados colhidos nas pesquisas tanto nas redes sociais do LARBEM como as de mercado será utilizado o Google planilhas e suas funcionalidades de gráficos para apresentação da distribuição de frequência de itens listados, evolução de resultados colhidos ao longo do tempo, etc.

Para a coleta de dados das pesquisas junto ao público seguidor do LARBEM prevê-se a utilização da ferramenta Google Formulários, onde o link dos formulários de pesquisa criados serão divulgados no Facebook e Instagram da instituição. Essas ferramentas foram escolhidas por serem gratuitas, apresentarem uma maior facilidade de compartilhamento dinâmico entre o time responsável pela análise de inteligência competitiva e a direção e equipe técnica do LARBEM e por seus recursos disponíveis atenderem as necessidades da instituição.

O fator custo é muito importante para o desenvolvimento das ações no LARBEM, já que a mesma possui recursos muito limitados e não pode transferir os que são direcionados a sua atuação junto às acolhidas para esse tipo de atividade, por mais que seja um investimento em busca de uma maior arrecadação.

16. Plano de disseminação e utilização das informações

Após conclusão do levantamento dos dados e organização dos resultados é necessário proceder com as análises dos insights obtidos e a formulação de ações

para que o conhecimento gerado e a análise de inteligência competitiva sejam usados para produzir melhores resultados para a organização.

No caso do LARBEM a primeira execução do plano de inteligência competitiva irá buscar identificar informações que possibilitem o crescimento no número de doadores individuais que apoiam financeiramente o trabalho realizado.

A estrutura do plano de inteligência competitiva do LARBEM teve por base as oportunidades identificadas na análise SWOT e esta ferramenta será utilizada para retroalimentar o processo de análise de inteligência competitiva da organização. A proposta para o LARBEM é que a execução do ciclo de análise competitiva ocorra uma vez por ano, de forma que as ações fruto dos resultados da análise componham um planejamento estratégico anual para a organização. Esta previsão irá prover o necessário espaço de tempo para o desenvolvimento de um planejamento robusto e no qual o time do LARBEM poderá trabalhar com tranquilidade, tendo em vista que a equipe em si é reduzida.

Na avaliação realizada para construção do plano atual a sugestão de fluxo que mostrou-se mais vantajosa para a organização está representado na figura 1 a seguir:

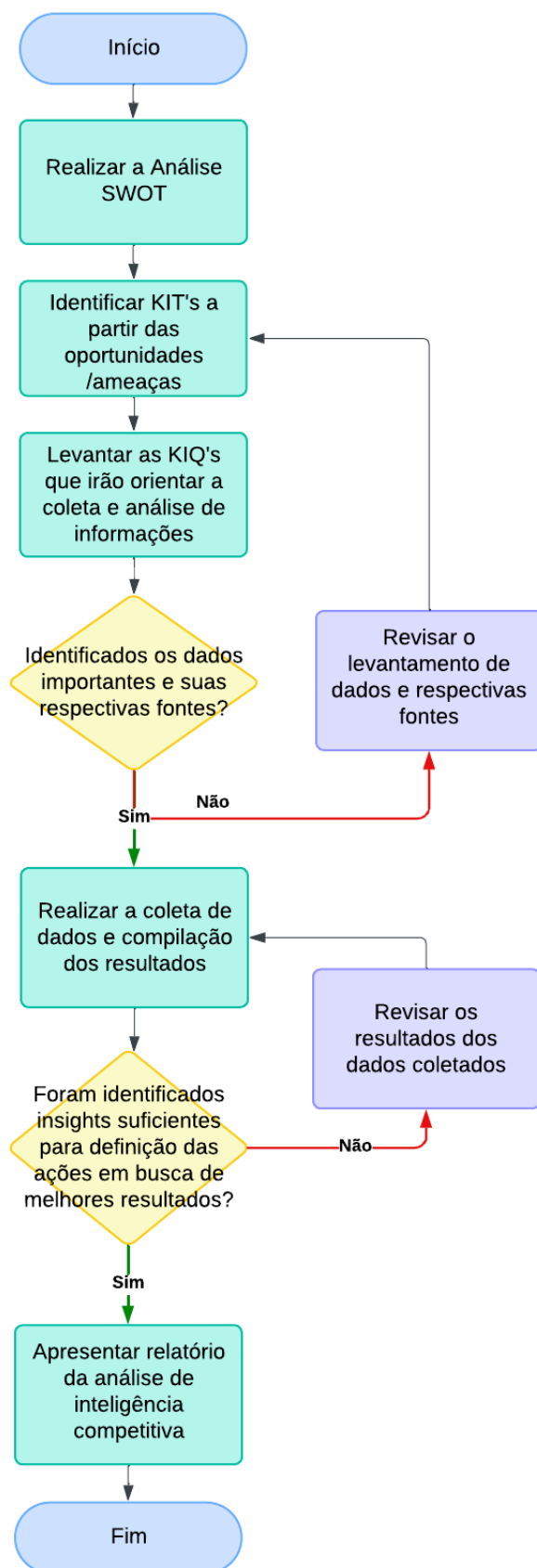


Figura 1
Fonte: Elaborado pelos autores

Uma vez que a equipe da instituição é apresentada ao relatório final de inteligência competitiva, foi definido como processo ideal que todos os envolvidos anotem seus pontos de atenção, principais destaques em sua opinião e ideias que surgiram através dos resultados vistos. E após a apresentação seja realizada uma reunião de brainstorming para desenvolvimento de propostas de planos de ação em busca da definição dos objetivos prioritários a serem buscados no planejamento anual que será construído. Desta forma todos da organização vão poder participar e influenciar na construção do plano estratégico e na definição das ações que serão desenvolvidas com a participação de todos.

A partir dos resultados escolhidos para serem buscados ao longo da execução do plano anual, o time irá desenvolver metas a serem alcançadas utilizando a metodologia SMART. Onde cada meta deverá apresentar os critérios correspondentes conforme Sebrae (2023) e Tableau (2023), a fim de que a estratégia tenha clareza, foco, motivação, prazo e meios para alcançar os objetivos de maneira inteligente:

- Specific (Específica), garante que as metas não sejam amplas ou vagas;
- Measurable (Mensurável), define a necessidade de quantificar os dados e acompanhar o atingimento das metas;
- Achievable (Atingível), auxilia na construção de metas que não sejam irreais;
- Relevant (Relevante), apoia a construção de uma meta realista, porém que não sejam fáceis de forma que não tragam verdadeiro valor;
- Time-bound (Temporal), apoia o acompanhamento da meta ao longo do tempo de forma que o seu cronograma seja claro e compartilhado.

Ao longo do ano os dados definidos para monitoramento e suas respectivas metas serão acompanhados pela equipe do LARBEM em agendas trimestrais a fim de que as ações sejam acompanhadas, os resultados avaliados e as definições possam ser revistas e replanejadas por todos os participantes do fluxo.

17. Avaliação do processo de inteligência competitiva

A fim de que a eficiência do processo de análise de inteligência competitiva seja acompanhada, a organização definiu a busca por melhoria contínua como princípio norteador no fluxo de avaliação a ser adotado.

Para isso, todos os participantes no desenvolvimento deste trabalho na organização irão avaliar a proposta de plano de inteligência competitiva, uma semana após a apresentação do documento final. Serão levantados os critérios de:

- Adequação do plano as necessidades da organização que o time identifica como prioritárias;
- Clareza das informações apresentadas;
- Validade dos dados com proposta de acompanhamento para o atingimento de resultados relevantes para a organização;
- Satisfação geral com o plano apresentado.

Todos os critérios serão avaliados individualmente por todos do time, onde poderão ser atribuídas notas de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta de atingimento/satisfação com o critério. O resultado de cada critério será a média das notas recebidas, para construção da cultura de melhoria contínua os itens que apresentarem resultado de avaliação igual ou inferior a 3 serão levados para uma nova rodada de avaliação aberta entre todos do time. Onde todos deverão apresentar as suas observações sobre problemas ou limitações identificados no item e suas sugestões de melhoria ou de mudança na abordagem. Para a rota ser corrigida o mais rápido possível e a organização não gaste energia e recursos em itens que não vão efetivamente trazer resultados.

18. Aplicação de compliance de TI no tratamento de dados

O uso de tecnologia da informação (TI) no processo de análise de inteligência competitiva deve observar uma série de leis e normas que protegem tanto os dados usados quanto a maneira como a sua coleta, processamento e armazenamento. Ao seguir essas leis o LARBEM busca garantir a ética e a legalidade no processo de obtenção e uso de informações da sua área de atuação e de outras organizações do terceiro setor, trabalhando exclusivamente com informações de domínio público e amplamente divulgadas. Abaixo estão as

principais regulamentações que podem ser vinculadas ao processo de análise de inteligência competitiva desenvolvido na instituição:

- LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que regula o uso de dados pessoais por empresas e organizações e garante os direitos dos titulares dos dados e impõem obrigações sobre como as informações podem ser coletadas, tratadas e armazenadas;
- Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, o que inclui a proteção de dados e a privacidade online;
- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), regula o acesso a informações públicas e dados governamentais. No contexto da análise de inteligência competitiva, pode ser aplicada no acesso a dados do mercado do terceiro setor disponíveis em fontes públicas.

A observação dessas normas pela instituição visa garantir que o processo de inteligência competitiva seja aplicado de forma ética e legal, com a proteção da privacidade de indivíduos e organizações envolvidas.

Com o objetivo de garantir a aplicação prática destes princípios legais na atuação do LARBEM nas atividades de inteligência competitiva, foram estabelecidas: a política interna de proteção de dados e segurança da informação e o procedimento de compliance para conformidade contínua, proteção de dados e segurança da informação.

18.1 Procedimento de Compliance para Garantia de Conformidade Contínua, Proteção de Dados e Segurança da Informação no Desenvolvimento do Plano de Inteligência Competitiva do LARBEM

Objetivo

Estabelecer diretrizes e controles para garantir a conformidade com legislações e normas aplicáveis, além de assegurar a proteção de dados e a segurança da informação durante o desenvolvimento e execução do plano de inteligência competitiva. O foco é a ampliação do número de doadores individuais, incluindo pesquisas diretas aos seguidores das redes sociais e pesquisas de benchmarking.

18.1.1. Escopo

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores, voluntários e prestadores de serviço envolvidos no projeto de inteligência competitiva da organização social, abrangendo:

- Pesquisa e coleta de dados de seguidores em redes sociais.
- Pesquisas de mercado e benchmarking.
- Armazenamento, tratamento e análise de dados pessoais e sensíveis.

18.1.2. Referências Normativas

Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

18.1.3. Responsabilidades

Equipe de Compliance e Proteção de Dados (DPO): Monitorar a conformidade com as legislações aplicáveis e revisar periodicamente as práticas de proteção de dados.

Gestor do Projeto de Inteligência Competitiva: Garantir que todas as atividades de pesquisa e benchmarking respeitem as diretrizes estabelecidas neste procedimento.

Colaboradores e Voluntários Envolvidos: Seguir as instruções descritas no procedimento para assegurar a coleta e o uso legal de dados, assim como reportar qualquer incidente de segurança.

18.1.4. Procedimento para Conformidade Contínua

18.1.4.1 Avaliação Inicial de Conformidade Legal e Ética

Antes do início das pesquisas e benchmarking, o departamento de compliance deverá realizar uma avaliação das obrigações legais, como a LGPD e outras leis de proteção de dados.

Garantir que as pesquisas diretas a seguidores e o benchmarking respeitem as normas de ética competitiva, de acordo com o código da SCIP, assegurando a obtenção de dados apenas por meio de fontes lícitas e públicas.

18.1.4.2 Planejamento e Consentimento

Para qualquer pesquisa direta aos seguidores nas redes sociais, será necessário obter o consentimento expresso dos participantes, detalhando o propósito da pesquisa, a utilização dos dados coletados, e a política de privacidade da organização.

Incluir uma declaração de consentimento clara nas plataformas de pesquisa, conforme exigido pela LGPD, explicando o uso e o armazenamento das informações.

Garantir que qualquer benchmarking realizado com outras organizações siga estritamente as regras de uso de informações públicas e respeite a privacidade e a propriedade intelectual das instituições envolvidas.

18.1.5. Proteção de Dados Pessoais

18.1.5.1 Coleta de Dados

Apenas coletar dados necessários para o objetivo da pesquisa, minimizando a coleta de dados sensíveis.

Assegurar que todos os dados coletados, especialmente de seguidores em redes sociais, estejam de acordo com o consentimento fornecido.

Utilizar ferramentas tecnológicas que estejam em conformidade com os regulamentos de proteção de dados para a coleta, armazenamento e processamento de informações.

18.1.5.2 Armazenamento Seguro

Os dados pessoais devem ser armazenados em sistemas com criptografia e acessíveis apenas a pessoas autorizadas.

Realizar backups regulares dos dados, garantindo que apenas informações necessárias sejam mantidas e que os backups sejam armazenados de forma segura.

Implementar controles de acesso restrito para proteger os dados coletados contra acessos não autorizados.

18.1.5.3 Anonimização e Pseudonimização

Sempre que possível, os dados coletados dos seguidores nas redes sociais devem ser anonimizados ou pseudo anonimizados para proteger a identidade dos indivíduos.

Garantir que apenas a equipe diretamente envolvida no projeto tenha acesso aos dados pessoais não anonimizados, caso seja necessário.

18.1.5.4 Tempo de Retenção de Dados

Definir prazos claros para a retenção de dados pessoais, conforme a política de retenção da organização e as exigências legais, evitando a retenção por mais tempo do que o necessário.

Após o uso, os dados devem ser descartados de forma segura e irreversível, por exemplo, utilizando métodos de destruição de dados digitais.

18.1.6. Segurança da Informação

18.1.6.1 Controle de Acessos

Implementar sistemas de controle de acesso aos dados, garantindo que apenas os funcionários e colaboradores diretamente envolvidos no projeto tenham permissões adequadas.

Utilizar autenticação multifator (MFA) para acessar os sistemas que armazenam dados sensíveis e pessoais.

18.1.6.2 Monitoramento e Detecção de Incidentes

Configurar um sistema de monitoramento contínuo para detectar tentativas de acesso não autorizado ou atividades suspeitas em relação aos dados armazenados.

Estabelecer um plano de resposta a incidentes para lidar com violações de dados, incluindo a notificação das autoridades competentes e dos titulares dos dados em caso de incidentes.

18.1.7. Treinamento e Conscientização

Oferecer treinamento regular aos colaboradores e voluntários sobre as melhores práticas de proteção de dados e segurança da informação, além de reforçar a importância da conformidade legal e ética na inteligência competitiva.

Promover a conscientização sobre as políticas internas e os riscos de segurança da informação no contexto do uso de TI para coleta e análise de dados.

18.1.8. Auditoria e Revisão Contínua

Realizar auditorias periódicas para verificar a conformidade com este procedimento e garantir que as práticas de segurança da informação e proteção de dados estejam sendo seguidas corretamente.

O procedimento de compliance deve ser revisado anualmente ou sempre que houver mudanças relevantes na legislação ou nas atividades de inteligência competitiva.

Conclusão

Este procedimento visa garantir que a coleta e o uso de dados para o plano de inteligência competitiva sejam realizados de maneira ética, legal e segura, respeitando a privacidade dos seguidores e protegendo a reputação da organização. A aplicação rigorosa dessas diretrizes assegura a conformidade contínua e a integridade dos dados processados.

18.2. Política Interna de Proteção de Dados e Segurança da Informação

Objetivo

Estabelecer diretrizes para a proteção de dados pessoais e garantir a segurança da informação no âmbito das atividades da organização social, particularmente no desenvolvimento de um plano de inteligência competitiva, focado na ampliação do número de doadores individuais. Esta política visa assegurar que os dados coletados, processados e armazenados sejam tratados de forma segura e em conformidade com a legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações aplicáveis.

18.2.1. Escopo

Esta política se aplica a todos os colaboradores, voluntários, prestadores de serviço e terceiros que, no exercício de suas atividades, tenham acesso ou tratem dados pessoais ou informações confidenciais no contexto das operações da organização, especialmente no plano de inteligência competitiva.

18.2.2. Princípios Gerais

Legalidade: Todas as atividades relacionadas ao tratamento de dados devem cumprir as normas legais aplicáveis, incluindo a LGPD.

Transparência: Os titulares dos dados devem ser informados de maneira clara e acessível sobre como seus dados serão utilizados.

Segurança: Medidas técnicas e organizacionais adequadas devem ser adotadas para proteger os dados pessoais e informações confidenciais contra acessos não autorizados, perda, destruição ou vazamento.

Confidencialidade: Todas as informações obtidas no âmbito da organização devem ser mantidas em sigilo e tratadas de forma ética.

Minimização de Dados: Apenas os dados estritamente necessários para a realização das atividades devem ser coletados e tratados.

Qualidade dos Dados: Garantir que os dados mantidos sejam precisos, completos e atualizados conforme necessário para o cumprimento dos objetivos.

18.2.3. Definições

Dados Pessoais: Qualquer informação que identifique ou possa identificar uma pessoa física.

Dados Sensíveis: Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, dados de saúde, entre outros definidos pela LGPD.

Tratamento de Dados: Toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e exclusão.

Titular dos Dados: Pessoa física a quem se referem os dados pessoais que estão sendo tratados.

Incidente de Segurança: Qualquer evento que comprometa a segurança dos dados pessoais ou das informações confidenciais.

18.2.4. Coleta e Tratamento de Dados Pessoais

18.2.4.1 Coleta de Dados

Todos os dados pessoais coletados no desenvolvimento do plano de inteligência competitiva (incluindo pesquisas com seguidores de redes sociais e benchmarking)

devem ser obtidos com o consentimento explícito dos titulares, conforme exigido pela LGPD.

Os titulares devem ser informados claramente sobre a finalidade da coleta de seus dados, o período de retenção e seus direitos relacionados ao acesso e exclusão dos dados.

18.2.4.2 Minimização de Dados

Somente os dados pessoais necessários para alcançar os objetivos do plano de inteligência competitiva serão coletados. Qualquer dado sensível não essencial deverá ser descartado ou anonimizado.

18.2.4.3 Base Legal para o Tratamento

O tratamento de dados pessoais será realizado com base no consentimento do titular ou em outra base legal permitida pela LGPD, como o legítimo interesse da organização, desde que não afete os direitos e liberdades do titular.

18.2.5. Armazenamento e Retenção de Dados

Todos os dados pessoais coletados serão armazenados em servidores seguros, com acesso restrito aos profissionais autorizados, utilizando medidas de criptografia para proteger os dados contra acessos não autorizados.

Os dados serão mantidos apenas pelo tempo necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados, em conformidade com a política de retenção de dados da organização. Ao término desse período, os dados serão excluídos de maneira segura.

18.2.6. Segurança da Informação

18.2.6.1 Medidas de Segurança

A organização implementará as seguintes medidas de segurança para proteger as informações:

Criptografia de dados sensíveis e pessoais, tanto em trânsito quanto em repouso.

Autenticação multifator (MFA) para acesso a sistemas críticos que armazenam informações sensíveis.

Backups regulares dos dados em local seguro e com controle de acesso rigoroso.

Monitoramento contínuo dos sistemas para detectar atividades suspeitas ou tentativas de violação.

18.2.6.2 Gestão de Acessos

O acesso aos dados pessoais e informações confidenciais será concedido apenas a pessoas autorizadas e de acordo com suas responsabilidades específicas no projeto. Os acessos serão revisados periodicamente para garantir que estejam adequados.

18.2.6.3 Incidentes de Segurança

Qualquer incidente que envolva a perda, vazamento ou comprometimento de dados pessoais deve ser imediatamente comunicado ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e gerido conforme o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança.

Se um incidente representar um risco aos direitos e liberdades dos titulares, o DPO deverá notificar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os titulares afetados, conforme exigido pela LGPD.

18.2.7. Treinamento e Conscientização

Todos os colaboradores e voluntários receberão treinamento regular sobre proteção de dados e segurança da informação, incluindo o uso adequado das ferramentas de TI e as obrigações em relação à privacidade e confidencialidade.

Campanhas de conscientização periódicas serão realizadas para reforçar a importância da proteção de dados no contexto das atividades de inteligência competitiva.

18.2.8. Direitos dos Titulares dos Dados

A organização respeita e garante o exercício dos direitos dos titulares de dados, conforme a LGPD, incluindo:

Direito de acesso aos seus dados pessoais.

Direito à correção de dados incorretos, incompletos ou desatualizados.

Direito à exclusão de seus dados pessoais, salvo em casos em que a retenção seja exigida por lei.

Qualquer solicitação dos titulares deve ser tratada de maneira ágil e conforme os procedimentos internos estabelecidos.

18.2.9. Auditoria e Revisão da Política

Esta política será revisada anualmente ou sempre que houver mudanças significativas nas leis de proteção de dados ou nos procedimentos internos da organização.

Auditorias regulares serão realizadas para garantir que as práticas de tratamento de dados e segurança da informação estejam de acordo com esta política e com as normas aplicáveis.

Conclusão

Esta política tem como objetivo principal garantir que a organização social opere de forma ética, legal e segura no tratamento de dados pessoais e na proteção da informação, particularmente durante o desenvolvimento de seu plano de inteligência competitiva. O cumprimento dessas diretrizes assegura a proteção dos direitos dos titulares e mantém a reputação e a confiança da organização no mercado.

Aprovação:

Aprovador 1 Nome: _____

Data: ____/____/____

Responsável: _____

Cargo: _____

Aprovador 2 Nome: _____

Data: ____/____/____

Responsável: _____

Cargo: _____

19. Identificação dos Requisitos de SI

Devido às características do LARBEM este projeto será focado em desenvolver e avaliar alternativas que utilizem as ferramentas já disponíveis (questionário do Google e Instagram) para atrair novos doadores e voluntários, além de aumentar a visibilidade da instituição com um site simplista. Sendo assim, o foco dos requisitos será maximizar o uso dessas soluções para atender às necessidades do LARBEM, sem a necessidade de novos investimentos em sistemas.

Além disso, tem-se o intento do desenvolvimento de um painel de perfis e tipos de acesso, utilizando as informações coletadas, com o objetivo de fornecer uma visão mais detalhada sobre o comportamento dos doadores e voluntários.

19.1. Informações sobre as necessidades do LARBEM

Para atrair doadores e voluntários por meio de engajamento digital, se fará uso das redes sociais e do site do LARBEM(que será implementado) como canais principais de comunicação e interação.

Ainda com o objetivo de atrair pessoas para voluntariado e doações, para se entender o perfil e os interesses desses indivíduos, se terá um questionário do Google.

E a fim de se ter mais entendimento de informações coletadas, se fará uso de ferramentas como o Power BI na análise dos dados.

19.2. Requisitos funcionais e não funcionais

19.2.1. Funcionais

- Análise de engajamento nas redes sociais (Instagram, Facebook, Power BI);
- Criação de um site informativo com dados essenciais do LARBEM (história, equipe, contato);
- Utilização de formulários e análises para captar dados dos doadores e voluntários (Google e Power BI).

19.2.2. Não Funcionais

- Simplicidade no design do site e facilidade de navegação;
- Integração eficiente entre questionário do Google e o acompanhamento dos resultados;
- O site deve ser responsivo e de fácil manutenção;
- O Painel deve ser simples e de fácil compreensão.

19.3. Mapeamento de Processos

19.3.1. Instagram

Será utilizado para promover a história e o trabalho do LARBEM, analisando o engajamento das postagens e identificando tendências de interação.

19.3.2. Site

Focado em apresentar a história, área de atuação, equipe e formas de contato.

19.3.3. Formulário do Google

Questionário para identificar o perfil de doadores, interesses e disposição para contribuir, usado como ferramenta principal para coleta de dados.

19.3.4. Painel Power BI

Painel de acesso no Power BI para complementar a análise dos perfis de doadores e voluntários e compreender padrões de acesso de forma mais generalista, como tipo de equipamentos mais usados, locais de acesso e demais informações similares.

19.4. Prioridades

O site e as redes sociais (Instagram) são de alta prioridade, pois são os principais canais de engajamento.

O questionário é de prioridade alta e será utilizado para capturar informações úteis para futuras campanhas.

O Painel é de prioridade média e será usado para análise de dados.

20. Pesquisa de Soluções de SI

20.1. Funcionalidades disponíveis nas ferramentas escolhidas

20.1.1. Google Forms

Utilizado para criar um questionário de fácil acesso para potenciais doadores e voluntários.

O resultado será analisado para identificar perfis, interesses e oportunidades de doação.

20.1.2. Instagram Insights

A ferramenta nativa do Instagram para análise de métricas será usada para monitorar o alcance, as interações, o perfil dos seguidores e o crescimento do engajamento.

20.1.3. Power BI

Ferramenta utilizada para criar painéis interativos e visuais que facilitam a análise de dados coletados, permitindo uma visualização clara de tendências, perfis e comportamentos de doadores e voluntários. Com o Power BI, é possível conectar diferentes fontes de dados e gerar relatórios dinâmicos e personalizados.

20.2. Opções para engajamento digital

A combinação do Instagram e o site funcionará como o canal de comunicação e promoção. O site será simples, mas funcional, contendo todas as informações importantes para engajar visitantes e guiá-los até o formulário.

É importante destacar que o painel do Power BI, embora útil para perfis de acesso, não poderá ser utilizado extensivamente devido à limitação do licenciamento.

20.3. Adaptação às mudanças

Ferramentas como Google Forms e Instagram são facilmente adaptáveis a novas demandas, permitindo ajustes rápidos nas estratégias com base nos dados coletados.

O Power BI, por sua vez, oferece flexibilidade na criação e personalização de relatórios, permitindo a inclusão de novos dados e métricas conforme as necessidades da organização evoluem. No entanto, sua adaptabilidade é limitada pela necessidade de uma licença paga, o que restringe a capacidade de implementação de novas funcionalidades ou a expansão de seu uso sem custos adicionais.

21. Viabilidade Técnica

21.1. Compatibilidade técnica

A infraestrutura necessária para usar Google Forms e Instagram já está disponível e não requer nenhum investimento adicional e o site será construído utilizando ferramentas simples, como plataformas gratuitas ou de baixo custo (WordPress, por exemplo), e será fácil de gerenciar, sendo mantido pela equipe do projeto mesmo após a entrega das etapas junto a PUC Minas.

O Power BI também apresenta grande flexibilidade e aderência as demais ferramentas em sua versão paga.

21.2. Escalabilidade

O uso das redes sociais pode crescer conforme a base de seguidores aumenta, e o site simplista pode ser escalado conforme novas páginas ou funcionalidades forem necessárias no futuro, além disso, ferramentas como Power BI foram criadas para análise de grandes volumes de dados.

22. Viabilidade Econômica

22.1. Custos e benefícios

O Google Forms e o Instagram não têm custos diretos. A única despesa associada ao site pode ser o domínio e hospedagem, que serão mantidos de forma simples.

Se escolhida a continuidade do Power BI, este só oferece funções mais variadas e com possibilidade de mais acessos de usuário em sua versão paga, o que pode inviabilizar seu uso em um longo prazo.

Com as demais ferramentas, que possuem esse baixo investimento, o retorno esperado é o aumento de doações e engajamento com voluntários e apoiadores, gerando impactos diversificados para o LARBEM.

Sendo assim, o benefício poderá ser medido em termos de aumento de doações e número de voluntários, além da possibilidade de se coletar dados de maior visibilidade da causa do LARBEM por meio de engajamento digital.

Ferramenta	Custo Mensal
Google Forms	gratuito
Instagram	gratuito
Power BI (conta básica)	gratuito
Power BI premium (por usuário)	R\$ 119,00

Fonte: Elaborado pelos autores

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brasília: Senado Federal, 2000. BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente: Lei federal nº 8069, de 13 de julho de 1990.

G1. Programa do TJPE oferece 'chá de casa nova' para jovens órfãos que completam 18 anos e precisam deixar abrigos. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/peernambuco/noticia/2023/03/09/programa-do-tjpe-oferece-cha-de-casa-nova-para-jovens-orfaos-que-completam-18-anos-e-precisam-deixar-abrigos.ghtml>. Acesso em: 27 ago. 2024.

KAHANER, Larry. Inteligência competitiva: como obter informação vital sobre os concorrentes. 1. ed. São Paulo: Futura, 1996.

MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO. *Instituições de acolhimento atuantes no estado de Pernambuco*. Disponível em: <https://cao.mppe.mp.br/defesa-infancia/instituicoes-de-acolhimento>. Acesso em: 27 ago. 2024.

SEBRAE-SC. 10 ferramentas de planejamento estratégico para impulsionar pequenos negócios. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/10-ferramentas-de-planejamento-estrategico-para-impulsionar-pequenos-negocios>. Acesso em: 15 set. 2024.

STAREC, Claudio (org.). Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo, SP: Saraiva, 2012. E-book. ISBN 9788502175358.

TABLEAU. Critérios SMART Goals. Disponível em: <https://www.tableau.com/pt-br/learn/articles/smart-goals-criteria>. Acesso em: 15 set. 2024.