# 4. Modelagem do processo de negócio

## 4.1. Análise da situação atual

O principal problema que viabiliza nossa proposta é a desigualdade existente no processo de escolarização brasileiro, em que poucos tem acesso a um ensino de qualidade e uma grande parcela da população tem que se contentar com uma educação precária ou inexistente. Tal situação ainda foi agravada com a pandemia de COVID-19.

Boa parte dessa desigualdade consiste, sobretudo, no acesso à materiais (apostilas, livros, equipamentos eletrônicos - para aulas virtuais) que são essenciais no processo de ensino. Sabemos que já existem campanhas de doação de material escolar e equipamentos eletrônicos na internet e nas redes sociais, nas escolas, ONGs com essas propostas, programas criados pelo governo (federal, estadual e municipal), todos elaborados por pessoas que se mobilizam com a situação crítica atual da educação no Brasil. Queremos que esses movimentos alcancem mais pessoas. Ainda não existe um sistema que tem o papel de intermediar essas doações e fazê-las alcançar um maior público.

Atualmente, o processo de doação se inicia com alguém precisando e solicitando material ou alguém oferecendo algum material. O próximo passo é a pessoa ter ou não algum intermediador, como por exemplo as escolas em si, grupos de whatsapp de pais, sites de sebo, campanhas de doação do governo, entre outros. Encontrando esse intermediador ou não, o próximo passo é definir como será a entrega do material. Se será combinado um encontro entre o fornecedor e a pessoa que vai receber o material por mensagem ou ligação, se a entrega será organizada por um intermediador ou se será enviada por correio, se por acaso a doação for feita para alguém de outra cidade/estado.

Também é possível esse processo acontecer diretamente por meio de feiras ou outros eventos similares que conseguem juntar quem precisa e quem tem materiais a oferecer em um único local. Estes eventos são normalmente organizados pelas escolas ou por outras instituições que se importam com a situação atual da educação no Brasil.

**4.1.1. Identificação e descrição geral de processos**

**4.1.1.1.** **Doação nas redes sociais**

Parte das doações de material escolar pelas redes sociais vêm de interesses individuais, sem vínculo com qualquer organização. Paralelamente, existem iniciativas coletivas com o intuito de promover e reunir pessoas para doação de materiais para creches, escolas, comunidades, entre outros. Essa forma de doação muitas vezes oferece algum tipo de logística que facilite o processo e ao mesmo tempo consegue alcançar mais pessoas.

**Processo de doação por interesse individual nas redes sociais:**

1. Uma pessoa X se depara com um ou mais materiais escolares que não usa e decide doá-los;
2. A pessoa X decide divulgar nas suas redes sociais (instagram, facebook, twitter, etc.) uma foto e descrição deste material para se desfazer do mesmo e encaminhá-lo para alguém que veja nele utilidade;
3. Essa postagem pode ser compartilhada por diversos usuários da rede e acabar sendo visualizada por mais pessoas;
4. Assim que alguém Y tem interesse em receber aquele material, Y entrará em contato com X;
5. Em algum chat, whatsapp ou ligação, as pessoas X e Y combinam data, hora e local de encontro para a entrega ou forma de envio do material;
6. As duas pessoas se encontram e Y recebe o material ou Y recebe seu pacote pelo correio, e assim o processo se encerra.

**Processo de doação intermediado por iniciativas coletivas:**

1. Uma pessoa X se depara com um ou mais materiais escolares que não usa e decide doá-los;
2. A pessoa X decide procurar algum grupo ou página nas redes sociais que tenha como objetivo reunir doações de material escolar;
3. Ao encontrar tal grupo ou página, a pessoa X segue as instruções para o processo de doação e entra em contato caso tenha que combinar com os responsáveis a entrega do material em questão;
4. Uma pessoa Y ou instituição procura nas redes sociais essas iniciativas e ao encontrar alguma, informa que precisa de materiais;
5. Assim que as pessoas responsáveis pela iniciativa recebem o material da pessoa X, este é encaminhado para a pessoa Y ou instituição parceira.

**4.1.1.2.** **Doação/venda por sebos**

Em se tratando de livros e materiais usados, seus possuidores podem optar por vende-los ao invés de fazer uma doação. Um dos grandes possuidores desses itens são os sebos (físicos ou online). Geralmente os donos de Sebo conseguem juntar seus livros recebendo doações ou comprando os livros usados de terceiros para revender em seu estabelecimento.

Temos nesse caso dois processos.

1. Compra direta no Sebo

O processo se inicia com um cliente que tem necessidade de um livro ou material específico (apostilas, cadernos, etc). Ela se dirige aos sebos físicos de sua cidade procurando o exemplar. Por uma questão de economia de tempo, antes de fazê-lo a pessoa pode optar por entrar em contato com esse sebo (telefone, whatsapp – se houver) para obter informações sobre o livro em questão. Havendo disponibilidade, a pessoa paga a quantia que foi fixada pelo dono do sebo e leva o livro para casa. Processo encerrado.

1. Compra em Sebos virtuais

Existem diversos sites de livros usados online, mas a rede mais famosa no Brasil atualmente é a Estante Virtual. Também é possível encontrar livros usados em sites como Mercado Livre ou OLX. Por serem sites que disponibilizam livros usados em todo território nacional, o processo é bem diferente por que envolve sistemas de pagamento e logística.

O processo se inicia com um cliente que tem necessidade de um livro ou material específico (apostilas, cadernos, etc). Ele procura uma rede de sebos virtuais na internet. Havendo disponibilidade do exemplar no site, ele irá efetuar a compra do livro, pagando por boleto, cartão de crédito, paypal e afins. Confirmado o pagamento o vendedor do livro vai fazer os procedimentos de embalagem e despacho para uma transportadora. O processo se encerra quando o cliente recebe o livro em casa. O aviso de recebimento geralmente aparece para o vendedor.

Em alguns sites como o Mercado Livre, por exemplo, o vendedor só consegue sacar o dinheiro da venda quando o recebimento do produto é confirmado. Isso envolve um sistema seguro de pagamento que irá checar a validade do cartão do cliente, reter o pagamento e aguardar que processo se encerre para liberar a quantia para o vendedor.

**4.1.1.2.** **Doação por campanhas governamentais/ONGS**

ONGS e o próprio governo conhecendo a situação de classes carentes que muitas vezes, os pais não podem bancar materiais escolares paraseus filhos iniciam campanhas de doações de materiais escolares e livros para gerar um arrecadamento e poder ocorre a distribuição para as pessoas que precisam.

Neste caso, o processo se inicia por campanhas via meios televisivos, redes sociais, internet e folhetos evidenciando a causa escolhida, e clamando por doações de materiais escolares e livros novos e usados. Nessa mesma propaganda já é informado os pontos de coleta para os interessados e o tempo de vigência da campanha.

Pessoas que se identificam com a causa, entram em contato com essa propaganda, separaram o que possuem possível de doação ou compram materiais e levam aos pontos de coleta informados.

Passado o tempo de vigência da campanha, os responsáveis por ela recolhem as doações e separam em kits para entregar nas escolas ou comunidades carentes prometidas.

Após todas essas etapas, o material doado finalmente chega às mãos de quem precisa dando uma nova oportunidade para essas pessoas.

**4.1.1.3.** **Doação por escolas e para escolas**

O processo de doação em escolas tem 2 lados: A escola pode doar materiais de sobra ou receber doações de diversas maneiras.

A doação feita pelas escolas ocorre normalmente em feiras feitas pela instituição escolar, com o objetivo de doar material de sobra para pessoas que precisam poderem ir procurar algum livro que quer. O processo começa quando a escola separa o material que deseja doar, avisa sobre a feira através de posts em redes sociais principalmente. Após isso, os livros são postos à vista em estandes para ficarem a vista para serem encontrados por quem estiver à sua procura.

As doações para escolas são criadas como campanhas online principalmente. Organizações ou até mesmo pessoas podem entrar em comunicação com a instituição escolar para discutir sobre a criação da campanha, então compartilha-se em redes sociais sobre o evento e as pessoas interessadas doam os livros ou para um local pré-determinado, podendo ser a escola ou não, e então o material e distribuído entre os necessitados.