

**Título:** Dificuldades das organizações de Terceiro Setor: estudo da Casa Santa Gemma em Uberlândia – MG.

**Discente:** Yago Antônio Pereira da Silva

**Orientadora:** Profa. Rafaela Costa Cruz Barbieri

**Resumo** A sociedade tem sofrido mudanças drásticas, notoriamente no que diz respeito ao empobrecimento da população. Esse evento fez com que surgisse um grupo socialmente fragilizado, que tem crescido exponencialmente ao longo dos anos, as pessoas em situação de rua. Esses indivíduos demandam uma atenção especial do Estado por estarem mais expostos a riscos e vulnerabilidades. Entretanto, a sociedade tornou-se muito mais complexa para que as suas necessidades sejam satisfeitas exclusivamente por parte do governo. A cidadania impõe que os indivíduos e as organizações se arranjam e atuem concretamente para minorar os problemas e combater as carências. Nesse aspecto, surgiram as instituições do Terceiro Setor, as quais buscam suprir parte do que é concernente ao poder público e minimiza os problemas enfrentados por determinados grupos sociais mais frágeis. Contudo, essas entidades enfrentam diversos problemas, aumentando as chances de não sobreviverem. Portanto, este trabalho objetivou reconhecer as necessidades e fragilidades das pessoas em situação de rua, bem como as dificuldades das organizações de Terceiro Setor que tem como objetivo atender esse grupo social. Para essa avaliação foi realizado um estudo de caso da Casa Santa Gemma, confrontando relatos, artigos jornalísticos e científicos sobre a organização. Na literatura sobre a temática foram encontrados problemas similares àquelas enfrentadas pela instituição pesquisada, bem como as soluções normalmente utilizadas nessas circunstâncias. As elucidações encontradas, como questões de sustentabilidade financeira, marketing social, formação acadêmica especializada e estrutura física adequada, podem nortear estratégias que permitam a sobrevivência da Casa Santa Gemma e, por consequência, que a entidade continue atendendo eficientemente as pessoas em situação de rua.

**Palavras-chave:** Pessoas em situação de rua; Terceiro Setor; ONGs.

## 1. Introdução

Nos últimos anos, a sociedade tem sofrido mudanças drásticas, notoriamente no que diz respeito ao empobrecimento da população e, conseqüentemente, no número cada vez maior de pessoas em situação de rua (SILVA, 2020). O autor descreve o fenômeno de “pessoas que vivem em situação de rua” como algo complexo e cada vez mais comum, requerendo ações intra e intersetoriais com políticas mais efetivas. Viver e estar nas ruas gera processos diversos de preconceito, discriminação, medo, violência em todas as suas dimensões e perdas de direitos humanos básicos, como acesso a saúde, educação, segurança, moradia, emprego, renda e lazer.

A situação de rua expõe mulheres e homens a riscos e vulnerabilidades que podem influenciar e/ou determinar sua condição de vida. Para as pessoas que têm a rua como local de moradia permanente e/ou circunstancial, manter saúde, em toda a sua amplitude, requer estratégias que considerem as formas como as pessoas em situação de rua se constituem em seus diferentes modos de vida. Esse segmento populacional possui particularidades, as quais identificam modos de vida peculiares, seja na atenção primária à saúde ou em serviços de alta complexidade, assim como na formulação de políticas públicas mais adequadas (SILVA DE CASTRO, 2019; VALLE, 2020; HUNGARO, 2020).

Por falta de endereço fixo e documentos de identificação civil, esse grupo não integra o Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas e tem dificuldades de acesso aos serviços de saúde e aos programas sociais do governo brasileiro (SILVA, 2020). Esses

aspectos dificultam o planejamento de ações e políticas amplas de atenção e mantém a invisibilidade social do grupo. Nesse sentido, a sociedade e organizações regionais, pela proximidade, conseguem melhor notar, avaliar e atender esse grupo de extrema vulnerabilidade (BARBOSA, 2018; SILVA, 2017).

Geralmente as comunidades locais conseguem melhores e mais amplos resultados de atendimento às pessoas em situação de rua por meio de organizações do Terceiro Setor. Isso acontece devido à concentração de capital, avaliações técnicas das maiores fragilidades sociais, maior divulgação e solicitação de recursos, além de parcerias público-privadas. Porém, a gestão desse tipo de organização lamentavelmente ainda é uma área incipiente, com baixo número de gestores com conhecimentos sobre composição e administração organizacional (RANGEL, 2017; RAPTOPOULOS, 2020). Na sua maioria, as entidades do terceiro setor são administradas sem receita, sem recursos materiais, físicos, mas, principalmente, sem gestores com competências e habilidades específicas, dentro desse cenário (LEONCIO, 2019).

Portanto, este trabalho objetivou reconhecer as necessidades e fragilidades das pessoas em situação de rua, bem como as dificuldades das organizações de Terceiro Setor que tem como objetivo atender esse grupo social. Para essa avaliação foi realizado um estudo de caso da Casa Santa Gemma, confrontando relatos, artigos jornalísticos e científicos da organização com recursos literários que abordam sobre as dificuldades inerentes do setor.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1. As diferentes origens da desigualdade social**

O iluminista Jean-Jacques Rousseau, pioneiramente, em 1755, distinguiu dois tipos de desigualdade: a natural ou física, estabelecida pela natureza, e que consiste na diferença das idades, da saúde, das forças do corpo e das qualidades do espírito e da alma, e a moral ou política, que depende de uma espécie de convenção e que é estabelecida ou, pelo menos, autorizada, pelo consentimento dos homens, apresentando uma causalidade social e expressando-se nos vários privilégios de que gozam alguns em prejuízo de outros (SILVA, 2002).

Dentre os vários sistemas explicativos para o fenômeno da estratificação social nas sociedades modernas, podem ser classificadas como matrizes teóricas a teoria marxista, que associou a existência das classes sociais à organização das relações de produção; a teoria funcionalista, que pensa a estratificação como consequência imediata da divisão do trabalho; e uma terceira teoria, esboçada inicialmente por Adam Smith, que relaciona a estratificação ao mercado (PRATES, 2011).

Para o marxismo, a desigualdade na sociedade capitalista é resultado da divisão da sociedade em classes, sendo estas definidas, predominantemente, pelo tipo de relação de seus integrantes com os meios de produção. Esse critério diferencia radicalmente o conceito de classe utilizado pelo marxismo do conceito utilizado por outros sistemas teóricos, que tomam como base, geralmente, o nível de rendimento ou a propriedade. A proposta marxista assume uma concepção essencialmente dualística, enfatizando o papel da luta entre as classes fundamentais e antagônicas, que poderia ser considerada como o propulsor da história de todas as sociedades humanas existentes (HOBSBAWM, 2011).

Nesse aspecto, até meados do século XX, o capitalismo esteve sempre acompanhado de ciclos econômicos, porém o sistema não contava com instrumentos econômicos para a atenuação da concentração da renda (DE BARROS, 2019). Rapidamente as cidades não apresentavam uma fotografia saudável e atraente. Sem políticas públicas que atendessem aos mais necessitados emergiram os problemas de saúde que atingiram os mais ricos. Mas já na

França do século XIX se observavam problemas que demandaram ordem e vigilância sanitária para controlar surtos e epidemias. A cólera de 1832, que começou em Paris, a qual contaminou a população proletária ou plebeia (XAVIER, 2019).

A coabitação em um mesmo tecido urbano de pobres e ricos foi considerada um perigo sanitário e político para a cidade, o que ocasionou a organização de bairros pobres e ricos, de habitações ricas e pobres (MENDES, 2019; CAVALCANTE, 2020). Tal efeito, de segregação social a fim de reduzir epidemias, ficou conhecido como política sanitaria. Nesse período, o poder político começou a atingir o direito da propriedade e habitação, expulsando pessoas socialmente fragilizadas de seus lares e estabelecendo uma grande divisão social. O movimento foi efetivo, porém, mitigando doenças apenas para as pessoas com maiores poderes aquisitivos. Entretanto, mesmo com essa eficiência seletiva, foi reproduzido por outras nacionalidades. No mundo, as populações mais frágeis, que tinham pouco acesso a saneamento básico e não devidamente realocadas, sofreram ainda mais preconceitos e desigualdades (SPOSITO, 2013).

[...] Ao longo do século XX, o incremento sem precedentes na população mundial foi acompanhado da concentração de renda tanto na população de vários países quanto entre regiões e países (FOUCAULT, 1984, p.94).

Após essa fase de ruptura entre os ricos e pobres, a qual houve uma agravante divisão socioeconômica global, surgiu uma crescente necessidade de mão-de-obra, ao longo dos anos. Ficou notório que com a classe trabalhadora impossibilitada de produzir, os quais são predominantemente mais pobres, não haveria progresso urbano. A partir desse momento, surgiram algumas práticas públicas/políticas de promoção a educação, segurança e saúde (VIEIRA, 2014). Evidentemente a atenção defasada àqueles com menor poder aquisitivo afetava toda a população (FOUCAULT, 2011; VIEIRA, 2014).

Portanto, a partir deste ponto, diversos programas foram instaurados para a melhoria da qualidade de vida de populações socialmente mais fragilizadas, dentre as quais se encontravam grupos em situação de rua. Foi reconhecido, ao longo dos anos, que vários são os fatores que contribuem para que esta população esteja exposta a condições de vida precária e de riscos. Atualmente, em todo o mundo, as características das pessoas que vivem em situação de rua são tão diversas, quanto os motivos que as levaram a condição de rua (DA SILVA, 2020).

No Brasil, esta população é resultante de uma sequência de rupturas e de faltas, que consequentemente acarreta ao estado de vulnerabilidade. Neste sentido, segundo a Política Nacional brasileira para a população em situação de rua, instituído pelo o decreto Nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009, no art. 1º, parágrafo único,

(...) considera-se população em situação de rua, o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, utilizando os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (BRASIL, 2009).

Assim aparece como que em definitivo uma nova população habitante das ruas e cuja nomeação popular foi-se modificando ao longo do tempo, indicando a ideia de melhor representar sua situação, a qual era denominada majoritariamente como "morador de rua". Estas pessoas vão configurando uma espécie de sociabilidade urbana com os demais os

moradores das cidades e entre os próprios. Outras denominações variaram. Segundo um levantamento por Silva (2012) e indicam o uso de uma diversidade de termos como: “mendigos”, “população de rua”, “em situação de rualização”, “sem teto”, “pedintes”, “marginais”, “população adulta de rua”, “loucos de rua”, “homem de rua” etc., com certas indefinições e variações terminológicas (XAVIER, 2019).

É pertinente salientar que estas denominações, mesmo que ainda hoje convivam, foram sendo construídas ao longo do tempo, o que aponta sempre um repensar desta situação de habitação e de vida. Os argumentos para adoção de cada novo termo indicam reanálise de sentidos e significados dos termos já utilizados. Para Silva (2012) a expressão "morador de rua" seria inadequada por referir-se a um não-lugar, portanto, onde não se pode morar. Conceitos compostos pelo termo "população" têm sido criticados por sugerirem algo genérico que determina uma aglomeração geral de seres vivos. Não indica uma circunstância ou conjuntura para tal ocorrência (XAVIER, 2019; SILVA, 2012).

Para Nunes (2017) o termo população também indica um coletivo que iguala uma formação de pessoas que, de algum modo, vivenciam na rua experiências iguais. Porém, os componentes desta população têm, em geral, experiências diferentes, de modo que inadequadamente “a palavra população traz um sentido coletivo para os sujeitos que nomeia” (NUNES, 2017). “[...] Constituem um corpo, um grupo populacional heterogêneo, mas com características comuns: a miséria econômica, a fragilidade dos vínculos familiares e a falta de moradia regular [...]” (SERRANO, 2013).

Embora partilhem o mesmo espaço, têm modos de vida distintos, e muitos podem estar nas ruas por determinado tempo. Nesse sentido Nunes (2017) considera que: [...] segmento "em situação de", que determina o nome população, confere significações espaciais e temporais aos sujeitos, o que permite abranger tanto os sujeitos que moram na rua, que ali pernoitam ou permanecem por longo tempo, quanto os que "estão" na rua exercendo algum tipo de atividade no espaço público: venda de mercadorias, malabarismos, limpeza de parabrisas etc. (NUNES, 2017).

Dá-se nas calçadas uma nova sociabilidade com confronto, amizade, perigos, vícios e, acima de tudo, sobrevivência entre eles. Cada vez mais no contexto urbano dos grandes centros comerciais e turísticos se vê o surgimento dos movimentos das pessoas, primeiro para periferia e depois para as calçadas e marquises das cidades, modificando-se assim o desenho das metrópoles brasileiras e estrangeiras. No Brasil, segundo a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE, 2015), no ano de 2015 havia 15.905 pessoas em situação de rua, apenas no Estado de São Paulo. Esse número alarmante impossibilita que os direitos fundamentais cheguem a toda essa população fragilizada.

Por conseguinte, de acordo com Policioni (2007), a promoção dos direitos básicos tem sido reconhecida através dos tempos por diferentes autores como fator imprescindível para melhoria da qualidade de vida. Em consonância, para Cervera *et al* (2011), a promoção desses direitos universais pôde, inclusive, capacitar a própria comunidade para que eles atuassem como agentes mais participativos na melhoria e gerenciamento da qualidade de vida da sociedade em geral, principalmente àquelas mais vulneráveis, como grupos em situação de rua (POLICIONI, 2007; CERVERA, 2011; NETO, 2019; DA SILVA, 2020).

Como supracitado, o crescimento exponencial e alarmante, torna o Estado cada vez menos capacitado em atender a fragilidade dessa população. Por consequência dessa demanda social, a atuação de organizações de Terceiro Setor se coloca em evidência e como capazes de alterar realidades locais. Esse setor atua de maneira a induzir e complementar a execução de políticas públicas, chamando atenção para a necessidade de intervenção estatal em determinadas áreas, oferecendo bens e serviços que atendem a necessidades muito sensíveis da população e que o Estado não seria capaz de suprir integralmente e tampouco o mercado poderia fazê-lo.

## 2.2. O Terceiro Setor

O uso da terminologia Terceiro Setor começou a ser disseminado por pesquisadores nos Estados Unidos da América na década de 1970. Já na década de 1980, pesquisadores europeus também adotaram o termo. Contudo, só recentemente começou-se a reconhecer a relevância do setor para a economia e sociedade contemporânea. As principais características que viabilizam a existência do Terceiro Setor é sua capacidade de atender as demandas sociais que o Estado não consegue suprir. O setor existe forçando uma contraposição entre Estado e Mercado, até então dominantes (FALCONER, 1999; CANDAU, 2008).

[...] a sociedade tornou-se muito mais complexa para que as suas necessidades sejam satisfeitas exclusivamente por parte do Estado. A cidadania impõe que os indivíduos e as empresas se organizem e atuem concretamente para minorar os problemas e combater as carências. A dignidade humana e a solidariedade são compromissos da Nação consigo mesma, e não um fardo a ser carregado apenas pelas instituições financeiras governamentais (OLIVEIRA FILHO, p. 34. 2018).

Esse tipo de organização corresponde ao espaço privado não mercantil e alternativamente ao espaço público não estatal. O Terceiro Setor, de caráter associativo, cooperativo ou mutualista, vem buscando resolver ou, ao menos, amenizar diversas questões sociais e, no caso pesquisado, vêm agindo através do auxílio às pessoas em situação de rua, seja com objetos materiais, como comida e roupas, seja com serviços de saúde e de acolhimento. Diante dessa realidade, da vontade de amenizar uma situação tão complexa, surgem iniciativas que promovem a arrecadação de produtos de higiene pessoal, alimentos, agasalhos, campanha de promoção a saúde os quais são destinados às pessoas em situação de rua (FERREIRA, 2009; ALMEIDA, 2011; NETO, 2019).

Todavia, o Terceiro Setor enfrenta diversos problemas. Uma forma de se obter algum tipo de manutenção e até mesmo obter crescimento em projetos desse setor é através de doações, parcerias e apoios institucionais, e reinvestimento de excedentes. Para isso, contudo, é preciso demonstrar o valor gerado para a sociedade. Coelho (2000) torna clara a diferença entre interesse público e coletivo. Enquanto o primeiro diz respeito a toda a sociedade, o segundo refere-se a um determinado grupo. Isso é de suma importância para entender a diferença de escopo do Governo, que representa os interesses da sociedade, a partir de seu poder regulador e fiscalizador nas concessões e permissões de serviços públicos. As organizações de Terceiro Setor, diferentemente, exercem atividades de interesse social e civilidade, e atendem necessidades de um pequeno grupo.

Na história brasileira, vemos o Terceiro Setor surge vinculado à Igreja Católica. Na época da Proclamação da República (meados de 1889), os vínculos da Igreja e do Estado ainda eram muito fortes. Todavia, as Confrarias, que eram formadas por pessoas religiosas realizavam ações filantrópicas e assistencialistas. Esses grupos eram formados por pessoas voluntárias que ofereciam serviços, assistência financeira e médica, organização de funerais e abrigo para pessoas em situação de rua. Estas organizações precisavam ser aprovadas pelo Governo e pela Igreja, mas mantinham uma certa independência de atuação. Um exemplo dessas organizações é o conjunto das Irmandades de Misericórdia, que estabeleceu os hospitais, asilos e hospedarias no Brasil. Era majoritariamente financiado por doações de pessoas ricas da sociedade (LANDIM IN SALAMON; ANHEIER, 1997).

Hoje, a atuação das organizações de Terceiro Setor vem ganhando cada vez mais importância (FERNANDES, 1994). Landim (1993) afirma que elas se situam justamente no meio do caminho entre a caridade e a ação pública governamental. Sua origem vem da década de 1970, na busca de transformação social. Diversos autores têm seus conceitos definidos para com o Terceiro Setor. Segundo Antônio Manãs e Eptácio de Medeiros (2012), ele pode ser definido como um conjunto de organização e iniciativas privadas que visam a produção de bens e serviços públicos que não geram lucro, mas respondem a necessidades coletivas. Já para Rothgiesser (2004, p. 15), o Terceiro Setor é definido por “cidadãos que participam de modo espontâneo e voluntário de ações que visam o interesse social. Isto vem mostrar algo em comum com o Estado que é o fato de ambos cumprirem com uma função eminentemente coletiva”.

Ferreira (2000) ainda o caracteriza dizendo que “o Terceiro Setor se distingue do Estado porque não fornece serviços públicos ou obrigatórios, e distingue-se do mercado porque não fornece serviços com fins de lucro, ao mesmo tempo que se distingue do setor informal porque se encontra formalizado em organizações”. Segundo Fernandes (1997, p. 19),

(...) o Terceiro Setor é composto de organizações sem fins lucrativos, criadas e mantidas principalmente pela participação voluntária, em um âmbito não governamental, dando continuidade às práticas tradicionais da caridade, da filantropia e do mecenato e expandindo o seu sentido para outros domínios, graças, sobretudo, à incorporação do conceito de cidadania e de suas múltiplas manifestações na sociedade civil.

### 2.2.1 Terceiro Setor: Caracterização

De forma mais criteriosa, o Terceiro Setor diz a um tipo de organização que se caracteriza por serem privadas e sem fins lucrativos, mais especificamente, organizações não-governamentais, fundações de direito privado, entidades de assistência social e benemerência, entidades religiosas, associações culturais, educacionais, dentre outras (FISCHER, 2002). Uma característica peculiar das organizações do Terceiro Setor se refere ao objetivo. De maneira diferente de outras organizações da iniciativa privada, o Terceiro Setor não possui como objetivo o lucro, mas sim, a oferta de serviços para aqueles que vivem em vulnerabilidade social, contribuindo para garantia dos direitos humanos, desenvolvendo a cidadania e a consciência crítica da população (SALAMON; SOKOLOWSKI, 2016).

Outra característica própria das organizações sem fins lucrativos se refere à fonte de renda. Os recursos financeiros das entidades podem ser originados de diversas fontes, como convênios municipais e estaduais, bem como eventos realizados pela instituição. A fonte mais comum, entretanto, é aquela advinda de doações de pessoas jurídicas e físicas (FALCONER, 1999). Essas peculiaridades fazem com que as organizações sem fins lucrativos tenham a constante preocupação em demonstrar, periodicamente aos seus *stakeholders* (indivíduos e organizações impactados pelas ações da sua empresa) que estas estão cumprindo seus objetivos e que os investimentos doados estão sendo utilizados para a missão proposta.

Apesar de das diversas atribuições, o Terceiro Setor, de acordo com Da Silva Pereira *et al.* (2013), possui uma definição muito controversa. Tido muitas vezes por pesquisadores como um setor homogêneo, com pequena diversidade e qualidade de estudos sobre o tema, tem sua atuação, na verdade, heterogênea. Neste sentido, Etzioni (apud. SOBOTTKA, 2002), entende o terceiro setor como um setor alternativo separado e equilibrado do Estado e do Mercado, em que as próprias organizações de cunho filantrópico e social se reconheciam como setores separados. Se algo não é governado principalmente pela lógica do mercado nem por uma cadeia de comando burocrática, deve fazer parte do "terceiro" setor. Ainda de acordo com o autor, o terceiro setor é uma maneira de reduzir o governo em todos os níveis e uma

maneira de envolver o setor privado em questões de cunho social, sendo significativamente mais eficaz do que as deixando exclusivamente a cargo do Mercado.

De acordo com Olak e Nascimento (2006) complementam, afirmando que essas entidades, de cunho social, são denominadas genericamente das mais diversas formas, como terceiro setor, Entidades sem Fins Lucrativos, Organizações Filantrópicas, beneficentes e de caridade e Organizações Não Governamentais (ONG). Podem ainda ser fundações, institutos, associações comunitárias, entidades assistenciais e filantrópicas estabelecidas com finalidade pública, criadas por pessoas com o ideal de oferecer melhoria para a sociedade; concentram-se principalmente em ações voltadas para as áreas de educação, saúde, cultura, serviço social, religião, defesa de direitos, meio ambiente e associações profissionais, com grande número de colaboradores não remunerados, embora se observe um processo crescente de profissionalização nas mesmas (PEREIRA *et al.* 2013; OLAK, 2006).

A essência dessas entidades é, em seu objetivo maior, servir à sociedade como forma de apoio aos outros dois primeiros setores (MARQUES *et al.*, 2015). As organizações desse segmento possuem aspectos estruturais e operacionais distintos, se comparados ao primeiro e ao segundo setor. As organizações que compõem o terceiro setor assumem diversas configurações e, de certa forma, procuram resolver problemas que o Estado não consegue ou não tem interesse de atender. Entretanto, uma característica comum está relacionada ao seu objetivo, que não converge para obtenção de lucro, e sim para o reinvestimento em recursos para legitimar sua existência (TENÓRIO, 2005; BERNARDES; CASAGRANDE, 2017).

A prestação de contas é uma ferramenta essencial quando se trata do terceiro setor, pois proporciona maior confiabilidade e transparência, além de ser um meio de avaliar o desempenho da organização e a aplicação dos recursos, através de relatórios de cada exercício financeiro.

Prestação de contas é o conjunto de documentos e informações disponibilizados pelos dirigentes das entidades aos órgãos interessados e autoridades, de forma a possibilitar a apreciação, conhecimento e julgamento das contas e da gestão dos administradores das entidades, segundo as competências de cada órgão e autoridade, na periodicidade estabelecida no estatuto social ou na lei (CFC, 2003).

A comprovação dos gastos ocorre através da emissão de notas fiscais, e estes documentos devem justificar um valor realizado. Cabe ao profissional contábil a análise desta nota fiscal e desse modo garantindo a seriedade do procedimento. Segundo Cristina Magnus (2007, p.7) “Em uma organização do terceiro setor, são os relatórios que atestam suas atividades e demonstram como os recursos financeiros foram alocados, tornando públicos os caminhos percorridos”.

As organizações de terceiro setor, além de apresentarem boa administração e gestão, devem fornecer informações organizadas e que façam sentido, ou seja, que permitam um entendimento claro indicando como dinheiro foi gasto e com qual objetivo ele foi desembolsado. Nesse sentido, é essencial a fiscalização da gestão das organizações, sobretudo por desvios de recursos, falta de transparência e má administração serem uma realidade nessas entidades. Na tentativa de dissociar as boas entidades daquelas que não atuam de maneira ética e legal, são feitas auditorias, as quais tem intuito de expressar as demonstrações contábeis e garantir que os recursos estejam sendo direcionados adequadamente (ALBUQUERQUE, 2006).

Os auditores têm como função analisar documentos, números e registros tudo relacionado com o controle do patrimônio da entidade auditada, além de validar todas as

informações, eles são capazes de sugerir métodos ou procedimentos que podem aperfeiçoar os mecanismos internos da organização. Em uma auditoria várias irregularidades e procedimentos fraudulentos são detectados tanto nas atividades físicas como nas atividades financeiras, como: projetos incipientes, planos de trabalho insuficientes e sem definição de objetivos, falta de fiscalização e métodos de avaliação, falta de capacidade das Entidades de executar as atividades, ausência de avaliação dos resultados entre outros. Dessa forma, a auditoria tem importância não somente evidenciando fraudes, mas, principalmente, criando controles internos para que estes problemas deixem de ser praticados, e não apenas identificar atos já consumados (TERUEL, 2010).

O processo significa mais do que uma verificação das demonstrações contábeis e procedimentos internos, é também uma forma de controlar a conformidade dos atos praticados e manter a boa gestão das entidades. De acordo com o relatório das Contas de Governo do Exercício de 2010, 45,7 mil convênios não tiveram a prestação de contas analisada, num total de R\$ 21,1 bilhões cuja aplicação não teve qualquer acompanhamento. O valor equivale a 54,9% dos R\$ 38,4 bilhões em convênios fechados desde 1999 entre a União e entidades sem fins lucrativos. No entanto, uma medida provisória passou a prever a supervisão e o monitoramento de organizações não governamentais (MELO, 2019; G1, 2019). Será feito um levantamento do número de organizações em atividade no país e o campo de atuação de cada uma. “O objetivo dessa coordenação é otimizar a utilização de dinheiro público e levar mais benefícios na ponta da linha. Então, não é interferir na vida das organizações, nem restringir nada. Mas como é dinheiro público, tem de ter transparências, tem de ter resultados”, afirmou o ministro da Secretaria do Governo Santos Cruz (G1, 2019; WEISS, 2019).

### 2.2.2 Limitações e Dificuldades do Terceiro Setor

O terceiro setor passa por diversos desafios e, para Lebarcky *et al.* (2010), as principais causas estão associadas a falta de administração, gestão de pessoas, gestão financeira, capacitação dos colaboradores e marketing. Segundo o mesmo autor, áreas funcionais que implicam competências específicas são pouco exploradas no Terceiro Setor graças às suas origens e objetivos, as quais muitas vezes estão associadas a ferramentas do setor privado e a geração de lucros. Em linhas gerais, para que os ideais dessas organizações possam ser bem desempenhados, é importante que se crie um ambiente administrativo favorável. No entanto, há pouca eficiência, uma vez que muitas iniciativas deste tipo, como supracitado, são tratadas como ações do primeiro e, principalmente, do segundo setor.

Assim, quando são aplicados conceitos empresariais e estatais em atividades do terceiro setor, devido às peculiaridades e limitações concernentes desse setor, é provável que ocorram falhas. Entretanto, sem uma gestão eficiente, por exemplo, os projetos dificilmente se tornam sustentáveis ou escaláveis, exigindo recursos além do estimado. Um bom planejamento permite estimar como uma determinada ação pode impactar o público que a organização visa atender no médio e longo prazo, considerando a sobrevivência financeira. Nesse cenário, a utilização inteligente de recursos tem a função de garantir um processo de planejamento estratégico e, também, inclui o plano de ação e desenvolvimento. Algo ainda pouco exercitado na maioria das organizações do terceiro setor, principalmente aquelas que atuam no Brasil (MORAES, 2019).

Outro desafio importante é a falta de credibilidade desse setor. Atualmente, estudos revelam que a sociedade brasileira apresenta um profundo descrédito em relação às instituições tradicionais. Trata-se de um contexto que estimula certa indiferença e até mesmo descrença nas iniciativas do terceiro setor. Há pressão social premente de manter padrões éticos, claros e sólidos. A construção de uma boa reputação ajuda não só a conseguir novos



parceiros e participação maior da sociedade, como reforça a questão trabalhada pela instituição, fortalecendo a iniciativa (SILVA, 2010).

Ainda assim, o número de pessoas e organizações interessadas em realizar atividades de impacto social aumentou. Um levantamento feito pelo Instituto Data Folha de 2001 apontava que a maioria (86%) dos brasileiros entrevistados afirmava ter sentido vontade de trabalhar como voluntário não procuraram colocar esse desejo em prática, tentando participar de alguma instituição ou campanha; 14% tentaram, mas não conseguiram trabalhar voluntariamente. Além disso, apenas 12% já participaram ou realizam algum tipo de atividade formal não remunerada em benefício do próximo em algum momento da vida. São pessoas que não receberam nenhum benefício material para ajudar, os quais, na sua maioria, alegam que a principal recompensa é a sensação de bem-estar. Ainda assim, o número poderia ser maior, se as organizações do terceiro setor atuassem como facilitadoras (FOLHA, 2001).

Segundo a pesquisa, 32% dos entrevistados não exercem atividades voluntárias por falta de tempo. O mesmo motivo é alegado por 42% das pessoas que deixaram de ser voluntárias. Além disso, um dos motivos de não ser voluntário foi por não serem convidados por nenhuma instituição (FOLHA, 2001). Portanto, é fundamental que as organizações foquem seus esforços na conscientização da sociedade e na divulgação de suas ações.

Outros desafios estão ligados a questões como um plano de sucessão e planejamento de carreira para funcionários. O cuidado com o bem-estar e engajamento dos funcionários também deve estar presente, voltado não apenas para a prestação de serviços que ajudem a sociedade, mas enxergando os colaboradores como peças importantes desse cenário. A sucessão é uma questão de múltiplos elementos, entre eles a estruturação de um Regimento Interno que inclua a indicação de como ela deve acontecer, a partir de quais critérios, com que frequência e como proceder em caso de vacância. Está também relacionada a elementos de boas práticas de governança, transparência e sustentabilidade dos processos decisórios, objetivando o desenvolvimento e a renovação qualificada da administração. A política de sucessão ainda se beneficia da preparação de sucessores, por meio de capacitação, inclusive sobre o funcionamento interno da organização.

Para Machado Junior *et al* (2016), no terceiro setor, a governança das organizações se introduz nas premissas de transparência, legalidade, equidade e responsabilidade corporativa respaldada em prestação de contas, sustentabilidade e análise da longevidade organizacional. Para Leone, Silva e Fernandes (1996), é habitual os dirigentes ou fundadores não planejarem a substituição do poder, considerando que sua permanência na organização é perpétua. É plausível concluir que esta ausência de planejamento sucessório fortalece a manifestação de conflitos que influenciam de maneira desfavorável aos objetivos organizacionais.

Outro desafio muito presente no terceiro setor é a defasagem de desempenho. Tornou-se indispensável a adoção de inovações, que ajudem não só a aumentar a transparência de suas atividades como a obter novas parcerias (DOS ANJOS, 2005). Entender essas novas necessidades é abrir espaço para que iniciativas sejam continuadas com sucesso, estimulando a busca de novas soluções para a atuação junto a seu público, em seu local e contexto histórico cultural.

Em consonância, um estudo realizado no Concelho de Santa Marta de Penaguião, situado na Região Norte de Portugal, sobre a dependência, vulnerabilidade e autonomia do terceiro setor, demonstraram que esses tipos de organizações, enquanto atores-chave na promoção de um desenvolvimento local sustentável e autônomo, não utilizam estratégias de gestão consolidadas na sustentabilidade e na autonomia do setor. Isso demonstra que o terceiro setor parece não estar preparado para assumir, de forma autônoma e sustentável, essa função social, apresentando uma fraca capacidade de sustentabilidade, o que resulta na fraqueza de todo o setor (SILVA, 2019).

Segundo Silva, Vasconcelos e Normanha (2012), o terceiro setor, apesar de já ter traçado um caminho ao longo dos anos em prol das questões sociais, ainda é pouco explorado e instigado nas escolas de negócios. Essa é uma problemática, tendo em vista que seria um equívoco dos cursos não fomentar uma formação ético-humanística, que o atendimento ao cidadão requer, e técnico-científica, condizente com as exigências que o trabalho em organizações de terceiro setor contemporâneas impõe, e que por mínimo, dá mais repertório de atuação aos egressos.

O próprio marketing social, por exemplo, que comumente faz parte das ementas das disciplinas, segundo Kotler e Keller (2012), apresenta abrangência global e, também, pode ser aplicado para o terceiro setor como fomento na promoção das causas sociais. Sua prática enfatiza pontos considerados fatores-chave para o sucesso de alguns programas, tais como: definição de área para atuação, compreensão dos benefícios, criação de mensagens atrativas, incentivo a condutas adequadas pelas pessoas e adoção de uma abordagem divertida e educativa alinhando o programa de marketing social aos objetivos propostos pelas organizações (DA SILVA, 2012).

### 3. Metodologia

Trata-se de um trabalho descritivo, no qual se fez um estudo de caso baseado em levantamento de artigos jornalísticos e científicos acerca das atividades e dificuldades envolvendo a Casa Santa Gemma e em análise de arquivos da própria organização, fornecidos por seus administradores. Os artigos foram encontrados em mecanismos de busca como *Google Acadêmico*, em formato de teses nos Repositórios Universitários e em formato jornalístico no *Google*. No tocante à abordagem desta pesquisa, pode-se categorizá-la como qualitativa, para posteriormente serem feitos estudos comparativos de cunho quantitativo com outras instituições. As estratégias escolhidas de pesquisa basearam-se na análise de arquivos, e no estudo de caso.

Existe uma grande variedade de técnicas de análise de dados qualitativos, Mayring (2002) menciona sete maneiras de analisar esse tipo de dado: a) *grounded theory*, b) análise fenomenológica, c) paráfrase social-hermenêutica, d) análise de conteúdo qualitativa, e) hermenêutica objetiva, f) interpretação psicanalítica de textos e g) análise tipológica. Já Bauer e Gaskell (2000/2002) apresentam diferentes enfoques analíticos para texto, imagem e som. À medida que os recortes de cunho metodológico-analíticos variam, Camic e cols. (2003) e Denzin e Lincoln (1994) dizem ser possível também varia análise de dados qualitativos. Soma-se a esta diversidade o uso cada vez mais intenso de recursos computacionais na área (BAUER, GASKELL, 2008; MARCONI, 2001; CAMIC, 2003; DENZIN E LINCOLN, 1994).

Para esse estudo foram buscados nos artigos dados numéricos, datas e valores, mas também comparativos de indicações, designações, semelhanças, significação e comunicação. A análise tem base interpretativista e como uma metodologia de análise qualitativa dos artigos científicos e jornalísticos enquanto fenômeno comunicacional. Foi definida uma margem temporal de avaliação dos últimos três anos.

O levantamento de artigos acadêmicos e de cunho jornalístico foi realizado a partir de artigos e notícias publicadas no período de 2017 até 2020. Os artigos que estudaram o caso foram coletados usando a palavra-chave “Casa Santa Gemma”, e os de apoio, usando as palavras-chave “ONGs”, “Terceiro Setor” e “Pessoas em Situação de Rua” nos mecanismos de busca supracitados. Foram também consultados ainda os documentos da organização, enviados pelo diretor Jack Albernaz, e as contas de mídia da ONG, entre eles *website*, *Instagram*, *Facebook*, *Whatsapp* e *PicPay*. Foram acessadas postagens a partir do mês de dezembro de 2020 e limitadas até o mês de janeiro de 2017, que foi quando a conta do

*Instagram* foi lançada. Foram levantadas dificuldades. O levantamento permitiu a segmentação dos temas mais presentes. O *Whatsapp* e o *PicPay* são canais que podem solicitar doações para determinados fins, publicar problemas que enfrentam, porém não contribuíram para o levantamento de publicações e apresentações das dificuldades da instituição.

## **4. Resultados e Discussão**

### **4.1. A Casa Santa Gemma**

A organização pesquisada pode ser analisada em termos de suas dificuldades. A Casa Santa Gemma é uma instituição religiosa, ligada à Igreja Católica Apostólica Romana, mais precisamente à Paróquia Santa Gemma Galgani e à Paróquia São Judas Tadeu. Esse é o nome fantasia da ONG, denominada Missão de Acolhimento Fraternal dos Povos de Rua, a qual foi fundada em 2003. Na época, o imóvel era alugado e hoje a sede é própria, tendo sido comprada com o dinheiro de rifas, arrecadações de grupos religiosos, inclusive de outras religiões, bem como, doações de empresas privadas da cidade. Localiza-se na Rua José Flores, nº 351, bairro Aclimação, Uberlândia, Minas Gerais (LIMA, 2015).

A casa foi batizada de Santa Gemma em homenagem a jovem santa italiana, pouco conhecida no Brasil, mas muito famosa na Europa. Nascida em 1878 e falecida em 1903, era leiga, mas muito dedicada à Igreja Católica. Pelo fato dos voluntários serem religiosamente leigos, ficou decidida como a padroeira da casa. Trata-se de uma entidade não governamental, cujo fundador foi Sílvio Expedito Cardoso, conhecido como Ditão, que começou sua jornada social em 1997, acolhendo as pessoas que vivem na rua, a princípio em sua própria casa (CASA SANTA GEMMA, 2019; LIMA, 2015).

No começo de 1999, o Ditão conseguiu novos parceiros da Pastoral São João Batista. Os quais o acompanharam na trajetória de fundação da entidade. Os parceiros eram: Wesley Nascimento (Tiniguinho), Romes Reis (Nego Romes), Franciane Albernaz (France) e Jefferson Albernaz (Jack). Anos depois, em 2005, foi fundada a ONG Missão de Acolhimento Fraternal dos Povos de Rua, que, segundo os membros, facilitou a captação de doações. Em 2011, um imóvel foi comprado para ser a sede da Casa Santa Gemma, minimizando custos com o aluguel do imóvel. Atualmente, a Casa Santa Gemma é uma referência de cuidados e tratamento às pessoas em situação de rua em Uberlândia (CASA SANTA GEMMA, 2019).

O trabalho da Casa Santa Gemma está ligado pela fé à Igreja Católica Apostólica Romana e a grande maioria dos benfeitores são membros de pastorais e movimentos cristãos. Mesmo com todo viés religioso, o trabalho é marcado pelo ecumenismo e parcerias que busquem um objetivo comum: resgatar o ser humano que, muitas vezes, estigmatizado pelos olhares preconceituosos da sociedade, vive à margem de tudo e sofrem à míngua nas ruas, praças, pontes, viadutos, barracos e cafofos. São excluídos pela rede pública de saúde, são torturados e agredidos gratuitamente, são menosprezados e a dor da rejeição. (CASA SANTA GEMMA, 2019).

Paralelamente, em 2009, começaram as atividades com crianças e adolescentes, era o início de um novo projeto, o Centro de Formação Meninada. Eram oferecidas no centro pastoral da Igreja São João Batista diversas atividades para as crianças do bairro. No transcorrer de alguns meses o número de alunos matriculados nos cursos de artesanato, música e dança não era comportado pela estrutura física da casa e, por isso, as atividades foram transferidas para um prédio alugado na praça central do bairro, onde as aulas continuaram até o final de 2012. No ano de 2013 e até a atualidade, por meio de doações e arrecadação em eventos beneficentes, começaram as obras da sede própria para o Meninada em um terreno na mesma rua da Casa Santa Gemma. (CASA SANTA GEMMA, 2019).

Para a divulgação de eventos beneficentes, a Casa Santa Gemma possui um *site*, em formato de *blog*, no qual posta eventos, fotos e ações que acontecem na sua sede e em com seus parceiros. O site é bem simples e não traz muitas informações além das postagens sobre suas atividades, sua missão, visão e valores (CASA SANTA GEMMA, 2020). A instituição também possui algumas redes sociais, nos quais divulga eventos, ações de caridade, auxílio às pessoas em situação de rua, algumas mensagens positivas e/ou de autoajuda e são os principais canais de solicitação de doações. As redes sociais que utilizam são: *Instagram*, *Facebook*, *Whatsapp* e *PicPay*, os quais somados possuem mais de 7.000 seguidores.

Já existiu, por pouco mais de um ano, uma casa para mulheres, denominada Verônica Giuliane, cuidada por irmãs religiosas. Elas eram de uma congregação de Araxá e após um tempo em missão, deixaram Uberlândia. Algumas voluntárias passaram a dedicar-se esporadicamente às tarefas da casa, mas devido ao pequeno número de voluntárias e dificuldades enfrentadas com dependentes químicas, a casa foi fechada (CAMPANELLI, 2020; FERREIRA, 2018).

Já passaram pela casa aproximadamente 4.000 pessoas, seja momentaneamente ou em situação fixa. Geralmente esses indivíduos ficam sabendo da existência da casa por outros moradores ou por centros de assistência social municipais, e assim podem a ela dirigir-se para pedir abrigo. A busca pelo acolhimento das populações mais vulneráveis acontece em dias predeterminados, quando os religiosos vão até os principais locais onde os moradores de rua costumam dormir. Em Uberlândia, a Praça da Bicota, Praça Segismundo Pereira, Praça Tubal Vilela, Praça da Igreja Nossa Senhora Aparecida, Praça da Bíblia e a Rodoviária (LIMA, 2015).

Nesses locais, voluntários da instituição conversam com as pessoas em situação de rua e realizam questionários e avaliações. Há música, louvores, orações entre outras interações com os indivíduos mais fragilizados. Também são servidos alimentos produzidos pelos próprios membros da organização. Em casos de aceitação ao acolhimento, indivíduos do sexo masculino em circunstância mais frágil, são levados em transporte da instituição. Desta maneira, parte dessa população em situação de rua dá entrada na Casa Santa Gemma (FERREIRA, 2018),

Cada novo morador é responsável pela limpeza de suas roupas e calçados e ajuda nos afazeres diários da casa. Se precisarem de tratamento para dependência química, são encaminhados pelos membros às entidades especializadas da cidade. Todo o atendimento é gratuito e sustentado por doações. Os cuidados da casa, bem como a preparação dos alimentos, ficam a cargo dos próprios moradores que passam por lá e pessoas que trabalham voluntariamente na instituição. Estudos mostraram, de forma empírica, que a divisão das tarefas funciona e a convivência mantém-se, normalmente, tranquila (LIMA 2015).

A casa sobrevive inteiramente de doações, não há ajuda financeira da Prefeitura ou do Estado. As pessoas que passam pela casa recebem 4 refeições diárias: café da manhã, almoço, lanche e jantar. Apesar de sua abertura ao público, nem sempre a Casa Santa Gemma atende a todos que a procuram, em virtude da quantidade de pessoas que já estão abrigadas. A prática de acolhimento da entidade é socialmente importante, mas não supre a grande necessidade de atendimento das pessoas em situação de rua de Uberlândia. A omissão do Estado é um dos fatores que reduzem a capacidade de acolhimento da cidade, já que grande parte das instituições que recebem esses moradores, incluindo a Casa Santa Gemma, não recebe subsídios (LIMA, 2015; CAMPANELLI, 2020).

Melhorias nos mecanismos de redução da exclusão social, como reintegração social e reintegração no mundo do trabalho, sobretudo, por ações do Estado, é crucial. Essas melhorias devem minimizar a situação de desigualdade, e de exclusão, que muito devem ao mercado, privilégios sociais e ao sistema excludente de integração social (BURSZTYN, 2003).

## 4.2. Análise Documental

Foram encontrados 7 artigos científicos e 13 artigos jornalísticos. Neles há relatos das principais dificuldades da Casa Santa Gemma. Os principais pontos estão descritos a seguir. Pontualmente, as dificuldades apresentadas foram confrontadas com dados da literatura, indicando maneiras de sanar e/ou minimizar as adversidades encontradas (Figura 1).

**Figura 1** – Pautas/dificuldades centrais abordadas nos 20 artigos encontrados.

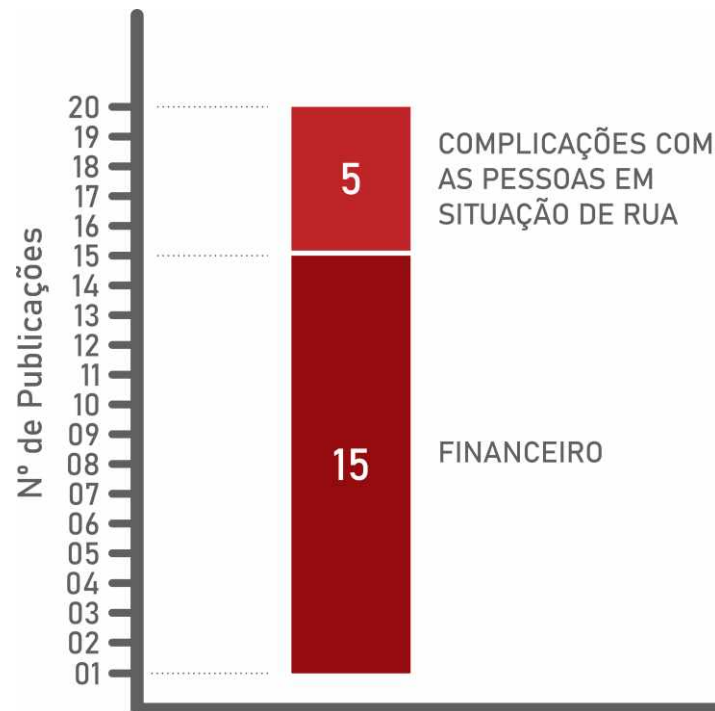


Fonte: Desenvolvido pelo autor.

Estrategicamente, pontuar os problemas e as suas possíveis soluções, tornam o processo de elucidação mais eficiente (MEIRELES, 2001).

Foram também analisadas as postagens das plataformas digitais e documentos da organização. São 784 postagens no Instagram e 230 no Facebook no total, mas dessas 20 tinham pautas explícitas relacionadas a dificuldades. Do período de Dezembro de 2020 à Janeiro de 2015, 15 relataram dificuldades associadas a problemas financeiros e 5 a problemas no atendimento de saúde aos acolhidos na Casa Santa Gemma (Figura 2). É importante ressaltar que as diferenças entre a figura 1 e a figura 2 é que a figura 1 faz sua análise com artigos encontrados e a figura 2 faz análise de postagens nas mídias sociais.

**Figura 2** – Pautas/dificuldades centrais abordadas nas 20 publicações encontradas.



Fonte: Desenvolvido pelo autor.

Os documentos fornecidos pela própria entidade não apresentavam problemas atuais da instituição, apenas aqueles enfrentados na história da fundação, aquisição de membros voluntários e dificuldades inaugurais. Não foram disponibilizados documentos como Ata de Fundação, Regimento Interno e Estatuto Social. Contudo, os documentos oferecidos corroboraram para a formulação de um breve histórico e melhor compreensão da origem de alguns problemas enfrentados na atualidade.

Os problemas enfrentados pela instituição, de acordo com o levantamento desse trabalho, são majoritariamente financeiros. Porém, é importante frisar que, apesar de despontarem, os problemas financeiros estão ligados a todas as outras dificuldades, sendo essas originadas ou consequências da má aquisição ou gestão dos recursos recebidos por doadores. Por exemplo, o aumento de doações e a gestão desses recursos dependem do marketing social e de profissionais especializados, respectivamente.

Os artigos jornalísticos encontrados foram intitulados como: (1) Campanha unimed ajuda a amenizar o frio de pessoas carentes em Uberlândia. (2) Mais de mil cestas básicas são doadas para instituições em Uberlândia. (3) Social Bank realiza campanha para arrecadar e distribuir cestas sociais digitais. (4) Visita a Casa Santa Gema. (5) Jack e Ditão – Casa Santa Gemma. (6) Campanha da Unimed Uberlândia arrecada roupas de inverno para entidades assistenciais. (7) Duas entidades beneficentes uma missão: gerar energia solar. (8) Casa Santa Gemma e o acolhimento que faz a diferença. (9) Casa Santa Gemma participa de campanha de doações de colchões em Uberlândia. (10) Casa de Acolhimento Fraternal Santa Gemma Galgani. (11) Casa Santa Gemma recebe diariamente pessoas em situação de rua. (12) 'É por amor', diz homem que acolhe moradores de rua em Uberlândia. (13) Médicos oftalmologistas promovem atendimento solidário.

Já os artigos acadêmicos: (1) O Morador de Rua Da Cidade De Uberlândia Atendido Pela Casa Santa Gemma: Vivência e Representações; (2) Educação E Promoção Em Saúde Para Ex-Moradores De Rua; (3) Do Corpo à Cidade: Acolhimento Para A População de Rua. (4) Um Relato De Experiência Sobre Os Grupos Com Egressos E Egressas Do Sistema Prisional De Uberlândia: Uma Proposta Instituinte; (5) Santa Casa De Misericórdia De

Uberlândia: Trajetória Institucional E Mecanismos De Legitimação Social; (6) Trabalho imaterial e valor-trabalho em Marx: uma análise sobre a valorização do capital; (7) Saúde pública e controle social: um estudo de caso do conselho municipal de saúde de Uberlândia CMSU no período de 1991 – 2013.

### 4.3. Dificuldades Financeiras

Apresentada como a mais recorrente, as dificuldades financeiras são as que mais aparecem em todas as fontes analisadas. Argumenta-se que sobrevive através de doações e projetos sociais e que a ONG não possui nenhuma subvenção pública. Dez artigos, dos vinte analisados, apresentaram predominantemente essa questão.

Nos de cunho jornalístico havia uma súplica pela doação e uma ameaça que se determinado valor ou condição não existissem a entidade seria fechada. Ficou evidente, em vários momentos, que a minimização instabilidade financeira é crucial para a sobrevivência da instituição (G1-b, 2020; GLOBO, 2020) Nos de cunho acadêmico, havia alguns questionários e entrevistas que tornavam clara a dificuldade de reunir subsídios para a manutenção do local, no pagamento de dívidas fixas e para o aprimoramento da estrutura física, para melhor acomodar os homens que estavam em situação de rua (SOARES, 2019; ARAUJO, 2019; LIMA 2015)

A dependência de doações não é algo exclusivo da Casa Santa Gemma, pois o terceiro setor é composto por organizações estruturadas, não pertencentes à esfera governamental, que não objetivam distribuir lucros advindos da realização de suas atividades aos seus responsáveis, autogeridas, e que envolvem voluntários em trabalhos que lhes proporcionam algum significado (SALAMON, 1998). Outro fator importante, relatado por Fischer e Falconer (1998), descreve que a maioria das organizações brasileiras de terceiro setor tem suas origens nos movimentos sociais que lutavam contra o estado totalitário e em entidades que buscaram substituir ou complementar o papel deste (FISCHER, 1998). Portanto, as relações com o governo ainda são relativamente recentes (DE LÉLIS, 2020).

Diferentemente das demais entidades de terceiro setor da cidade de Uberlândia, de acordo com Valadão Júnior (2017), em relação à obtenção dos recursos financeiros, a alternativa de maior destaque é a que menciona convênios e subvenções governamentais. Das 92 organizações entrevistadas em seu estudo, 61 recebem este benefício. A autonomia ou independência do auxílio do Estado podem ser vantajosas. Vale mencionar denúncias de supostas irregularidades com verbas públicas e no repasse, o que ameaça a sensação de honestidade e transparência desse tipo de instituição e é determinante para a sua existência. Outra vantagem da independência estatal, por exemplo, está ligada a instabilidade da alocação de recursos públicos para entidades sem fins lucrativos, os quais sofrem forte variação anual (como em análises feitas no período 1999 a 2010 pelo Ipea). Porém, existe um risco intrínseco de insustentabilidade financeira, segundo o pesquisador. Segundo uma entrevista realizada por Araújo (2019) Jack e Ditão tem orgulho de dizer que

(...) todo projeto sobrevive sem financiamento público ou privado. As vezes a Ronda Social sai e se nós tivéssemos subsídios, os moradores abordados por eles teriam que vir pra cá e teríamos que reservar espaço. Isso nos dá uma liberdade muito grande pra trabalhar a vontade e pra dar essa liberdade pro morador de rua, se quer sair ou ficar, se quer apenas um banho, vamos respeitando (ARAÚJO, 2019).

Em análise a artigos mais recentes, por causa da pandemia do coronavírus, por exemplo, a direção da Casa Santa Gema teve que suspender todos os eventos de arrecadação, como bazares e jantares beneficentes que estavam marcados. A medida foi tomada para evitar a aglomeração de pessoas (G1, 2020; FOLHA, 2020). Isso impactou na arrecadação.

A ideia de fatores externos influenciando no comportamento, na cultura e economia de vários países, já havia sido discutida por Edgar Moran, em “Era das Incertezas”, ao analisar como as guerras interferiam em áreas distintas. Atualmente, as incertezas estão presentes na vida e nos mercados do mundo todo com a pandemia do novo Coronavírus (OLIVEIRA, 2020). A suspensão das atividades gerou outro problema, visto que, como supracitado, grande parte dos donativos da entidade é proveniente desses eventos. Segundo um dos membros fundadores, "A Casa Santa Gema vive 100% de doação e na entidade são servidas no abrigo quatro refeições por dia". Com a queda no número de doações recebidas, o estoque de alimentos provavelmente não será o suficiente para manter o pleno funcionamento da entidade (FOLHA, 2020; G1, 2020; LIMA, 2015).

Nas plataformas digitais também apareceram as dificuldades financeiras, predominantemente. Em muitas a solicitação de itens básicos, os quais sempre foram comprados com dinheiro de doações. A necessidade de itens como cobertores, chinelos, lençóis, escovas de dente, toalhas, entre outros relacionados à higiene pessoal também são mencionados (Figura 3 e Figura 4). O que não era tão presente em postagens anteriores, as quais eram oferecidos produtos ou serviços para a arrecadação. Os eventos musicais ou culinários (Figura 4, Figura 5 e Figura 6) eram as principais fontes de aquisição de recursos, porém, devido à pandemia do novo corona vírus, as aglomerações de pessoas ficaram inviabilizadas o que reduziu bastante a arrecadação. Uma solução foi criar *delivery* de alimentos produzidos por eles ou mesmo um *drive-thru* na instituição para evitar o máximo de contato entre as pessoas no dia de almoços beneficentes e shows beneficentes *online* (Figura 5, Figura 6 e Figura 7).

**Figura 3** – Campanha de solicitação de doação de itens básicos.



Fonte: Facebook, 2020.

**Figura 4** – Campanha de solicitação de doações de itens básicos.





Fonte: Instagram, 2020.

**Figura 5** – Lives para a adaptação dos eventos durante o período da Pandemia do novo Corona Vírus.



Fonte: Instagram, 2020.

**Figura 6** – Lives para a adaptação dos eventos durante o período da Pandemia do novo Corona Vírus.



Fonte: Instagram, 2020.

**Figura 7** – Evento culinário, no qual as refeições são entregues por *Drive Thru* ou *Delivery*.



Fonte: Instagram, 2020.

Nesse sentido, para as instituições que dependem exclusivamente de doações, a melhor forma de aumentar a arrecadação é cativando os potenciais doadores. A divulgação, a publicidade, a propaganda e o marketing social, são apontados como os melhores recursos para manter uma boa comunicação e relação com os doadores ou *stakeholders*. Além disso, a boa publicidade demonstra o uso correto dos recursos e enfatiza a transparência da entidade.

#### 4.4. Dificuldades Mercadológicas (Divulgação e Marketing)

Pertinentemente, como citado no tópico anterior, o segundo ponto mais relevante discutido nos artigos, tinha como tema central a dificuldade de divulgação e, conseqüentemente, aquisição de novas doações. Como fator importante da gestão, Ceptureanu *et. al* (2018) discutem que a estratégia organizacional está associada à sustentabilidade organizacional. AlTabba, Leach e March (2015) indicam que, devido às mudanças no cenário econômico, as organizações sem fins lucrativos estão sob pressão para adotar novas abordagens para aumentar a sua eficiência e eficácia.

Essas abordagens incluem a adoção de técnicas de marketing, o uso de conceitos de vantagem competitiva e estratégias de posicionamento e modernização dos serviços prestados por essas instituições (MOTTA, 2007). Entretanto, os autores apontam uma barreira cultural para aderir tais abordagens, mesmo que isso influencie diretamente a sua sustentabilidade organizacional (LOVELOCK, 2020; MOTTA, 2007). Essas organizações são movidas por uma missão que deriva dos seus objetivos estratégicos e que indica o que a organização procura produzir para os seus *stakeholders*, além de funcionar como um instrumento de avaliação sistemática das estratégias adotadas.

Ceptureanu *et. al* (2017) informam que existe um leque de possibilidades das instituições sem fins lucrativos para se manterem atuantes, como a inclusão de receitas geradas comercialmente, captação de recursos, marketing de relacionamento, alianças setoriais e intersetoriais, aumento do voluntariado e doações em espécie. Al-Tabba, Leach e March (2014) indicam que a captação de recursos é uma questão delicada. As instituições sem fins lucrativos vivem em constante pressão dos doadores para minimizar custos e garantir que o público receba o valor das suas contribuições. O foco deve estar na otimização dos custos e não na redução deles e estas organizações devem ser capazes de ganhar a confiança dos seus *stakeholders* (CAPTUREANU, 2017; AL-TABBAA, 2014).

Para manter uma boa comunicação com os doadores, as organizações de terceiro setor como a Casa Santa Gema, precisam de pessoas capacitadas como *designers*, atendimento, telemarketing e marketing social. Sendo essas pessoas recrutadas e geridas por recursos humanos, administradores e líderes. Para toda essa equipe, como supracitado, precisa haver uma motivação e capacitação profissional e projeção de carreira, por exemplo. Agregar profissionais especializados é essencial para o funcionamento de uma entidade do Terceiro Setor. Em alguns artigos foi relatado contatos e mídias sociais da Casa Santa Gemma, sendo eles: *Whatsapp, Website, Facebook, PicPay e Instagram* (G1, 2020; ARAUJO, 2019). Sabe-se que, segundo estudos, um bom gerenciamento das mídias sociais pode aumentar significativamente o número de doadores além de melhorar a relação com aqueles que já contribuem. Porém, para isso, também é necessária uma equipe especializada de webdesigners e marketing digital (JORGE, 2020; DE JESUS, 2019; FREIRES, 2019).

Em uma avaliação de marketing digital e social das plataformas digitais foram observados alguns pontos que minimizam o engajamento e aquisição de novos seguidores. Seja pela baixa exploração ou uso incorreto das ferramentas e recursos da plataforma ou pela dificuldade em estabelecer padrões de *design* e identidade visual. A Casa Santa Gemma não possui um logotipo amplamente explorado, ou paleta de cores próprias e marcantes da instituição. Também ficou evidente que há cortes nas imagens e vídeos publicados, os quais os tornaram incompletos, com dimensões e resoluções incorretas, segundo as próprias plataformas em seu manual. As informações acerca da doação e os *links* para outras plataformas digitais não foram aplicadas no perfil. Não obstante, os recursos facilitadores como *QRcode*, *hiperlinks* clicáveis e direcionais também foram pouco explorados. Esses recursos e ferramentas não são tão compreendidos e acessíveis, alguns dependem do conhecimento de profissionais capacitados.

Para que a organização seja mais transparente e apresente dados mais concretos para a comunidade, seria ainda importante a divulgação de dados, como o próprio estatuto, além da história e criação da ONG. Dessa forma, as pessoas conheceriam melhor sua estrutura e o motivo pelo qual foi criada e permanece até hoje ajudando as pessoas. A criação de um portal mais transparente facilitaria a atração de mais voluntários e colaboradores de diversos lugares, não só da comunidade católica. A mensagem pode ser transmitida através de vídeos ou da organização de um evento, como os diversos que a ONG já realiza, além do canal fornecido pela comunidade religiosa.

#### **4.5. Dificuldades Concernentes às Competências Específicas dos Membros**

Somando-se a essa necessidade premente de aprimoramento das organizações de Terceiro Setor, é notório que as ONGs estão buscando criar relações de complementaridade e parceria com instituições governamentais e empresas privadas, ao invés de se confrontarem, e profissionalizar-se. Atualmente, estas relações de confronto vêm cedendo espaço para as parcerias com o primeiro e o segundo setor (VIANA, 2019; FONTES FILHO, 2020).

A profissionalização destas organizações pode facilitar a captação de recursos, permitindo que mais projetos sejam realizados, e pode sinalizar a possibilidade de um setor que também emprega e não só trabalha com voluntariado. O terceiro setor pode vir a se mostrar não uma alternativa paliativa, mas uma solução estrutural para esta questão do emprego (BALONAS, 2012; RIFIKIN, 1997). Um dos membros fundadores relatam que suas funções são trabalhar com a “parte burocrática”, documentação, fazer a ponte com a academia, divulgação, promover eventos beneficentes e criar parcerias. O trabalho é sem subsídio de verbas públicas, então são também responsáveis pelas várias atividades de arrecadação (ARAUJO, 2019).

Os artigos sobre a Casa Santa Gemma demonstram que o trabalho feito pela instituição é amplo, nas áreas administrativas de planejamento, gestão, atendimento, marketing social e digital, e ainda nas áreas de atuação de cozinha, limpeza e saúde, tais como psicólogos, médicos, dentistas, entre outros profissionais. Hoje são todos voluntários. É relatado que aqueles que são pertencentes ao quadro de membros oficiais da instituição não possuem capacitação específica agindo em cada um por aptidão pessoal e dedicação (UBERLÂNDIA EM FOCO, 2020; ALVES, 2020). Os profissionais de saúde são exceção, mas fazem ações bastante pontuais e esporádicas. Na Casa Santa Gemma, a maioria dos atendimentos acontece, inclusive, fora do ambiente da entidade (G1, 2020; UBERLÂNDIA EM FOCO, 2020; LIMA, 2015). Um dos fundadores da instituição relata que:

Encontramos as pessoas (em situação de rua) “podres”, sendo comidas por bichos, [...] ou muito magras, provavelmente com tuberculose, ou doença mais grave como pancreatite algo que impeça a pessoa de ter uma evolução na casa sem contar que a gente pode se contaminar. Nós já pegamos muitas doenças, não há como evitar (ARAUJO, 2019).

É notório que a falta de um profissional da saúde especializado, no ambiente da instituição, pode inviabilizar alguns protocolos e cuidados específicos e por isso aumentando os riscos à saúde dos acolhidos e de seus cuidadores.

Nas redes sociais não foi relatado, de forma clara, nenhuma dificuldade associada ao pessoal profissionalmente não capacitado, contudo, como supracitado, em uma avaliação geral, faltam profissionais de marketing digital que melhor explorariam os recursos das ferramentas digitais. Outro ponto notado são os grandes números de casos de tratamentos psicológicos e de agressões, dos quais demandam a atenção de profissionais da saúde especializados (Figura 8, Figura 9, Figura 10 e Figura 11).

**Figura 8** – Indivíduo em situação de rua acolhido pela Casa Santa Gemma após agressão.



Fonte: Facebook, 2017.

**Figura 9** – A foto da postagem demonstra como são encontrados os indivíduos em situação de rua que são acolhidos pela entidade.



Fonte: Facebook, 2019.

**Figura 10** – A postagem refere-se ao antes e depois – atendido por profissionais da saúde - de um dos indivíduos acolhidos, o qual, anteriormente havia passado por agressões.



Fonte: Instagram, 2020.

#### **4.6. Dificuldades quanto à estrutura física**

Quatro relatos jornalísticos e acadêmicos, do período de 2017 até 2020, consideraram que a instituição conta em média com 18 moradores. Porém, nesses mesmos relatos é enfatizado que a entidade suporta apenas 14 membros. Os mesmos artigos indicam que esse

número, mesmo superando o número de indivíduos suportados, ainda é irrisório comparado a demanda do município de Uberlândia (UBERLÂNDIA EM FOCO, 2020; CASASANTAGEMMA, 2020; LIMA, 2015; G1, 2020). Segundo um dos fundadores, um espaço para criar um centro odontológico, por exemplo, seria extremamente burocrático e por isso, para ele, é inviável. Nesse mesmo estudo ele informa que uma sala específica para o atendimento psicológico, que não tenha intervenção com maquinários, é necessário e até a data do estudo ainda não foi viabilizada (ARAUJO, 2019).

Já nas plataformas digitais da Casa Santa Gemma mostra que foram necessárias mudanças estruturais. Devido à pandemia do novo corona vírus, os membros não mais promovem os eventos físicos e se adaptaram a promover *lives*, venda de alimentos por *drive-thru* e *delivery*. Esse novo cenário inviabilizou o uso das amplas áreas de eventos para receber doadores, bem como exigiu uma reestruturação para entregar alimentos de forma segura. O novo modelo de aquisição de recursos não foi tão eficiente, pois a entidade passou por dificuldades das quais ameaçaram a sua continuidade de atuação (G1, 2020).

Diante deste cenário é importante apontar que, as instituições de acolhimento são grandes responsáveis por acolher e minimizar a desigualdade social (HENRIQUE, 2020). Porém, as políticas sociais atuais não estão minimizando as dificuldades de execução e, também, não destacam importância do Terceiro Setor para a comunidade (JUNQUEIRA, 2004; FROSSARD, 2020). Atualmente a sobrevivência, sem incentivo, desse tipo de setor depende apenas de uma boa equipe profissional e de uma boa administração (DI GESÚ, 2020).

#### **4.7. Dificuldades que os autores mencionam serem comuns no terceiro setor**

Pontualmente algumas dificuldades que a instituição Casa Santa Gemma enfrenta são comumente encontradas em outras organizações do Terceiro Setor, como apontado por alguns autores supracitados. Seria necessário um estudo mais aprofundado e com outros objetivos e métodos de coleta de dados para investigar se as dificuldades enfrentadas na instituição estudada tem alguma especificidade quanto a questão de assistência/acolhimento de pessoas em situação de rua. Isso serviria para verificar se estão todas na mesma perspectiva desse tipo de organização e do que já se tem relatado na literatura a respeito.

Uma das dificuldades recorrentemente encontrada é a ausência de uma boa manutenção do Marketing Social. Nesse estudo, observamos que não há um profissional de Marketing na entidade e que isso gerou um comprometimento em parte da aquisição de novas doações durante esse período atípico no ano de 2020. Não obstante, estudos anteriormente descritos demonstram que a presença de outros profissionais capacitados para os diversos setores é de suma importância para a manutenção e sobrevivência das entidades de Terceiro Setor. É evidente que, segundo o levantamento desse estudo, a Casa Santa Gemma não promove nenhum tipo de estímulo para a formalização, remuneração ou mesmo projeção de carreira para os membros. Todo o trabalho promovido é voluntário, o que desestimula que profissionais especializados atuem na instituição.

Nos artigos e também nos documentos institucionais, a menção às dificuldades aponta que a principal causa da ausência desses profissionais observada seria o não enfrentamento da dupla jornada de trabalho. Normalmente o profissional não se sujeita à sobrecarga de um trabalho formal remunerado somado ao trabalho voluntário de grande empenho.

Contudo, muitas inadequações também habitualmente enfrentadas por esse tipo de organização (do Terceiro Setor) a Casa Santa Gemma não vivencia. A transparência, por exemplo, é algo que os membros da entidade já vêm trabalhando há algum tempo. Recorrentemente há prestação de contas aos doadores, mostrando como as arrecadações são

investidas. Não obstante, como não há subsídio do Estado, não há questões sobre gastos com o dinheiro público, dando mais autonomia e liberdade à instituição.

## **5. Considerações Finais**

Este estudo permitiu analisar as principais dificuldades da instituição Casa Santa Gemma, organização de terceiro setor, localizado na cidade de Uberlândia. Constatou-se o que muitos estudos semelhantes aplicados em outras localidades descobriram: estas instituições desenvolvem trabalhos que normalmente o Estado não consegue atuar, nem a iniciativa privada consegue chegar ou se interessa pelas causas e pautas prestadas. Outro ponto importante são as dificuldades que essas entidades enfrentam, pela literatura são bem similares. A melhora na gestão, com a implementação de ferramentas adequadas às peculiaridades destas instituições e com pessoal qualificado para dar apoio, que favoreceria a sustentabilidade destas organizações e da perseguição de suas missões e causas. Exatamente neste ponto os conhecimentos administrativos podem contribuir com a implementação de ferramentas adequadas.

O financiamento público foi outro fator que mereceu destaque. Foi observado que organizações que não possuem auxílio governamental de nenhum tipo (federal, estadual ou municipal) ou que não tenham apoio financeiro continuado de empresas privadas, na maioria dos casos, passam por dificuldades similares. Em épocas de incerteza econômica, esses tipos de instituição passam por problemas muito danosos e riscos importantes, inclusive de deixar de existir.

Esse estudo apresenta algumas limitações. A análise qualitativa poderá ser acrescida de levantamentos quantitativos, como questionários e avaliações numéricas. Por exemplo, coleta e dados primários que poderiam ser contemplados: (1) Quantos membros da instituição são capacitados; (2) Qual valor, em média, foi reduzido das doações durante a pandemia; (3) Quantas pessoas em situação de rua da instituição são vítimas de agressões. Outro fator importante é reconhecer que o estudo de apenas um caso não nos faz perceber as composições e necessidades políticas, culturais ou administrativas do governo local.

Por fim, não foi pretensão neste estudo generalizar os resultados para todas as organizações de terceiro setor nem esgotar a discussão da temática. Essa pesquisa quis, com um caso local e contextualizado, colaborar para uma abordagem regional que pode acender o estudo de contrastes nos estudos organizacionais. Pôde-se também incrementar os estudos sobre Terceiro Setor quando olhado sob a perspectiva de uma causa especial, como a das pessoas em situação de rua, e quais os enfrentamentos organizações que lidam com propósitos ligados a elas. Com ousadia, o estudo se propõe a ultrapassar a reivindicação regionalista e se lançar a proposta de fotografar a realidade de uma ONG em um ano tão peculiar e com dificuldades próprias das condições de vida e trabalho impostas pela pandemia do novo coronavírus.

São necessários novos estudos internos e novos debates para compreender melhor as características da Casa Santa Gemma e novos norteamentos de como a instituição pode se desenvolver, sobreviver e acolher ainda mais pessoas em situação de rua na cidade de Uberlândia, Minas Gerais, que é um desejo dos membros.

## **Referências**

AGÊNCIA CONEXÕES. Ditão e sua caridade tão grande quanto coração de mãe. Veículo de comunicação Acesso em: Setembro de 2020.

ALMEIDA, V. (2011), *As Instituições Particulares de Solidariedade Social. Governação e terceiro sector*. Coimbra: Editora Almedina, data.

AL-TABBAA, Omar; LEACH, Desmond; MARCH, John. *Nonprofit-business collaboration strategy: operationalising a strategy for nonprofit organisations*. Revista, volume, número, data.

ARAÚJO, Geovana Alves de. *Do corpo à cidade: acolhimento para população em situação de rua*. 2019.

BARBOSA, J. C. Implementação das políticas públicas voltadas para a população em situação de rua: desafios e aprendizados. Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Desenvolvimento, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília, 2018.

BRASIL, 2020 – População em Situação de Rua – Acesso em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua/populacao-em-situacao-de-rua>. Acesso em: setembro de 2020

CAMPANELI, Keila Sírio et al. *Investigação dos Processos de Subjetivação: Por um Riso de Rua Político e Performativo*. Editora, local, 2020.

CANDAU, Vera Maria. Direitos humanos, educação e interculturalidade: as tensões entre igualdade e diferença. **Revista Brasileira de educação**, v. 13, n. 37, p. 45-56, 2008.

CASA SANTA GEMMA; Casa Santa Gemma. Disponível em: <http://www.casasantagemma.com.br/> Acesso em: 14/12/2020

CAVALCANTE, Ricardo Max Lima. A articulação entre saber e poder em tempos de Covid-19: uma reflexão a partir de Foucault. **Investigação Filosófica**, v. 11, n. 2, p. 163-173, 2020.

CEPTUREANU, Sebastian Ion et al. *Community based programs sustainability. A multidimensional analysis of sustainability factors*. **Sustainability**, v. 10, n. 3, p. 870, 2018.

CERVERA, Diana Patrícia Patino; PARREIRA, Bibiane Dias Miranda; GOULART, Bethania Ferreira. Educação em saúde: percepção dos enfermeiros da atenção básica em Uberaba (MG). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 1547-1554, 2011.

CLOSE, Casa Santa Gemma recebe diariamente pessoas em situação de rua. Disponível em: <https://close.com.br/casa-santa-gemma-recebe-diariamente-pessoas-em-situacao-de-rua/> Acesso em: 14/12/2020

COELHO, S. **Terceiro Setor: um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2000.

DA SILVA PEREIRA, Raquel et al. Especificidades da gestão no terceiro setor. **Revista Organizações em Contexto**, v. 9, n. 18, p. 167-195, 2013.

DA SILVA, Elton Praxedes Carvalho et al. *Captação de recursos para a gestão do terceiro setor, um grande desafio*. Editora, local, 2012.



DA SILVA, Jainatan Rocha; PRADO, Érika Rosângela Alves; DOS SANTOS RODRIGUES, Nayra Monisy. Promoção e educação em saúde: O empoderamento das pessoas em situação de rua na perspectiva do cuidado à saúde/HEALTH PROMOTION AND EDUCATION: Empowering homeless people from the perspective of health care. *Brazilian Journal of Development*, v. 6, n. 3, p. 11608-11620, 2020.

DE ALBUQUERQUE, Antonio Carlos Carneiro. **Terceiro setor: história e gestão de organizações**. Summus Editorial, local, 2006.

DE BARROS, Felipe Rocha Presado Menezes; SANTOS, Valber Gregory Barbosa Costa Bezerra. Ciclos econômicos e o papel do Estado: uma análise das hipóteses pós-keynesianas e novo-keynesianas. *Revista Economia Política do Desenvolvimento*, v. 6, n. 18, p. 1-15, 2019.

DE JESUS, Matheus et al. Marketing em instituição do terceiro setor: um estudo de caso em uma instituição religiosa. *Revista Acadêmica do Curso de Administração da UniEVANGÉLICA*, v. 1, n. 2, 2019.

DE LÉLIS, Úrsula Adelaide et al. Redes de políticas, terceiro setor e os movimentos de privatização da educação brasileira. *Revista Brasileira de Educação do Campo*, v. 5, p. e10845-e10845, 2020.

DI GESÚ, Viviane Sparadaro; UENO, Dirce Harue; GIMENEZ, Roberto. Políticas sociais e educacionais: uma dualidade entre cidadania e filantropia. *Revista ambienteeducação*, v. 13, n. 2, 2020.

DIÁRIO DE UBERLÂNDIA. Casa Santa Gemma e o acolhimento que faz a diferença. Disponível em: <https://diariodeuberlandia.com.br/noticia/13207/casa-santa-gemma-e-o-acolhimento-que-faz-a-diferenca> Acesso em: 14/12/2020

DIÁRIO DE UBERLÂNDIA. Casa Santa Gemma participa de campanha de doações de colchões em Uberlândia. Disponível em: <https://diariodeuberlandia.com.br/noticia/20285/casa-santa-gemma-participa-de-campanha-de-doacoes-de-colchoes-em-uberlandia> Acesso em: 14/12/2020

DIAS, Almerinda Tereza Bianca Bez Batti. Semiótica Peirceana: método de análise em pesquisa qualitativa. *Indagatio Didactica*, v. 5, n. 2, p. 884-895, 2013.

DOS ANJOS, GILNEY CHRISTIERNY BARROS. Comprometimento organizacional e com a carreira/profissão: um estudo de caso em uma organização do Terceiro Setor. 2005. Tese;

ECO-FINANÇAS. Duas entidades beneficentes uma missão: gerar energia solar. Disponível em: <http://eco-financas.org.br/2016/03/duas-entidades-beneficentes-uma-missao-revolucionaria-gerar-energia-solar/> Acesso em: 14/12/2020

FACEBOOK. Casa Santa Gemma. Disponível em: <https://pt-br.facebook.com/pages/category/Non-Governmental-Organization--NGO-/Casa-Santa-Gemma-248792625222895/> Acesso em: 14/12/2020

FALCONER, Andres Pablo. A promessa do terceiro setor. **Centro de Estudos em Administração do Terceiro Setor**. Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

FERNANDES, R. O que é o Terceiro Setor? São Paulo: Paz e terra, 1997.

FERREIRA, M. **O papel das organizações do terceiro sector na reforma das políticas públicas de protecção social**. Economia, local, 2000.

FERREIRA, Marcelo Marchine; FERREIRA, Cristina Hillen Marchine. Terceiro setor: um conceito em construção, uma realidade em movimento. **Anais da Semana do Contador de Maringá [Internet]**, 2006.

FERREIRA, Marina Lopes et al. Santa Casa de Misericórdia de Uberlândia: Trajetória institucional e mecanismos de legitimação social. (1943-1962). 2018.

FERREIRA, S. A invenção estratégica do terceiro sector como estrutura de observação mútua: uma abordagem histórico conceptual. **Revista Crítica das Ciências Sociais**, 84, 169-192, 2009.

FIPE, 2015 – Censo FIPE Acesso em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia\\_social/observatorio\\_social/2015/censo/FIPE\\_smads\\_CENSO\\_2015\\_coletivafinal.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/observatorio_social/2015/censo/FIPE_smads_CENSO_2015_coletivafinal.pdf) Acesso em: Setembro de 2020.

FISCHER, Rosa Maria; FALCONER, Andrés Pablo. Desafios da parceria governo e terceiro setor. **Revista de administração**, v. 33, n. 1, p. 12-19, 1998.

FOUCAULT, Michel. **A coragem da verdade: o governo de si e dos outros II**. Curso no Collège de France, 1983-1984. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011. (Obras de Michel Foucault)

FOUCAULT, Michel. **Estratégia, poder-saber**. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012. (Ditos e escritos IV).

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 16. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1984.

FOUCAULT, Michel. **Nascimento da biopolítica**. Curso dado no Collège de France (1978-1979). São Paulo, Martins Fontes: 2008.

FOUCAULT, Michel. Segurança, território, população: curso dado no Collège de France (1977-1978). São Paulo: Martins Fontes, 2008.

FREIRES, Matheus de Jesus. Marketing Aplicado Ao Terceiro Setor: Um Estudo De Caso Em Uma Organização Religiosa. 2019.

FROSSARD, Selma. **O Planejamento na Gestão de Organizações que Atuam com Políticas Sociais**. Editora Appris, 2020.

G1. Campanha unimed ajuda a amenizar o frio de pessoas carentes em Uberlândia. Disponível em: <http://g1.globo.com/minas-gerais/triangulo-mineiro/especial-publicitario/unimed-uberlandia/noticia/2016/07/campanha-da-unimed-ajuda-amenizar-o-frio-de-pessoas-carentes-em-uberlandia.html> Acesso em: 14/12/2020

G1. 'É por amor', diz homem que acolhe moradores de rua em Uberlândia. Disponível em: <http://g1.globo.com/minas-gerais/triangulo-mineiro/noticia/2017/02/e-por-amor-diz-homem-que-acolhe-moradores-de-rua-em-uberlandia.html> Acesso em: 14/12/2020

GA COMUNICAÇÃO. Social Bank realiza campanha para arrecadar e distribuir cestas sociais digitais Disponível em: <https://gacomunicacao.com.br/2020/04/13/social-bank-realiza-campanha-para-arrecadar-e-distribuir-cestas-sociais-digitais/> Acesso em: 14/12/2020

GLOBO. Mais de mil cestas básicas são doadas para instituições em Uberlândia Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/triangulo-mineiro/noticia/2020/12/05/mais-de-mil-cestas-basicas-sao-doadas-para-instituicoes-em-uberlandia.ghtml> Acesso em: 14/12/2020

HOBBSAWM, Eric. **Como mudar o mundo: Marx e o marxismo, 1840-2011**. Editora Companhia das Letras, 2011.

HUNGARO, Anai Adario et al. Pessoas em situação de rua: caracterização e contextualização por pesquisa censitária. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 73, n. 5, 2020.

IMPrensa E MÍDIA. Médicos oftalmologistas promovem atendimento solidário Disponível em: <https://imprensaemidia.com.br/medicos-oftalmologistas-promovem-atendimento-solidario-dia-30-10-no-umc/> Acesso em: 14/12/2020

INSTITUTO POLITRIZ. Visita a Casa Santa Gema. Disponível em: <https://www.institutopolitriz.org/post/visita-a-casa-santa-gemma-galgni> Acesso em: 14/12/2020

JORGE, Fernanda dos Santos. Fatores determinantes da accountability no terceiro setor. 2020. Local de publicação e detalhes.

JORNAL DE UBERLÂNDIA. Casa Santa Gemma. Disponível em: <https://www.ojornaldeuberlandia.com.br/tag/casa-santa-gemma/> Acesso em: 14/12/2020

JORNALISMO DIGITAL. Casa de Acolhimento Fraternal Santa Gemma Galgani. Disponível em: [https://jornalismo-digital-ufu.fandom.com/wiki/Casa\\_de\\_Acolhimento\\_Fraternal\\_Santa\\_Gemma\\_Galgani](https://jornalismo-digital-ufu.fandom.com/wiki/Casa_de_Acolhimento_Fraternal_Santa_Gemma_Galgani) Acesso em: 14/12/2020

LANDIM, L. Para além do mercado e do Estado? Filantropia e cidadania no Brasil. **Cadernos do Iser**, Rio de Janeiro, volume, número, páginas, 1993.

LANDIM, Leilah A.; INVENÇÃO DAS ONG, A. **do serviço invisível à profissão sem nome**. 1993. Tese de Doutorado. RJ: UFRJ, Programa Pós-Graduação em Antropologia Social do Museu Nacional.

LEBARCKY, F. V. et al. O Balanced Scorecard como ferramenta de avaliação de desempenho organizacional no Terceiro Setor. In: **VII Congresso USP de Controladoria e Contabilidade**, São Paulo, 2010.

LEONCIO, Sheila. Aplicabilidade dos indicadores de eficiência da gestão e desempenho econômico nas entidades do terceiro setor com enfoque na assistência social. 2019. Tese;

LEONE, N. M. C. P. G.; SILVA, A. B.; FERNANDES, C. B. Sucessão: como transformar o duelo em dueto. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 76-81, 1996.

LIMA, Danielle Vieira et al. O morador de rua da cidade de Uberlândia atendido pela Casa Santa Gemma: vivências e representações. 2015. Tese;

MACHADO JUNIOR et al. A Sucessão nas Organizações do Terceiro Setor e a Governança Corporativa. In: ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 2016. **Resumos...** 2016. p. 1-16.

MAGNUS, Cristina de Oliveira et al. Controle interno financeiro em uma entidade sem fins lucrativos. Editora, local, 2007.

MAÑAS, Antonio Vico; DE MEDEIROS, Eptácio Ezequiel. Terceiro setor: um estudo sobre a sua importância no processo de desenvolvimento sócio-econômico. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, n. 2, p. 15-29, 2012.

MEIRELES, Manuel. Ferramentas administrativas para identificar observar e analisar problemas. **Arte & Ciência**, local, 2001.

MENDES, Kíssila Teixeira; RONZANI, Telmo Mota; PAIVA, Fernando Santana de. População em situação de rua, vulnerabilidades e drogas: uma revisão sistemática. **Psicologia & Sociedade**, v. 31, número, páginas, 2019.

MORAES, Uelinton et al. A IMPORTÂNCIA DA CONTABILIDADE PARA O TERCEIRO SETOR. **Revista Científica**, v. 1, n. 1, página, 2019.

MOTTA, Sérgio Luís Stirbolov; OLIVEIRA, Braulio. O marketing ecológico como vantagem competitiva. **REGE Revista de Gestão**, v. 14, n. 2, p. 49-59, 2007.

NETO, Israel Mesquita. **A medição do impacto social do projeto Mini Gentilezas através da metodologia SROI**. 2019. Tese de Doutorado.

NUNES, José Horta. Palavras da cidade: sujeitos em discursividades contemporâneas. UNESP-SJRP, São Paulo, 2020. Tese; Livro;

NUTRIEX. Casa Santa Gemma recebe doação de produtos. Disponível em: <https://nutriex.com.br/blog/casa-santa-gemma-recebe-doacao-de-produtos-nutriex> Acesso em: 14/12/2020

OLAK, Paulo Arnaldo; DO NASCIMENTO, Diogo Toledo. **Contabilidade para entidades sem fins lucrativos (terceiro setor)**. Atlas, local, 2006.

OLIVEIRA, M. N. A importância das variáveis de marketing como estratégia de gestão na administração das micro e pequenas empresas. Editora, local, 2020.

PASSOS, Leandro Gomes da Silva. Controle externo de recursos públicos utilizados pelo terceiro setor: a eficácia e limitações frente a administração pública gerencial. Falta nome da publicação. 2019.

PELICIONE, Maria Celília, Foceci; POLICIONE, Andréia Focesi. Educação e promoção da saúde: uma retrospectiva histórica. **O mundo da saúde**, São Paulo, 2007.

PRATES, Jane Cruz; PRATES, Flavio Cruz; MACHADO, Simone. Populações em situação de rua: Os processos de exclusão e inclusão precária vivenciados por esse segmento. **Temporalis**, v. 11, n. 22, p. 191-216, 2011.

RANGEL, Lúcio José. Gestão de organização do terceiro setor: análise das parcerias entre a administração pública e três associações da região metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte. Falta nome da publicação. 2017.

RAPTOPOULOS, Maria Madalena Santos Constantin; DA SILVA, Jorge Ferreira. Avaliação Comparativa de Métodos de Mensuração e Avaliação de Desempenho para Organizações do Terceiro Setor. **Administração Pública e Gestão Social**, volume, número, página, 2020.

REY, Fernando Luis Gonzales. Pesquisa Qualitativa em Psicologia-caminhos e desafios. Cengage Learning Editores, 2002.

CASA SANTA GEMMA, Breve relato da fundação da Casa Santa Gemma - Uma visão do diretor Jefferson Albernaz Resende, 2019

ROCHA, Marie Cristine Fortes; GONÇALVES, Hermínia F. Marketing Social Como Estratégia de Negócio Para Captação de Recursos no Terceiro Setor. **International Journal of Business Marketing**, v. 2, n. 2, p. 3-20, 2017.

ROTHGIESSER, T. L. Sociedade Civil. A sociedade civil brasileira e o terceiro setor. Falta nome da publicação. **São Paulo**, 2004.

SANTAELLA, Lúcia. O que é semiótica. Brasiliense, 2017.

SANTO, Júlio Edstron Secundino. Terceiro setor empreendedor e o desenvolvimento econômico pela responsabilidade social. **Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor**, v. 6, n. 2 jul/dez, p. 448-458, 2020.

SERRANO, Cesar Eduardo Gamboa. Homem de rua, home doente: a população de rua nos discursos do acolhimento institucional público. Universidade de São Paulo, São Paulo. 2013. (tese; dissertação; livro)

SILVA DE CASTRO, Ramon Azevedo et al. Vulnerabilidades da população em situação de rua ao comportamento suicida. **Journal of Nursing UFPE/Revista de Enfermagem UFPE**, v. 13, n. 2, 2019.

SILVA, André Manuel da. **Gestão dos cuidados em contexto institucional: satisfação e felicidade em idosos do concelho de Santa Marta de Penaguião**. 2019. Tese de Doutorado.

SILVA, Carlos Eduardo Guerra. Gestão, legislação e fontes de recursos no terceiro setor brasileiro: uma perspectiva histórica. **Revista de administração pública**, v. 44, n. 6, p. 1301-1325, 2010.

SILVA, Claudia Lúcia da. Estudos sobre população adulta em situação de rua: campo para uma comunidade epistêmica? - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012. Tese;

SILVA, Dejeane de Oliveira et al. Representações sociais de pessoas em situação de rua sobre “cuidar de si”. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, n. 2, 2020.

SILVA, Fabíola Batista da et al. População em Situação de Rua e Equidade. Editora, local, 2017.

SILVA, Jarbas Barbosa da; BARROS, Marilisa Berti Azevedo. Epidemiologia e desigualdade: notas sobre a teoria e a história. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 12, p. 375-383, 2002.

SOBOTTKA, Emil A. Organizações civis buscando uma definição para além de ONGs e terceiro setor. **Civitas-Revista de Ciências Sociais**, v. 2, n. 1, p. 81-95, 2002.

SOUND CLOUD. Agressão contra pessoas em situação de rua. Disponível em: <https://soundcloud.com/thiago-crepaldi-400739067/casa-santa-gemma-uberlandia-agressao-contra-pessoas-em-situacao-de-rua> Acesso em: 14/12/2020

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. Segregação socioespacial e centralidade urbana. A cidade contemporânea: segregação socioespacial. Editora São Paulo, 2013.

TERUEL, Evandro Carlos. Principais ferramentas utilizadas na auditoria de sistemas e suas características. **Universidade Nove de Julho (UNINOVE), São Paulo**, 2010.

UBERLÂNDIA EM FOCO (não tem o nome do autor do texto), 2020. Casa Santa Gemma conta com auxílio para nova sede. Veículo de comunicação Acesso em: Setembro de 2020.

UBERLÂNDIA HOJE. Jack e Ditão – Casa Santa Gemma. Disponível em: <https://www.uberlandiahoje.com.br/2020/03/23/jack-ditao-e-sta-gemma/> Acesso em: 14/12/2020

UNIMED. Campanha da Unimed Uberlândia arrecada roupas de inverno para entidades assistenciais. Disponível em: [https://www.unimed.coop.br/home/imprensa/noticias-unimed/listagem-noticias/campanha-da-unimed-uberlandia-arrecada-roupas-de-inverno-para-entidades-assistenciais?cd\\_canal=49146&cd\\_secao=49125&cd\\_materia=382912](https://www.unimed.coop.br/home/imprensa/noticias-unimed/listagem-noticias/campanha-da-unimed-uberlandia-arrecada-roupas-de-inverno-para-entidades-assistenciais?cd_canal=49146&cd_secao=49125&cd_materia=382912) Acesso em: 14/12/2020

VALADÃO JÚNIOR, VALDIR MACHADO; PIRES, LEONARDO RODRIGUES; DE SOUZA, ANA CAROLINA LAGE MUNIZ. Terceiro Setor: Um Levantamento das Atividades Não Lucrativas na Cidade de Uberlândia-MG. Revista, volume, número, páginas, data.

VALLE, Fabiana Aparecida Almeida Lawall; FARAH, Beatriz Francisco; CARNEIRO JUNIOR, Nivaldo. As vivências na rua que interferem na saúde: perspectiva da população em situação de rua. **Saúde em Debate**, v. 44, p. 182-192, 2020.

VIANA, Priscila de Jesus; MOURÃO, Luciana. Percepções sobre desenvolvimento profissional de trabalhadores brasileiros em diferentes etapas da carreira. **Quaderns de psicologia**, v. 21, n. 2, p. 0006, 2019.

VIEIRA, Marcia Guedes. Políticas globais e contextos locais: uma análise a partir do estudo comparado sobre a implementação do Programa Internacional para Eliminação do Trabalho Infantil da OIT no Brasil e no Paraguai. Editora, local, 2014.

WEISS, Marcos Cesar. Cidades inteligentes: Uma visão sobre a agenda de pesquisas em tecnologia da informação| smart cities: An overview on the research agenda in information technology. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação** (Brazilian Journal of Management & Innovation), v. 6, n. 3, p. 162-187, 2019

XAVIER, Mauricio Cardoso. Modelo para organização de registros em observatório sobre moradores de rua. Editora, local, 2019.