

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

I CONGRESSO DE
**CAPTAÇÃO DE RECURSOS E
SUSTENTABILIDADE**
PARA ORGANIZAÇÕES LIGADAS
A INSTITUIÇÕES RELIGIOSAS

FUNDRAISING

**“SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS -
GERENCIANDO SEUS DOADORES
COM BANCO DE DADOS”**

Prof. JOSÉ AUGUSTO PEREIRA BRITO
Gerente de Informática
Mackenzie – São Paulo
brito@mackenzie.br

**13, 14 e 15 de março de 2003
Instituto Presbiteriano Mackenzie
São Paulo - SP**

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

TÓPICOS

- 1- Software para Gerenciamento de Captação de Recursos
- 2- Levantamento de Necessidades antes da Escolha de um Software de Captação de Recursos
- 3- Modalidades de Software de Captação de Recursos
- 4- Definindo o Software para Captação de Recursos
- 5- Pesquisas e Emissão de Relatórios nos Softwares de Captação de Recursos
- 6- Os Diversos Custos de um Sistema de Captação de Recursos
- 7- Infra-Estrutura para Atender as Necessidades de Captação
- 8 – Análise das Características de Alguns Softwares de Captação de Recursos
- 9– O Software de Captação de Recursos Alavancando o Crescimento de Captação
- 10- Considerações Finais
- 11- Referências Bibliográficas

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

1- Software para Gerenciamento de Captação de Recursos

- Definição de Captação de Recursos

*“É a pessoa certa
solicitando ao potencial doador correto
a quantia exata
para o programa adequado
no momento chave
da forma correta”.*

(Fonte: The Fund Raising School Center on Philanthropy)

“Captação de Recursos... é gerenciar relacionamentos!”

Contexto típico: infinidade de informações desorganizadas – pânico! Isto pode acontecer em qualquer organização que não possua um sistema de gerenciamento de banco de dados com as informações de seus doadores/doações.

- Objetivos Principais de um Software de Captação de Recursos

É a construção e manutenção de uma base de dados de doadores que seja gerenciável e que permita captar os recursos necessários a cada ano.

De modo a planejar realisticamente e tomar decisões seguras sobre todos os esforços de captação, é mister que a organização monte estratégias e alvos que incrementem tais esforços. Isto pode ser feito de forma mais eficaz e inteligente se as informações dos doadores estiverem bem organizadas e permitirem o acesso aos relatórios requeridos.

Os sistemas de gerenciamento de banco de dados geralmente não estão entre as prioridades das organizações de captação de recursos: As suas inúmeras atividades, necessidades e metas geralmente não priorizam a atenção requerida no trato dos dados e informações dos doadores.

“Cada coisa precisa estar em seu lugar adequado, de forma a ser encontrada quando se precisar dela”

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- Software de Captação de Recursos

São sistemas computacionais que permitem o armazenamento de dados, tendo em vista o gerenciamento das informações dos doadores, das doações, relacionamentos, relatórios, análises, etc.

- O Contexto da Captação de Recursos

As mudanças nos modelos das organizações associadas às rápidas mudanças tecnológicas estão transformando os sistemas de Captação de Recursos em ambientes completos que gerenciam todas as atividades pertinentes à área, além das necessidades básicas de armazenamento de dados, e incluem o planejamento estratégico, a prospecção de potenciais doadores, o estreitamento de relacionamentos e o gerenciamento de projetos.

Captação de Recursos		
	ANTES	AGORA
O Captador	Qualquer um	Profissional
Fontes Principais	Fundações, Governos, Eventos	Indivíduos, Empresas, Fundações Empresariais, Governos, Idéias inovadoras
Visão	No problema	Na solução do problema
Abordagem	Caridade	Parceria, Co-responsabilidade
Foco do Software	Administradores	Administradores, Parceiros, Doadores, Amigos, etc.
Objeto do Software	Gerenciamento Operacional de Informações	Gerenciamento Estratégico e Operacional de Informações e Serviços
Plataforma Computacional	PC, Cliente-Servidor	Cliente-Servidor, Rede-Internet
Instalação do Software	Pulverizada por Setor/Unidade	Centralizada
Abrangência do Software	Setor de Captação	Setor de Captação, Outros Setores, Relacionamento com Afiliados, Parceiros, Comunidade

- O Valor Agregado do Software de Captação de Recursos

Os softwares de captação de recursos propiciam muitas vantagens para a organização, fornecendo uma base sólida sobre a qual a organização conduz os

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

seus objetivos. Com a profissionalização da captação de recursos, todo o grupo de profissionais envolvidos necessita compartilhar informações atualizadas e precisas.

Dentre as vantagens mais importantes, algumas se destacam:

- Ajuda na consolidação dos objetivos e metas alinhados com a missão da instituição.
- Identificar os principais doadores em potencial e planejar uma estratégia para solicitar doações.
- Manter todo o histórico de dados dos doadores.
- Gerenciar as campanhas, programas e projetos da organização.
- Processar e acompanhar as doações de forma precisa.
- Ajuda na identificação das campanhas e estratégias mais eficazes.
- Cultivar o relacionamento com todos os doadores majoritários.
- Inclui todas as ferramentas necessárias para atender às necessidades de captação de recursos da organização.

“Gaste mais tempo com seus doadores e menos tempo na frente de seu computador” (Exceed!)

2- Levantamento de Necessidades antes da Escolha de um Software de Captação de Recursos

Antes da escolha de uma solução, deve-se fazer um planejamento antecipado incluindo o mapeamento de todas as necessidades relativas ao trato ou gerenciamento de dados e informações, considerando, também, a previsão atual e para um futuro próximo.

Nesta fase de planejamento a organização precisa enumerar, de antemão, o maior número possível das suas necessidades de informações atuais e futuras, de forma a permitir a escolha mais adequada:

- Quais são os elementos específicos para as doações individuais e/ou institucionais dentro do programa anual de captação de recursos? Ex.: Mala-direta, doações corporativas, eventos especiais, doações planejadas, programa de doações especiais, etc.
- Equipamentos computacionais: Quais computadores da organização usarão o sistema? Há planos de expansão? O uso será em rede local ou via Internet?
- Custo: Qual o orçamento disponível para toda a solução?
- *Staffing*: Qual a estrutura de pessoal disponível? Quem usará o sistema? Alguém da organização já possui proficiência nestes tipos de sistemas?

O uso de uma matriz de recursos desejáveis no Sistema de Captação de Recursos a ser escolhido é de grande valia. Um exemplo ilustrativo é dado a seguir:

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Matriz Principal de Captação de Recursos				
	Doadores a serem Prospectados	Doadores Potenciais	Doadores	Parceiros
Grandes Doações			Visita com <i>followup</i> pessoal	Visita com <i>followup</i> pessoal
Doações Planejadas			Correspondência / telefonema com <i>followup</i> pessoal	Visita com <i>followup</i> pessoal
Campanha de Fundos		Correspondência com <i>followup</i>	Correspondência / telefone com <i>followup</i> pessoal	Visita com <i>followup</i> pessoal
Campanha Anual	Correspondência	Correspondência	Correspondência	Correspondência
Doações Corporativas		Pedidos	Pedidos	Visitas / Telefonema e Pedidos
Eventos	Correspondência	Correspondência	Correspondência	Correspondência / Telefonema
Afiliados	Correspondência	Correspondência	Correspondência	Correspondência / Telefonema

Além do levantamento de necessidades, outros passos são igualmente muito relevantes para o processo da escolha do sistema:

- Como fazer a seleção de um sistema?
- É melhor comprar ou desenvolver um sistema próprio?
- Quais as opções disponíveis?
- Quais as faixas de preços?
- Qual a infra-estrutura computacional necessária?
- Quais os treinamentos requeridos?
- Como deve ser a manutenção do sistema?
- Quais as políticas de atualização/ *upgrade*?
- Quais as tendências tecnológicas futuras?

3- Modalidades de Softwares de Captação de Recursos

Atualmente as empresas especializadas no desenvolvimento destas soluções oferecem diversas opções de sistemas, cada uma com funcionalidades específicas e que podem ser instalados em diversas plataformas computacionais: *Stand-alone*, Cliente-Servidor, Baseados na Web e ASP (*Application Service Provider*).

- Software *Stand-alone* de Captação de Recursos

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

A opção *Stand-alone* - ou de computador pessoal - possui licenciamento para um computador isolado. Pode ser licenciado para mais de um computador, mas a instalação é independente para cada máquina.

- Software Cliente-Servidor de Captação de Recursos

Na opção cliente-servidor, o software é licenciado para instalação em computadores em rede. A instalação principal – especialmente o banco de dados - fica em um computador servidor que gerencia todo o funcionamento do sistema. Poderá ou não haver a instalação de módulos locais do sistema em cada estação dos usuários.

- Sistemas de Captação de Recursos Baseados na Web

Seguem o padrão dos softwares para Internet. São sistemas cujas licenças são compradas de fabricantes ou representantes de software e são instalados nos servidores de Internet da própria organização ou nos de outras organizações. Nesta opção a organização precisa ter uma rede local e uma conexão desta com a Internet (Ex.: *Datacenters*). Todo o sistema funciona via Web.

- Sistemas Mistos de Captação de Recursos

São sistemas que tiram partido da opção cliente-servidor, mas que também possuem módulos que se integram com a Internet. Parte dos serviços funciona no servidor de aplicativos em rede dentro da organização e parte nos servidores de Internet internos ou externos. Tem-se a funcionalidade da rede interna, mas também as facilidades de conexão oferecidas pela Internet, sendo muito úteis para o acesso dos usuários externos aos serviços e facilidades disponibilizadas.

- Sistemas ASP de Captação de Recursos

Na modalidade ASP – *Application Service Provider* ou Provedor de Serviços e Aplicativos via Internet, não há o desembolso inicial da aquisição de licenciamentos de software e nem da compra de servidores como na opção cliente-servidor, pagando-se apenas pelo uso. São contratados como um “serviço” geralmente pago por uma taxa mensal e que pode ser usado por organizações de qualquer porte. Como na opção baseada na Web, os sistemas ASP permitem o gerenciamento *online* e de forma segura das informações dos doadores e doações.

Estes sistemas seguem uma tendência de terceirização da infra-estrutura computacional e de sistemas, tirando-se proveito da conectividade oferecida pela Internet. A empresa contratada fornece, junto com os serviços de sistemas *online*, os servidores, bancos de dados, backup, etc.

Algumas das vantagens mais evidentes são as seguintes:

- Acesso às informações de captação de recursos a qualquer hora e em qualquer lugar, permitindo, inclusive, o acesso móvel.

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- Eliminação do custo de instalação, manutenção e atualização de softwares e hardwares.
- Possui escalabilidade, geralmente não tendo número limite de doadores.
- É adequado para sistemas de pagamentos *online*.
- É um ambiente seguro (informações trafegam de forma criptografada), sendo gerenciado de forma profissional por empresa especializada.
- Facilita a adesão, por não exigir investimentos iniciais.
- Tira proveito da flexibilidade e fácil uso da interface padrão da Internet – o navegador Web.

4- Definindo o Software para Captação de Recursos

Os sistemas de gerenciamento de captação de recursos possuem uma grande variedade de formatos e preços e são apropriados para as necessidades dos mais diferentes tipos de organizações.

Não é uma boa idéia criar um banco de dados de captação de recursos com ferramentas simplificadas, tais como o Microsoft Access, Paradox, etc., mesmo que a organização não tenha recursos para investir. Este tipo de solução sempre vai funcionar sob a operação do técnico desenvolvedor, o que ficará mais caro e nunca tão completo como uma solução comercial mais profissional. As novas necessidades, atualizações e mudanças tecnológicas sempre serão um fator complicador. Neste caso, os sistemas gratuitos (*freeware*), podem ser uma boa opção alternativa, embora mais limitada.

Para instituições educacionais, por exemplo, o público-alvo será constituído por “grupos” ou “categorias” que incluirão os antigos alunos, seus pais, os pais dos alunos atuais, os membros da diretoria, fundações, empresas, governos, amigos, etc. Já para instituições eclesíásticas, os “grupos” serão compostos por membros, famílias, líderes, diretorias, concílios, visitantes, etc.

Dentre os requisitos necessários, algumas questões cruciais precisam ser bem esclarecidas pelas empresas que fornecem os softwares, de preferência através de “forma documental antecipada”:

- **Instalação:** O fabricante fará a instalação e configuração do software segundo a necessidade da organização?
- **Adequação:** Em que nível as características do software satisfazem as necessidades específicas da organização? O quanto o software se adequa à estrutura da organização? Ou a estrutura da organização precisará se adequar ao software?

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- **Flexibilidade:** Como são as telas do sistema? Ele se mostra muito complexo ou é de fácil manuseio e aprendizado? Qual a liberdade de escolha de configurações por parte do usuário? A base de dados é fechada (criptografada) ou aberta?
- **Entrada de Dados:** Como são armazenadas as informações de doadores, doações, doações planejadas, campanhas, pagamentos, etc?
- **Uso:** Como é o gerenciamento de pedidos, campanhas e eventos? Quais as formas de cobrança disponíveis? (Boleto bancário, cartão de crédito, débito em conta corrente). Quais as facilidades de pesquisa na base de dados? Pode-se ter acesso a comandos SQL de livre escolha?
- **Importação de Dados:** O software é flexível na importação de conjuntos de dados de outros sistemas? Quais os formatos possíveis? Quais as limitações dos campos de dados das tabelas? (Ex.: nomes, moedas, endereços, telefones)
- **Exportação de Dados:** Quanto à exportação de dados, quais as opções e formatos possíveis?
- **Relatórios:** Quais as opções de geração de relatórios?
- **Garantia de Continuidade:** Qual a garantia de continuidade deste sistema? (no caso de falência, mudança de ramo, venda, descontinuidade de produto, etc.). Qual a posição deste sistema no mercado? O quanto ele é conhecido e usado?
- **Testes:** É possível fazer uma instalação para testes? (Para verificação da realidade do sistema, em detrimento das pressões comerciais de venda!)
- **Visitas de Referência:** Pode-se agendar uma visita a uma empresa que adotou este sistema? (Ex.: Conhecer os pontos fortes e fracos do sistema, problemas de instalação, suporte técnico, custos extras, etc.)
- **Treinamentos:** Como serão feitos os treinamentos? Serão no próprio local de instalação ou na empresa fornecedora do software? Em quais horários é possível? Quais as opções para treinamentos adicionais?
- **Suporte Técnico:** Quais as opções de suporte do sistema? (Via e-mail, telefone, fax, visitas, etc.) Em quais dias e horários? Os custos variam com o horário? Em quantas horas se dará o atendimento? Há um número mínimo de horas de suporte?
- **Custo Total:** Qual é o custo total deste software? (Incluindo todas as etapas: visitas, licenciamento, instalação, customização, parametrização, migração de dados, suporte técnico anual e treinamentos)

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- **Atualizações:** Quais as opções de *upgrade*? (taxa anual, desconto nas novas versões, etc.)

5- Pesquisas e Emissão de Relatórios nos Softwares de Captação de Recursos

São funções dentre as mais importantes dos softwares desta categoria, propiciando respostas operacionais e estratégicas sobre os doadores e esforços de captação:

- **Relatórios de Avaliação:** Medição do sucesso dos esforços de captação.
 - “O que aconteceu?”, “Em que quantidade?”.
 - A quantos doadores foram enviadas correspondências no último apelo?
 - Quantos responderam?
 - Qual foi o valor médio de doação?
 - O resultado das campanhas deste ano superou as do ano passado?
 - Surgiram mais doadores?

- **Relatórios de Categorias ou Grupos de Doadores:** Informações específicas dos doadores, sobre quem respondeu, seus nomes, endereços, telefones, histórico de doações, etc.

- **Relatórios para Cartas de Agradecimento:** Quais dentre os doadores fizeram doações na última semana?

- **Relatórios para Etiquetas de Mala Direta:** Geração seletiva de etiquetas – “Quem já fez doação?”, “Quais os doadores desta cidade que são fazendeiros ou industriais?”, “Lista de doadores para convite a um evento especial”, etc.

- **Relatórios de Promessas de Doação:** “Quem se comprometeu a doar nos próximos meses?”, “Taxa de inadimplência - quem se comprometeu a doar e está com a contribuição atrasada?”, etc.

- **Relatórios de Históricos de Doações:** “Quem já doou e quanto doou?”, “Qual o total de doações deste ano dos 30 doadores majoritários?”, “Quanto eles doaram nos últimos dois anos?”

- **Relatórios de Prospecção de Membros para a Diretoria:** A identificação de doadores que mostraram maior comprometimento com a organização através do seu nível e frequência de doações fornece dados para indicações de novos membros para a liderança da organização – diretores e conselheiros.

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- **Relatórios de Cobrança:** “Quais os doadores que estão com os compromissos pendentes?” (Compromissos mensais, semestrais, anuais, únicos, especiais, etc.).

6- Os Diversos Custos de um Sistema de Captação de Recursos

Os custos totais de implementação do sistema de captação de recursos são determinados com base na abrangência, flexibilidade e complexidade do sistema e pode ser condensado nas seguintes áreas principais:

Software, hardware, instalação, conversão de dados, treinamentos e suporte técnico.

- Software

Sistemas Gratuitos

- *Freeware* e *Abandonware* – Os sistemas do tipo *Freeware* (ou gratuitos) são de licença livre para uso pelos interessados. Os sistemas *Abandonware* (abandonados) são como os *Freeware*, uma vez que seus fabricantes tenham liberado as condições comerciais de licenciamento original, o que pode ocorrer quando há falência da empresa fabricante, ou quando esta lança versões novas e libera as licenças de versões mais antigas.
- Obs.: Existem outras opções de softwares com cópia e instalação livres e visam a venda de versões comerciais correspondentes. Não são consideradas como gratuitas. Uma delas é a *Shareware*, cópia fiel dos sistemas originais, mas que funciona somente por um período limitado de tempo para testes. Outra opção é a *Demoware*, cópia com limitações de uso, normalmente sem limitação de tempo de uso e com muitas funcionalidades a menos que o software original.

Sistemas Comerciais Básicos

- São sistemas mais simples, projetados para pequenas organizações que possuem recursos financeiros limitados. Incluem as funções básicas necessárias e possui gerenciamento limitado. Os relatórios já são pré-definidos. Em geral não suportam múltiplos usuários e nem uso em rede, possuindo exportação de dados bem limitada – com opções para processadores de texto, no caso de mala-direta e para planilhas, no caso de relatórios analíticos.

Sistemas Comerciais Médios

- São mais robustos, operando em rede e com múltiplos usuários. São flexíveis nas características requeridas de importação e exportação de dados, pesquisas, relatórios customizáveis e no gerenciamento.

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Sistemas Comerciais Avançados

- São equivalentes ao nível anterior, mas permitindo o acréscimo de módulos adicionais de forma a contemplar necessidades e funções especiais. Permitem a troca de dados com outros sistemas da organização, como área de finanças, gestão de pessoal, educacional, administrativa, etc.

Sistemas Comerciais Avançados para Grandes Organizações

- São sistemas desenvolvidos para grandes e/ou complexas organizações. São bastante customizados e operam em grandes redes, com possibilidade de múltiplas unidades, implicando no gerenciamento de enormes quantidades de dados. São integrados aos sistemas de gestão da organização.

- Instalação

A instalação de um novo sistema pode ser muito simples em alguns casos e, em outros, bastante complexa e trabalhosa. Dois tipos de fases podem existir, especialmente para organizações de maior porte:

- **Parametrização** – São os ajustes necessários nas configurações das opções internas do software original, de forma a atender as preferências da organização e dos usuários do sistema.
- **Customização** – São alterações e acréscimos feitos pelo fabricante do software no código fonte do sistema original, visando atender às particularidades, preferências e necessidades da organização onde o sistema está sendo instalado. Esta fase precisa ser bem avaliada antes da compra, pois pode implicar em desembolsos financeiros substanciais.

- Conversão de Dados

Em geral este serviço é feito por técnicos especializados, sendo preferível sua realização pelo fornecedor do software. A própria organização também poderá executar esta tarefa, tirando-se proveito das opções de importação de dados do software.

O processo de conversão de dados pode ter um custo substancial, além do custo do software. Caso já existam bases de dados anteriores, pode ser necessário um estudo detalhado sobre os dados a serem convertidos: histórico de doações, afiliados, listas de endereços, informações de relacionamento, etc. Este processo pode exigir muito trabalho na filtragem dos dados antigos, o que pode ser um fator complicador e demorado.

Esta fase é adequada para o “enriquecimento” da base de dados, ou seja, correções, atualizações e reindexações de dados e informações antigos, tais como endereço, profissão, hábitos, preferências, etc.

- Treinamentos

Os treinamentos requeridos dependem:

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- Da existência viável de treinamentos – Alguns sistemas estrangeiros podem ainda não possuir representantes na região ou no país onde serão ministrados os treinamentos desejados.
- Do local a ser ministrado – Se o treinamento ocorrerá nas instalações do fabricante do software ou nas instalações da empresa que está adquirindo as licenças;
- Da complexidade do sistema escolhido – Podem não existir treinamentos para os sistemas mais simples. Para sistemas mais sofisticados os treinamentos necessários podem requerer um plano bem detalhado de quais usuários farão quais módulos.
- Do número de usuários envolvidos – Pode ser um fator determinante do local onde o treinamento será mais viável.

- Suporte Técnico:

Os planos de suporte técnico variam de empresa para empresa e dependem do tipo de software. A forma mais comum é um contrato de valor anual, onde o fornecedor provê a eliminação de *bugs* (defeitos) no sistema e novas melhorias na versão atual do software. Deve-se verificar se as futuras versões do sistema estão previstas no contrato básico de suporte técnico. Caso não estejam, isto pode provocar grandes dores de cabeça no futuro. Como as novas versões normalmente trazem novas funcionalidades, o *upgrade* (atualização) pode envolver custos extras, fora do contrato de suporte técnico.

Diferentes tipos de suporte são oferecidos:

- Visita presencial ao local do software instalado, ou atendimento remoto através conexão via telefone/Internet.
- Atendimento de *helpdesk* via fone/fax/e-mail, especificando o tipo de telefone, se é ligação gratuita (0800), ligação paga (0300), ou mesmo ligação de longa distância (DDD, DDI, etc.).

O plano de suporte deve constar de forma clara no contrato, incluindo os tipos de suporte que são oferecidos:

- Se há um tempo mínimo considerado em cada atendimento;
- Se o tempo será totalizado por visita ou por período;
- Quais os horários de atendimento – horário comercial, 24 horas, feriados, etc;
- Se há taxas diferenciadas por tipo de suporte a ser dado.

O valor da taxa anual de suporte técnico geralmente é cobrado com base num percentual do valor pago pelas licenças do software.

7- Infra-Estrutura para Atender as Necessidades de Captação

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

A maioria das organizações usa configurações padrões de mercado para a infraestrutura de equipamentos e redes.

- Estações

Atualmente os computadores padrões são muito velozes e possuem alta capacidade de armazenamento. As estações ou micros *Stand-alone* novos possuem processadores da marca **Intel** – atuais modelos Celeron ou Pentium IV, da marca **AMD** - modelos Duron ou Athlon e da marca **APPLE** – modelos G3 ou G4. A memória RAM para o MS Windows 2000 ou MS Windows XP é de, no mínimo, 128 Megabits, sendo recomendável 256 Megabits como padrão. Os discos rígidos atuais são da ordem de 30 a 80 GigaBytes. A tendência dos monitores de vídeo é de 17 polegadas de tamanho.

- Servidores

Dependem do número de estações e do tipo de banco de dados:

- Para organizações pequenas e médias podem ser usados servidores monoprocessados com discos rígidos de melhor performance.. Os discos podem ser a partir de 40 Gigabytes (podendo chegar a 200 Gigabytes) do tipo IDE com 7200 RPMs, garantindo boa performance. Não se deve economizar na memória RAM, optando-se por no mínimo 512 Megabits.

- Para organizações de grande porte, vale a pena investir em CPUs mais rápidas, do tipo Intel Pentium IV, Intel Xeon ou AMD Athlon, e pode-se usar até vários servidores em paralelo. Cada servidor pode conter mais de um processador (Intel, AMD ou RISC). Os discos rígidos normalmente são do tipo SCSI ou com tecnologias superiores, formando um conjunto de grande capacidade (*Storage*, geralmente com a opção de RAID) e sendo adequados para um grande número de acessos simultâneos em rede. A memória RAM tipicamente é de, no mínimo, 1 Gigabit, podendo ser de vários Gigabits.

- Backup

São vitais as cópias de segurança de todos os softwares instalados nos servidores e, principalmente, das bases de dados. Nesta área há um conhecido ditado popular: “*quem tem somente uma cópia não tem nenhuma*”. Se ocorrer um simples defeito no disco rígido do servidor, pela “Lei de Murphy”, todos os dados podem se perder.

Dentre as opções de dispositivos de backup mais simples e de menor custo estão as Unidades de Fita do tipo DAT, os gravadores de CD (CD R/RW) e os gravadores de DVD (padrões DVD+ R/RW e DVD-R/RW). Para backup de grandes volumes de dados existem as Unidades de Fita LTO, mais caras, porém muito confiáveis. Quaisquer dessas opções de backup podem ser instaladas internamente no gabinete do servidor ou mesmo como uma unidade portátil externa.

- Sistemas Operacionais dos Servidores

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Há uma grande disputa entre as plataformas baseadas em servidores Windows (2000 ou XP) e diversas versões de UNIX e LINUX. A escolha varia em função dos requerimentos do sistema de captação de recursos e dos recursos financeiros disponíveis – compra, instalação, manutenção e atualização. O LINUX é gratuito, mas exige um corpo técnico com formação específica nem sempre disponível. Nas pequenas e médias organizações há uma predominância de servidores Windows, com participação também de servidores LINUX. Já nas grandes corporações, o UNIX é o sistema dominante nos servidores.

- Redes de Comunicação de Dados

A conexão de várias estações a um servidor requer a implantação de uma rede local (LAN). No caso de várias unidades, é requerida uma rede do tipo MAN (metropolitana) ou WAN (rede de grande abrangência).

Uma rede local mais simples é feita através de um dispositivo de várias portas de conexão denominado HUB – de 2 até 48 portas em cada um. Para garantir a gerenciabilidade e a performance, usa-se o SWITCH no lugar do HUB.

No caso de redes MAN ou WAN, tipicamente são usados Roteadores – equipamentos que conectam a rede local a uma outra rede externa.

Os padrões de rede local mais usuais são a Rede Ethernet, com velocidade de 10 Mbps e a Rede Fast Ethernet, de 100 Mbps. Para opções de redes mais velozes, destaca-se a Rede ATM e a Rede Gigabit. O padrão Gigabit tende a tornar-se dominante num futuro próximo, uma vez que vários fabricantes já incorporam uma porta Gigabit em seus equipamentos (Ex. da Apple).

- Cabeamentos

A opção mais comum é a dos cabos tipo “par trançado” (cabo com 4 pares de fios metálicos). Para distâncias maiores, usam-se cabos de fibra ótica, mais caros, mas com maior qualidade de sinal e maior velocidade de transmissão.

Já existem tecnologias acessíveis e baratas para a montagem de uma rede local a partir da rede elétrica interna (Ex.: Rede *HomePlug*, a 14 Mbps para até 300 metros), eliminando-se a necessidade de cabeamentos e tubulações adicionais.

Uma opção que tem crescido recentemente é a da rede local sem fio (*Wireless*), tanto na opção *Indoor* (rede interna), quanto na *Outdoor* (rede externa que interliga redes internas). A mobilidade (celular, *palmtop*, *notebooks*) já é uma realidade que está se consolidando através da computação móvel – permitindo o tráfego de voz, dados, vídeo e imagens - com dispositivos sem fio cada vez mais sofisticados tais como:

- *BlueTooth* (rede limitada a menos de 10 metros e com velocidade inferior a 1 Mbps);

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- Wi-Fi (com cobertura de até 100 metros e velocidades de até 54 Mbps) e
- GSM/GPRS (com cobertura ampla pelo celular padrão GSM – Ex.: TIM e Oi).

- Proteção Elétrica

É imperativa para as estações e servidores a existência de dispositivos de proteção elétrica para o caso de surtos elétricos e queda de energia, protegendo a integridade dos dados e evitando danos nos equipamentos. Uma rede estabilizada e aterrada é sempre recomendável. Nas estações, deve-se usar estabilizadores de tensão ou, no mínimo, filtros de linha. Para os servidores, os *nobreaks* - de preferência gerenciáveis - garantem a proteção necessária. Nas quedas de energia, o gerenciamento permite o encerramento dos softwares e o desligamento automático dos servidores (*shutdown*).

- Banco de Dados

É a principal parte do software de captação de recursos, onde são armazenadas todas as informações dos doadores, bem como das doações correspondentes. A tecnologia mais consagrada atualmente é a do banco de dados “relacional” que permite um gerenciamento muito simples dos dados armazenados na forma de tabelas que se inter-relacionam.

Os sistemas de gerenciamento de banco de dados comerciais são praticamente equivalentes no quesito de recursos disponíveis, diferenciando-se na questão do custo e forma de licenciamento.

Com o advento da Internet, o licenciamento, que antes era função do número de usuários simultâneos com acesso ao banco de dados, passou a ser função da potência dos servidores de banco de dados (número de processadores, velocidade de cada CPU, etc.):

- Para pequenas organizações, um dos líderes é o Microsoft SQL Server, sendo também usados o Interbase e o Sybase. No segmento dos sistemas gratuitos, é muito difundido o uso do MySQL e do Postgree-SQL.
- Para médias e grandes organizações, além do Microsoft SQL Server, vários outros sistemas são consagrados: Oracle, DB2 da IBM e Informix da IBM, dentre outros. O gratuito Postgree-SQL está também aumentando sua participação neste segmento.

- Conexão à Internet:

As principais formas de se conectar a organização à Internet são:

- **Linha Privativa Especializada** – É uma ligação física ou por rádio contratada junto à operadora de telefonia ou via um provedor de *backbone*. O custo é bem superior ao das linhas não-especializadas, pois possui alta performance em função da linha ser constituída por dois pares de fios (metálicos ou em fibra ótica) ou por sinais de rádio (microondas ou laser) que dividem de forma independente o tráfego de informações, um de saída

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

e outro de entrada. Exige a aquisição ou aluguel de um roteador e de antenas, para o caso de uso de rádio. É adequada para a interconexão da rede local - qualquer número de computadores - com a Internet. Há opções de velocidade a partir de 64 Kbps até 2 Mbps e seus múltiplos.

- **Linha Privativa Não-Especializada (ADSL, ISDN)** – É uma ligação física contratada junto a um provedor de serviços de Internet. O custo é substancialmente menor que o das linhas especializadas, mas a performance também é bem inferior. É constituída por somente um par de fios por onde concorrem os tráfegos de entrada e saída. É uma boa opção para residências, pequenas organizações (escolas, igrejas, etc.). No lugar do roteador usa-se um dispositivo de baixo custo, um modem tipo ADSL. Geralmente há um contrato diferente para a conexão de somente um computador ou para uma rede local. A velocidade garantida é uma fração do valor nominal contratado e a velocidade de entrada é superior à de saída. Este é o caso dos serviços *Speedy* da Telefônica e *Velox* da Telemar, oferecidos na velocidade de 256 Kbps até 2 Mbps e seus múltiplos.
- **Conexão Via TV a Cabo** – Disponível para assinantes de tv a cabo. O serviço oferecido e condições comerciais são equivalentes aos da opção ADSL.
- **Conexão Wireless** – É uma ligação sem fio disponível ainda em algumas localidades de poucas cidades. Os serviços e condições comerciais oferecidos também são equivalentes aos da opção ADSL.
- **Conexão Via Satélite** – Opção para ser usada quando não existem outras possibilidades, como no caso de organizações em locais remotos. As diversas influências na qualidade dos sinais de satélite, além do tráfego compartilhado, não permitem um fluxo de dados contínuo e com velocidade constante. Os custos ficam entre os da linha especializada e da não-especializada. Este é o caso do serviço *UolSat* da Uol e *StarOne*, e o *Business IP Sat* da Embratel.

8- Análise das Características de Alguns Softwares de Captação de Recursos

a) Software *DONATION*

O software *DONATION* - *Dan Cooperstock's DONATION Program* - é um sistema de gerenciamento de doadores e doações, emissão de relatórios e expedição de recibos para organizações sem fins lucrativos no Canadá. Sua interface é

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

exclusivamente em inglês e é de licença livre (*Freeware*), podendo ser usado por qualquer instituição.

Foi originalmente desenvolvido para sistema operacional DOS e sua versão mais recente (2.37) funciona nos ambientes Microsoft Windows 95/98/NT/2000/ME/XP.

Até o final de 2002, cerca de 1400 instituições já estavam oficialmente fazendo uso deste software.

Cópias deste software podem ser feitas com ou sem registro, a partir do *Website* original do desenvolvedor: <http://www.FreeDonationSoftware.org>. O tamanho do arquivo de instalação do software é de 4,5 MB. Há também disponível um manual eletrônico do software, além da opção interna de ajuda (*help online*).

O suporte técnico oferecido compreende as seguintes opções: Leitura dos manuais; Uso do Fórum na Internet (<http://forums.FreeDonationSoftware.org>); E-mail para o desenvolvedor: info@FreeDonationSoftware.org

Limitações - Este sistema não é um Software de Captação de Recursos completo, sendo considerado como um sistema de gerenciamento de doadores e doações. Ele funciona de forma *Stand-alone* (para um único micro), sem possibilidade de uso em rede, mas comporta o gerenciamento de várias organizações. É direcionado para organizações com um número limitado de doadores e doações. Devido à versão do banco de dados implementado, os limites recomendáveis são de até 2000 doadores e até 10000 doações/ano.

Entrada de Dados - algumas das características principais são:

- Inclusão de nomes, endereços, telefones, número de afiliação ou número de envelope (útil para igrejas) dos doadores.
- Especificação de várias categorias de doadores e de doações.
- Armazenar o valor da doação anual para cada doador.
- Para cada doação específica, armazena datas, valores, categoria de doação e número de cheques ou de outro meio de pagamento.
- Há um formulário especial para agilizar a entrada de dados de coletas semanais em igrejas.
- Usuários podem ser cadastrados com permissão restrita a entrada de dados.

Relatórios - Existem diversos relatórios já previamente preparados no sistema, incluindo doadores, doações e outras receitas, podendo, também, serem customizados de duas formas distintas. É possível a geração e exportação de qualquer relatório para outros sistemas, como o MS Excel, por exemplo. Há também a opção da criação seletiva de lista de mala direta para sistemas como o MS Word ou WordPerfect.

Recibos - Os recibos podem ser impressos para quaisquer grupos segmentados de doadores, em formulários padronizados ou no formato preferido, incluindo as respectivas etiquetas para mala direta.

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

b) Software EBASE

O software EBASE é um poderoso sistema de banco de dados focado no gerenciamento de relacionamento de comunidades. O desenvolvedor é a empresa TechRocks, uma organização sem fins lucrativos, a partir de um esforço conjunto da “Comunidade EBASE”, composta por membros de empresas sem fins lucrativos, analistas de banco de dados e voluntários. Sua licença é livre e sua interface é toda em inglês.

O EBASE possui muito mais características do que o software *Donation*, se adequando perfeitamente para organizações maiores, sendo por isso mais complexo e exigindo mais treinamentos para os usuários.

O foco principal do sistema consiste no fortalecimento das relações das organizações com seus públicos, incluindo afiliados, doadores, voluntários, ativistas, financiadores e clientes. Dentre suas outras características, estão:

- Integração de todos os dados da comunidade em um único lugar;
- Gerenciar e personalizar listas de e-mails;
- Acompanhar “quem sabe o quê” para construir relacionamentos mais fortes;
- Ter uma base de dados própria e segura;
- Avaliar os custos efetivos de campanhas, à medida que os doadores e voluntários se engajam mais.

Cerca de 16000 usuários registrados já fazem uso deste software, principalmente nos EUA e Canadá. Sua versão mais atual é a 2.0. O software possui 11 MB e pode ser copiado diretamente no endereço do *site* oficial www.ebase.org, fornecendo-se somente um e-mail de contato.

Existem duas possibilidades de uso do sistema: tipo *Stand-alone* ou monousuário e multiusuário que requer uma instalação um pouco mais complexa. O suporte do software é feito por:

- Opção de ajuda (*help online*) do sistema;
- Ampla documentação online na forma de listas, manuais, etc;
- Pelos participantes da Comunidade EBASE;
- Tornando-se um associado registrado do tipo *KickStart* e
- Consultoria especial com o fabricante do software.

c) Software CRR - Captação de Recursos e Relacionamentos

O sistema Captação de Recursos e Relacionamentos (CRR) da empresa brasileira AOM Gestão de Empresas e Software Ltda é desenvolvido com interface em português e licenciado, sem ônus, para instituições beneficentes para apoiá-las em suas atividades, dentro das condições do contrato de utilização de cópia do software, contido no produto.

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

O CRR roda em ambientes MS Windows da versão 95 até o XP. A cópia do sistema - versão 1.0 - de 5,85 MB é feita através da Internet, mediante cadastro no *site* do fabricante www.aom.com.br. A instalação final deverá ser registrada junto ao fabricante do sistema para que se obtenha um código de ativação permanente.

O Contrato de atualização do software CRR, opcional, é um contrato anual entre a AOM e o cliente licenciado e registrado que garante ao cliente acesso à todas as atualizações e aperfeiçoamentos do CRR no período de 1 (um) ano. A taxa opcional é de R\$ 300,00/ano.

O suporte técnico é feito através da opção “ajuda” do sistema e por contato com o fabricante (telefone e e-mail).

Características Principais:

- Gestão do relacionamento com Empresas, entidades e contatos
- Controle de doações
- Acompanhamento de projetos e eventos
- Gerenciamento de Listas
- Emissão de Mala-direta
- Personalização de campos de informações
- Históricos de relacionamentos e doações
- Integração com MS-Office

d) Software BasicFunder

O software *BasicFunder*, desenvolvido pela *Jellyware Corporation* é um sistema gratuito de banco de dados para captação de recursos que pode ser instalado em um computador isolado (*Stand-alone*) ou para acesso em rede local (Cliente-servidor). O software não requer que sejam comprados módulos ou sistemas adicionais. Existe um plano opcional de suporte técnico pago.

A interface do sistema é em inglês e funciona no ambiente Windows. Possui um sistema de banco de dados potente com alta capacidade para cadastramento e gerenciamento de doadores e doações. Inclui uma ampla gama de relatórios e pesquisas, permitindo, também, a criação de etiquetas para mala direta.

No *site* do desenvolvedor do software - <http://www.jellyware.net/> - pode-se fazer cópia do sistema (6,1 MB) e de seu excelente manual de 84 páginas (1,3 MB), após o fornecimento de algumas informações pessoais.

e) Sistema ASP - eTapestry.com

O sistema *eTapestry* - da empresa que leva o mesmo nome - é um dos mais poderosos ambientes com serviços alugados via Internet (ASP) focados em organizações sem fins lucrativos. Ele permite a organização gerenciar de forma

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

eficiente suas bases de dados de doadores a partir de conexões remotas via Internet. O pagamento é feito pela cobrança de uma taxa mensal.

No seu pacote básico, o sistema combina o gerenciamento de doações e de relacionamentos. Outras opções podem ser incluídas quando requisitadas: comunicação por e-mail, comércio eletrônico, registro de eventos, doações planejadas, gerenciamento de campanhas, além do controle de *login*/senhas.

O sistema básico é gratuito para organizações sem fins lucrativos com até 500 doadores cadastrados. No *site* www.etapestry.com pode-se encontrar a relação dos serviços e maiores informações.

e) Sistema ASP - Kintera.com

A empresa *Kintera* – www.kintera.com – é uma das empresas líderes na oferta de serviços *online* completos via Internet na modalidade ASP para organizações sem fins lucrativos. Inclui e-mail marketing, gerenciamento de eventos, construção de comunidades, gerenciamento de doadores, planejamento e *Websites* customizáveis de captação de recursos onde os doadores, participantes de eventos, amigos e membros de família se engajam em diversas atividades de captação e em comunidades de afinidade.

f) Outros Softwares

Existe uma infinidade de outros sistemas e ambientes. Sugere-se a exploração dos links e dicas indicados no Website da organização PROFIT QUESTS: “*Free Fundraising Ideas and Resources For Small To Medium Sized Nonprofit Organizations*” (<http://www.profitquests.com/ResourcesOnlineGiving.html>).

9– O Software de Captação de Recursos Alavancando o Crescimento de Captação

Após a existência de um banco de dados consolidado e atualizado - que funcione de forma eficiente - pode-se partir para a conquista de novos doadores e doações, procurando garantir a sustentabilidade financeira através de vários planos:

- Campanha Anual de Captação através de Mala Direta

Uma boa base de informações dos doadores existentes permite:

- “excluir o conjunto dos doadores que nunca doam através de apelo postal”;
- “incentivo de aumento nas doações para aqueles que doam o mesmo valor neste tipo de campanha a cada ano”;

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- “determinar quantas campanhas de mala direta pode-se fazer a cada ano”, etc.

- Aquisição de Listas de Dados

É uma forma de ampliar a base de doadores individuais. Como um critério de qualidade de listas prospectadas (alugadas, permutadas entre organizações, compradas), para popular a base de dados de doadores, deve-se buscar o perfil de doadores o mais próximo possível da base de dados já existente. Ex.: Editoras, empresas de tv, de cartões de crédito, por CEP, profissão ou outro dado de interesse.

- Pesquisa com os Doadores

Permite a obtenção de informações úteis dos doadores, enriquecendo muito o banco de dados, sendo importante para apelos, eventos especiais, doações planejadas e outras campanhas de doação.

Alguns Índices para Análise de Dados:

- Eficiência na Prospecção: número de doadores / número de contatos feitos.
- Satisfação do Doador: número de renovações / total de doadores.
- Eficiência no Custo de Captação: valores gastos / valores captados.
- Pesquisa com os mantenedores.

- Esforços Especiais

Doadores Majoritários, Campanha de Fundos, Doação Planejada – Ex.: Informações no banco de dados sobre “quem conhece cada doador” identificam os “solicitantes potenciais” mais convenientes ou de melhor relacionamento.

- Eventos Especiais

São uma forma de aproximar face-a-face a organização e os doadores, ao invés do uso de recursos postais. Os eventos contribuem eficazmente no desenvolvimento do relacionamento de ambas as partes. Todos os resultados da interação são incluídos na base de dados.

- Serviço de Telemarketing

Nem sempre é bem aceito por uma boa parte dos doadores cadastrados, mas pode ser usado eficazmente nos seguintes casos:

- Cobrança - Aqueles que estão com doações pendentes e que já responderam positivamente a apelos telefônicos anteriormente;
- Renovação de compromissos de doações;
- Aumentar o valor das doações;
- Pedidos para campanhas especiais;
- Para o “enriquecimento” e atualização dos dados cadastrais.

SOFTWARES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS

- E-mail Marketing

Os serviços de e-mail marketing tiram proveito do principal uso da Internet, o do correio eletrônico a um custo extremamente baixo - quase nulo. A partir das bases de dados do sistema de captação de recursos, pode-se facilmente gerar listas segmentadas de doadores e afiliados associando-as a campanhas de e-mails, pedidos, agradecimentos, etc.

10- Considerações Finais

Apresentou-se, neste trabalho, uma discussão abrangente sobre os sistemas de gerenciamento de captação de recursos, os subsídios para a escolha de um sistema, seus principais passos e cuidados na implantação, a infra-estrutura necessária, os itens de custeio e as tendências atuais e futuras nesta área.

Um sistema de captação de recursos eficiente trará diversos benefícios para toda a organização, simplificando as tarefas administrativas, agilizando os processos, facilitando o trabalho e integração de todo o Staff e fornecendo tendências de afiliados que são mais promissores ou mesmo os que estão contribuindo menos, além da prospecção de novos doadores.

O retorno de investimento poderá ser medido na economia de gastos decorrentes da implantação do sistema, bem como nos novos recursos agregados que permitem o aumento das receitas de captação.

Como em outras áreas das organizações, a Internet está sendo uma das molas propulsoras nos sistemas de gerenciamento de informações para captação de recursos, abrindo novos horizontes e possibilidades em rede, e integrando e facilitando o relacionamento das organizações e seus doadores.

11- Referências Bibliográficas

- Turban, E. et alli. *“Information Technology for Management – Making Conecitons for Strategic Advantage”*. New York: John Wiley & Sons, 1999.
- Warwick, M. et alli. *“Fundraising on the Internet – The ePhilanthropy Foundation.Org’s, Guide to Success Online”*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2002.
- Pereira, Custódio. *“Captação de Recursos – Conhecendo Melhor Porque as Pessoas Contribuem”*. São Paulo: Editora Mackenzie, 2001.