

## **VOLUNTARIADO E TECNOLOGIA: A TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**Anna Julia Carvalho** (FATEC Barueri)  
anna.costa6@fatec.sp.gov.br

**Nathaly Pires Da Silva** (FATEC Barueri)  
nathaly.silva2@fatec.sp.gov.br

**Prof. Dr. Marcelo T Okano** (PPGEP UNIP e FATEC Barueri)  
marcelo.okano@fatec.sp.gov.br

### **Resumo**

O presente artigo tem como finalidade o desenvolvimento de um aplicativo para conectar pessoas que tenham interesse em desenvolver trabalho voluntário, com instituições que necessitam desse modelo de serviço. Com a proposta de desenvolver um trabalho de graduação para o curso tecnológico de design de mídias digitais, nasceu a ideia, que irá viabilizar a utilização dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Nesse contexto, a observação da sociedade e o estudo das tecnologias disponíveis nos levaram a questionar: como utilizar essas tecnologias para promover o encontro entre organizações e pessoas que estejam dispostas a prestar serviços voluntários? Assim, iniciamos diversas investigações sobre o tema em artigos, teses e reportagens para entender melhor o assunto e identificar quais os requisitos que o aplicativo precisa atender para ser eficiente e inovador além de contribuir com o crescimento dessa atividade social que é o voluntariado.

**Palavras-Chave:** Aplicativo, Voluntariado, Tecnologia, Conexão.

**Abstract**

This project aims to develop an application to connect people who are interested in developing voluntary work, with institutions that need this service model. With the proposal to develop an undergraduate work for the technological course of digital media design, the idea was born, which will enable the use of the knowledge acquired throughout the course. In this context, the observation of current society and the study of available technologies led us to question: how to use these technologies to promote the encounter between organizations and people who are willing to provide voluntary services? Thus, we started several research on the subject in articles, theses, and reports to better understand the subject and identify which requirements the application needs to meet to be efficient and innovative, in addition to contributing to the growth of this social activity that is volunteering.

Keywords: Application, Volunteering, Technology, Connection.

**1. INTRODUÇÃO**

Desde os primórdios, o ser humano vive em comunidade, o sociólogo Weber (1987) apresenta a comunidade como uma relação social, dado que a inclinação das ações se baseia no sentido de solidariedade, consequência de ligações emocionais para se proteger mutuamente. Contudo, o termo comunidade vem se atualizando somado a novos conceitos. O filósofo Bauman (apud COSTA, 2005) diz que o compartilhamento fraterno torna a sociedade ética, dado ao fato de todos os indivíduos do grupo estarem seguros e protegidos.

Atualmente, as ideias segundo Weber (1987) permeiam a sociedade, como o seu conceito de relações entre indivíduos. Deste modo, Lakatos e Marconi (2004) afirmam que as ações individuais possuem um fundamento coletivo, no bem-estar geral. Contudo, o bem-estar não é igual para todos, dado que Adam Smith (1776), filósofo e economista britânico, afirma que para a grande prosperidade de um, gera a indigência de muitos.

Neste sentido, Adam Smith (apud MARCONI, LAKATOS, 2004) ainda descreve que grandes nações como os Estados Unidos identificaram a necessidade de designar um conceito para buscar ações de mitigar estes danos sociais. Dessa forma, nos anos

70, surgiu a expressão “Terceiro Setor” nos EUA, o termo que se emprega para designar uma parte da comunidade na qual se engajam entidades sem fins lucrativos, cujo propósito é fornecer ou disponibilizar bens e serviços públicos (Smith, 1991).

Em primeiro plano, segundo Cabral (2020), a busca por prestação de serviços voluntários cresceu exponencialmente durante a pandemia da COVID-19. Neste exemplo, as pessoas dispostas a ajudar buscam os locais de apoio e prestam o trabalho voluntário, doando seu tempo ou até mesmo cestas de alimentos, roupas ou outros itens fundamentais para o bem-estar de indivíduos menos favorecidos. Em 2021, a empresa Comscore, dos Estados Unidos, apresentou alguns resultados sobre análise de internet, que divulgam para empresas, agências e outros ramos da publicidade. Como resultado, revelou-se que o uso de dispositivos móveis atingiu 112 milhões de usuários, e um avanço de 6% comparado ao ano anterior, 2020.

Dessa forma, vê-se que utilizar o celular para melhorar as relações sociais é uma tendência positiva para uma sociedade melhor. Segundo Schelles (apud MARCONI, LAKATOS, 2004) pode-se elencar como uma ferramenta indispensável a comunicação, em quaisquer relações, sendo devido a sua completa compreensão da informação transmitida.

Visando facilitar a interação entre os indivíduos e entidades do terceiro setor, este trabalho discorre as etapas do projeto da criação de um aplicativo e o desenvolvimento de uma nova ferramenta, completa e usual, para atender aos usuários e facilitar a ponte entre as ONGs e os indivíduos que se predispõe a realizar essa honrosa atividade social, sendo o voluntariado.

### **Objetivo Geral**

Analisar os benefícios de um aplicativo voltado para a conexão entre voluntários e instituições.

### **Objetivos Específicos**

- Pesquisar sobre o histórico do trabalho voluntário
- Entender o processo de comunicação e as novas formas de conexão entre voluntários e instituições
- Estudar o impacto da tecnologia na relação entre voluntários e instituições

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Histórico Do Trabalho Voluntário**

Os primeiros registros de trabalho voluntário foram realizados com cunho religioso e descobertos por volta dos séculos XVI e XVII. Falconer (1999) revela que mesmo diante desse processo já ter sido iniciado, somente em 1800 foi concedida a constituição de sindicatos de trabalhadores visando uma nova estrutura para realizar os serviços. Por influência, as ações realizadas na sociedade eram determinadas pelo Estado e pela Igreja, moldando assim as características sociais.

Por consequência, formaram-se hierarquias muito bem estabelecidas, controladas e centralizadas. Entretanto, aspectos como a crise do Estado com o liberalismo, modificaram processos e afetaram a sociedade. Então, notava-se a necessidade de ações sociais para determinar soluções viáveis de problemas como doenças, aumento de violência, pobreza e demais agravamentos. A alternativa no cenário dos anos 70 era aliar-se à política e para fundar instituições sociais, dado aos diversos regimes militares que estavam em ação.

Mesmo após o fim das ditaduras, a reestruturação do povo não foi igual e nem rápida. As Organizações de Sociedade Civil (OSCs), foram uma alternativa criada pelo Banco de Interamericano de Desenvolvimento (BID) para que essas instituições pudessem realizar parcerias com o Governo Federal a fim de mitigar os problemas gerados, e foi nomeado como terceiro setor.

### **2.2A tecnologia e as formas de comunicação**

No contexto social, a tecnologia desempenha uma função fundamental na forma como os indivíduos se conectam e interagem e esse fato é ressaltado por Lemos, (2010, p. 112) “A tecnologia é, e sempre foi, inerente ao social. Utilizada no seu sentido mais amplo, ela é constitutiva do homem e de toda vida em sociedade. A interação homem-tecnologia é uma atividade tecno social presente em todas as etapas da civilização.”

Segundo Castells (1999, p. 17) “Estamos em meio a uma revolução tecnológica que transforma as formas de comunicação, que afeta a economia, a política e a cultura”. Com esse olhar é possível identificar contribuições positivas que a tecnologia proporcionou aos indivíduos e projetos sociais, pois, conforme Rheingold (1993, p. 21) afirma, "as redes eletrônicas estão criando comunidades virtuais nas quais as pessoas podem compartilhar interesses comuns, obter informações e apoio emocional, e colaborar em projetos". Segundo Putnam (2000, p. 293), "as tecnologias da informação e comunicação podem ajudar a superar barreiras de tempo, distância e coordenação, facilitando a participação dos indivíduos em atividades voluntárias".

De acordo com Slayton et al. (2018, p. 175), "as ferramentas tecnológicas, como aplicativos de organização e gestão de projetos, contribuem para melhorar a eficiência na coordenação de atividades voluntárias". Por meio dessas ferramentas, é possível otimizar a distribuição de tarefas, acompanhar o progresso dos projetos, facilitar a comunicação entre os membros da equipe e melhorar a tomada de decisões. Isso resulta em uma maior eficácia na realização das atividades voluntárias e no alcance dos objetivos propostos, trazendo um ganho para a sociedade como um todo.

Segundo Leite e Pereira (2020), a tecnologia possibilita a criação de plataformas online que conecta voluntários a organizações e causas, ampliando o alcance dessas iniciativas e permitindo a participação de pessoas que antes não teriam acesso a essas oportunidades.

Nesse contexto, ambos ressaltam os benefícios que a tecnologia pode trazer para a conexão entre voluntários e instituições e colocam em evidência a possibilidade de otimizar significativamente várias etapas do processo, nos levando a refletir sobre o impacto social que o uso das opções tecnológicas pode trazer para a área do voluntariado especificamente.

### **2.3 Padrões para design de aplicativos: interação e navegação**

O design desempenha um papel fundamental na criação de aplicativos com boa usabilidade. De acordo com Norman (2004), o design vai além de criar produtos

esteticamente bonitos, embora, a aparência estética também esteja envolvida no design, um bom profissional da área procura fornecer uma boa experiência, trazendo utilidade e eficácia na utilização do produto. Nesse contexto, o design está diretamente ligado à usabilidade sem ignorar a estética.

Nielsen (1994) por sua vez, afirma que a parte visual é extremamente importante para que os usuários compreendam o aplicativo e consigam utilizá-lo de forma efetiva, ou seja, adotar uma abordagem coerente no design de elementos como botões, ícones e layout, é importante para proporcionar uma experiência mais intuitiva, reduzindo a curva de aprendizado do usuário e fornecendo eficácia na utilização do produto.

Nesse sentido, ambos ressaltam o papel do design para a elaboração de um item eficiente, que utilize o conceito de estética em prol da eficácia que produzirá uma experiência satisfatória para o usuário, de maneira que fica clara a necessidade de o design ser pensado de forma abrangente sem limitar-se ao campo estético, mas, sendo estendido para usabilidade que afetará diretamente o usuário.

O livro Padrões de Design para aplicativos móveis apresenta os tipos de regras para navegação que devem ser aplicadas para um bom funcionamento do aplicativo. Acerca dos padrões, é visto que um aplicativo com design de interface amigável garante um acesso simplificado do usuário a todos os recursos que a aplicação oferece. A autora Theresa Neil lista alguns padrões primários para o menu de navegação como abas, galeria, *dashboard* e entre outros. Outros padrões importantes são o *Spring board*, que se trata da página inicial com todas as opções de navegação do aplicativo, e os formulários, que são imprescindíveis para captação de informação do usuário para login, por exemplo.

Dessa forma, nota-se que o design de navegação se torna invisível dado ao seu excelente desempenho da função, sendo intuitivo ao usuário para realizar as tarefas. A soma do uso dos padrões primários e secundários, leva ao desenvolvimento de um aplicativo que atende as expectativas e preferências do usuário.

## **2.4 A experiência do usuário**

Conforme a norma ISO 9241-11:2010 a Experiência do Usuário é fundamentada nas percepções e respostas das pessoas resultantes do uso de um objeto, sistema ou serviço prestado. Lowdermilk (2013), afirma que os usuários desejam ter uma experiência única com a interação ao produto, pois em sua maioria eles possibilitam o alcance de seus objetivos sendo uma tarefa envolvente e prazerosa.

De acordo com Garrett (2011), a experiência do usuário conecta-se diretamente ao funcionamento do produto ou serviço. Conforme o autor, o design pode comunicar na parte externa do produto um devido comportamento esperado do usuário, bem como sua psicologia. Neste sentido, Garret (2011) ainda escreve sobre como o design deve ser centrado no usuário e de fácil entendimento, dado que os aplicativos e serviços não possuem manual de instruções para utilizar e nenhum tipo de treinamento digital. Logo, o autor também afirma que os usuários começam a sentir culpa da má usabilidade do sistema.

Neste cenário, Saffer (apud GARRETT, 2011) analisa que a participação dos usuários é de suma importância nas etapas de um projeto, porque são estes indivíduos que irão utilizar o aplicativo e podem transmitir aos designers e programadores seus objetivos com a utilização da aplicação. Visando alcançar as metas do usuário Unger e Chandler (apud GARRETT, 2011) afirmam que pode-se dividir o projeto em seis etapas: planejar a estratégia de abordagem e estrutura da equipe; definir os requisitos do projeto; usar o design de interação e princípios de design visual como ferramentas para tornar os requisitos reais; desenvolver, testar e refinar a solução; implantar o resultado por meio de treinamento e um lançamento planejado; estender o projeto para melhorias baseado nos feedbacks.

## **3. METODOLOGIA**

Segundo Lakatos e Marconi (2004), a metodologia torna-se parte fundamental da pesquisa e trata-se de um grupo de procedimentos para atingir o conhecimento. Neste artigo, tem se como objetivo geral analisar os benefícios gerados com a utilização de um aplicativo para a conexão entre voluntários e instituições sem fins lucrativos.

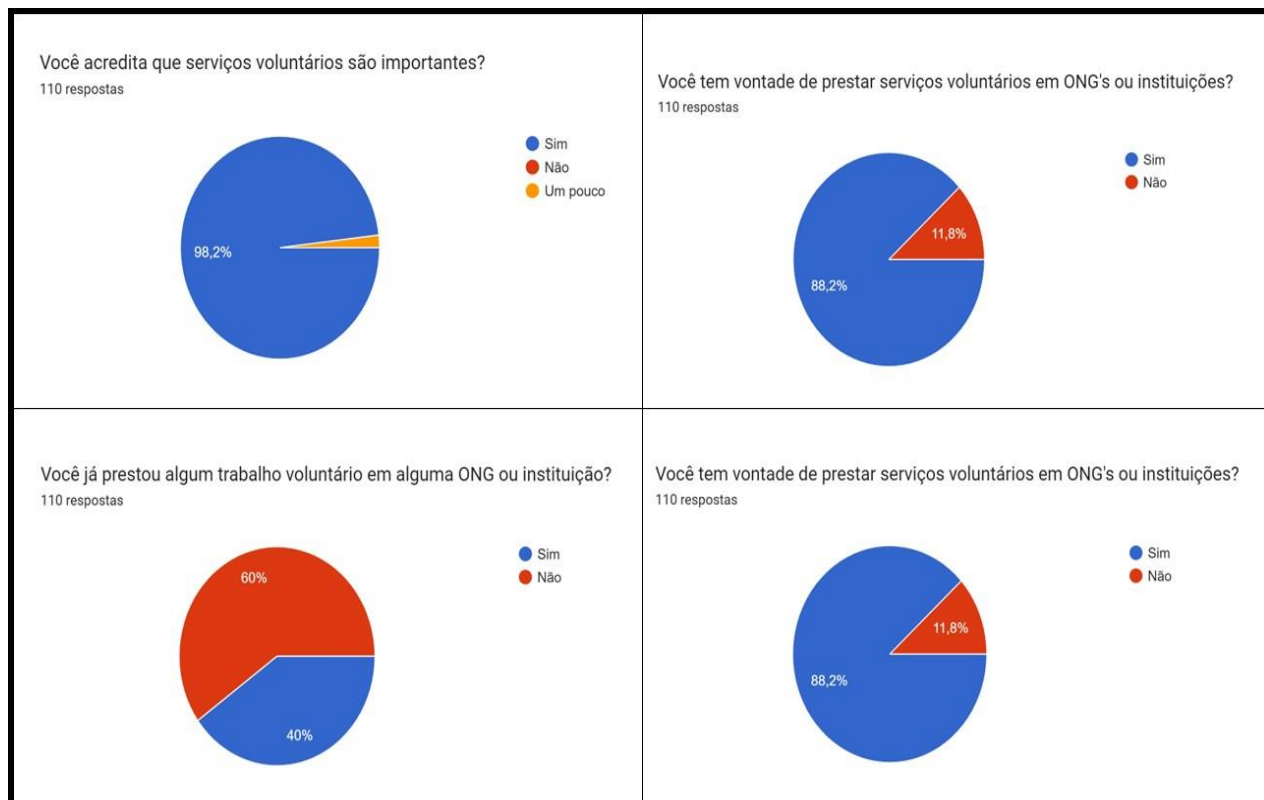
Em primeiro plano, esta pesquisa fundamenta-se na bibliografia de diversos autores, observa que a pesquisa bibliográfica para Lakatos e Marconi (2001, p. 183) engloba todas as fontes bibliográficas disponíveis sobre o assunto em estudo, incluindo publicações individuais, “jornais, revistas, livros, artigos, monografias, teses”, entre outros e seu objetivo é permitir que o investigador tenha acesso sem restrições a tudo que foi produzido, falado ou filmado sobre um determinado tema.

Desta forma, nota-se a urgência de compreender o uso de aplicativos móveis e da pesquisa de campo sobre o posicionamento digital no âmbito social do voluntariado. Portanto, surge a necessidade de entendimento do usuário e seus objetivos quanto ao tema. Para isto, desenvolvemos um formulário em vista de capturar o cenário real e coletar dados com uma pesquisa descritiva, esse material foi divulgado nas redes sociais: Instagram, Facebook e WhatsApp. Visando reunir também conhecimento técnico e específico da área do voluntariado, realizamos uma entrevista com um indivíduo que presta trabalho voluntário no hospital, um capelão como é chamado. Como resultado disso, tivemos acesso a experiência real do voluntário, bem como todos os vieses que movem essa ação, sejam eles positivos ou negativos. Em cada resposta foi observado as dificuldades do indivíduo é questionado sobre a utilização de um aplicativo mobile para tal ação, se poderia melhorar o processo.

Em suma, foi feita uma triangulação de recolhimento dos dados para utilização das informações adquiridas em cada etapa da pesquisa. Segundo Yin (2001, p. 120), esse método de triangulação baseia-se na lógica da utilização de várias fontes de evidências, sendo isso uma necessidade feita a partir de documentos, registro de arquivos, entrevistas, observações, entre outros tipos de materiais que permitirá uma análise coerente e segura das informações.

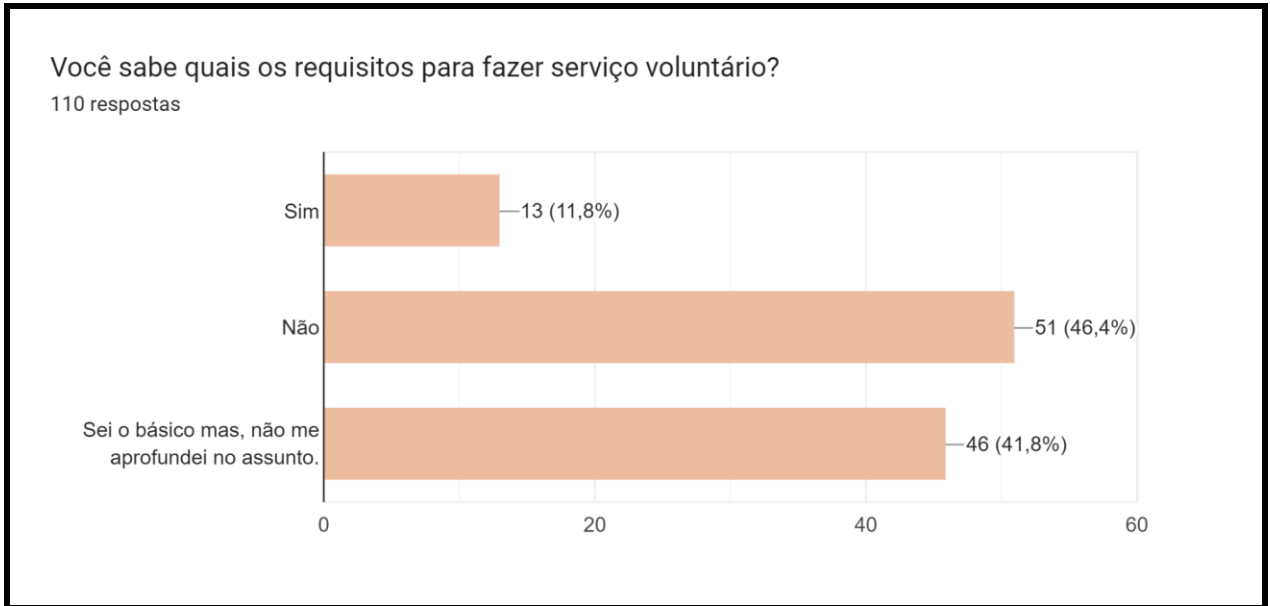
Na pesquisa via formulário, o ponto focal foi identificar o volume de pessoas que já praticam atividade voluntária, qual a percepção da relevância do voluntariado e qual a facilidade para encontrar informações sobre o assunto como mostrado na Figura 1 e Figura 2.

Figura 1 - Gráficos de Percepção e Prestação de Serviços Voluntários.



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 2 - Gráfico de Nível de Conhecimento sobre Requisitos para Voluntariado

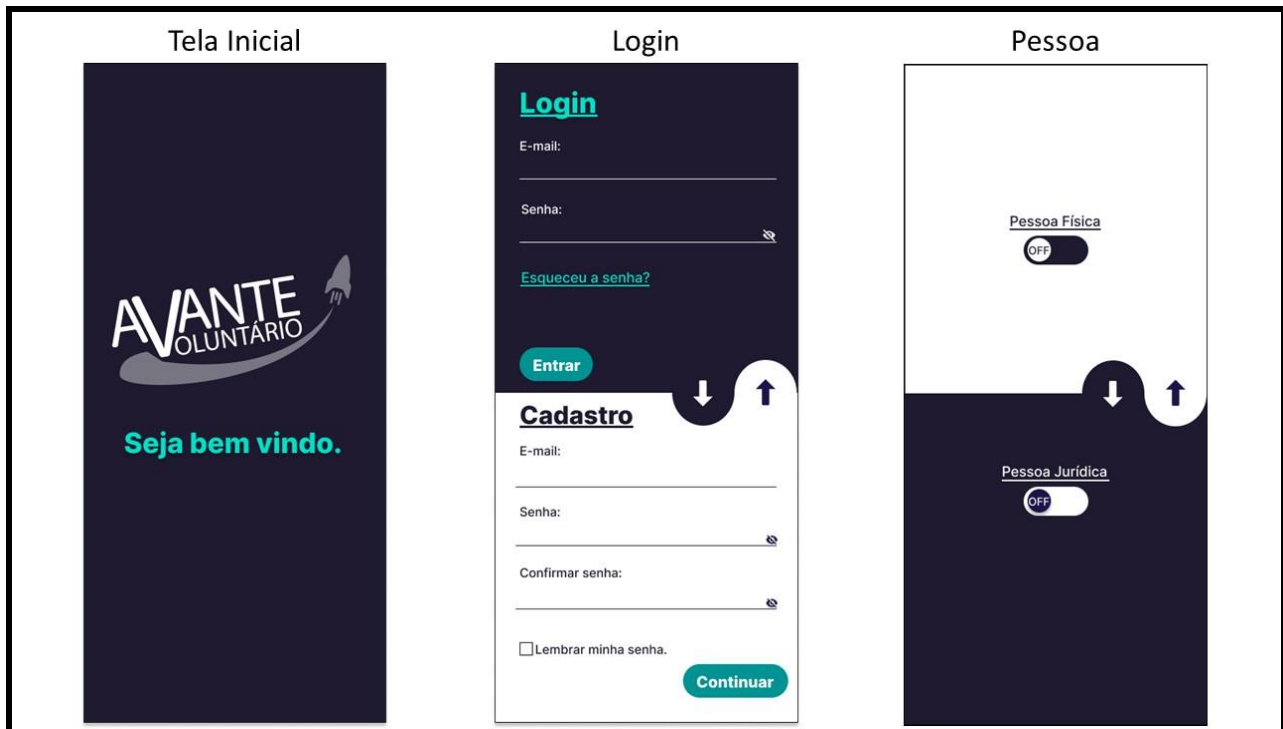


Fonte: Elaborado pelos autores

Com base nessas informações e na entrevista feita com um capelão hospitalar evidenciou-se a necessidade de entregar dentro do aplicativo materiais que dessem ao usuário acesso a informações sobre o assunto além, de fornecer a conexão com pessoas que já participam de projetos em ONGs e instituições que tem como base o serviço voluntário para que essa conexão pudesse sanar dúvidas específicas do candidato a voluntário.

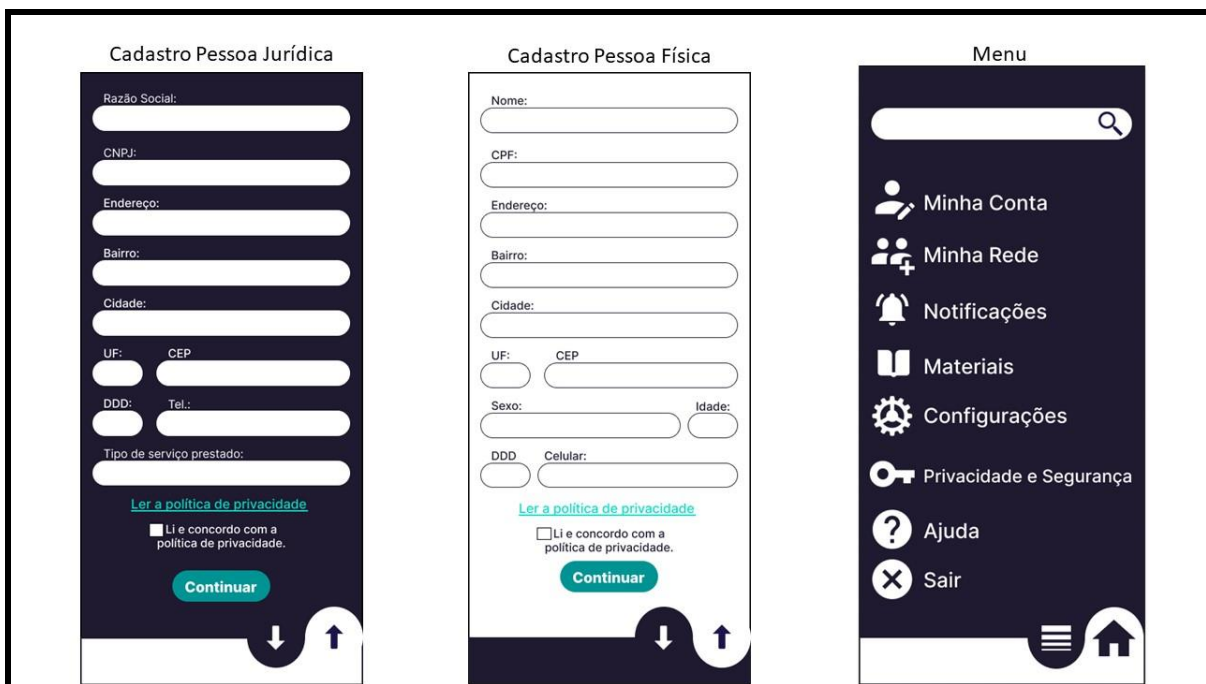
Nesse contexto foi desenvolvida uma identidade visual que acolhesse o usuário e um *wireframe* das principais telas, o que possibilitou a visualização prévia do aplicativo para entender como se daria a navegação do usuário e como o aplicativo poderia sanar as necessidades identificadas nas pesquisas além, de elucidar como aconteceria a conexão e interação entre instituições e voluntários como apresentado nas Figuras 3, 4 e 5.

Figura 3 - *Wireframe* das Telas Iniciais do Aplicativo



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 4 - Wireframe das Telas de Cadastro e Menu do Aplicativo



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 5 - Wireframe das telas Home e Materiais do aplicativo



Fonte: Elaborado pelos autores

Após todo o levantamento feito por meio das pesquisas e entrevistas o protótipo de alta fidelidade foi produzido através de uma plataforma *no code* permitindo que 2 usuários reais que prestam serviços voluntários efetuassem os testes para fornecer uma visão ampla em relação a eficácia do aplicativo, além da navegação intuitiva e facilidade de utilizar o produto dessa forma foi possível identificar as forças e vulnerabilidades do produto para aperfeiçoamento e com o feedback positivo recebido, foi possível confirmar a relevância da solução proposta.

#### 4. RESULTADOS E ANÁLISES

O desenvolvimento do aplicativo proposto representa um marco significativo na busca por soluções inovadoras, na promoção do voluntariado e na conexão entre indivíduos dispostos a doar seu tempo e habilidades com instituições que necessitam de apoio. Ao longo deste estudo, conduzimos pesquisas detalhadas que apresentaram resultados positivos e que mostram que tecnologias voltadas para a área do voluntariado podem ajudar a disseminar a informação e aumentar a prática voluntária contribuindo para o desenvolvimento social daqueles que recebem e daqueles que doam.

Com a implementação de testes práticos foi possível constatar que através da tecnologia, conseguimos criar uma ponte digital, encurtando distâncias e conectando voluntários com instituições que necessitam desses indivíduos, gerando engajamento da comunidade em ações que precisam dessa interação. Durante os testes, observamos de perto o contato dos voluntários com o aplicativo, colhendo valiosos feedbacks que nos permitiram ajustar e otimizar a plataforma. A resposta positiva recebida dos indivíduos reforça a relevância e eficácia da solução proposta. Além disso, a implementação de funcionalidades intuitivas e acessíveis contribuiu para a adesão dos usuários, promovendo uma experiência positiva.

Nesse sentido, as pesquisas sobre experiência do usuário, padrões de *design*, interação e navegação se mostraram essenciais para produzir um aplicativo que gerasse o interesse do público e permitisse uma navegação intuitiva que proporciona o uso sem a necessidade de manuais ou explicações extensas, fazendo com que o indivíduo entendesse a dinâmica do *app* com facilidade memorizando assim, o caminho que deve ser percorrido para realizar a interação desejada.

Ambos os indivíduos que realizaram os testes, apontaram que devido a padronização de cores, botões e ferramentas disponíveis no aplicativo existe uma facilidade de criar familiaridade com o *app* e destacaram que esses elementos possibilitam uma navegação fluida e que gera interesse por parte dos usuários. Outra observação feita, foi quanto a importância dos materiais explicativos que fornecem uma visão mais ampla principalmente sobre os requisitos para ser voluntário e as listas de locais onde é possível exercer esse tipo de atividade, já que existe uma carência de locais onde esse tipo de material esteja compilado.

A partir desses apontamentos foi possível identificar as contribuições que as pesquisas prévias forneceram para o desenvolvimento do aplicativo tornando-se base indispensável para a conclusão do projeto e relevância do produto.

Um dos indivíduos que efetuou o teste apontou ainda, a importância de o aplicativo trabalhar com imagens no processo de interação entre voluntários e instituições, uma vez que, na era das redes sociais esse tipo de recurso é mais atrativo que textos longos, e citou o desejo que futuramente seja implantada a possibilidade de fazer essa interação por meio de vídeos também, para que o contato entre instituições e voluntários ocorra de forma cada vez mais dinâmica e assertiva. Tal observação

possibilitou a reflexão sobre a necessidade de contínuo aprimoramento da ferramenta para tornar o processo de conexão entre as partes cada mais fluido.

Em última análise, este estudo e o desenvolvimento do aplicativo evidenciaram a viabilidade e o potencial transformador da tecnologia quando aplicada ao serviço social. A conexão eficiente entre voluntários e instituições por meio dessa plataforma representa uma valiosa ferramenta para impulsionar ações altruístas e fortalecer o tecido social. A contínua evolução e aprimoramento do aplicativo, aliados a uma abordagem colaborativa e inclusiva, prometem contribuir de maneira significativa para a construção de uma comunidade mais solidária e engajada.

## **5. CONCLUSÃO**

Diante de toda a análise e pesquisa feita neste trabalho, se conclui que o aplicativo do tipo comunidade para atender a ONGs e conectá-las a voluntários foi muito positivo, dado os resultados e experimentos feitos.

Para a construção desse projeto, o objetivo geral foi analisar os benefícios de um aplicativo voltado para a conexão entre voluntários e instituições. Conforme a pesquisa foi se aprofundando, surgiram diversos benefícios que devem ser apontados, conexão rápida, divulgação do trabalho voluntário, exposição de eventos etc.

A metodologia aplicada neste projeto foi a de triangulação de dados, em que três vários de pesquisa foram feitas, de diversas fontes. Um dos métodos utilizados foi o de formulário, que com isso foi possível concluir questões sobre percepção, facilidade de acesso e prática do trabalho voluntário. Logo, foi uma captação de dados crucial para o desenvolvimento deste projeto. Após coletar a opinião do público geral, notou-se a carência da opinião de um público qualificado, então foi feita uma entrevista com um voluntário ativo. Tal abordagem possibilitou o ganho de dados suficientes para enfim construir o aplicativo.

O desenvolvimento do aplicativo trouxe desafios e necessidade de mais estudos. É visto que além dos conhecimentos de programação, deve-se considerar aspectos imprescindíveis como a navegação e experiência do usuário no mobile. Desta forma, o

desenvolvimento do aplicativo iniciou-se com o desenho do *wireframe* de baixa fidelidade e assim foi se aprimorando até chegar às telas finais.

Portanto, o protótipo conseguiu atender as expectativas e objetivos, tendo um resultado satisfatório diante dos objetivos e metas traçadas no início.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). NBR ISO 9241-11:2010 **Ergonomia da interação humano-sistema** – Parte 210: Projeto centrado no ser humano para sistemas interativos. 2011.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CARNEIRO, Eduardo. **Tendências e comportamentos digitais do Brasil 1H2021**. Comscore, 2021. Disponível em: <https://www.comscore.com/por/Insights/Apresentacoes-e-documentos/2021/Tendencias-e-comportamentos-digitais-do-Brasil-1H2021>.

COSTA, Rogério da. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. **Interface-comunicação, saúde, educação**, v. 9, p. 235-248, 2005.

DE SOUSA, Milene Rocha; BERTOMEU, João Vicente Cegato. **UX Design na criação e desenvolvimento de aplicativos digitais**. Informática na educação: teoria & prática, v. 18, n. 2, 2015.

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

GARRETT, James J. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond**. Berkeley: New Riders, 2011.

LEITE, J. L.; PEREIRA, C. B. **O voluntariado digital como oportunidade de impacto social**. In: Anais do VII Congresso Internacional de Inovação e Tecnologia. São Paulo: Universidade Nove de Julho, 2020.

LEMONS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. 5. ed. Porto Alegre: Sulina, 2010

LOWDERMILK, Travis. **Design Centrado no Usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis**. São Paulo: Novatec, 2013.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

NORMAN, Donald A. **Design Emocional: Por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia a dia**. 1. Rio de Janeiro: Editora Rocco, 2004.

NEIL, Theresa. **Padrões de design para aplicativos móveis**. Novatec Editora, 2012.

PUTNAM, Robert D. **Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community**. New York: Simon & Schuster, 2000.

RHEINGOLD, Howard. **A Comunidade Virtual: uma sociedade sem fronteiras**. Lisboa: Gradiva, 1993.

SLAYTON, Rebecca L. et al. **Volunteer management practices and volunteer motivation: Scale development and validation**. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, v. 47, n. 1, p. 172-190, 2018.

SMITH, Adam. **Uma investigação sobre a natureza e as causas da riqueza das nações**. In: Adam Smith. São Paulo, Abril Cultural, coleção. **Os Economistas**, 1776.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.