

A IMPORTÂNCIA DAS PESQUISAS PARA AS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

RODOLFO OHL

Administrador e presidente da SurveyMonkey no Brasil



Apoiar entidades sem fins lucrativos tem sido algo importante para a equipe da SurveyMonkey desde que a empresa começou, há 15 anos. A nossa companhia tem um programa que permite aos funcionários ajudar as suas causas mais próximas e providenciar dois recursos importantes: **dinheiro e informação**.

A parte do dinheiro vem de duas frentes:

1) Igualamos as doações feitas pelos nossos colaboradores, pois sabemos que o financiamento é sempre

importantíssimo para as entidades sem fins lucrativos, que trabalham para fazer a diferença no mundo.

2) A SurveyMonkey Audience, um dos nossos braços de atuação, tem um modelo de negócio muito interessante. Ao preencher um questionário, cada respondente pode escolher uma ONG de sua preferência (numa lista de parceiras) para doarmos cinquenta centavos de dólar em seu nome. Neste ano, a SurveyMonkey Audience doou mais de um milhão de dólares para as entidades parceiras homologadas.

Por outro lado, a parte da informação vem da nossa plataforma da SurveyMonkey, que ajuda as ONGs a coletar dados críticos para tomar decisões melhores (e mais rápidas).

Falando diretamente com as ONGs que são nossas clientes, identificamos as principais formas com as quais essas organizações utilizam a SurveyMonkey para fazer mais com menos.

Aqui estão 4 coisas específicas que as ONGs podem

fazer com a SurveyMonkey:

1. Pesquisa de Mercado e Marketing
2. Planejamento de Eventos.
3. Coletar Feedback dos Doadores.
4. Gestão de Voluntários.

1. Pesquisa de mercado e marketing

Ser capaz de compartilhar a paixão, a missão e o impacto de uma ONG de forma convincente pode significar a diferença entre atrair um novo doador ou deixar passar uma boa causa de maneira despercebida.

As pesquisas permitem:

- Obter feedback do seu público-alvo sobre a eficácia da sua mensagem atual. A partir disto, qualquer ONG poderá saber de que forma melhorar e ser mais assertiva em relação à sua comunicação;

- Reunir ideias para novos conteúdos e formas de passar a sua mensagem de maneira convincente.

- Envolver os seus apoiadores, deixando-os votar em programas, projetos e até mesmo no slogan da organização. Saber a opinião deste público se torna estratégico para o planejamento geral.

2. Planejamento de Eventos

Muitas vezes, planejar um evento é um grande desafio. A seguir, pontuarei três dicas que considero essenciais para que você obtenha sucesso em seu evento por meio da utilização de pesquisas online:

Dica 1 – Pré-evento:

Já lhe foi dada luz verde para planejar o evento. Agora tudo de que precisa é uma data, um local, uma lista de convidados, agenda, alto-falantes, menu... e a sua sanidade de volta. Ao começar com um questionário pré-evento, você pode simplificar o seu planejamento e aprender mais em relação aos seus convidados e seus respectivos hábitos, o que poderá ajudá-lo a construir o seu evento.

Rapidamente, descubra dos seus convidados:

- As melhores datas para comparecerem ao seu evento;
- Preferências de comida;
- Planejamento de viagens;
- Nível de interesse em seminários ou saídas;
- Como manter o contato (email, facebook, twitter);
- E muito mais...

Dica 2 – Fácil RSVP

Utilizando os resultados do seu questionário pré-evento, você poderá escolher a data, a localização e planejar uma maravilhosa agenda. Chega então a hora de recolher as confirmações de presença. A utilização de questionários online pode ajudar nesta etapa da organização do evento, afinal basta simplesmente enviá-lo para sua base de convidados.

Dica 3 – Pós-Evento:

Despeça-se com grande estilo. Sabe quando você pensa que o evento foi um sucesso? Mas e todas aquelas pessoas que você estava tentando impressionar? Como ter certeza de que elas também acharam o seu evento um sucesso? Enviar

uma pesquisa online pós-evento para recolher opiniões e sugestões podem contribuir para que o seu próximo evento seja o maior sucesso. E também é uma ótima maneira de agradecer aos seus convidados e demonstrar que você se importa com a opinião deles.

3. Coletar Feedback com Doadores (atuais e potenciais)

Entender as opiniões, motivações, pensamentos, além dos padrões de caridade de seus atuais e potenciais doadores, é essencial. Aproveite para listar algumas finalidades das pesquisas online, que devem ser perseguidas para ajudá-lo a estreitar relacionamento com doadores e, conseqüentemente, obter cada vez mais sucesso em suas campanhas de captação de recursos:

- Conheça o perfil dos seus atuais apoiadores e potenciais doadores;
- Certifique-se sobre quais são os motivos que levam eles a apoiarem/doarem para sua organização ou causa;
- Levante quais são as iniciativas/projetos/problemas que a sua organização deveria priorizar/focar na perspectiva de encontrar doadores.

As pesquisas ajudam a estabelecer um diálogo com estes grupos influenciadores, identificar oportunidades de crescimento e potencializar estes insights para aumentar o apoio dos doadores e a efetividade das atividades de captação de recursos.

4. Gestão de Voluntários

Como a sua organização pode melhorar os processos de recrutamento, engajamento e retenção dos voluntários? Qual tipo de insight você pode coletar dos organizadores, coordenadores e gerentes de voluntários? Seus voluntários estão satisfeitos com os treinamentos



A pesquisa é uma ferramenta poderosa para as ONGs estabelecerem um diálogo com seus principais stakeholders e tomarem decisões baseadas em dados e fatos.”

e orientações recebidas?

Coletar feedback dos seus voluntários é uma excelente forma para fazer com que eles continuem apoiando e trabalhando em prol da sua causa. Enfim, utilize pesquisas como oportunidades de melhoria de suas práticas de gestão de voluntários. Veja algumas das possibilidades que podem ser exploradas:

- Descobrir em que está indo bem e no que precisa melhorar;
- Entender como suas iniciativas são percebidas pelos voluntários;
- Compreender os motivos de saída ou não retorno dos voluntários;
- Demonstrar compromisso com a satisfação dos voluntários, ouvindo-os.

Algumas palavras para finalizar

A pesquisa é uma ferramenta poderosa para as ONGs estabelecerem um diálogo com seus principais stakeholders e tomarem decisões baseadas em dados e fatos. As plataformas online de questionários e pesquisas vieram para democratizar e facilitar a vida dos profissionais das organizações da sociedade civil para poderem ajudar a deixar o mundo um pouco melhor. Com isto em mente, desejo a você boas pesquisas e boas decisões!