
Casos

de Marketing Público y No Lucrativo

Vol 8, pp: 216-223

casos-aimpn.org (ISSN 2530-3422)

DOI: <https://doi.org>

de Marketing Público e Não Lucrativo

RIR PARA CURAR! OPERAÇÃO NARIZ VERMELHO

Sandrina B. Moreira

(Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, CICE e BRU-IUL, Portugal)

Tatiana Reis

Rodrigo Moreira

Ana Paiva

Margarida Pinto

Samuel Cunha

Resumo:

A Operação Nariz Vermelho (ONV) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) desde 2007. O seu conceito inovador é o de promover “consultas” de Doutores Palhaços e “receitar alegria” a pacientes pediátricos com vista a que consigam ter momentos felizes, acreditando contribuir assim para a sua recuperação. A sua génese disruptiva levou-a a iniciar em 2010, um projeto de investigação para avaliar o impacto da alegria na cura, com o Centro de Investigação em Educação - Universidade do Minho (CIE-UM), o Centro de Investigação e de Intervenção Social - Instituto Universitário de Lisboa (CIS-IUL) e os Doutores da Alegria - Brasil. Durante o combate à pandemia Covid-19, continuou a inovar criando o projeto TV-ONV, que permitiu a entrada dos Doutores Palhaços nos serviços de internamento de pediatria, encerrados ao exterior pela Direção-Geral da Saúde (DGS).

Abstract:

The Operação Nariz Vermelho (ONV) is a Social solidarity private institution (IPSS) since 2007. Its key innovation is to promote weekly visits of Clown doctors to bring joyful moments to pediatric patients believing that being happy contributes to a better and faster recovery. Its disruptive genesis lead them to start an project investigation in 2010, to evaluate the impact of joy in the cure, in collaboration with the Education Research Centre - University of Minho (CIE-UM), Research Centre for Social Intervention - Lisbon University Institute (CIS-IUL) and Doctors of Alegria - Brazil. During the fight against the Covid-19 pandemic, the ONV continued to innovate by creating the TV-ONV project, and thus entered the pediatric hospitalized services that were closed by the Directorate-General for Health (DGS) in Portugal.

1. Introdução

A Operação Nariz Vermelho - Associação de Apoio à Criança (ONV) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) no âmbito da animação cultural para crianças e jovens internados em serviços de pediatria hospitalar. A sua missão consiste em “receitar alegria às crianças hospitalizadas”, com as visitas de Doutores Palhaços duas vezes por semana.

Confrontados com a pandemia Covid-19, reinventaram-se e inovaram criando a TV-ONV, canal no *YouTube* com o genérico que se mostra na Figura 1 e que permite que, de segunda a sexta-feira, às 11h00 e às 18h00, os Doutores Palhaços entrem nos serviços para a “consulta de alegria”.

Figura 1. Genérico da TV-ONV (*YouTube*).



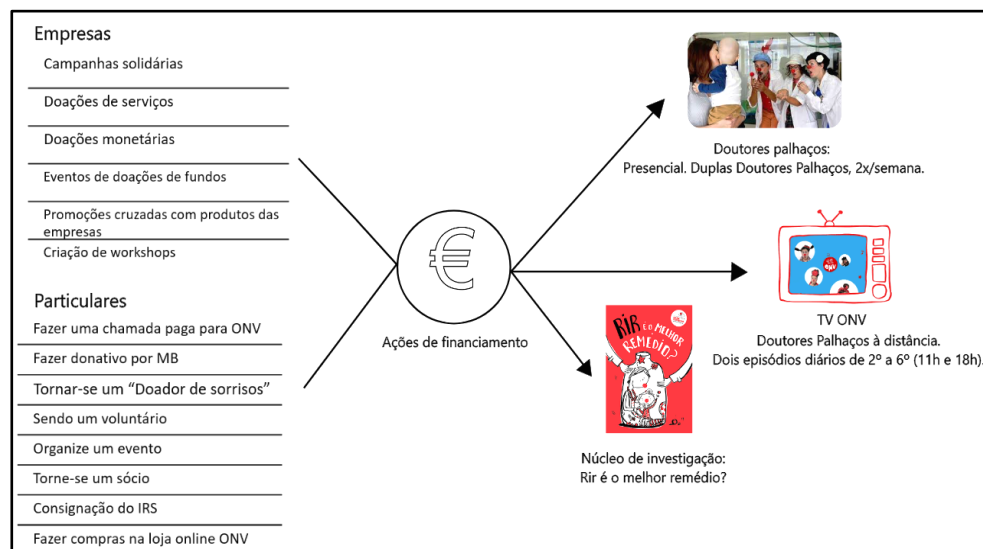
Fonte: Pereira (2020)

A organização ONV promove a inovação permanente com o seu núcleo de investigação científica que, em parceria com outras entidades, tem como principais objetivos: “avaliar os efeitos físicos, emocionais, psicossociais e organizacionais da intervenção dos Doutores Palhaços junto das crianças/adolescentes, familiares e profissionais de saúde.” (ONV, 2015a).

Mais recentemente, a ONV com o projeto “Crescer com Impacto” na região centro, viu ser aceite a sua candidatura ao programa Portugal Inovação Social, financiado pelos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI), no âmbito do Acordo de Parceria Portugal 2020 (PIS, 2020).

De entre as diversas formas de financiamento entre empresas e particulares que se ilustram na Figura 2, a ONV tem contado também com o apoio de organizações de renome internacional, nomeadamente a Fundação Calouste Gulbenkian (FCG, 2020).

Figura 2. Atividades e principais fontes de financiamento da ONV.



Fonte: Autoria própria

A ONV foi criada oficialmente em 2002 por Beatriz Quintella (Nascimento: 1963, Rio de Janeiro – Falecimento: 2013, Portugal), com o apoio de dois artistas amigos, Bárbara e Mark, e, a nível institucional, da companhia farmacêutica multinacional britânica Glaxo SmithKline (GSK) (ONV, 2020a). A ideia surge em 1993 quando, na sequência de ter percebido que esta atividade já ocorria nos Estados Unidos da América (EUA) e considerar que algo do género fazia falta em Portugal, a “Doutora da Graça”, especializada em patologia do Pato (Beatriz Quintella), iniciou o projeto de animação cultural para crianças e jovens internados no Hospital Dona Estefânia, que descrevia como “receitando alegrias às crianças hospitalizadas”. Só anos mais tarde, em 2007, conseguiu o estatuto de IPSS no segmento de animação cultural de apoio a crianças e jovens. No Hospital Dona Estefânia foi inaugurado, em 2015, o “Jardim da Bia” em homenagem à fundadora da ONV (DS, 2015).

Atuando entre a ciência e a emotividade da humanidade, toda a atividade junto dos pacientes pediátricos é desempenhada por artistas palhaços profissionais contratados (Doutores Palhaços), em colaboração com os profissionais de saúde que deles cuidam, criando intervenções adaptadas a cada criança/jovem. A direção artística, desenvolvimento e formação contínua especializada dos Doutores Palhaços é assegurada pela ONV. Segundo informação disponibilizada no último Relatório de Gestão da ONV, o processo de recrutamento dos Doutores Palhaços é rigoroso, com ações de formação intensa, programadas quinzenalmente (“Encontrões”), mensalmente (“Sextinhas”) e semestralmente, assim como parcerias de formação internacional (ONV, 2020b). Para dar apoio a toda esta estrutura artística, que conta atualmente com 32 doutores palhaços, existe um conjunto de cerca de 16 pessoas que trabalham para promover e ampliar a abrangência dos serviços de pediatria protocolados e com os parceiros de financiamento e investigação de toda esta organização.

2. Desenvolvimento do caso

A Operação Nariz Vermelho - Associação de Apoio à Criança (ONV) é utópica na medida em que visa “receitar alegria” como forma de tratamento a crianças e jovens hospitalizadas. Conforme se define no “Manual para transformar o mundo”, “o empreendedorismo social é o processo de identificação e implementação de soluções inovadoras para problemas importantes e negligenciados da sociedade. Quando as soluções encontradas são mais eficazes e eficientes do que as que estão institucionalizadas obtemos uma inovação social” (Santos et al., 2015, p. 15). Nesta perspetiva e na impossibilidade de promover as suas “consultas de alegria” semanais com os Doutores Palhaços em serviços de pediatria hospitalar, devido à atual situação de pandemia Covid-19, a ONV inovou perseguindo a utopia e criou o canal no YouTube TV-ONV. Trata-se da televisão da ONV, onde se disponibilizam “duas consultas diárias”, às 11h00 e às 18h00, de segunda a sexta-feira, entrando desta forma nos serviços de pediatria dos hospitais protocolados e na comunidade global, a todos quantos em canal aberto acedem aos conteúdos.

Com a preocupação de criar impacto e envolver a comunidade científica e a sociedade civil em geral, para além de alicerçar a escalabilidade, a ONV promove o seu núcleo de investigação, em parceria com o Centro de Investigação em Educação da Universidade do Minho (CIEd-UM), responsável pela coordenação científica, e a consultoria do Centro de Investigação e de Intervenção Social do Instituto Universitário de Lisboa (CIS-IUL) e dos Doutores da Alegria no Brasil. Os principais resultados deste projeto de investigação, referentes ao período de 2010 a 2016, foram publicados no livro “Rir é o melhor remédio?”, com o apoio do Mecanismo Financeiro do Espaço Económico Europeu (EEE) e da Noruega, Islândia e Liechtenstein, no âmbito do programa Cidadania Ativa da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG) (ONV, 2015b). Este núcleo de investigação tem ainda mais seis estudos complementares entre teses de mestrado e doutoramento (ONV, 2015c). Diversos são também os estudos complementares de âmbito internacional, nomeadamente com o projeto *Clown Mapa Mundi* que consiste no “Mapeamento mundial das organizações de palhaços de hospital” (ONV, 2020c).

A atividade da ONV junto do seu público-alvo começou em 1993 em três unidades: Hospital de Santa Maria, Instituto Português de Oncologia e Hospital Dona Estefânia. Como se observa na Figura 3, no início de 2020 já atua em 17 unidades, sendo que ambiciona chegar a todos os serviços de pediatria hospitalar nacionais.

Em 2007, a ONV conseguiu o estatuto de IPSS, cuja definição segundo a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) é a seguinte: “pessoas coletivas, sem finalidade lucrativa, constituídas exclusivamente por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral

de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, desde que não sejam administradas pelo Estado ou por outro organismo público” (CASES, 2020a, p. 4).

Genericamente, as IPSS, juntamente com as Cooperativas, Mutualidades e Misericórdias são as organizações da Economia Social mais reconhecidas e conhecidas em Portugal (Sousa, 2019). Trata-se de um terceiro sector estudado no âmbito das ciências económicas que é intervencionado por um conjunto de pessoas que se reúnem com o objetivo de colmatar as necessidades das comunidades que não são apelativas (lucrativas) para as organizações privadas nem suficientemente salvaguardadas pelo Estado.

Segundo CASES (2014), esta especificidade da economia é objeto de discussão desde o início do século XIX na Europa, onde se registaram inúmeros casos de sucesso e fracasso. Ainda segundo o mesmo autor, é de referir que as organizações deste sector, com gestão eficiente e centrada no indivíduo, têm demonstrado uma maior capacidade de resiliência às crises económicas vividas no início do século XXI, levando a que se olhe mais para este “novo” paradigma da economia em oposição ao capitalismo puro e duro que maioritariamente existe no sector privado.

As organizações do sector social têm a particularidade de se suportar em grande parte por abnegado trabalho voluntário, além de que os resultados positivos (lucros) dos exercícios de gestão não podem ser distribuídos pelas pessoas que compõem a organização, tendo que ser reinvestidos na prossecução dos fins da organização.

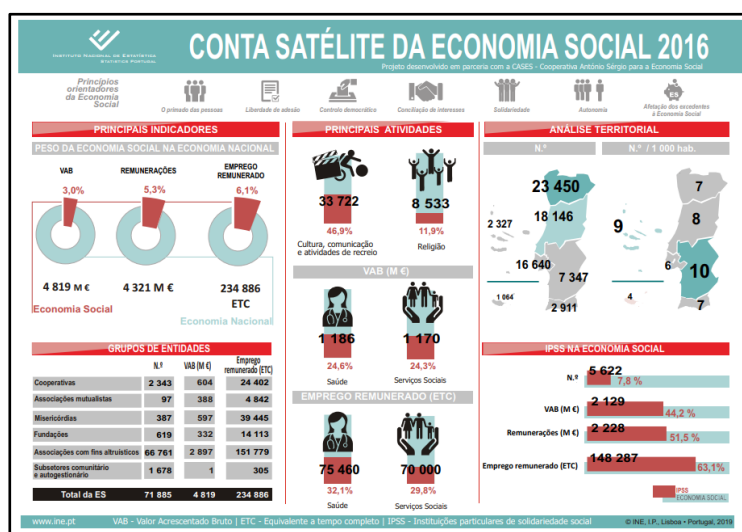
Figura 3. Implantação nacional da ONV



Fonte: (ONV, 2020d).

O sector da economia social está em crescimento em Portugal, segundo a Conta Satélite da Economia Social (CSES). Considerando os resultados da última edição da CSES e relativa ao ano de 2016, o Valor Acrescentado Bruto (VAB) da economia social registou um aumento de 14,6% em termos nominais face a 2013, representando 3,0% do VAB da economia nacional. A Figura 4 relewa ainda que a economia social somava 5622 entidades identificadas como IPSS, completando 7,8% do total de organizações do sector, cuja distribuição se faz por Associações Com Fins Altruísticos (ACFA), Associações Mutualistas, Cooperativas, Fundações e Misericórdias.

Figura 4. Conta satélite da economia social 2016 da CASES (com autorização do INE).



Fonte: CASES (2020b).

Sendo fundamental a sustentabilidade económica deste tipo de entidades da economia social, no caso da ONV, esta tem demonstrado bastante criatividade também nas atividades de financiamento. O ponto de contacto inicial é a página web (ONV, 2020e), onde se disponibilizam:

- Lojinha da ONV - Online: onde se pode adquirir *merchadising*, como sejam narizes vermelhos, t-shirts ONV, livros ONV, etc;
- Número de telefone de valor acrescentado;
- IBAN para donativos diretos;
- Conjunto de soluções de financiamento para empresas e particulares.

As atividades desenvolvidas pela ONV são reconhecidas por diversas entidades; de referir:

- Prémio Serviço Social pelo Hospital do Futuro (2006) - Distinção do trabalho realizado por pessoas ou entidades que tenham contribuído para o desenvolvimento da saúde em Portugal e para estimular a partilha de experiências inovadoras.
- Diploma de Reconhecimento e Mérito pela Ordem dos Médicos (2006) - Distinção pela importância da presença do doutor palhaço como parte integrante do processo de recuperação nos serviços hospitalares.
- Prémio dos Direitos Humanos pela Assembleia da República (2009) (ARP, 2009) - Distinção com a medalha de ouro.
- Prémio Especial de Solidariedade *SuperBrands* - Marca Social (2014) - Distinção por ser considerada prestadora de bens e serviços com claros benefícios para a comunidade de forma diferenciadora.
- ES+ - Iniciativa de Alto Potencial em Inovação e Empreendedorismo Social (2012-2014 e 2014-2016) - Distinção por ser considerado um caso de sucesso e boas práticas de inovação e empreendedorismo social.
- *Pumpkin Award* - Melhor Causa para Crianças e Famílias (2016 e 2017) - Distinção feita pela organização *Pumpkin Award* a entidades que prestam serviços a famílias.
- Prémios Sophia (2019) - Distinção feita pela Academia Portuguesa de Cinema na categoria de Melhor Documentário para documentário “Doutores Palhaços”, produção de Força Maior.

Por último, a nível estatal, com a realização anual do dia do nariz vermelho, no dia da criança (1 de junho), a ONV promove em parceria com a Direção-Geral da Educação (DGE) atividades de sensibilização e angariação de fundos (DGE, 2020).

3. Perguntas para a discussão

Pergunta 1. Será que alguém alegre potencia interiormente a sua recuperação física? Até que ponto focarmo-nos no lado positivo do que nos vai acontecendo melhora a nossa vida?

Questionamos em que medida as crianças e jovens que têm as “consultas de alegria”, têm melhoria nos seus tratamentos. Segundo as diversas investigações da ONV e parceiros, há evidências entre a alegria e os seus impactos positivos na recuperação do paciente.

Pergunta 2. A brincar, a brincar, vamos vigiar! As visitas dos Doutores Palhaços são mais uma forma de vigilância, onde o dever cívico de proteção de menores está sempre presente?

Esta questão coloca-se na medida em que a ONV tendo formação e sensibilidade para perceber os sinais de disfunções de comportamento saudável, pode ser mais uma forma de sinalizar comportamentos traumáticos e reportá-los às autoridades de proteção de menores.

Pergunta 3. Será a economia social o expoente máximo da nossa vida em comunidade? Quais os pilares da economia social que a diferenciam e que a levam a ser mais resiliente em contexto de crise económica?

Sendo a economia social cada vez mais impulsionada por empreendedores sociais, motivados pela vontade de transformar o mundo, até que ponto o facto de terem como foco a melhoria de um qualquer aspeto da vida da pessoa no nosso planeta, potencia neles capacidades técnicas e emocionais que os restantes gestores não têm.

Pergunta 4. Qual o impacto provocado pela pandemia Covid-19 no trabalho diário dos Doutores Palhaços, uma vez que a sua atividade é em espaços públicos? Quais as dificuldades encontradas a nível pessoal e de coordenação de equipas?

Com a atual pandemia Covid-19 diversos foram os impactos relatados em todos os profissionais da economia. Em que medida as dificuldades encontradas terão sido relativizadas, tendo a ajuda da motivação extra que sabemos que os empreendedores sociais transportam. Terá a TV-ONV servido como canal para libertar frustrações dos Doutores Palhaços?

4. Conclusões

Escolhemos o caso da Operação Nariz Vermelho - Associação de Apoio à Criança (ONV) por ser uma organização que de alguma forma já cruzou a vida de todos os elementos do grupo de trabalho, ou por termos feito simplesmente parte do público-alvo, ou ainda por considerarmos que o seu paradigma é efetivamente utópico / inovador e disruptivo, para além de fazer realmente a diferença na vida dos com os quais se cruza.

Consideramos que a atividade de promover “consultas” de Doutores Palhaços e “receitar alegria” a pacientes pediátricos deveria abranger todo o território nacional, uma vez que os seus benefícios são efetivos. É também uma organização que gostaríamos de ver parceira de investigação do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) e parceira de atividades da Associação Académica do Instituto Politécnico de Setúbal (AAIPS), no âmbito das suas atividades de acolhimento de novos estudantes. De igual forma com as escolas profissionais e superiores do ensino artístico nacional, tanto nos protocolos de voluntariado como dando-se a conhecer aos diversos estudantes internacionais que temos.

Segundo os documentos de gestão da ONV, designadamente, o Relatório de Gestão 2019 (ONV, 2020b) e as Demonstrações Financeiras do exercício de 2019 (ONV, 2020f), esta é uma organização sólida e com dimensão de Pequena e Média Empresa (PME), uma vez que ronda os 50 colaboradores, movimentando mais de 1.400.000,00€ em financiamento de diversas fontes, e tendo um resultado líquido em 2019 no valor de 146.185,72€. Acresce que, desde 2002, já realizou 624.058 “consultas da especialidade dos doutores palhaços a crianças e jovens hospitalizados”, sendo que 53.388 das quais ocorreram em 2019.

Potenciando a utopia da missão da ONV, quem sabe se um dia a veremos nos diversos serviços de adultos e geriatria hospitalar. Afinal, acreditamos que Rir é mesmo o melhor remédio!

Bibliografia

- ARP (2009), Prémio Direitos Humanos 2009, página web oficial [https://www.parlamento.pt/Paginas/2009_DiaNacionalDireitosHumanos.aspx], Assembleia da República Portuguesa (ARP), consultado em 14/11/2020.
- CASES (2020a), *Guia Prático da Economia Social*, Cooperativa António Sérgio para a Economia Social, Projeto Y.ES. [https://www.cases.pt/wp-content/uploads/2019/09/Guia_Pr%C3%A1tico_da_Economia_Social.pdf], consultado 06/11/2020.
- CASES (2020b), Conta Satélite de Economia Social 2016 [<https://www.cases.pt/contasatelitedaes/>], Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES), consultado em 06/11/2020.
- CASES (2014), *Textos de Economia Social* [https://cases.pt/wp-content/uploads/Textos_de_economia_social.pdf], Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES), consultado em 06/10/2020.
- DGE (2020), página web oficial [<https://www.dge.mec.pt/noticias/dia-do-nariz-vermelho-1-de-junho>], Direção Geral da Educação (DGE), consultado em 06/11/2020.
- DS (2015), Operação Nariz Vermelho inaugura Jardim da Bia no Hospital Dona Estefânia [<http://www.diariodasaude.pt/operacao-nariz-vermelho-inaugura-jardim-da-bia-no-hospital-dona-estefania/>], Diário da Saúde (DS), consultado em 14/11/2020.
- FCG (2020), Qualificar e Capacitar para a Boa Governação, [<https://gulbenkian.pt/programas/cidadania-ativa1/projetos-apoiados/projetos-dominio-atuacao-c/>], Fundação Calouste Gulbenkian (FCG), consultado 14/11/2020.
- ONV (2020a), A fundadora, página web oficial [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-080722/Categories/ONV/QuemSomos/Hist%C3%B3ria/A_nossa_aFundadora], consultado em 06/11/2020.
- ONV (2020b), ONV Relatório de Gestão 1 [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-080722/Categories/ONV/QuemSomos/Relat%C3%B3riosAnuais/Relatorio_2019], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- ONV (2020c), Mapeamento Mundial das Organizações de Palhaços de Hospital [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-080722/Categories/ONV/QuemSomos/CentrodePesquisa/Clown_Mapas_Mundi], Operação Nariz Vermelho, consultado em 06/11/2020.
- ONV (2020d), Hospitais onde trabalhamos [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-080722/Categories/ONV/HospitaisOndeTrabalhamos], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- ONV (2020e), página web oficial [<http://www.narizvermelho.pt>], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- ONV (2020f), Demonstrações Financeiras do Exercício de 2019 [https://www.narizvermelho.pt/WebRoot/Store/Shops/1290-080722/MediaGallery/ONV_DFs_2019.pdf], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- ONV (2015a), Núcleo de Investigação Científica, página web oficial [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-080722/Categories/ONV/QuemSomos/CentrodePesquisa], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- ONV (2015b), Projeto “Rir é o melhor remédio?”, página web oficial [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-

- 080722/Categories/ONV/QuemSomos/CentrodePesquisa/Rir_e_o_Melhor_Remedio/Livro_Rir_e_o_Melhor_Remedio], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- ONV (2015c), Estudos Científicos, página web oficial [https://www.narizvermelho.pt/epages/1290-080722.sf/pt_PT/?ObjectPath=/Shops/1290-080722/Categories/ONV/QuemSomos/CentrodePesquisa/Rir_e_o_Melhor_Remedio/Os_Estudos], Operação Nariz Vermelho (ONV), consultado em 06/11/2020.
- Pereira, S. (2020), Novo Canal com Nariz Vermelho e a Prescrever Alegria [<https://www.publico.pt/2020/04/13/impar/noticia/novo-canal-nariz-vermelho-prescrever-alegria-1911759>], Jornal Público, consultado em 06/11/2020.
- PIS (2020), “Crescer com impacto”, página web oficial [<https://inovacaosocial.portugal2020.pt/en/project/programa-de-visitas-dos-doutores-palhacos-da-operacao-nariz-vermelho/>], Portugal Inovação Social, consultado em 14/11/2020.
- Santos, F., Salvado, J., Carvalho, I. e Azevedo, C. (2015), *Manual para transformar o mundo*, Fundação Calouste Gulbenkian (FCG), Have a Nice Day. [https://www.ies-sbs.org/media/filer_public/40/ff/40ff37dc-48a2-40d1-80cb-2903874d8302/manual_para_transformar_o_mundo.pdf], consultado em 14/11/2020.
- Sousa, R. (2019), *A Economia Social em Tempos de Envelhecimento: Projeto de uma Comissão de Proteção ao Idoso no Concelho de Paredes*, relatório de estágio do mestrado em Economia Social, Minho, Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho (EEG-UM).