



# RESPONSIBLE THINKING: DRAWING NEW FUTURES SCENARIOS

*Libro de Actas del Congreso*

*17 de diciembre de 2021*

BILBAO (SPAIN)

Organizado por



International Association  
on Public and Nonprofit  
Marketing (IAPNM)



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

## NOTA INTRODUCTORIA

La Asociación Internacional de Marketing Público y No Lucrativo (AIMPN/IAPNM), en colaboración con la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU), organizó el XIII Congreso Internacional de Casos Docentes en Marketing Público y No Lucrativo, con el tema “Responsible Thinking: Drawing New Futures Scenarios”. El Congreso tuvo lugar el 17 de diciembre de 2021 en Bilbao (España) en formato online a través de la plataforma Webex.

El objetivo del Congreso es difundir casos de estudio de actividades llevadas a cabo por organizaciones sin fines de lucro, instituciones públicas o empresas, referidas a cualquier actividad comprometida con la responsabilidad social, el marketing público y no lucrativo. En el ámbito del congreso fueron abordados casos en las siguientes áreas temáticas:

- Marketing Social
- Emprendimiento Social e Innovación Social
- Digitalización
- Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad
- Marketing sin Ánimo de Lucro
- Marketing Verde

Los 72 casos presentados en el congreso se organizaron en 15 sesiones sincrónicas. El Congreso, de tradición luso-española, contó con 230 participantes, 10 de Universidades de España, 4 de Universidades de Portugal, 4 de México y 1 de Brasil.

El Congreso también tuvo dos sesiones plenarias. Una titulada “Método del caso y sus modalidades: mis naves espaciales para sobrevivir en la galaxia UNIVERSItaria” que fue impartida por el doctor Oskar Villarreal, profesor investigador del Departamento de Economía Financiera II. Universidad del País Vasco UPV/EHU. La otra titulada “Creando cohesión social en un entorno empresarial responsable e inclusivo” e impartida por Ramón Bernal, director general de la Fundación Lantegi Batuak, organización no lucrativa que genera oportunidades laborales adaptadas a las personas con discapacidad.

El congreso finalizó con la entrega de premios a los mejores trabajos recibidos en cada una de las áreas temáticas del congreso repartiendo un total de 8 premios: 1 premio en cada una de las 6 áreas temáticas más un premio adicional en el área de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad y un premio para el mejor caso senior.

Es importante destacar que este Congreso contó principalmente con casos realizados por estudiantes supervisados por profesores, habiendo sido para muchos estudiantes la primera oportunidad de participar en un evento internacional. Aspecto, este último, de particular relevancia, no solo por su carácter científico potencial, sino también por su alcance y dimensión pedagógica.

XIII Comité Organizador del Congreso Internacional de Casos Docentes en Marketing Público y No Lucrativo

Bilbao, 17 enero de 2022

## FICHA TÉCNICA

<b>Título</b>	XIII Congreso Internacional de Casos Docentes en Marketing Público y No Lucrativo. Responsible Thinking: Drawing New Futures Scenarios (Proceedings)
<b>Lugar</b>	Facultad de Economía y Empresa de la Universidad del País Vasco, UPV/EHU (España)
<b>Fecha de celebración</b>	17 de diciembre de 2021
<b>Editores</b>	Aritza López de Guereño Zarraga, Universidad del País Vasco, UPV/EHU Yolanda Chica Páez, Universidad del País Vasco, UPV/EHU Eva Emmanuel-Martínez, Universidad del País Vasco, UPV/EHU José Domingo García Merino, Universidad del País Vasco, UPV/EHU
<b>Disponible en</b>	<a href="https://www.ehu.eus/es/web/aimpn2021/publicaciones">https://www.ehu.eus/es/web/aimpn2021/publicaciones</a>
<b>Mes/Año</b>	10 de enero de 2022
<b>ISBN</b>	978-84-09-42542-6

## COMITÉS

### Comité Organizador

ARITZA LÓPEZ DE GUEREÑO ZARRAGA, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)  
(Presidente del Comité Organizador)

YOLANDA CHICA PÁEZ, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

EVA EMMANUEL-MARTÍNEZ Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

JOSE DOMINGO GARCÍA MERINO, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

---

### Comité Científico

COVADONGA ALDAMIZ-ECHEVARRIA GONZÁLEZ DE DURANA, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

HELENA ALVES, Universidad de Beira Interior (UBI)

AMAIA BAÑALES MALLO, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

JULEN CASTILLO APRAIZ, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

AMPARO CERVERA TAULET, Universitat de València (UPV)

YOLANDA CHICA PÁEZ, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

EVA EMMANUEL-MARTÍNEZ, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

XABIER OLABARRIETA ARNAIZ, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

MAITE RUIZ ROQUEÑI, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

LUCÍA SAEZ VEGAS, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

UNAI TAMAYO ORBEGOZO, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

JOSE LUIS VÁZQUEZ BURGUETE, Universidad de León

## COMITÉS

### Comité Científico Internacional

- IAPNM-ARGENTINA - Enrique Carlos BIANCHI, Catholic University of Córdoba
- IAPNM-AUSTRALIA - Mario J. MIRANDA, Ramkhamhaeng University Institute of International Studies
- IAPNM-AUSTRIA - Sebastian MARTIN, University of Applied Sciences Upper Austria
- IAPNM-BELGIUM - Claude PECHEUX, Catholic University of Leuven
- IAPNM-BRAZIL - Emerson Wagner MAINARDES, FUCAPE Business School
- IAPNM-BULGARIA - Ivan GEORGIEV, Trakia University Stara Zagora
- IAPNM-CANADA - Walter W. WYMER, University of Lethbridge
- IAPNM-COLOMBIA - Edy Lorena BURBANO, Universidad de San Buenaventura Cali
- IAPNM-CROATIA - Mirna LEKO-ŠIMIĆ, University of Osijek
- IAPNM-CYPRUS - Marlene DEMETRIOU, University of Nicosia
- IAPNM-CZECH REPUBLIC - Miroslav FORET, College of International and Public Relations Prague
- IAPNM-CHILE - Jorge CEA VALENCIA, Federico Santa María Technical University
- IAPNM-ECUADOR - Marco A. RIOS PONCE, Azuay University /Universidad del Azuay
- IAPNM-FRANCE - Elisa MONNOT, Cergy-Pontoise University
- IAPNM-GREECE - Rodoula TSIOTSOU, University of Macedonia
- IAPNM-HUNGARY - Erzsébet HETESI, University of Szeged
- IAPNM-IRELAND - Maurice MURPHY, Cork Institute of Technology
- IAPNM-ITALY - Alberto PADULA, University of Rome "Tor Vergata"
- IAPNM-LITHUANIA - Arvydas GUOGIS, Mykolas Romeris University
- IAPNM-MEXICO - Edith Patricia BORBOA ÁLVAREZ, Technologic Institute of Sonora
- IAPNM-NIGERIA - Charles Nwaneri EMEZI, Federal Polytechnic Nekede Owerri
- IAPNM-PAKISTAN - Hina BHATTI, Riphah International University
- IAPNM-PERU - Luis ORTIGUEIRA, Pacific University /Universidad del Pacífico
- IAPNM-POLAND - Celina SOLEK, Warsaw School of Economics
- IAPNM-PORTUGAL - Arminda Maria DO PAÇO, University of Beira Interior
- IAPNM-ROMANIA - Ani MATEI, National School of Political Science and Public Administration
- IAPNM-SLOVAK REPUBLIC - Anna VANOVA, Matej Bel University
- IAPNM-SLOVENIA - Irena OGRAJENŠEK, University of Ljubljana
- IAPNM-SPAIN - Ana LANERO CARRIZO, University of León
- IAPNM-SPAIN - Clementina GALERA, University of Extremadura
- IAPNM-SOUTH AFRICA - Marlize TERBLANCHE-SMIT, Stellenbosch University
- IAPNM-URUGUAY - Óscar Daniel LICANDRO, CLAEH University
- IAPNM-USA - Nancy ENGELHARDT, Marymount University
- IAPNM-VENEZUELA - Gabriel WALD, Catholic University Andres Bello

## Comisión Científica-Tutores

- Ana Lanero Carrizo, Universidad de León (España)
- Alberto Viana, Instituto Federal de Rondônia - IFRO- (Brasil)
- Alexandra Braga, CIICESI, ESTG, Polytechnic Institute of Porto (Portugal)
- Amélia Carvalho, CIICESI, ESTG, Polytechnic Institute of Porto (Portugal)
- Araceli Galiano Coronil, Universidad de Cádiz (España)
- Aritza López de Guereño Zarraga, Universidad del País Vasco, UPV/EHU (España)
- Arminda do Paço, Universidade da Beira Interior- Covilhã (Portugal)
- Beñat Urrutikoetxea Arrieta, Mondragon Unibertsitatea Enpresagintza (España)
- Carlos Cardoso, Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais (Portugal)
- Carmen Hidalgo Alcázar, Universidad de León (España)
- César Sahelices Pinto, Universidad de León (España)
- Clementina Galera-Casquet, University of Extremadura (España)
- David Abril Pérez, Universidad de León (España)
- Edith Patricia Borboa Álvarez, Instituto Tecnológico de Sonora (México)
- Ellis Ossmane, Instituto Politécnico de Setúbal (Portugal)
- Estela Núñez-Barriopedro, Universidad de Alcalá (España)
- Inês Veiga Pereira, ISCAP, Instituto Politécnico do Porto (Portugal)
- Isabel Ardions, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (Portugal)
- Jordana Kneipp, Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais (Portugal)
- José Luis Vázquez Burguete, Universidad de León (España)
- Lucas Ávila, Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais (Portugal)
- Lucía Sáez Vegas, Universidad del País Vasco, UPV/EHU (España)
- Luciana Oliveira, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (Portugal)
- Lucirene Rangel-Lyne, Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT) y Universidad del Noreste (México)
- Luis-Alberto Casado-Aranda, Universidad de Granada (España)
- Luis Manuel Cerdá Suárez, Universidad Autónoma de Baja California (Mexico)
- Luísa Cagica Carvalho, Escola Superior de Ciências Empresariais (Portugal)
- Luísa Carvalho, Instituto Politécnico de Setúbal (Portugal)
- Luísa Margarida Cagica Carvalho, Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais (Portugal)
- Maria Antónia Gonçalves Rodrigues, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (Portugal)
- M. Mercedes Galán-Ladero, University of Extremadura (España)
- María Isabel Sánchez Hernández, Universidad de Extremadura (España)
- María Purificación García Miguélez, Universidad de León (España)
- Margarita Ramírez Ramírez, Universidad Autónoma de Baja California (Mexico)
- Nancy Imelda Montero Delgado, Universidad Autónoma de Baja California (México)
- Pablo Gutiérrez Rodríguez, Universidad de León (España)
- Paulo Bogas, Instituto Politécnico de Setúbal (Portugal)
- Paulo Jorge Pinheiro Gonçalves, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (Portugal)
- Paulo Gonçalves, Instituto Politécnico do Porto – ISCAP (Portugal)
- Paulo Sérgio Ribeiro Bogas, Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais (Portugal)
- Rafael Ravina Ripoll, Universidad de Cádiz (España)
- Rosana Fuentes Fernández, Universidad de León (España)
- Sandrina B. Moreira, Escola Superior de Ciências Empresariais-Instituto Politécnico de Setúbal (CICE e BRU-IUL) (Portugal)
- Shirley Zulema Rock Fentanes, Universidad del Noreste (Mexico)
- Unai Tamayo Orbeago, Universidad del País Vasco, UPV/EHU (España)

## COMITÉS

### **Commission network development and expansión**

M. Isabel SANCHEZ-HERNANDEZ

University of Extremadura (Spain)

e-mail: [jsanchez@unex.es](mailto:jsanchez@unex.es)

# ÍNDICE

## Tabla de contenido

<b>CASOS SÉNIOR</b> .....	<b>12</b>
EXPERIENCIAS EN LA DOCENCIA VIRTUAL: SU APLICACIÓN A UN <i>BUSINESS GAME</i> .....	13
INTEGRACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA: CASO PRÁCTICO EN EL SECTOR TECNOLÓGICO .....	23
LA COMUNICACIÓN DIGITAL SOBRE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: EL CASO DE ANTENA 3 NOTICIAS Y FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA CON LA INICIATIVA “CONTRA EL MALTRATO: TOLERANCIA CERO” .....	36
TRAINING SDGS: UNA PROPUESTA DE CASO PRÁCTICO DE PRAXIS DOCENTE DE LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS.....	47
EMPRESAS B CON PROPÓSITO DE IMPACTO: EL CASO DE CAPSA FOOD.....	57
<b>MARKETING SOCIAL</b> .....	<b>73</b>
TURISMO DEPORTIVO EN LA CIUDAD. IRONMAN VITORIA- GASTEIZ, UN CASO DE ESTUDIO. ....	74
SOCIETING: PAPEL TRANSFORMADOR DEL MARKETING EN LA SOCIEDAD .....	87
TODOS CON LA PALMA.....	96
NETFLIX A PIE DE CALLE .....	105
PATATAS HIJOLUSA: EL PRIMER PASO HACIA UNA NUEVA REALIDAD .....	115
DANONE .....	125
AUSONIA Y CARREFOUR: #LACIENCIAESPODEROSA.....	134
FONT VELLA: IMPULSANDO EL EMPRENDIMIENTO.....	145
A OPORTUNIDADE DO MARKETING SOCIAL NO COMBATE À DESIGUALDADE E VIOLÊNCIA - A DANÇA COMO MUDANÇA NO BEM-ESTAR DE JOVENS NA FAVELA BRASILEIRA MORRO DO ADEUS .....	152
ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS NEUROLÓGICOS IMPLICADOS EN EL PROCESAMIENTO DE ETIQUETAS NUTRICIONALES QUE PROMUEVEN HÁBITOS DE CONSUMO SALUDABLES.....	159
A ESTRATÉGIA DE MARKETING SOCIAL IMPLEMENTADA PELA VISA.....	170
COMBATE AO ESTIGMA NA SAÚDE MENTAL! CAMPANHA “VAMOS FALAR” .....	177
CAUSE RELATED MARKETING COMO INSTRUMENTO DE BENEFÍCIO MÚTUO: A EMPRESA STAPLES E A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA NA CAMPANHA #VOLTAMOSJUNTOS.....	183
EL STORYTELLING COMO HERRAMIENTA DE MARKETING SOCIAL EN EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO .....	191
ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA DETERMINAR LA PERCEPCIÓN DEL “BUEN GOBIERNO” EN EL H. AYUNTAMIENTO DE EMPALME, SONORA, MÉXICO. ....	202

<b>EMPRENDIMIENTO SOCIAL</b> .....	<b>213</b>
TIMPERS, UN EMPRENDIMIENTO CON MUCHO TACTO .....	214
SOLTRA, EMPRESA Y SOCIEDAD.....	225
REAS, UNA RED SALVAVIDAS EN TIEMPOS DIFÍCILES .....	237
A IMPORTÂNCIA DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL E INOVAÇÃO SOCIAL NA ECONOMIA E SOCIEDADE CONTEMPORÂNEAS – CASO REFOOD.....	246
BANCO ALIMENTAR SETÚBAL: INOVAÇÃO SOCIAL É A ESTRATÉGIA.....	257
GIRL MOVE ACADEMY – PROMOVER A MUDANÇA DESDE A RAIZ.....	265
PROPUESTAS DE DIVERSIFICACIÓN, SEGMENTACIÓN Y DISEÑO DE SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL. EL CASO BIOSERVICE .....	274
A ESTRATÉGIA DO OCEANO AZUL E AS SOCIEDADES COOPERATIVAS.....	286
TERRA DOS SONHOS: ONDE SUCESSO SIGNIFICA IMPACTO .....	297
UMA FORMA GIRA DE EMPREENDEDORISMO SOCIAL E INOVAÇÃO SOCIAL.....	305
<b>DIGITALIZAÇÃO</b> .....	<b>317</b>
LAS BECAS RALBAR DE LA FUNDACIÓN BANCO SABADELL Y EL PROYECTO “DIGITALIZACIÓN RURAL” .....	318
MARKETING PÚBLICO: O CASO DAS REDES SOCIAIS DO IFRO .....	327
TELECOMM-TELÉGRAFOS DE MÉXICO: AVANZANDO EN ACCIONES DE MARKETING PÚBLICO A TRAVÉS DE LA DIGITALIZACIÓN.....	334
VER UMA CAMPANHA COM OUTROS OLHOS: O PAPEL DO MARKETING POLÍTICO NO CASO DO PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA NA CORRIDA À CIDADE DO PORTO .....	343
FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN. UMA ABORDAGEM ESTRATÉGICA, SUSTENTÁVEL E COLABORATIVA .....	351
<b>RSC Y SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>363</b>
PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES DE LOS SUPERMERCADOS ESR Y SU INCIDENCIA EN LA PREFERENCIA DE COMPRA DURANTE LA ETAPA COVID-19 EN MÉXICO. ....	364
LA POLÍTICA VERDE DE MERCADONA.....	370
DIAGEO: FOMENTO DEL CONSUMO RESPONSABLE.....	380
MERCADONA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	386
TOYOTA MOTION CORPORATION.....	395
GIVING MORE THAN WE TAKE FROM THE PLANET” .....	406
THE ROLE OF SDG 16 “PEACE, JUSTICE, AND STRONG INSTITUTIONS” IN CONTEMPORARY TIME: A CASE STUDY OF BERGER PAINTS PAKISTANE OF CASE .....	412
O ATIVISMO CORPORATIVO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL: O CASO DO MOVIMENTO BLACK LIVES MATTER E DA BEN & JERRY’S .....	420

PCM CORPORATIVO, EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE: IMPULSANDO EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE EN MÉXICO .....	428
A DOAÇÃO E O MARKETING DIGITAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FUNDAÇÃO INFANTIL RONALD MCDONALD PORTUGAL.....	438
L'ORÉAL PARIS, HOLLABACK E APAV JUNTAS CONTRA O ASSÉDIO EM LOCAIS PÚBLICOS: O PROGRAMA STAND UP .....	446
FUNDAÇÃO EUGÉNIO DE ALMEIDA: A IMPORTÂNCIA DAGESTÃO ESTRATÉGICA E DA ACCOUNTABILITY NO VALOR SOCIAL .....	453
FUNDAÇÃO INFANTIL RONALD MCDONALD: ESTUDO DO PROCESSO CONTABILÍSTICO-ESTRATÉGICO.....	463
OPERAÇÃO NARIZ VERMELHO: O PROCESSO DE ACCOUNTABILITY PARA A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	478
ADOLFO DOMÍNGUEZ: UNA APUESTA POR EL SLOW-FASHION .....	486
CORPORATE UNIVERSITIES: THE FOUNDATION OF FUTURE HUMAN CAPITAL .....	498
TRUTH ABOUT WORKING CONDITIONS? – WHAT IS TRUE ABOUT COMPANY’S PROMISES.....	506
WORK-LIFE BALANCE: A CASE OF COSTA CROCIERE.....	514
MANAGING DIVERSITY IN THE WORKPLACE: A STUDY OF SODEXO .....	522
<b>MARKETING SIN ÁNIMO DE LUCRO.....</b>	<b>530</b>
“LUCHA POR LA MONTAÑA”: CARLOS, UN INFLUENCER RURAL.....	531
IKEA: “TODOS MERECEMOS UN VERDADERO HOGAR” .....	541
TOMS SHOES: UNOS ZAPATOS, UNA ILUSIÓN.....	552
LA DESAPARICIÓN DE LAS LETRAS QUE PUEDEN SALVAR VIDAS “MISSING TYPES” .....	559
SOLTRA, UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD.....	570
MAKE-A-WISH Y SU ESTRATEGIA DE MARKETING .....	579
MOVEMBER .....	590
ANÁLISIS DE LA DIGITALIZACIÓN DE UNA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO: LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC).....	597
O MARKETING SOCIAL NA PROMOÇÃO DA IGUALDADE DE GÉNERO NOS ÓRGÃOS SOCIAIS: ESTUDO DE CASO – CASES .....	608
<b>MARKETING VERDE .....</b>	<b>617</b>
MARKETING VERDE E AS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS- O CASO DA LIME .....	618
O MARKETING VERDE COMO INSTRUMENTO DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL – A CAMPANHA, “O FUTURO DO PLANETA NÃO É REICLÁVEL” DA EMPRESA PORTUGUESA EGF .....	628
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA ECOALF .....	635
EL COMPROMISO CLIMÁTICO DE AMAZON .....	646
LA ACTIVIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE ACS .....	658

NESTLÉ Y SU MARKETING VERDE.....	670
#VIAJA.DISFRUTA.RESPETA COMO INICIATIVA DE MARKETING TURÍSTICO HACIA UN TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE.....	679
CASO: ADOLFO DOMÍNGUEZ “SE MAS VIEJO” .....	690
HOTEL BOUTIQUE CONTEMPLACIÓN EN EL VALLE DE GUADALUPE (MÉXICO): COMPROMISO CON EL ENTORNO MEDIANTE ACCIONES DE MARKETING VERDE .....	698

\*

## **TERRA DOS SONHOS: ONDE SUCESSO SIGNIFICA IMPACTO**

*Aluno1 Cláudia Cunha  
Aluno2 Inês Barrozinha  
Aluno3 Joana Fialho  
Aluno4 Sara Nunes*

*Tutora: Sandrina B. Moreira*  
Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais (CICE e  
BRU-IUL)  
(Portugal)

### **RESUMO:**

A Terra dos Sonhos, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) em Portugal, foca a sua atividade no acompanhamento de crianças, jovens e adultos que se encontrem numa situação vulnerável, através dos seguintes três programas: Sonhos Transformadores, Oficina do Sonho e WeGuide. Estes programas têm como objetivo promover, em especial, o bem-estar, a saúde mental, física, emocional, relacional e espiritual.

A instituição defende que não existem impossíveis e destaca-se pelo impacto que tem na vida das pessoas com necessidades específicas, em diferentes faixas etárias e com problemas distintos. Este impacto traduz-se nos 6650 beneficiários ajudados diretamente e nos 10150 ajudados indiretamente. É, assim, um exemplo de referência na área do empreendedorismo e inovação social.

### **ABSTRACT:**

Terra dos Sonhos, Private Institution of Social Solidarity (IPSS) in Portugal, focuses its activity on accompanying children, young people and adults who are in a vulnerable situation, through the following three programs: Sonhos Transformadores, Oficina do Sonho and WeGuide. These programs aim to promote, in particular, the well-being, as well as mental, physical, emotional, relational and spiritual health.

The institution believes that nothing is impossible and stands out for the impact it has on the lives of people with specific needs, in different age groups and with different problems. This impact translates into 6650 beneficiaries directly assisted and 10150 indirectly assisted. It is therefore a benchmark example in entrepreneurship and social innovation.

## **1. INTRODUÇÃO**

A Terra dos Sonhos é uma instituição portuguesa sem fins lucrativos, fundada no dia 1 de junho de 2007 com sede atual em Lisboa. Esta faz parte do terceiro setor da economia, designadamente por ser uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS). Segundo CASES, IPSS são: “(...) as 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, 2020).

Através de uma relação de proximidade com a população e de cooperação com o Estado, as IPSS procuram dar resposta a situações de emergência social e de apoiar os cidadãos mais vulneráveis (Associação Mutualista Montepio, 2021). Para além da atuação no setor social e solidário, estas assumem uma especial importância na dinamização das economias locais. Neste sentido, o apoio ao setor social e solidário tem sido uma das prioridades do Governo em Portugal. Desde março de 2020, o conjunto de medidas extraordinárias mobilizadas para apoiar e reforçar as instituições ultrapassa os 900 milhões de euros, garantindo assim, que as instituições dispõem dos meios financeiros necessários para o desempenho das suas funções (Governo da República Portuguesa, 2021).

Para a Terra dos Sonhos é primordial proporcionar o bem-estar a crianças, jovens e adultos com doenças graves, crónicas e/ou terminais, dando ênfase à saúde mental, física, emocional, relacional e espiritual das mesmas. Valores como a inovação, a resiliência, o respeito, a compaixão, a superação, a autenticidade e a proximidade é algo que a Terra dos Sonhos defende e acredita plenamente. Para além destes que são os objetivos principais da organização, temos como objetivos secundários, a necessidade de informação e sensibilização da sociedade em geral, sobretudo os grupos diretamente envolvidos com situações sociais, a necessidade de contribuir de forma ativa para o cumprimento do dever de solidariedade social, assim como, a necessidade de investigação e desenvolvimento de soluções que possam contribuir para a qualidade de vida emocional e psicológica dos beneficiários (Terra dos Sonhos, 2020a).

É possível ajudar esta organização de diferentes formas, sendo uma delas através de doações. Existem também vários parceiros, tanto a nível social, como parceiros de missão, estrutura e parceiros de medição de impacto (Terra dos Sonhos, 2020a). Tanto os parceiros desta IPSS, como as doações realizadas à mesma, contribuem para a aplicação do lema da organização: acompanhar contribuindo para uma maior qualidade de vida na gestão das emoções e da doença; cuidar através de um acompanhamento próximo que promove o estado de saúde; e realizar experiências que impulsionam o bem-estar mesmo em situações de grande sofrimento (Terra dos Sonhos, 2020a). Este lema é, de facto, posto em prática nos três programas que desenvolve: os Sonhos Transformadores, a Oficina do Sonho e a WeGuide.

A razão pela qual as autoras deste estudo de caso consideram a Terra dos Sonhos relevante e diferenciadora de todas as outras, prende-se com o facto de esta contribuir para o bem-estar de diferentes pessoas nas mais diferentes faixas etárias, utilizando uma proposta de valor que assenta na afetividade, i.e., nas emoções e sentimentos relacionados com o uso de produtos e/ou serviços que oferece (Santos et al., 2015). Além do mais, a relevância dos objetivos principais e secundários da organização destacam-se, comparativamente a outras IPSS.

## **2. DESENVOLVIMENTO DO CASO**

O terceiro setor, acompanhando a par o setor público e o setor privado, assume-se como complementar e como solução quando as respostas do primeiro e segundo setor falham. É na economia social que podemos encontrar a maior capacidade de resposta aos novos desafios sociais, por exemplo, através da atuação das IPSS, como é o caso da Terra dos Sonhos.

Para a Terra dos Sonhos sucesso significa impacto e impacto representa uma melhoria na qualidade de vida de quem acompanham. A Terra dos Sonhos é composta por colaboradores, voluntários, doadores, investidores sociais, parceiros e por uma comunidade de pessoas comprometidas que, de forma orgânica, amplificam e comunicam o trabalho no terreno. Esta destaca-se pelo seu otimismo, por acreditar não existem impossíveis e por facilitar todas as dimensões do bem-estar e da saúde. (Terra dos Sonhos, 2020a)

A Terra dos Sonhos foca a sua atividade no acompanhamento de crianças, jovens e adultos que se encontrem numa situação vulnerável, através de um acompanhamento próximo e integrado. Este acompanhamento é realizado através de programas distintos, que são analisados em seguida com dados do ano de 2020.

O primeiro programa, os Sonhos Transformadores, tem como principal objetivo proporcionar a crianças e jovens com doença grave, ou em fase terminal, a realização dos seus sonhos, contribuindo assim para um melhor estado de espírito, aumentando os níveis de esperança através da criação de momentos fascinantes que reforçam a importância das emoções positivas, da gestão das emoções em situações de grande vulnerabilidade e, deste modo, a doença é enfrentada de uma forma mais ligeira. Para além disso, este programa também coopera com tratamentos necessários e processos de recuperação, essenciais para o bem-estar a médio e longo prazo. (Terra dos Sonhos, 2020a)

Os sonhos a realizar são bastante vastos, desde viagens a conhecer figuras-públicas, dependendo de cada criança/jovem. Para ter acesso ao programa, procede-se ao preenchimento de um formulário para efeitos de candidatura, não sendo necessariamente os pais destes indivíduos a realizar a candidatura, podendo ser alguém do ecossistema do mesmo. Muitas vezes, no formulário, não vem a indicação do sonho e é a equipa responsável pelo sonho que tem que o sugerir. A primeira fase passa pela recolha de informação. A equipa responsável vai contactar todas as pessoas que estão próximas da criança (pais, amigos, médicos, professores) para perceber quem é aquela criança, o que faz, como é que comunica, e também para saber qual é, na opinião dessas pessoas, o seu grande sonho. A partir daí e tendo em conta que tudo é surpresa para a criança, a equipa fala com o candidato e depois decide qual é o sonho a realizar. É traçado um plano de ação, normalmente com várias opções, tendo em conta a opinião dos médicos e o acordo dos pais. Após a realização do sonho, faz-se um agradecimento aos *stakeholders*<sup>15</sup> envolvidos, recolhe-se dados para a mediação de impacto e faz-se um acompanhamento próximo à família envolvida. De acordo com o relatório de impacto de 2020, 762 sonhos foram realizados até ao ano de 2020, o que ronda os cinco sonhos por mês (Terra dos Sonhos, 2020b).

Considerando os testemunhos reais de crianças que participaram neste programa, destaca-se, a título demonstrativo, o sonho da Amélia, uma criança que aguarda um transplante pulmonar, que ambicionava entrevistar o João Félix e conhecer o Pizzi, ambos jogadores de futebol. Esse sonho foi realizado e, conforme o testemunho de Amélia: “O futuro agora parece muito mais risonho, ganhei ainda mais força para ficar bem, ainda tenho tanta coisa para fazer. Estou mesmo muito feliz! Já para não falar que tenho de ir à Terra dos Sonhos, ao estádio da Luz e a Madrid, agradecer a tanta gente” (Terra dos Sonhos, 2020b, p. 9).

Como segundo programa, temos a Oficina do Sonho, o qual viabiliza o bem-estar de crianças e jovens em acolhimento, bem como dos seus cuidadores, englobando as várias dimensões do seu ecossistema. Visa o desenvolvimento de competências socio-emocionais, capacitando para um crescimento harmonioso e adaptativo, colaborando para que estas vidas não deixem de sonhar, nem de acreditar que ser feliz depende de cada uma delas. Experiências de vida precocemente traumáticas, ausência de figuras de referência, distorção grave de modelos de relação, absentismo e insucesso escolar são alguns dos motivos que levam a estas faixas etárias a ingressar no programa. Com este programa pretende-se também capacitar os cuidadores com vista a influenciar positivamente o ambiente familiar, favorecendo a não institucionalização. O projeto prevê uma melhoria nos resultados escolares e a manutenção de relações saudáveis com figuras de referência (Programa VINCI para a Cidadania, 2021).

A intervenção é baseada na metodologia da Unidade da Felicidade, que tem como objetivo desenvolver o autoconhecimento, regular as emoções, construir relacionamentos saudáveis e encontrar um sentido tanto para a vida como para os desafios do dia-a-dia. Esta abordagem é trabalhada individualmente ou em grupo, ambicionando que estas vidas se tornem mais felizes e integradas (Terra dos Sonhos, 2020a).

Os eixos de intervenção encontram-se divididos em quatro setores: imponderar, capacitar, cuidar e impulsionar. Imponderar porque o objetivo é desenvolver competências socio-emocionais; capacitar para que os cuidadores tenham as ferramentas necessárias para que autonomamente implementem as Oficinas; cuidar para promover o bem-estar do ecossistema; e impulsionar o sonho e a integração social. Para tal intervenção é necessário proceder às escolhas de

---

<sup>15</sup>*Stakeholders*, neste âmbito e para a IPSS em causa, significa parte interessada ou interveniente.

possíveis parcerias com casas de acolhimento, desenvolver atividades com a finalidade de motivar, desenvolver o Plano Individual da Oficina do Sonho (PIOS, atividades para dar atenção e apoio às crianças e aos adolescentes tendo em conta aspetos biológicos, afetivos, psíquicos e sociais), promover atividades para desenvolver as competências emocionais, escolares e profissionais, assim como, a promoção da autonomia. É ainda relevante idealizar experiências de lazer de todo o tipo, para que se possam potencializar resultados positivos (Terra dos Sonhos, 2020a).

Estes resultados positivos são uma realidade, assim como indica o testemunho de L, de 17 anos, beneficiária do programa Oficina do Sonho: “Sinto diferença no meu autoconhecimento. Gostei, porque é importante saber quem sou e isso ajuda. A nível escolar sinto diferença, pois eu não tinha método de estudo e agora já fico a saber o que tenho de fazer para conseguir esse objetivo” (Terra dos Sonhos, 2020b, p.13).

Com o financiamento da União Europeia – Portugal 2020, iniciou-se em setembro de 2020, a intervenção deste programa em três casas de acolhimento em Lisboa. Para além disso, em parceria com a Academia TEN, é assegurado semanalmente apoio ao estudo individualizado ou em grupo a 17 crianças e jovens, potenciando a melhoria dos resultados escolares (Terra dos Sonhos, 2020a).

Por último, o programa WeGuide. O WeGuide tem como finalidade capacitar adultos com doença crónica para a sua autonomia, promovendo a sua qualidade de vida, bem como, a dos seus cuidadores formais e informais. Este programa teve início em outubro de 2019 num Ensaio Clínico Observacional, implementado e coordenado por uma equipa de médicos oncologistas do Centro Hospitalar Lisboa Norte - Hospital de Santa Maria. O objetivo principal deste estudo, que vai integrar um total de 160 doentes com cancro colorretal, é o de aferir o impacto do acompanhamento por um Guia em Saúde na sua qualidade de vida. Através da atuação de um Guia de Saúde, profissional que tem a função de acompanhar o doente ao longo de alguns meses, materializa-se o objetivo principal do WeGuide. O Guia utiliza uma comunicação autêntica e inclusiva e atende sempre à capacitação do doente ou do seu cuidador informal para a autogestão da doença, potenciando assim uma maior humanização do sistema (Terra dos Sonhos, 2020a).

O doente tem direito ao acompanhamento de um cuidador informal, de um psicólogo, de ajuda espiritual, de um enfermeiro, de um assistente social e de um médico especializado, conforme a doença em causa. O acompanhamento é realizado em diferentes fases, sendo elas, a realização da candidatura com proposta a um médico, a conversa com um guia especializado da doença, a elaboração do Projeto de Acompanhamento ao Doente (PRADO), a Implementação do PRADO, a Supervisão e Intervisão semanal em equipa e, por fim, o encerramento do acompanhamento regular do doente, visto que, na última fase deste acompanhamento o doente deve ser capaz de iniciar a sua autonomia. Em 2020, segundo o relatório de impacto, foram feitos neste programa 687 contactos, dos quais 70 foram contactos presenciais e 617 foram contactos telefónicos ou digitais (Terra dos Sonhos, 2020b, p. 16)

Como testemunho do impacto deste programa, temos as palavras de Pedro, de 52 anos, doente de Cancro do Cólon e beneficiário do programa WeGuide: “Em primeiro lugar quero dizer que é um projeto muito interessante e que todas estas iniciativas são merecedoras de muito respeito, sendo elas de cariz social. Aceitei este desafio como uma via de partilha e ao mesmo tempo vivenciar outras experiências e adquirir mais aprendizagens na luta para combater esta doença. Ter alguém do outro lado, que inicialmente não conhecemos, deixa-nos por vezes mais confortáveis para falar, desabafar, partilhar os nossos medos e as nossas dificuldades. Uma voz amiga que nos ajuda em assuntos mais burocráticos, nos incentiva e nos transmite segurança” (Terra dos Sonhos, 2020b, p. 17).

No atual contexto pandémico, existem grandes dificuldades e limitações. Como solução a este problema, reinventaram o modo de atuação, isto é, ao invés da atuação física em algumas situações utiliza-se como meio a intervenção tecnológica. Relativamente a este assunto, Madalena d’Orey (Presidente do Conselho de Administração) e Mariana Madeira Rodrigues (Diretora Executiva) dizem: “...que saibamos tirar o melhor de uma realidade que traz consigo um sofrimento evidente... saibamos tirar deste ano algum crescimento... não necessariamente exterior, mas certamente interior.” (Terra dos Sonhos, 2020a)

Após a análise dos três programas que a Terra dos Sonhos desenvolve, consegue-se compreender que esta abrange, com a sua ação, não só o beneficiário do programa como também a sua família e, engloba, quando aplicável e possível, os profissionais de saúde. Consegue-se comprovar isso mesmo através de dados relativos, ou seja, as vidas que

a Terra dos Sonhos impactou. Assim, foram, até a data da pesquisa (novembro 2021), impactadas 6650 vidas diretamente e 10150 indiretamente (o que resulta, aproximadamente, em 42 vidas ajudadas por mês diretamente e 65 vidas ajudadas por mês indiretamente) (Terra dos Sonhos, 2020a). Diretamente tem-se o reflexo dos três programas desenvolvidos, enquanto indiretamente, tem-se os cuidadores, os profissionais de saúde, os voluntários e o público em geral.

Para que estas vidas sejam mudadas, para que estas pessoas sejam ajudadas, qualquer pessoa pode ajudar e fazer a diferença com a realização de um donativo. No caso de empresas, para proceder a uma doação, as mesmas podem fazê-lo por um donativo em valor ou um donativo em bens/serviços, através de campanhas solidárias ou ao fazer marcações na casa da Terra dos Sonhos. Já no caso das doações individuais, estas podem ser feitas de diferentes formas, sendo elas, as seguintes: o Amigo de Sonho (fazendo um donativo regular ou um donativo pontual); o IRS solidário, através de campanhas de marketing com parte do valor das vendas a reverter para a organização; multas decretadas pelos tribunais relativas a crimes de menor gravidade onde todos os indivíduos têm a opção de escolha de pagar a coima revertendo-a num donativo; no Facebook solidário que permite organizar uma angariação de fundos a favor da Terra dos Sonhos; e legados e testamentos onde é possível destinar parte do património a esta causa ou alugando a casa que a instituição tem disponível para marcações de todo o tipo de eventos, formais e/ou informais (Terra dos Sonhos, 2020a).

Existem algumas empresas que contribuem para o bom funcionamento da Terra dos Sonhos, associando-se à mesma nas várias vertentes, isto é, como parceiros sociais, investidores sociais, parceiros de missão e estrutura, e parceiros de mediação de impacto. As empresas associadas são múltiplas, algumas bastante reconhecidas na atualidade como é o caso do Santander, da Worten, do Diário de Notícias, da CUF, do Novo Banco, da Izidoro, entre outras.

Concretizando, por exemplo, a Izidoro para além de uma doação monetária direta a favor da associação, lançou para o mercado, em outubro de 2021, uma edição especial limitada com a imagem dos seus frascos de salsichas Bockwurst e de Aves, produtos emblemáticos da marca portuguesa, com rótulos especiais desenhados pelo ilustrador Bernardo P. Carvalho. Esta é uma iniciativa desenvolvida em parceria com a Associação Terra dos Sonhos, com o objetivo de sensibilizar para o trabalho por ela desenvolvido. Cada uma das duas referências apresenta agora uma ilustração distinta, que simbolizam alguns dos sonhos e aspirações das crianças apoiadas pela Terra dos Sonhos. O rótulo especial dos frascos desta edição limitada funciona como um alerta – além de dar visibilidade à causa da IPSS, apela diretamente a todos os consumidores a efetuar um donativo a favor da Terra dos Sonhos, através de MB Way ou transferência bancária (Sisab Portugal, 2021).

Outro exemplo bastante pertinente foi a iniciativa que arrancou a 15 de novembro de 2013 e decorreu até 6 de janeiro de 2014, em todas as lojas Worten. A Worten, para além da iniciativa em que os clientes através de um código de barras podiam doar 20 cêntimos, propôs-se a doar mais 20% do valor total angariado. Para esta iniciativa, a Worten contou com o apoio da Cemusa, Expresso, Rádio Comercial, SIC e Visão, de modo a mobilizar todos os portugueses para esta importante causa social (Sousa, 2013).

O impacto que estas associações sem fins lucrativos têm na vida das pessoas é bastante positivo, daí existir cada vez mais procura por programas de voluntariado. Para se tornar voluntário nesta instituição é necessário expor essa intenção diretamente à Terra dos Sonhos e, posteriormente, aguardar resposta por parte da equipa da instituição para perceber se há ou não disponibilidade para receber voluntários. Depois de um contacto direto realizado com a Terra dos Sonhos, conclui-se que até à data da pesquisa (novembro 2021), a instituição não estava disponível para receber voluntários.

Abordando todos estes tópicos essenciais no que trata ao trabalho desenvolvido por esta instituição, percebe-se porque é que, para a Terra dos Sonhos, impacto é sinónimo de sucesso, pois a atividade e a ação que desenvolvem é o reflexo disso mesmo.

### **3. PERGUNTAS PARA A DISCUSSÃO**

Tendo em vista o acima exposto, com destaque para os pontos fortes da Terra dos Sonhos, colocam-se algumas questões, que possam contribuir para uma introspeção daquilo que podem ou não ser propostas de melhoria para esta instituição.

**Pergunta 1.**

De que modo pode a Terra dos Sonhos alcançar mais pessoas de forma a culminar, seu prestígio na sociedade?

Respuesta.

Com a consciência de que é necessário fazer mais para se conseguir responder aos novos desafios diários, existem já diversas iniciativas louváveis praticadas por esta instituição. No entanto, está ainda demasiada enraizada nas mentalidades, que as soluções passam quase sempre e fundamentalmente pelo reforço dos apoios financeiros públicos. A escassez de recursos públicos atuais e previsíveis para os anos vindouros torna esta visão cada vez menos realista. Esta IPSS não é, de facto, tão popular quanto outras, apesar do trabalho exemplar, diferenciado e pela sua atuação em diferentes contextos, desde doentes terminais a jovens a desenvolver a suas capacidades socio-emocionais. Isto deve-se ao facto de a mesma não apostar em meios de divulgação e não optar frequentemente por práticas “*face-to-face*”, algo que pode, de alguma forma, prejudicar futuros beneficiários ou, até mesmo, futuros voluntários.

**Pergunta 2.**

Que medidas de atuação pode a Terra dos Sonhos implementar para que o seu número de voluntários seja mais significativo?

Respuesta.

Conforme tem sido reconhecido por instâncias europeias e internacionais, o voluntariado desempenha um papel essencial no reforço da coesão social e económica, gerando capital social, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade e uma forma de cultura que põe as pessoas em primeiro lugar. Ao longo do tempo, reconhece-se cada vez mais a importância do voluntariado, o que é visível através do crescimento do número de instituições a investir na valorização dos voluntários. No entanto, o país mantém-se com uma das taxas mais baixas da Europa no que respeita à quantidade de pessoas que estão disponíveis para fazer voluntariado (Faria, 2019). No contexto de pesquisa, não foram encontradas informações específicas e relativas acerca do voluntariado na Terra dos Sonhos e, por isso, procedeu-se ao contacto via correio eletrónico para obter respostas relativamente ao que era necessário e como se deveria proceder. Sabendo que os voluntários são uma peça fundamental no desenvolvimento das atividades a que se compromete a Terra dos Sonhos, a falta de informação relativamente a este assunto pode influenciar negativamente no que toca à procura desta instituição para a realização de programas de voluntariado.

**Pergunta 3.**

Que outras soluções devem ser implementadas pela Terra dos Sonhos de modo a contribuir para a inclusão social e a qualidade de vida?

Respuesta.

A inclusão social é um desígnio que pressupõe um conjunto de meios e ações que combatam a exclusão aos benefícios da vida em sociedade, provocada pelas diferenças de classe social, educação, idade, deficiência, género, preconceitos social ou racial, entre outras. Inclusão social é oferecer oportunidades iguais de acesso a bens e serviços para todos. Por sua vez, a qualidade de vida pode ser definida como um conjunto de condições que contribuem para o bem-estar geral dos indivíduos em sociedade. As soluções implementadas pela Terra dos Sonhos cumprem com estes conceitos, através dos seus três programas, mas tudo o que são soluções viáveis contribuem não só para planear e realizar ações que têm como objetivo transformar positivamente a realidade da instituição, de uma comunidade ou de um grupo de pessoas. Assim sendo, e como já referido anteriormente, estes programas englobam diferentes indivíduos, com diferentes problemas e em diferentes faixas etárias. Para que a ação da instituição seja cada vez mais eficaz podem ser implementadas mais soluções,

pois existe sempre margem de melhoria. No entanto, acredita-se profundamente que esta instituição é das mais completas na forma como atua, daí desempenhar um papel fundamental na sociedade, pois não só se foca no beneficiário, como em tudo o que o envolve, proporcionando assim mudanças promissoras na vida dos mesmos.

#### 4. CONCLUSÕES

Com base no que foi apresentado, deve-se ter em consideração de que é necessário que as instituições atuem de forma a mediar o conflito entre a individualidade e a coletividade. Nós, como seres humanos, vivemos em sociedade e temos como tarefa desenvolver-nos enquanto seres individuais e sociais. Enquanto seres individuais, devemos adaptar-nos à vida individual, mas, enquanto seres sociais, precisamos de nos enquadrar em certos princípios morais e sociais. As instituições sociais servem como intermediárias entre a vida individual e a vida social, levando, diversas vezes, às pessoas a oportunidade de se enquadrarem nos modos de vida e nos padrões sociais, a fim de que não haja divergência entre a vida individual e a vida social. Estas instituições sociais são intervenientes no processo de socialização, portanto, são formadoras e educativas, atuando assim na coesão social.

Decidiu-se abordar e desenvolver as informações relativas à associação Terra dos Sonhos por se acreditar no seu papel inovador na sociedade, pela sua atuação em três projetos fundamentais para o acompanhamento de crianças, jovens e adultos. A ação que a associação desenvolve caracteriza-se pelo seu caráter utópico e pelas muitas vidas impactadas. Desde cooperar com tratamentos necessários e processos de recuperação, essenciais para o bem-estar a médio e longo prazo, realiza, ainda, sonhos. Sonhos esses que, colaboram para uma perspetiva de vida mais feliz dentro das limitações das crianças e dos jovens. Abrangem as várias dimensões do ecossistema dos beneficiários, são desenvolvidas as competências socio-emocionais, que servem para as crianças e adultos aprenderem a colocar em prática as melhores atitudes e habilidades, conseguindo assim gerenciar, de uma melhor forma, as emoções, a alcançar objetivos, a demonstrar empatia e a manter relações sociais positivas. Por outro lado, promovem o bem-estar e preparam os adultos com doenças graves, a conseguirem ter alguma autonomia, melhorando a sua qualidade de vida e a dos seus cuidadores.

É importante referir que todos os parceiros desta associação desempenham um papel fundamental para o crescimento da instituição, pois promovem o fortalecimento da atividade desenvolvida, da sua capacitação e, para além disso, contribuem para o robustecimento do setor social em Portugal.

Conseguiu-se, de um modo geral, concluir e alcançar os objetivos propostos, sendo que, o objetivo principal era conhecer aprofundadamente a Terra dos Sonhos, perceber de que modo o seu papel é inovador, o seu público-alvo, os seus objetivos, os resultados obtidos e os critérios da atividade que desenvolvem.

As principais dificuldades sentidas na elaboração deste estudo de caso remetem à falta de informação pertinente em determinados assuntos, como é caso do voluntariado. A falta de informação relativamente aos voluntários, um conjunto de pessoas que contribuem para o desenvolvimento das atividades da associação, pode mesmo ser um ponto negativo. Assim, e em modo de sugestão, poder-se-á adotar algumas estratégias de melhoria como por exemplo, disponibilizar na página web da Terra dos Sonhos todo o tipo de informação necessária, dar a conhecer a associação a mais pessoas, através do desenvolvimento de campanhas em público e/ou através dos *media*.

#### BIBLIOGRAFIA

- Associação Mutualista Montepio. (2021): *IPSS: O que são e como pedir o estatuto*. <https://www.montepio.org/ei/economia-social/apoios-e-beneficios/ipss-o-que-sao-e-como-pedir-o-estatuto/> - consultado a 10 de novembro de 2021.
- CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social. (2020): *Identidade das IPSS*. <https://www.cases.pt/identidade-das-ipss/> - consultado a 1 de novembro de 2021.
- Faria, A. (2021): *Número de voluntários em Portugal muito aquém da média europeia*. <https://www.jpn.up.pt/2019/12/05/numero-de-voluntarios-em-portugal-muito-aquem-da-media-europeia> - consultado a 19 de novembro de 2021.
- Governo da República Portuguesa. (2021): *Governo atribui o maior aumento de sempre no apoio ao setor social e solidário*. <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=governo-atribui-o-maior-aumento-de-sempre-no-apoio-ao-setor-social-e-solidario> - consultado a 10 de novembro de 2021.

- Programa VINCI para a Cidadania. (2021): *Oficina do Sonho*. <https://www.vinci-cidadania.pt/nossas-aco-es/edicao-2020/oficina-do-sonho/> - consultado a 3 de novembro de 2021.
- Santos, F., Salvado, J., Carvalho, I. e Azevedo, C. (2015): *Manual para transformar o mundo*, Fundação Calouste Gulbenkian, 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](https://www.ies-sbs.org/media/filer_public/40/ff/40ff37dc-48a2-40d1-80cb-2903874d8302/manual_para_transformar_o_mundo.pdf) - consultado a 14 de novembro de 2021.
- Sisab Portugal. (2021): *Izidoro lança edição limitada para apoiar a Terra dos Sonhos*. <https://www.sisab.pt/noticias/izidoro-lanca-edicao-limitada-para-apoiar-a-terra-dos-sonhos/> - consultado a 6 de novembro de 2021.
- Sousa, M. (2013): *Sonae. Código DáVinte ajuda a realizar sonhos*. [https://www.sonae.pt/fotos/press\\_releases/prcodigodavinte\\_151113\\_1384973461.pdf](https://www.sonae.pt/fotos/press_releases/prcodigodavinte_151113_1384973461.pdf) - consultado a 6 de novembro de 2021.
- Terra dos Sonhos (2020a): <https://terradossosnhos.org/home> - consultado a 1 de Novembro de 2021.
- Terra dos Sonhos. (2020b): *Relatório de Impacto 2020*. <https://static-media.fluxio.cloud/terradossosnhos/eGXnlG59.pdf> - consultado a 3 de novembro de 2021.