

# Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz: um exercício de meta-avaliação

▮ Cláudia do Rêgo Monteiro \*

▮ Letícia Ester Cruz da Silva \*\*

▮ Ligia Gomes Elliot \*\*\*

---

## Resumo

O presente artigo relata a execução de uma meta-avaliação aplicada à Avaliação de Impacto de um projeto social da Comunidade Vida e Paz, que atende pessoas sem abrigo nas ruas de Lisboa, Portugal. A avaliação desse projeto social utilizou a metodologia Social *Return on Investment* (Retorno Social do Investimento) para medir o retorno ou impacto do investimento em programas sociais. Trata-se de uma metodologia que permite avaliar aspectos que embora possuam valor real, são difíceis de medir nos programas desenvolvidos e, por isso mesmo, não têm sido considerados. Já a meta-avaliação adotou, como metodologia, a aplicação das Diretrizes para Avaliação para a América Latina e o Caribe. A escolha foi consequência da inquietação típica de quem investiga e percebe que a aplicação do conhecimento traz respostas que podem enriquecer uma área de estudo, nesse caso, a da Avaliação. As Diretrizes foram então aplicadas na avaliação do projeto social realizada na Europa, em função da verificação de que poderiam ser utilizadas sem inadequação, a despeito de serem dirigidas a projetos ocorridos em outro continente. As evidências de suporte para os resultados da meta-avaliação contidas no Relatório da Avaliação de Impacto são detalhadas e as medidas que indicam o nível de atendimento às diretrizes das Dimensões de Avaliação Rigorosa e de Relevância e Utilidade são sumarizadas em tabelas. Ao final, o estudo traz recomendações relevantes para a credibilidade da avaliação que julgou o impacto social da Comunidade Vida e Paz.

**Palavras-chave:** Meta-avaliação. Diretrizes para Avaliação. Avaliação de Impacto Social.

---

\* Mestre em Avaliação, Mestrado Profissional em Avaliação, Fundação Cesgranrio. Diretora pedagógica do Colégio Pedro II, Campus Humaitá II; E-mail: claregomonteiro16@gmail.com.

\*\* Mestranda em Avaliação, Mestrado Profissional em Avaliação, Fundação Cesgranrio. Coordenadora da área de monitoramento e suporte à operação acadêmica, Senac RJ; E-mail: leticia.ester@rj.senac.br.

\*\*\* PhD em Educação/Avaliação e Mestre em Estudos Latino Americanos, Universidade da Califórnia, Los Angeles (UCLA); Coordenadora do Mestrado Profissional em Avaliação do Programa de Pós-Graduação, Faculdade Cesgranrio. E-mail: ligia@cesgranrio.org.br.

## 1 Meta-avaliação: indispensável para a credibilidade de uma avaliação

Na sociedade atual, na qual a cultura da avaliação vem se consolidando a cada dia, a meta-avaliação se mostra como uma atividade necessária para a validação de avaliações “que intencionam revelar se a desejada qualidade foi alcançada.” (ELLIOT, 2011, p. 942). Stufflebeam (2001, p. 185), analisando a sua definição de avaliação e os padrões definidos pelo *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* (Comitê Conjunto em Padrões para Avaliação Educacional), afirmou que:

Meta-avaliação é o processo de delinear, obter e aplicar informação descritiva e de julgamento – sobre a utilidade, a viabilidade, adequação e precisão de uma avaliação e sua natureza sistemática, competente conduta, integridade/honestidade, respeitabilidade e responsabilidade social – para orientar a avaliação e divulgar publicamente seus pontos fortes e fracos.

Assim, a meta-avaliação tem por objetivo avaliar uma avaliação já realizada e aquilatar a forma como foi conduzida, em função de padrões estabelecidos em determinada categoria de julgamento. Ou seja, adota-se uma referência para julgar se os procedimentos adotados foram adequados.

O processo é relevante para que aqueles que solicitam ou demandam a avaliação analisem se o processo foi válido e, portanto, se atendeu às suas necessidades. Ter a certeza de que a análise e o julgamento requerido foram realizados da forma correta e, consequentemente, obtiveram resultados que poderão ser utilizados para melhorias e ajustes necessários, possibilita que o demandante utilize a avaliação a fim de tomar decisões apropriadas a respeito do programa ou projeto avaliado.

O exercício de meta-avaliação ocorreu de forma a se aplicar os conhecimentos estudados na disciplina homônima – Meta-Avaliação, ministrada no Mestrado Profissional em Avaliação, da Faculdade Cesgranrio, no Rio de Janeiro. Elliot (2017)<sup>1</sup> esclarece que “A metodologia da disciplina Meta-Avaliação consiste em avaliar uma avaliação feita, corroborar seus procedimentos e resultados, dando-lhes credibilidade.

---

<sup>1</sup> Já a revista *Meta: Avaliação*, onde o presente artigo é publicado, utiliza o prefixo latino *meta* que significa fim, finalidade, pois seu principal escopo é publicar e divulgar estudos na área da Avaliação, explica a mesma autora.

Seu prefixo vem do grego, *metá*, significando além, transcendência, reflexão crítica sobre alguma coisa.”.

## 2 O objeto meta-avaliado

O presente estudo meta-avaliou a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** (MORAIS, 2015)<sup>2</sup>, que julgou o impacto social da ação do projeto conduzido pela Comunidade Vida e Paz, organização atuante em Portugal. Conforme o relatório, a avaliação buscou dimensionar, por meio de estratégias específicas, a maximização do valor social gerado, aumentando a sua transparência.

O Relatório da avaliação chamou a atenção em função do tema abordado que, apesar de encontrar-se em cenário português, apresenta afinidade com a realidade de diversos países da América Latina, inclusive o Brasil. Essa realidade trata de situações vivenciadas por esses povos, e também das condições de vida de pessoas que vivem na rua, ou em situações precárias de moradia, e o que pode ser feito por elas - tais pessoas são denominadas **sem abrigo** no Relatório da Comunidade Vida e Paz. Assim, o Relatório desperta a curiosidade do leitor tanto pela forma como foi elaborado, como pelos resultados obtidos, além de apresentar a possibilidade real de envolver voluntários no atendimento aos indivíduos sem abrigo na cidade de Lisboa.

Por ser um projeto com as características de projetos executados no Brasil, pareceu ser uma experiência enriquecedora meta-avaliá-lo. Apesar de Brasil e Portugal serem diferentes em vários aspectos, como por exemplo, nas dimensões territoriais, ainda assim apresentam problemas sociais similares, como é o caso da população sem abrigo e da alta taxa de desemprego em ambos os países. Conforme o noticiário Expresso<sup>3</sup> do dia 8 de fevereiro de 2017, foi divulgado pelo Instituto Nacional de Estatística de Portugal, que a taxa de desemprego em 2016 ficou nos 11,1%. Para o mesmo período, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2016)<sup>4</sup> levantou que o índice de desemprego no Brasil era de 10,9%.

---

<sup>2</sup> O link para acesso ao Relatório encontra-se nas Referências do presente artigo.

<sup>3</sup> Dados pesquisados em: <<http://expresso.sapo.pt/economia/2017-02-08-Taxa-de-desemprego-fecha-2016-nos-105>>.

<sup>4</sup> Dados pesquisados em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/anos\\_anteriores\\_2016.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/anos_anteriores_2016.shtm)>.

O projeto avaliado é executado pela Comunidade Vida e Paz, e acontece mediante circuitos noturnos realizados pelas Equipes de Rua. Esses circuitos têm como objetivo “Ir ao encontro e acolher pessoas sem abrigo ou em situação de vulnerabilidade social, ajudando-as a recuperar a sua dignidade e a (re)construir o seu projeto de vida através de uma ação integrada de prevenção, reabilitação e reinserção.” (MORAIS, 2015, p. 5).

A organização conta com a participação de voluntários, tanto de cidadãos da comunidade local, quanto de empresas que contribuem com valores e participação de seus funcionários - que também são voluntários - para atuar na ação social. O projeto recebe aproximadamente 460.000 Euros por ano, para a realização das atividades propostas no seu plano de ação que é executado por “504 voluntários regulares e recebe, anualmente, cerca de 504 colaboradores provenientes de 19 empresas para ações de voluntariado empresarial” (MORAIS, 2015, p. 6).

O Relatório descreve, de forma detalhada, como e por que ocorreu a avaliação, a metodologia utilizada, os resultados obtidos e as recomendações a partir dos resultados. Inclui, conforme seu índice:

Sumário executivo; Introdução; Conceito de Impacto Social; Metodologia Social *Return On Investment* (SROI); Contexto da Iniciativa: Comunidade Vida e Paz; Âmbito da Análise: Equipas (sic) de Rua; *Stakeholders*; *Inputs* e *Outputs*; Teoria da Mudança; Benefícios e Evidências; Prejuízos e Evidências; Impacto Total das Equipas de Rua; SROI e Análises Complementares; Medidas para a Incrementar o Retorno Social. (MORAIS, 2015, p. 3).

**A Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** utilizou o método *Social Return on Investment* (Retorno Social do investimento ou SROI). O Relatório da avaliação foi produzido pela Everis, uma *NTT DATA Company* (Companhia de Dados), consultoria multinacional de negócio e tecnologias de informação, no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa. Constança Aragão Moraes, a autora do Relatório, detém a formação e certificação de *SROI Practitioner* (praticante do método) atribuída pela *SROI Network*, conforme se verifica na página 2 do Relatório, em Nota sobre a acreditação do autor do Relatório (MORAIS, 2015).

Impacto social se refere à mudança que uma empresa, projeto ou iniciativa traz no bem-estar de pessoas ou comunidades, ocasionando-lhes benefícios. Medir o impacto social é considerado um processo bastante complexo, pois em muitos casos os impactos

econômicos, sociais e ambientais são benefícios de difícil quantificação. Nesse contexto, vem sendo desenvolvidos diversos *standards* (padrões) e *frameworks* (quadros de referência), com o intuito de medir o impacto social. Uma metodologia muito utilizada no Reino Unido é a SROI<sup>5</sup>, recomendada por entidades de referência mundiais, como, por exemplo, *London Benchmarking Group* e *New Economics Foundation* no Reino Unido, e *Harvard Business School*, nos Estados Unidos, conforme exposto por Morais (2015). O *London Benchmarking Group*, em seu periódico de 2010, declarou:

Nos últimos 12 meses, os membros do London Benchmarking Group têm mostrado crescente interesse no SROI [...]. Compreendendo as perspectivas dos stakeholders [interessados] na diferença que seus programas têm feito e demandando crédito somente por impactos diretamente atribuíveis são boas práticas não importa como você planeje medir o impacto dos projetos que você cria. (MORAIS, 2015, p. 11).

A metodologia SROI possui princípios que embasam o cálculo da razão final. Compara o valor dos impactos produzidos (benefícios sociais) e o valor do investimento feito (em moeda), chegando ao valor social criado. “Um rácio SROI [razão] de 2:1 indica que por cada 1 Euro investido numa atividade, o retorno é de 2 Euros em valor social.” (MORAIS, 2015, p. 15).

A análise SROI se desenvolve em oito passos que abrangem desde a identificação do objeto e objetivos da própria análise, passam pela identificação de envolvidos, recursos e investimentos, tratam da mudança, até medir o impacto social do projeto, chegando a indicar as melhorias desejáveis por meio de recomendações (MORAIS, 2015).

### 3 Metodologia adotada na meta-avaliação

Para meta-avaliar a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz**, foram escolhidas as Diretrizes para Avaliação para a América Latina e o Caribe (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016). Apesar de as **Diretrizes terem sido criadas para atender aos países da América do Sul e do Caribe**, percebeu-se que as mesmas poderiam ser aplicadas à avaliação em

---

<sup>5</sup> No Brasil, por exemplo, Fabiani (2015) relata a aplicação do método SROI na avaliação do programa VIM - Valorizando uma infância melhor, realizado em Roseira, São Paulo.

questão, uma vez que apresentam, como objetivo, a contribuição para a realização de avaliações de alta qualidade, como seu texto enfatiza:

O objetivo é contribuir para o desenvolvimento de um marco comum de referência que sirva de orientação para a obtenção de avaliações com altos padrões de qualidade, a formação e prática profissional, a facilitação da comunicação entre os atores participantes, a aprendizagem e geração de conhecimentos a partir da prática profissional e o fomento de uma cultura de avaliação e responsabilização social. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 6).

Com a realização do presente exercício de meta-avaliação foi possível verificar que é plausível utilizar diretrizes organizadas para a América Latina e o Caribe (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016), em uma avaliação sobre um projeto europeu, de acordo com o que consta em seu relatório, com obtenção de resultado satisfatório em relação ao atendimento de diversos critérios, e ainda por não haver a incidência de itens aos quais os padrões não pudessem ser aplicados.

Além disso, a formulação das **Diretrizes para Avaliação para a América Latina e o Caribe** utilizou, como referência, documentos de diretrizes elaborados por avaliadores de diversas partes do mundo.

A Rede de Monitoramento, Avaliação e Sistematização da América Latina e do Caribe (ReLAC), em colaboração com o Projeto Fomento das Capacidades em Avaliação (FOCEVAL), do Ministério de Planejamento e Política Econômica da Costa Rica (MIDEPLAN), e o Instituto Alemão de Avaliação da Cooperação para o Desenvolvimento (DEval), durante os anos 2014 e 2015, incentivaram um amplo processo de consultas e reuniões com especialistas para a formulação de um documento de diretrizes para a avaliação, tendo como referência, ao mesmo tempo, os documentos de diretrizes das principais associações de avaliadores dos Estados Unidos, Canadá, Europa, África e de diversas entidades internacionais. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 5).

Como pontuam Rodriguez Bilella et al. (2016, p. 5), “a diversidade social, cultural e linguística” **é um fenômeno mundial em tempos de globalização, e não apenas uma questão localizada em países da América Latina e Caribe.**

Em se tratando de um mundo cada vez mais integrado, a variedade de estratégias metodológicas utilizadas em uma avaliação, assim como o alcance das avaliações precisam levar em consideração se os resultados contribuem, de fato, para agregar conhecimento nas equipes de trabalho. Os resultados precisam também possibilitar a melhoria na solução de

problemas apontados pela avaliação, independentemente do continente em que o trabalho é realizado, por estarem relacionados à questão social.

De acordo com os autores das Diretrizes, a expectativa é que:

As Diretrizes para Avaliação para a América Latina e o Caribe descritos neste documento contribuem para a qualidade e utilização das avaliações que diferentes atores da sociedade realizam. As diretrizes estabelecem uma referência de qualidade para as avaliações de modo que as mesmas sejam confiáveis, úteis, éticas e culturalmente apropriadas. Portanto, as diretrizes têm um caráter geral e orientador para quem realiza, contrata, supervisiona ou utiliza as avaliações. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 7).

A proposta foi pensada também pelo fato de os padrões do *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation*, hoje utilizados em meta-avaliações no mundo inteiro, fazerem parte das referências das Diretrizes para Avaliação para a América Latina e o Caribe. Enquanto os 30 padrões do *Joint Committee* se organizam em cinco categorias – utilidade, exequibilidade, adequação, precisão e responsabilização (YARBROUGH et al., 2011), as Diretrizes voltadas para países da América Latina e Caribe foram organizadas em cinco dimensões: avaliação rigorosa, avaliabilidade adequada, avaliação conduzida de acordo com os princípios éticos e jurídicos, compreensão cultural adequada, e relevância e utilidade.

Como delimitação, o estudo foi realizado com foco em apenas duas das cinco dimensões das Diretrizes: **Avaliação Rigorosa** (Dimensão 1) e **Relevância e Utilidade** (Dimensão 5). Na seleção dessas dimensões, utilizou-se, como critério, sua pertinência em relação à avaliação. De acordo com os autores das Diretrizes (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016), dentre os atributos essenciais a uma avaliação estão incluídos o rigor, compreendido como a acurácia de procedimentos, de modo a tornar a avaliação válida e confiável; a relevância, entendida como a importância de uma avaliação para os que dela precisam ou nela estão interessados; e ainda a utilidade, que determina o valor da própria avaliação. Se a avaliação não apresenta resultados de serventia a quem a encomendou, de modo oportuno e prático, passa a não ter qualquer valor.

As duas dimensões congregam 15 diretrizes que foram aplicadas à meta-avaliação relatada neste artigo (Quadro 1). Sua descrição encontra-se na apresentação dos resultados.

Quadro 1 – Diretrizes para a meta-avaliação, por dimensão selecionada

Dimensão	Diretrizes
<b>1. Avaliação Rigorosa</b>	1. Contextualizar a avaliação
	2. Descrição detalhada do objeto de avaliação
	3. Perguntas avaliativas relevantes
	4. Metodologia válida e confiável
	5. Níveis de participação adequados dos atores envolvidos
	6. Conclusões relevantes
	7. Recomendações úteis e factíveis
	8. Relatórios e comunicação pública e efetiva
<b>5. Relevância e Utilidade</b>	1. Participação ativa e consciente
	2. Propósitos acordados mutuamente
	3. Valores explícitos
	4. Informação relevante, pertinente e oportuna
	5. Resultados úteis
	6. Comunicação e relatórios pontuais e apropriados
	7. Interesse pelas consequências e incidências

Fonte: As autoras (2017) Adaptado de RODRIGUEZ BILELLA et al. (2016).

Para julgar os resultados obtidos pela meta-avaliação, por meio da análise do Relatório em confronto com as orientações das diretrizes selecionadas, foi utilizada uma escala de três níveis, a saber: **atende**, **atende parcialmente** e **não atende**, aos quais foram atribuídos pontos, respectivamente 2, 1 e zero. Os pontos atribuídos às diretrizes de cada dimensão foram somados e calculada a média aritmética da dimensão.

Os critérios para julgamento de cada dimensão assumiram que: Média 2 indica que a dimensão foi **Plenamente atendida**; acima de 1,5 a 1,9 que a dimensão foi **Atendida**; abaixo de 1,5 até 1, **Parcialmente atendida**; e abaixo de 1, **Não atendida**.

Teria sido bastante proveitoso, além de agregar valor ao estudo, se tivesse havido a oportunidade de ouvir os avaliadores, e até mesmo pessoas envolvidas no projeto, pois então seriam obtidas informações além das que estão registradas no relatório. No entanto, o tempo real da execução da meta-avaliação limitou os procedimentos apenas aos de análise do próprio texto do Relatório. Pode-se afirmar que a análise foi realizada de forma cuidadosa e com a isenção de que toda e qualquer avaliação necessita, pois conforme corroboram Worthen, Sanders e Fitzpatrick (2004, p. 432) “é necessário que o avaliador busque formas de reduzir a interferência pessoal na coleta de dados, na análise e na maneira de informar os resultados”.

O processo meta-avaliativo pretendeu responder a seguinte pergunta avaliativa:



Em que medida a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz**, conforme apresentado em Relatório, atende às dimensões de Avaliação Rigorosa e de Relevância e Utilidade, das **Diretrizes para a Avaliação para a América Latina e o Caribe**?

Acredita-se que a presente meta-avaliação possa interessar não somente aos voluntários, mas também às empresas participantes e à população em geral, visto ser um projeto que atende a seres humanos em situação de risco social. Assim, o citado projeto melhora a qualidade de vida, tanto destas pessoas, como dos moradores de Lisboa de uma forma geral. Há grande interesse em saber se os recursos investidos trazem os benefícios e resultados esperados pelos envolvidos no projeto, o que determina a importância de serem delimitadas estratégias tanto para maximizar o valor social gerado pelo projeto, quanto para aumentar a sua transparência. Dessa forma, os resultados deste estudo podem ser utilizados para a análise da avaliação do projeto, realizada no ano de 2015, ou auxiliar edições futuras.

Além disso, o estudo meta-avaliativo também pode interessar a *stakeholders* (representantes ou envolvidos) de projetos similares, por mostrar a viabilidade desse tipo de atividade e os retornos que produzem.

### 3 Resultados da meta-avaliação

#### 3.1 Dimensão 1 - Avaliação Rigorosa

A meta-avaliação foi iniciada com a aplicação da Dimensão 1 - Avaliação Rigorosa, que preconiza:

O emprego de uma metodologia rigorosa se refere a procedimentos que permitem de-terminar com precisão e exatidão os feitos observados que são objeto de análise, o que permite mostrar evidências das afirmações que se formulam no informe da avaliação. As diretrizes inscritas nesta dimensão devem garantir que a avaliação esteja contextua-lizada, que tenha validade e que empregue uma metodologia rigorosa com respeito ao desenho, planejamento e execução, orientada para a qualidade, com técnicas e ferra-mentas apropriadas de coleta, análise e interpretação dos dados. Uma avaliação de qua-lidade deve ser precisa em seus resultados e oferecer, de maneira oportuna, proposições, conclusões e recomendações úteis para a tomada de decisões. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 14).

Nessa dimensão, composta por oito diretrizes, obteve-se os resultados relatados a seguir, por diretriz aplicada, que é inicialmente definida.

### **Diretriz 1.1 – Contextualizar a avaliação**

A avaliação deve explicitar a problemática na qual se desenvolveu o programa ou projeto a ser avaliado. Isto implica caracterizar e compreender de forma detalhada o contexto social, cultural, político e econômico, assim como os fatores externos que incidem nessa intervenção. Esta contextualização também implica uma compreensão dos critérios locais ou regionais em relação à demanda de avaliação, das necessidades de informação a respeito do objeto avaliado, das regulações institucionais quanto à prestação de contas, transparência e enfoques de avaliação, entre outros aspectos que fazem da avaliação uma ferramenta adaptada e situada local ou regionalmente. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 14).

O **Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** detalha, nas páginas 18 a 22, o contexto do projeto de diversos pontos de vista. No econômico, tem-se que a taxa de desemprego registrada em 2014, 2º semestre, foi de 14%, sendo que Portugal possuía 25% da população vivendo em situação de risco de pobreza ou exclusão social. No conceitual, considera-se que a pessoa sem abrigo vive em local de emergência ou precário, ou mesmo não possui casa; é levada a essa situação por desemprego, alcoolismo e dependência a drogas. No histórico, estudo anterior revela que em Lisboa, em dezembro de 2013, havia 509 pessoas sem casa e 343 “em centros de acolhimento temporário”, sendo que aproximadamente 41% da população sem abrigo era formada por imigrantes (MORAIS, 2015), uma provável consequência de conflitos sociais e problemas econômicos em outros países. O Relatório acrescenta dados que mostram os beneficiários do Projeto já usufruindo um certo grau de inclusão quanto às condições de higiene (banho semanal para 78%) e à situação legal normalizada (72% possuem documentos válidos). No entanto, o apoio dado às condições de saúde atinge pouco mais da metade do grupo e a situação de residência indica carência total para 44% e precariedade para 24% (MORAIS, 2015).

O Relatório informa, ainda, dados relativos à atuação das Equipes de Rua no enfrentamento da situação delineada e seu contexto. Define a ação das Equipes de Rua buscando a prevenção, reabilitação e reinserção das pessoas necessitadas (MORAIS, 2015).

Com base no que foi apresentado, a avaliação **atende** à diretriz que preconiza sua contextualização.

### **Diretriz 1.2 – Descrição detalhada do objeto de avaliação**

“As ações, produtos e propósitos do objeto a ser avaliado devem estar clara e suficientemente detalhadas, assim como a teoria da mudança que o faz possível”, dizem Rodriguez Bilella et al. (2016, p. 16) a respeito da segunda diretriz.

O **Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** expõe, no seu texto, as ações das Equipes de Rua, seus objetivos e o que conseguem com o projeto.

As informações iniciais estão nas páginas 25 a 27. Ao indicar o âmbito da análise, o Relatório pontua a atuação das Equipes de Rua:

A presente análise resulta de um projeto-piloto de avaliação de impacto social na Comunidade Vida e Paz. Trata-se de uma análise prospectiva a um ano de atividade da valência Equipes de Rua com base de dados históricos de 2013 e 2014. O presente capítulo tratará de delimitar o seu âmbito, apresentando as atividades concretas em que se foca, os seus objetivos e o período temporal em análise. (MORAIS, 2015, p. 25).

As Equipes de Rua se dedicam a ações de apoio e distribuição semanal de alimentos e bens a famílias carentes; encaminhamento para atendimento adequado, médico hospitalar; tratamento de dependências e perturbações mentais, como indicado na página 21 do Relatório (MORAIS, 2015).

A seguir, o Relatório informa e justifica a atividade que foi focalizada pela análise:

A atividade escolhida para preconizar a primeira iniciativa de avaliação de impacto social na Comunidade Vida e Paz foi a valência das Equipes de Rua, uma vez que esta:

- É a “impressão digital” da organização, sendo a mais conhecida pelo público em geral;
- É uma valência-chave na cadeia de criação de valor social, uma vez que estabelece a primeira linha de contato com a população sem-abrigo em Lisboa;
- Tem benefícios difíceis de monitorizar e tangibilizar, devido à própria natureza abrangente do apoio prestado e à diversidade e inconstância do grupo de pessoas ajudado. (MORAIS, 2015, p. 25).

Em relação à teoria de mudança, aplicando o método SROI, a avaliação do projeto dedica, da página 39 a 44, uma ampla análise evidenciando os ganhos para diferentes

*stakeholders* envolvidos: pessoas sem abrigo, voluntários regulares, colaboradores empresariais e empresas (MORAIS, 2015).

Em função do exposto, pode-se afirmar, portanto, que a Avaliação, em seu Relatório, **atende** à diretriz que cuida da descrição do objeto avaliado.

### **Diretriz 1.3 – Perguntas avaliativas relevantes**

“Os propósitos e as perguntas de avaliação que se pretendem responder devem estar descritas com suficiente detalhe de tal maneira que fiquem claras e pertinentes para os principais atores da avaliação.” (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 14). É o que recomenda esta diretriz.

O **Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** apresenta objetivos da avaliação, embora não apresente perguntas avaliativas. São detalhados os objetivos e a necessidade de avaliar o impacto social do projeto, conforme descrito na página 26: “A avaliação do impacto social da Comunidade Vida e Paz surge da necessidade de compreender e monitorizar as mudanças geradas pela sua atividade, de forma a torná-la mais eficiente na criação de valor social”. O quadro resumo dos objetivos da avaliação torna claro esse procedimento e é aqui transcrito:

Os objetivos da análise:

- Compreender a dinâmica e o alcance das mudanças geradas segundo a perspectiva dos *stakeholders*;
- Medir e monitorizar a eficiência da criação de valor social, tendo em conta todos os recursos consumidos;
- Verificar em que medida os objetivos da valência estão a ser concretizados e estão alinhados com a missão da organização;
- Testar mecanismos e ferramentas metodológicas para futura implementação de um sistema de avaliação do impacto social em toda a organização;
- Comunicar as mudanças geradas pela atividade aos *stakeholders* da atividade, com base nas conclusões da presente análise. (MORAIS, 2015, p. 26).

Ou seja, para avaliar o impacto social do projeto, os propósitos ou objetivos da avaliação foram explicitados, mas não as perguntas avaliativas. Assim, pode-se considerar a diretriz **parcialmente** atendida no texto do Relatório.

### **Diretriz 1.4 – Metodologia válida e confiável**

A diretriz recomenda que: “O desenho da avaliação (incluindo os procedimentos de coleta de dados e técnicas de análises) deve ser apropriado para os propósitos da mesma, assim como rigoroso o processo de produção e construção dos resultados de avaliação.” (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 14).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** adotou uma metodologia conhecida mundialmente - SROI - amplamente utilizada para mensurar o valor de retorno social do investimento, que é expresso por meio do cálculo entre o valor total do impacto da atividade e o valor do seu investimento. Conforme descrita no guia para o retorno social do investimento (EILÍS; NEITZERT; NICHOLLS, 2008), esta metodologia é aplicada em projetos do terceiro setor.

O método SROI está explicado detalhadamente da página 11 a 16 do Relatório. Os depoimentos de instituições que se utilizam e aprovam a metodologia SROI, como exemplificado na seção que trata do contexto da avaliação de impacto e na declaração de Emerson, Wachowicz e Chun, da Harvard Business School, ressaltam que a referida metodologia:

Examina uma atividade de serviço social ao longo de um determinado período de tempo; calcula a quantidade de "Investimento" necessário para apoiar essa atividade e analisa a estrutura de capital do trabalho sem fins lucrativos que apoia essa atividade; identifica as diferentes taxas de custo, as reduções nas despesas e os benefícios relacionados que se acumulam como resultado dessa atividade de serviço social; monetiza esses valores de custos e benefícios relacionados; desconta dos valores finais os valores iniciais do período de investimento usando um valor atual líquido e/ou uma análise de fluxo de caixa descontada; e então apresenta o Valor Socioeconômico criado durante o prazo de investimento, expressando esse valor em termos de valor líquido atual e de taxas e índices do Retorno Social do investimento. (MORAIS, 2015, p. 12).

Desse modo, a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** atende a diretriz em foco.

### **Diretriz 1.5 – Níveis de participação adequados dos atores envolvidos**

No processo de desenho e execução da avaliação devem ser consideradas as opiniões dos principais atores relacionados com a problemática ou intervenção que é objeto da avaliação. Deve-se

procurar a participação adequada dos atores que estiverem tanto a favor como contra os processos e/ou resultados da intervenção avaliada. Isso implica reconhecer e refletir diferentes perspectivas e dar o respectivo crédito, com a confidencialidade requerida, a todas as pessoas que contribuíram significativamente para a avaliação. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 15).

O **Relatório** informa os *stakeholders* que participaram da **Avaliação de Impacto Social** e aqueles que não o fizeram. Entre os primeiros, encontram-se as pessoas sem abrigo, voluntários regulares e empresariais, colaboradores, empresas participantes, moradores de Lisboa e entidades com atividades semelhantes, todos com a razão de sua inclusão no projeto identificada. Já doadores, os parceiros institucionais e os fornecedores não tomaram parte da avaliação, uma vez que “O seu bem-estar não é afetado de forma material pela atividade das Equipes de Rua.” (MORAIS, 2015, p. 32).

Assim, a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz atende parcialmente** a esta diretriz, pois nem todos os *stakeholders* foram envolvidos na sua realização, embora isto tenha sido explicitado.

#### **Diretriz 1.6 – Conclusões relevantes**

Recomenda a diretriz: “As conclusões da avaliação devem ser claras e completamente documentadas, derivadas dos achados e orientadas pelas perguntas avaliativas originalmente propostas. Devem ser consistentes com os propósitos da avaliação.” (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 15).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz atende** a esta diretriz por apresentar, no Relatório, conclusões que respondem aos questionamentos feitos nas etapas do método SROI e aos objetivos da avaliação. As conclusões estão presentes da página 57 a 63, e são expressas em gráficos e tabelas.

Para cada 1 Euro investido na atividade, esta cria um valor social de 1,6 Euros, 60% maior que o valor investido, de acordo com o método SROI. O montante total de benefícios gerados é, pois, superior ao valor investido. Esta informação está na página 65 do Relatório (MORAIS, 2015):

“O impacto social gerado num ano de atividade traduz-se no valor de 763.781 Euros.”

“O investimento total para a prossecução da atividade durante um ano soma 465.366 Euros.”

O valor total de benefícios permite concluir que a atividade das Equipes de Rua é eficiente na criação de valor social, uma conclusão relevante para a avaliação.

### Diretriz 1.7 – Recomendações úteis e factíveis

As recomendações devem estar baseadas nos resultados. A avaliação deve fazer recomendações de melhoria que sejam úteis e factíveis, e com alta probabilidade de serem implementadas. Para isso, é preciso alcançar níveis de participação adequados dos atores envolvidos com o objetivo de que as recomendações tenham sentido prático para a população objeto da intervenção. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 15).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** atende a esta diretriz em função de trazer, em seu Relatório, as recomendações detalhadas, conforme consta na página 73 (MORAIS, 2015).

Quadro 2 – Recomendações para as mudanças desejadas

Mudança	Como melhorar a avaliação do Impacto
1. Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	<p>É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidade: registro, no primeiro contato com cada beneficiário, <b>do seu nível de acesso e segurança alimentar</b> a verificação de alterações no mesmo a cada três meses, durante o período de intervenção.</li> <li>- Peso Morto <sup>6</sup>: estabelecer um grupo de controle e registrar o seu <b>nível de acesso e segurança alimentar</b>, de forma a compreender melhor a evolução natural dessa situação em pessoa sem-abrigo que não tem acesso a nenhum tipo de suporte institucional.</li> <li>- Atribuição<sup>7</sup>: registro, no primeiro contato com cada beneficiário, do seu nível de acesso e apoios institucionais e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, de forma a poder comparar esta evolução à evolução registrada no “nível de acesso e segurança alimentar”.</li> </ul>

<sup>6</sup> “A **taxa de peso morto** representa o % do impacto atribuído a um benefício/prejuízo que teria ocorrido de qualquer forma se não tivesse ocorrido qualquer intervenção, ou seja, corresponde ao impacto decorrente da evolução natural de uma determinada situação.” (MORAIS, 2015, p. 57).

<sup>7</sup> “A **taxa de atribuição** representa o % do impacto atribuído a um benefício/prejuízo que na realidade derivou da intervenção de outras entidades.” (MORAIS, 2015, p. 57).

2. Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	<p>É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidade: registo, no primeiro contato com cada beneficiário, do seu <b>nível de solidão</b> e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, durante o período de intervenção.</li> <li>- Peso Morto: estabelecer um grupo de controle e registar o seu <b>nível de solidão</b>, de forma a compreender melhor a evolução natural desta situação em pessoas sem-abrigo que não têm acesso a nenhum tipo de suporte institucional.</li> <li>- Atribuição: registo, no primeiro contato com cada beneficiário, do seu <b>nível de acesso a apoios institucionais</b> e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, de forma a poder comparar esta evolução à evolução registada no <b>nível de solidão</b>.</li> </ul>
3. Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	<p>É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duração: estabelecer linhas de comunicação com os programas e apoios para onde as pessoas sem-abrigo são direcionadas a partir do Espaço Aberto ao Diálogo, de forma a saber qual a duração da sua estadia nos mesmos.</li> </ul>
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados & 5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	<p>É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidade: registo, relativamente a cada novo voluntário, do seu <b>nível realização pessoal</b> e do seu <b>nível de consciência social</b> e verificação de alterações no mesmo a cada seis meses, durante o período da sua participação nas Equipes de Rua.</li> <li>- Duração: reunir uma amostra de voluntários, representativa do universo de voluntários das Equipes de Rua, que aceite manter o contato com a Comunidade Vida e Paz depois de terminar a sua participação na mesma, de forma a que se monitorize <b>os níveis de preenchimento pessoal e consciência social</b> à medida que o tempo passa.</li> <li>- Atribuição: registo, relativamente a cada novo voluntário, do seu <b>nível de participação em outros projetos de voluntariado</b> e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, de forma a poder comparar esta evolução à evolução registada nos <b>níveis de preenchimento pessoal e consciência social</b>.</li> </ul>
6. Empresas têm colaboradores mais motivados	Não é necessário aprofundar investigação sobre este benefício.

Fonte: MORAIS (2015).

As recomendações detalham como é possível tornar a avaliação de impacto melhor, indicando a quantidade de alterações ocorridas com cada beneficiário no período da ação do projeto, o peso morto, e ainda a atribuição, que diz respeito a registrar o status do beneficiário ao iniciar sua inserção no projeto, de modo a ter dados comparativos na conclusão da intervenção.



### Diretriz 1.8 – Relatórios e comunicação pública e efetiva

A oitava diretriz esclarece que:

A comunicação dos resultados da avaliação deve ser precisa e oportuna, evitando preconceitos, distorções ou erros na interpretação. O avaliador tem que expressar claramente quais são os alcances e limitações da evidência que apresenta para sustentar suas apreciações, apresentando uma delimitação adequada do contexto em que são aplicáveis. A avaliação deve difundir seus resultados em um relatório ou informe de acesso público, manifestando uma especial preocupação com a devolução e entrega de informação aos atores envolvidos com o objeto de avaliação. O relatório da avaliação deve estar aberto ao escrutínio público, assim como à discussão e retroalimentação por pares ou agentes externos, a menos que exista um critério de confidencialidade justificada acordado previamente. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 15).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** na etapa final da metodologia aplicada - Reportar, usar e interiorizar, preconiza: “Elaborar um relatório para comunicar os resultados da análise, definir recomendações e validar conclusões com os *stakeholders*.” (MORAIS, 2015, p. 16).

Além disso, a avaliação **atende** a esta diretriz em função de seu Relatório estar disponível para acesso do público em geral em endereço eletrônico: <[http://www.cvidaepaz.pt/site/wp-content/uploads/2015/04/SROI-Prospetivo-das-Equipas-de-Rua\\_-Relat%C3%B3rio-2015-.pdf](http://www.cvidaepaz.pt/site/wp-content/uploads/2015/04/SROI-Prospetivo-das-Equipas-de-Rua_-Relat%C3%B3rio-2015-.pdf)>.

### Resultado da avaliação das Diretrizes da Dimensão 1 - Avaliação Rigorosa

A análise da Dimensão 1, conforme os critérios para julgamento de cada Dimensão, divulgados na seção da metodologia adotada no estudo, apresentou os resultados constantes na Tabela 1.

Tabela 1 – Julgamento das diretrizes da Dimensão 1 - Avaliação Rigorosa

Diretriz	Pontos atribuídos
1.1 Contextualizar a avaliação	2
1.2 Descrição detalhada do objeto de avaliação	2
1.3 Perguntas avaliativas relevantes	1
1.4 Metodologia válida e confiável	2
1.5 Níveis de participação adequados dos atores envolvidos	1
1.6 Conclusões relevantes	2
1.7 Relatórios e comunicação efetiva	2
1.8 Recomendações úteis e factíveis	2

Legenda: 2 – Atende; 1 – Atende parcialmente; 0 – Não atende.

Fonte: As autoras (2017).

### 3.2 Dimensão 5 – Relevância e Utilidade

Em relação à Dimensão 5 – Relevância e Utilidade, se recomenda:

A utilidade e a relevância garantem que a avaliação atenda às necessidades de informação e conhecimento dos usuários, ao mesmo tempo em que as partes interessadas se apropriem dela. As avaliações devem ser relevantes, oportunas e práticas, a fim de aportar de maneira mais eficiente a tomada de decisões, a prestação de contas e a deliberação pública. A aplicação das diretrizes desta dimensão aumenta a probabilidade dos participantes valorizarem os processos e produtos da avaliação, reconhecendo-os como significativos para satisfazer as suas necessidades. Desta dimensão, o principal interesse da avaliação está em ser oportuna e prática, a fim de aportar sugestões úteis para melhorar a programação, a tomada de decisões e a fim de contribuir para o desenvolvimento do conhecimento para o seu uso global e em diferentes contextos e situações. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 28).

A análise das sete diretrizes dessa dimensão obteve os resultados a seguir, apresentados por diretriz.

#### Diretriz 5.1 – Participação ativa e consciente

A avaliação deve contemplar - tanto em seu desenho como em sua execução - as perspectivas de distintos atores. Para isso, deve-se identificar e prestar atenção a todos os grupos de pessoas envolvidas e interessadas no objeto a ser avaliado e/ou afetadas por sua avaliação, promovendo sua participação efetiva. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 30).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** atende a esta diretriz, pois contemplou diversos grupos de pessoas envolvidas direta ou indiretamente no projeto Comunidade Vida e Paz (*stakeholders*). Os *stakeholders* do projeto avaliado são: pessoas sem abrigo, voluntários regulares, colaboradores da comunidade vida e paz, voluntários empresariais fornecedores, doadores e parceiros institucionais, fornecedores, voluntários empresariais, moradores de Lisboa, conforme consta da página 32 do Relatório.

### **Diretriz 5.2 – Propósitos acordados mutuamente**

A diretriz assinala: “Os propósitos da avaliação devem ser explícitos e claramente documentados e aceitos. O avaliador deve contribuir para a sua definição quando estes estiverem confusos ou se expressarem de um modo muito genérico.” (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 30).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz**, em sua consecução, identificou os *stakeholders* como “elementos-chave para a avaliação de impacto social. Estes são pessoas e entidades que, de alguma forma, intervêm na atividade, podendo afetar e/ou ser afetadas por ela.” (MORAIS, 2015, p. 16).

Foram selecionados os grupos de *stakeholders* que experimentaram mudanças materiais como decorrência “da atividade e/ou cuja colaboração poderia acrescentar informação expressiva para a identificação, validação e valoração do impacto social das Equipes de Rua.” (MORAIS, 2015, p. 32). Esse era o motivo principal do projeto.

Conforme a página 33 do Relatório, os avaliadores do projeto usaram diferentes estratégias de envolvimento para esses *stakeholders*: a) *workshops* para pessoas sem-abrigo, voluntários regulares, entidades de atividade semelhante, parceiros institucionais com o objetivo de aferir as mudanças geradas pelas Equipes de Rua; b) inquéritos e entrevistas individuais para pessoas sem-abrigo, voluntários regulares, voluntários empresariais, empresas, moradores de Lisboa, com os objetivos de confirmar benefícios e prejuízos, aferir taxas de desconto do impacto e compreender a valorização subjetiva das mudanças; c) revisão da versão final do Relatório para validar a análise com os mesmos grupos mencionados no segundo item (MORAIS, 2015).

A participação desses *stakeholders* evidencia não apenas a compreensão do que o projeto pretendia, mas a aceitação em dele participar. Assim, pode-se inferir que a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz atende** a esta diretriz.

### **Diretriz 5.3 – Valores explícitos**

Essa diretriz recomenda: “Quando necessário, as avaliações devem identificar e explicitar as bases valorativas ou axiológicas nas quais se apoiam os julgamentos e pontos de vista do avaliador.” (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 30).

A **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz atende** a esta diretriz ao explicitar os valores morais, éticos e humanitários que moveram o projeto. Inicialmente

há no Relatório a declaração de que a ação do projeto tem como meta “delinear estratégias para a **maximização do valor social**” gerado junto aos beneficiários e que:

A Comunidade Vida e Paz é uma organização que tem como missão ir ao encontro e **acolher pessoas sem-abrigo** ou **em situação de vulnerabilidade social**, ajudando-as a **recuperar a sua dignidade** e a **(re)construir o seu projeto de vida** através de uma ação integrada de prevenção, reabilitação e reinserção. (MORAIS, 2015, p. 5, grifos nossos).

Esses valores direcionaram não só a concepção do projeto como as ações e julgamentos da avaliação. Sem dúvida, são valores que permearam a ação dos avaliadores.

Além desses, a avaliação, por força da metodologia SROI, preocupou-se com os valores monetários que indicaram os benefícios e os impactos do projeto. Esses valores monetários são comentados na próxima diretriz.

#### **Diretriz 5.4 – Informação relevante, pertinente e oportuna**

Em relação à informação constante na avaliação, a diretriz ressalta que: “A avaliação deve ser útil para as necessidades dos grupos interessados, identificados e emergentes, e seus resultados devem estar ao seu alcance no momento em que sejam solicitados.” (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 30).

A esse respeito, o Relatório da Avaliação identifica os benefícios e os prejuízos, acompanhados de evidências, além do impacto total das Equipes de Rua, no desenvolvimento do Projeto. Por exemplo, o Relatório especifica na página 47, de forma clara, como os benefícios ocorridos podem ser mensurados.

Quadro 3 - Indicadores para medição dos benefícios

<b>Benefícios</b>	<b>Indicadores</b>
1. Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	Número de beneficiários que recebem ceias e para quem estas aliviam a fome.
2. Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	Número de beneficiários que valorizam o apoio prestado pelos voluntários, considerando-os seus amigos.
3. Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	Número de pessoas sem-abrigo que chegam anualmente ao Espaço Aberto ao Diálogo por intermédio das Equipes de Rua.
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	Número de voluntários regulares que afirmam que a participação nas Equipes de Rua é relevante para o seu bem-estar.

5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	Número de colaboradores que participam anualmente nos programas de voluntariado empresarial e consideram essa experiência relevante para o seu bem-estar.
6. Empresas têm colaboradores mais motivados	Número de empresas que proporcionam aos seus colaboradores a participação em programas de voluntariado empresarial num espaço de um ano.

Fonte: MORAIS (2015).

Pode-se notar que, a cada benefício identificado pela ação do projeto, é relacionado um indicador passível de ser mensurado. Os benefícios foram definidos junto aos *stakeholders*, com base nos workshops.

Além disso, o Relatório fornece a valorização monetária dos benefícios e métodos de mensuração na página 52, conforme reproduzido na Tabela 2, e ainda tabelas com dados sobre determinação e taxa do peso morto e da atribuição dos benefícios das Equipes de Rua, e os impactos conseguidos nas páginas 58, 59, 60, 61, 62 (MORAIS, 2015).

Tabela 2– Valores monetários dos benefícios

Benefícios	Quantidade		
	Valor	Método de aferição	Racional de cálculo
1. Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	880 €	Preços de mercado (2,4€)	Valor anual de 365 ceias, segundo o preço que um consumidor médio está disposto a pagar por uma refeição equivalente num supermercado
2. Pessoas sem-abrigo sentem-se menos só	790 €	Value games Distribuição das despesas em Portugal	Valor de receber apoio dos voluntários durante um ano, segundo resultado dos <i>value games</i> realizados com 4 pessoas sem-abrigo.
3. Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	970 €	Preços de mercado	Disponibilidade média a pagar pela “possibilidade de mudança de rumo” em Portugal. Método de Cálculo: média ponderada dos preços de um programa de reabilitação de um ano (2.500€), de uma consulta médica (50€) e de uma estadia num <i>hostel</i> durante 2 meses (1 080€), segundo a proporção de encaminhamentos para cada um desses apoios.
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	1 200 €	Preços de mercado Value Games	Preço de 24 sessões de psicoterapia (50€), que correspondem ao número de vezes que os voluntários regulares participam em circuitos das Equipes de Rua durante um ano. Esta valorização foi corroborada pelos resultados de <i>value games</i> realizados com 6 voluntários regulares, que revelaram um valor ligeiramente superior (1400€), e nos quais os participantes referiram várias vezes que participar no circuito era “como uma terapia”.

Fonte: As autoras (2017) adaptado de MORAIS (2015).

Pela relevância, relação e conveniência da informação, o **Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** atende ao que preconiza a diretriz 5.4.

#### **Diretriz 5.5 – Resultados úteis**

As avaliações devem construir descrições e juízos que animem e ajudem os participantes a redescobrir, reinterpretar ou revisar sua percepção, atitude e/ou comportamento sobre o objeto da avaliação. Os resultados devem ser úteis para quem toma decisões, o público beneficiado, assim como para as pessoas interessadas na intervenção avaliada. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 31).

O **Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** traz e explica os resultados que apontam o impacto positivo, o impacto negativo e o impacto total das Equipes de Rua (Tabelas 3, 4 e 5).

Tabela 3 - Impacto positivo das Equipes de Rua

Benefício	Quantidade	Valor	Valor Total	Peso Morto	Atribuição	Impacto Positivo
1. Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	231	880 €	203 280 €	60%	0%	80 955 €
2. Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	403	790 €	318 370 €	30%	80%	44 325
3. Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	205	970 €	198 850 €	0%	0%	198 936 €
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	491	1200 €	589 200 €	30%	0%	414 939 €
5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	394	50 €	19 700 €	30%	0%	13 723 €
6. Empresas têm colaboradores mais motivados	19	580 €	11 020 €	0%	0%	11 020 €

Fonte: MORAIS (2015).

Pode-se identificar, na Tabela 3, os valores alcançados pelo impacto positivo do projeto, junto a cada tipo de benefício e respectivo beneficiário. Em cada linha da tabela, a Quantidade é multiplicada pelo Valor e o produto é o Valor Total, do qual se subtrai o Peso Morto e a Atribuição, calculados pelos percentuais indicados. O Impacto Positivo é o saldo do valor social positivo.

Tabela 4 - Impacto negativo das Equipes de Rua

Prejuízo	Quantidade	Valor	Valor Total	Peso Morto	Atribuição	Impacto Negativo
Poluição do ar	5 406	0,02 €	117 €	0%	0%	117 €

Fonte: MORAIS (2015).

A poluição do ar foi identificada como impacto negativo do projeto uma vez que foi calculada a partir da emissão de carbono emitido pelas quatro carrocinhas que distribuíam as ceias às pessoas sem abrigo atendidas pelo projeto, diariamente, ao longo de 115 km, como consta da página 43 do Relatório (MORAIS, 2015).

Tabela 5 - Impacto total das Equipes de Rua

Impacto Positivo	Impacto Negativo	Impacto Total
763.898 €	117 €	763.781 €

Fonte: MORAIS (2015).

Finalmente, o impacto total das Equipe de Rua de 763.781 Euros foi calculado pela subtração do impacto negativo do impacto positivo, sendo “convertido em unidades monetárias” (MORAIS, 2015, p. 63).

Assim, fica evidenciado que os resultados permitem a continuidade e ajustes do projeto, e que os resultados da avaliação possuem utilidade para os decisores.

Pode-se afirmar que a diretriz agora analisada foi **atendida**.

#### **Diretriz 5.6 – Comunicação e relatórios pontuais e apropriados**

As avaliações devem responder às necessidades de informação de suas múltiplas audiências de maneira pertinente, de forma clara e em tempo adequado. A comunicação é uma dimensão relevante que se inicia no primeiro dia da avaliação, transcendendo à instância final de disseminação ou difusão de resultados. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 31).

O **Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz atende parcialmente** a esta diretriz. Por meio de análises de tabelas e gráficos foram produzidos relatórios apropriados referentes aos resultados alcançados, entretanto não ficou claro, no Relatório, se a comunicação foi realizada em tempo adequado.

#### **Diretriz 5.7 – Interesse pelas consequências e incidências**

A avaliação deve incidir na melhoria de projetos, programas e políticas, a fim de contribuir para a qualidade de vida das pessoas, promovendo o uso responsável e pertinente de seus resultados. Se durante a avaliação se descobrem potenciais atos ilegais que põem ou possam pôr em risco as pessoas envolvidas na avaliação ou no programa, o avaliador deve atuar com responsabilidade legal e ética para minimizar os possíveis efeitos negativos dos mesmos. (RODRIGUEZ BILELLA et al., 2016, p. 31).

Existe, no Relatório, a preocupação com a continuidade do trabalho na seção “Medidas para incrementar o retorno social” (MORAIS, 2015, p. 72). Isto demonstra

cuidado com a reflexão sobre a continuação da medição de impacto. A reflexão sobre a eficiência de cada atividade (p. 75), é ilustrada pela apresentação do retorno social (SROI) de cada ação da intervenção feita pelo projeto. Pelo índice obtido em cada ação, observa-se a magnitude do retorno social. Para exemplificar: um SROI 1: 1,9 relativo ao apoio dado às pessoas sem abrigo possui elevado retorno social. “Por cada 1 Euro investido nesta ação, se gera 1,9 Euros de valor social junto das pessoas sem abrigo.” (MORAIS, 2015, p. 76).

Assim a **Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz** atende a esta diretriz.

### Resultado da avaliação das Diretrizes da Dimensão 5 – Relevância e Utilidade

A análise da Dimensão 5, conforme os critérios para julgamento de cada Dimensão, divulgados na seção da metodologia do estudo, apresentou os seguintes resultados:

Tabela 6 – Julgamento das diretrizes da Dimensão 5 - Relevância e Utilidade

Diretriz	Pontos atribuídos
5.1 Participação ativa e consciente	2
5.2 Propósitos acordados mutuamente	2
5.3 Valores explícitos	2
5.4 Informação relevante, pertinente e oportuna	2
5.5 Resultados úteis	2
5.6 Comunicação e relatórios pontuais e apropriados	1
5.7 Interesse pelas consequências e incidências	2

Legenda: 2 – Atende; 1 – Atende parcialmente; 0 – Não atende.

Fonte: As autoras (2017).

## 4 Conclusões e Recomendações

A coleta de dados foi feita em novembro de 2009, através do primeiro instrumento, que permitiu às pessoas interessadas e envolvidas no contexto, expressarem suas De acordo com os julgamentos registrados pela meta-avaliação, mediante a aplicação das diretrizes das Dimensões de Avaliação Rigorosa e de Relevância e Utilidade, ambas componentes das **Diretrizes para a Avaliação para a América Latina e o Caribe**, ficou evidente que:

- ✓ O item 1.3 foi atendido **parcialmente**, pois não há perguntas avaliativas no Relatório.



- ✓ O item 1.5 foi atendido **parcialmente**, pois alguns grupos atuantes no projeto não foram envolvidos na avaliação (doadores, parceiros institucionais e fornecedores).
- ✓ O item 5.6 foi atendido **parcialmente**, por não ter ficado notório se a comunicação foi realizada em tempo adequado.

As médias obtidas pelas diretrizes de cada dimensão aplicada na meta-avaliação sintetizam os resultados da análise das Dimensões 1 e 5 (Tabela 7).

Tabela 7—Média do julgamento da avaliação,  
segundo as dimensões selecionadas

Dimensão	Média dos pontos atribuídos
1. Avaliação Rigorosa	1,75
5. Relevância e Utilidade	1,86

Legenda: 2 – Atende plenamente; 1,9 a 1,5 – Atende; abaixo de 1,5 a 1 – Atende parcialmente; abaixo de 1 – Não atende.

Fonte: As autoras (2017).

As médias alcançadas pelas duas dimensões se posicionaram na faixa de 1,9 a 1,5. Desse modo, conclui-se que a pergunta avaliativa “Em que medida o Relatório de Avaliação de Impacto Social da Comunidade Vida e Paz atende às dimensões de Avaliação Rigorosa e de Relevância e Utilidade das **Diretrizes para a Avaliação para a América Latina e o Caribe?**” foi respondida positivamente.

Assim, foi considerado que a referida **Avaliação de Impacto Social atende** às Diretrizes aplicadas nas dimensões de Avaliação Rigorosa e de Relevância e Utilidade.

Sendo assim, as autoras do estudo avaliativo recomendam:

- ✓ Que as próximas avaliações do projeto tenham explícitas as questões avaliativas, que deverão ser respondidas com a análise dos dados coletados, obtendo a partir daí os resultados. Reforçam que a determinação da questão avaliativa direciona o processo e deixa claro os objetivos e propósitos da avaliação.
- ✓ Que todos os envolvidos no projeto sejam participantes do processo avaliativo, como respondentes, para que se obtenham resultados fidedignos e a possibilidade de se implementar melhorias do ponto de vista do grupo como um todo.
- ✓ Que as próximas avaliações supram de forma clara as necessidades de informação de maneira pertinente e em tempo adequado.

As autoras encerram o estudo avaliativo considerando que a utilização das **Diretrizes para Avaliação para a América Latina e Caribe** foi satisfatória e adequada, visto não terem encontrado dificuldade ou a impossibilidade de aplicação das diretrizes à meta-avaliação de um projeto realizado em um contexto europeu. Desse modo, a experiência foi julgada enriquecedora para a formação das avaliadoras, supondo que este poderá ser objeto de estudo para outros pesquisadores e, principalmente, para os que se dedicam à área da avaliação.

## Referências

- EILÍS, L.; NEITZERT, E.; NICHOLLS, J. *Measuring value: a guide to social return on investment (SROI)*. 2. ed. London: New Economics Foundation, 2008. Disponível em: <[http://www.neweconomics.org/gen/z\\_sys\\_PublicationDetail.aspx?PID=241](http://www.neweconomics.org/gen/z_sys_PublicationDetail.aspx?PID=241)>. Acesso em: 18 mar. 2017.
- ELLIOT, L. G. *Definições de meta-avaliação*. Rio de Janeiro, 2017. (Informação verbal).
- ELLIOT, L. G. Meta-avaliação: das abordagens às possibilidades de aplicação. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ.*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 73, p. 941-964, out./dez. 2011.
- FABIANI, P. J. *Avaliação SROI do Retorno social do investimento: programa vim valorizando uma infância melhor: IDIS*. [S.l.], 2015. Disponível em: <[http://idis.org.br/wp-content/uploads/2016/08/SROI\\_VIM\\_single.pdf](http://idis.org.br/wp-content/uploads/2016/08/SROI_VIM_single.pdf)>. Acesso em: 22 mar. 2017.
- JOINT COMMITTEE ON STANDARDS FOR EDUCATIONAL EVALUATION. *The program evaluation standards*. 2. ed. Thousands Oaks, California: Sage, 1994.
- MORAIS, C. A. Relatório de avaliação de impacto social: metodologia SROI. *Everis*. [S.l.], 2015. Disponível em: <[http://www.cvidaepaz.pt/site/wp-content/uploads/2015/04/SROI-Prospetivo-das-Equipas-de-Rua\\_-Relat%C3%B3rio-2015-.pdf](http://www.cvidaepaz.pt/site/wp-content/uploads/2015/04/SROI-Prospetivo-das-Equipas-de-Rua_-Relat%C3%B3rio-2015-.pdf)>. Acesso em: 14 mar. 2017.
- RODRIGUEZ BILELLA, P. D. et al. *Diretrizes para avaliação para a América Latina e o Caribe*. Argentina: Akian Grafica Editora S. A., 2016.
- STUFFLEBEAM, D. L. The metaevaluation imperative. *American Journal of Evaluation*, Thousand Oaks, v. 22, n. 2, p. 183-209, 2001.
- YARBROUGH, D. B et al. *Os padrões de avaliação do programa: um guia para avaliadores e usuários de avaliação*. 3. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2011.
- WORTHEN, B. R.; SANDERS, J. L.; FITZPATRICK, J. R. *Avaliação de programas: concepções e práticas*. São Paulo: Ed. Gente, 2004.

Recebido em: 14/07/2017

Aceito para publicação em: 03/11/2017

## Social Impact Evaluation Report on the Vida e Paz Community: a meta-evaluation

### Abstract

This paper presents the execution of a meta-evaluation applied to the impact evaluation report of a social project of the Vida e Paz Community that tends to homeless people in Lisbon, Portugal. The study used the Social Return on Investment methodology to measure the investment return or impact in social programs. This methodology allows the evaluation of aspects that have real value however are difficult to measure in the developed programs. For this reason, they are not considered. The meta-evaluation applied the Evaluation Guidelines for Latin America and the Caribbean as methodology. The choice of this methodology was a result of the typical restlessness of those who investigate and perceive that the knowledge application brings answers that can enrich an area of study, in this case, the evaluation field. The Guidelines were then used in the social Project evaluation that took place in Europe, to verify if they could be applied without inadequacy despite being aimed at projects in another continent. The evidences that support the meta-evaluation results contained in the Impact Evaluation Report are detailed and the measures that indicate the level of compliance are summarized in frameworks. Finally, the study brings relevant recommendations for the credibility of the evaluation that judged the social impact of the Vida e Paz Community.

**Keywords:** Meta-evaluation. Evaluation Guidelines. Social programs.

## Informe de Evaluación de Impacto Social de la Comunidad Vida y Paz: una metaevaluación

### Resumen

La presente investigación relata la ejecución de una metaevaluación aplicada al informe de Evaluación de Impacto de un proyecto social de la Comunidad Vida y Paz, que atiende personas sin abrigo en las calles de Lisboa. El estudio se realizó como requisito de la asignatura Metaevaluación, del Máster Profesional en Evaluación de la Facultad Cesgranrio. El estudio sobre evaluación del citado proyecto social dejó claro que la metodología *Social Return on Investment* (Retorno Social de la Inversión) se usa para

medir el retorno o impacto de la inversión en programas sociales. Se trata de una metodología que permite evaluar aspectos que, aunque tengan valor real, son difíciles de medir en los programas desarrollados y, por eso, no se los consideran. La metaevaluación adoptó las Directrices para Evaluación para América Latina y el Caribe, elegidas a pesar del contexto europeo en el cual la evaluación ocurrió. La selección fue consecuencia de la inquietud típica de quien investiga y observa que la aplicación del conocimiento trae respuestas que pueden enriquecer un área de estudio y, en este caso, el área de la Evaluación. De tal modo, en función de la verificación de que esas Directrices podrían usarse sin inadecuación de no aplicación a una evaluación realizada en otro continente, se aplicaron en la evaluación realizada en Europa. Los resultados de la metaevaluación se presentan en tablas que expresan las medidas utilizadas para explicitar el nivel de atención a las Dimensiones: Evaluación Rigurosa e Importancia y Utilidad, y también se detallan los resultados y las evidencias de éstos. Así, el estudio se desarrolló y presenta como producto final recomendaciones relevantes para la credibilidad de la evaluación que analizó el impacto social de la Comunidad Vida y Paz, una organización de matiz social actuante en Portugal.

**Palabras clave:** Metaevaluación. Directrices para Evaluación. Programas sociales.