

Usos dos resultados da avaliação: revisão integrativa de artigos publicados no período de 2012 a 2016

GABRIELLA DE ALMEIDA RASCHKE MEDEIROS^I

DANIELA ALBA NICKEL^{II}

MARIA CRISTINA MARINO CALVO^{III}

<http://dx.doi.org/10.22347/2175-2753v12i34.2188>

Resumo

Este estudo objetivou realizar uma revisão de pesquisas empíricas sobre uso da avaliação entre 2012 e 2016, procurando identificar as principais tipologias, como as: instrumental, conceitual, simbólica e processual. Para isso, verificou-se o comportamento das categorias do uso, considerando aspectos como implementação da avaliação, decisão e envolvimento das partes interessadas. Quatorze estudos foram incluídos apontando prevalência do uso instrumental. Como fatores promotores do uso, estão: qualidade da comunicação, competência do avaliador, achados e credibilidade (implementação da avaliação), receptividade à avaliação (decisão) e receptividade à avaliação, achados, relevância, características pessoais e da decisão e necessidades da informação (envolvimento das partes interessadas). Os fatores limitantes dizem respeito ao prazo de implementação da avaliação, o clima político e as informações concorrentes relativas à categoria de decisão. Entre as conclusões, destaca-se que avanços ainda necessitam ser empreendidos considerando o contexto e o processo avaliativo para o desenvolvimento de mudanças organizacionais.

Palavras-chave: Literatura de Revisão como Assunto. Avaliação em Saúde. Estudos de Avaliação.

Submetido em: 06/02/2019

Aprovado em: 03/12/2020

^I Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis (SC), Brasil; <http://orcid.org/0000-0002-7406-3210>; e-mail: gabriellamedeiros.fisio@gmail.com.

^{II} Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis (SC), Brasil; <http://orcid.org/0000-0002-7490-0779>; e-mail: danielanspb@gmail.com.

^{III} Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis (SC), Brasil; <http://orcid.org/0000-0001-8661-7228>; e-mail: cristina.clv@gmail.com.

Evaluation focused use: an integrative review of articles published from 2012 to 2016

Abstract

This study aimed to conduct a review of empirical research on the use of evaluation between 2012 and 2016, seeking to identify the main types, such as: instrumental, conceptual, symbolic and procedural. For this, the behavior of the categories of use was verified, considering aspects such as implementation of the evaluation, decision and involvement of stakeholders. Fourteen studies were included pointing out the prevalence of instrumental use. As factors that promote use, are: quality of communication, competence of the evaluator, findings and credibility (implementation of the evaluation), receptivity to the evaluation (decision) and receptivity to the evaluation, findings, relevance, personal and decision characteristics and information needs (stakeholder involvement). The limiting factors concern the period for implementing the evaluation, the political climate and competing information related to the decision category. Among the conclusions, it is highlighted that advances still need to be made considering the context and the evaluation process for the development of organizational changes.

Keywords: Review Literature as Topic. Health Evaluation. Evaluation Studies.

Usos de los resultados de la evaluación: una revisión integrativa de artículos publicados de 2012 a 2016

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo realizar una revisión de la investigación empírica sobre el uso de la evaluación entre 2012 y 2016, buscando identificar los principales tipos, tales como: instrumental, conceptual, simbólico y de procedimiento. Para ello, se verificó el comportamiento de las categorías de uso, considerando aspectos como la implementación de la evaluación, decisión y participación de las partes interesadas. Se incluyeron catorce estudios que señalaban la prevalencia del uso instrumental. Como factores promotores del uso, están: calidad de la comunicación, competencia del evaluador, hallazgos y credibilidad (implementación de la evaluación), receptividad a la evaluación (decisión) y receptividad a la evaluación, hallazgos, relevancia, características personales y de decisión y necesidades de información (participación de las partes interesadas). Los factores limitantes se refieren al período para implementar la evaluación, el clima político y la información competitiva relacionada con la categoría de decisión. Entre las conclusiones, se destaca que aún se necesitan avances considerando el contexto y el proceso de evaluación para el desarrollo de cambios organizacionales.

Palabras clave: Literatura de Revisión como Asunto. Evaluación en Salud. Estudios de Evaluación.

Introdução

Estudos envolvendo o uso dos resultados da avaliação ganharam centralidade quando pesquisadores se depararam com encomendas para novas avaliações sem que as recomendações sugeridas em avaliações anteriores tivessem sido colocadas em prática (MARK, 2011; NICKEL, 2013). Desde meados de 1970, diversos autores se dedicam a estudar esta temática, sistematizando diferentes categorias e enfatizando que o uso deve integrar o desenho inicial de uma política ou programa e persistir ao longo de toda avaliação (FELISBERTO; ALVES; BEZERRA, 2010; HARTZ; SANTOS; MATIDA, 2008).

As tipologias de uso amplamente referidas na literatura são classificadas como: **uso instrumental ou direto**, indicando a utilização imediata dos resultados para subsidiar a tomada de decisão ou promover mudanças no programa; **uso conceitual ou enlightenment**, seus efeitos são indiretos observados a médio ou longo prazo na produção de conhecimento, aprofundando a discussão sobre a intervenção e indicando mudança de pensamento; e **uso político ou simbólico**, para legitimar decisões predefinidas ou subsidiar a argumentação sobre determinada ação (MARK, 2011; NICKEL, 2013; SANDISON; VAUX; MITCHELL, 2006).

As correntes mais atuais da avaliação são orientadas pela negociação e fundamentadas na visão construtivista, com propósitos educativos e que se distanciam da relação punitiva (FELISBERTO; ALVES; BEZERRA, 2010). Assumindo este entendimento, Hartz, Santos e Matida (2008) colocam em cena algumas provocações: como as informações produzidas pela avaliação mudam a prática dos atores?; quais fatores ou mecanismos facilitam ou dificultam essas mudanças?; como analisar e reconhecer a utilidade de uma avaliação?; como a avaliação pode afetar pessoas e organizações visando a melhoria das condições sociais?

Estes questionamentos encontram subsídios nos estudos sobre uso processual (PATTON, 2008), teoria integrada da influência (HENRY; MARK, 2003; KIRKHART, 2011) e uso potencial (SAUNDERS, 2012). A principal mudança introduzida por estes autores foi a ideia de que participar de uma avaliação traz consequências importantes para os envolvidos e que, além dos resultados, todo o processo avaliativo pode ser útil ao programa e gerar aprendizado (MARK, 2011).

O amadurecimento do uso da avaliação enquanto linha de pesquisa fez com que uma série de revisões de literatura fossem conduzidas com o propósito de

identificar os fatores que influenciam a utilização da avaliação. Os estudos de COUSINS e LEITHWOOD (1986), SHULHA e COUSINS (1997) e JOHNSON, GREENSEID, TOAL, KING, LAWRENZ e VOLKOV (2009) se tornaram clássicos ao sistematizar estes achados. Nas revisões de 1986 e 1997, foram apresentadas duas categorias para esta influência: "características da avaliação", considerando qualidade da avaliação, credibilidade, relevância, qualidade da comunicação, resultados encontrados e oportunidade e "características da tomada de decisão e formulação de políticas" analisando a necessidade da informação, características da decisão, clima político, competição de informações e características individuais.

A revisão realizada por Johnson, Greenseid, Toal, King, Lawrenz e Volkov (2009) incluiu duas novas categorias para analisar estes fatores: "implementação da avaliação", com o elemento competência do avaliador se referindo aos atributos individuais e da reputação de quem avalia; e "envolvimento das partes interessadas", composta por nove características: comprometimento e receptividade, qualidade da comunicação, envolvimento direto dos interessados, credibilidade no processo, entendimento dos resultados da avaliação, relevância da avaliação para os interessados, características individuais, características da decisão e necessidade da informação (STUFFLEBEAM, 1994).

Nas últimas décadas, avaliadores e pesquisadores têm concentrado esforços para que o uso dos resultados e do processo estejam previstos nos desenhos avaliativos a fim de tornar a avaliação potencialmente relevante para os usuários (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013). Diante desse contexto, o presente estudo se propõe a revisar o conhecimento produzido sobre o uso da avaliação, utilizando como aporte teórico a categorização proposta por Johnson, Greenseid, Toal, King, Lawrenz e Volkov (2009).

Metodologia

Este estudo de abordagem qualitativa elegeu a revisão integrativa como estratégia metodológica por se tratar de uma modalidade que proporciona uma síntese do conhecimento produzido, alcançando a discussão recente sobre o objeto investigado e identificando possíveis lacunas para estudos futuros (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008). Para sua elaboração, foram seguidas seis etapas: (1) identificação do tema e elaboração da pergunta de pesquisa; (2) estabelecimento de critérios

para busca ou amostragem na literatura; (3) coleta de dados; (4) análise crítica dos estudos selecionados; (5) interpretação dos resultados; e (6) apresentação da revisão ou síntese do conhecimento (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A revisão de literatura foi orientada por duas perguntas: (1) quais são as principais tipologias de uso identificadas nos estudos empíricos publicados na literatura? e (2) quais as categorias mais citadas que influenciam o uso da avaliação? A pesquisa foi conduzida entre os meses de novembro/2016 a fevereiro/2017 por meio de consulta às bases de dados eletrônicas *Wiley*, *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*, *Springer Link*, *US National Library of Medicine (PubMed)*, *Sage Journals* e *Scopus*. Os descritores utilizados, em inglês e português, foram: uso da avaliação, utilização da avaliação, influência da avaliação. Os termos foram inseridos no formulário avançado, sem restrição de idioma, combinados entre si com e sem o uso de aspas, empregando-se o operador booleano OR, em "todos os campos", "título", "resumo" e "palavras-chave". Limitou-se a data da pesquisa entre 2012 e 2016 para atender ao objetivo de identificar as publicações ocorridas nos últimos cinco anos.

Os artigos selecionados para revisão atenderam aos seguintes critérios de inclusão: títulos que retornaram da busca com pelo menos um dos descritores selecionados; que apresentaram texto completo de acesso livre *online*; que tratassem de estudos empíricos, envolvendo a aplicação de um modelo analítico e/ou que realizaram pesquisa envolvendo o uso da avaliação com coleta e análise de dados; publicados entre janeiro/2012 até dezembro/2016. Foram excluídos da revisão os estudos teóricos e metodológicos relacionados ao uso da avaliação, pesquisas avaliativas sem relação ao uso e artigos repetidos entre as bases consultadas.

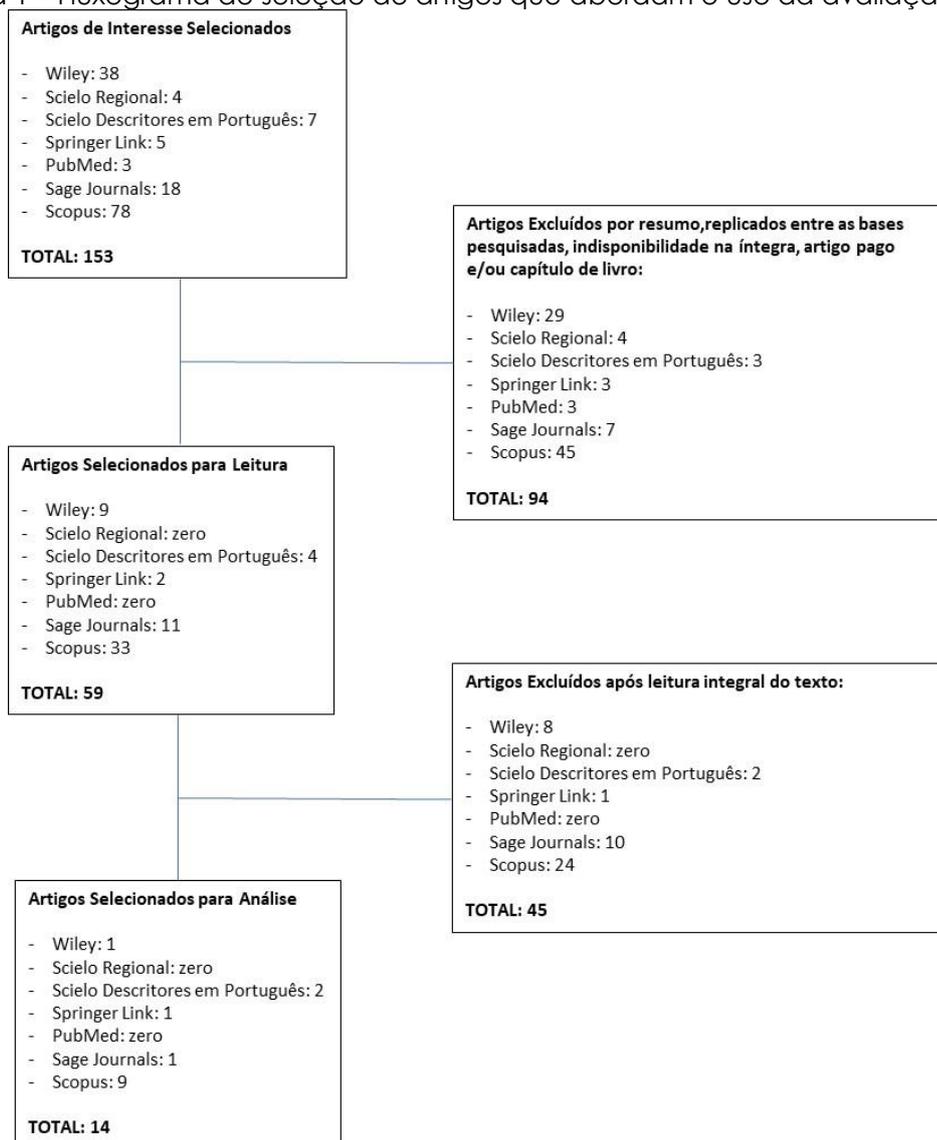
A organização dos artigos ocorreu segundo: autoria, ano de publicação, local de realização da pesquisa, abordagem metodológica, objetivos e principais resultados. As categorias temáticas que configuram o escopo deste estudo (tipologias de uso da avaliação e os fatores que influenciam a utilização) também foram utilizadas para agrupar os artigos (JOHNSON; GREENSEID; TOAL; KING; LAWRENZ; VOLKOV, 2009). Por fim, procedeu-se à análise crítica, interpretação e apresentação dos resultados.

Resultados

A busca pelo título resultou em 153 artigos adequados aos critérios de inclusão. Após a análise do resumo, restaram 59 artigos selecionados para a leitura completa.

A leitura de texto completo excluiu 45 estudos por serem de natureza teórica ou não envolver a aplicação de um modelo analítico. Ao final, 14 artigos foram considerados relevantes para a revisão da literatura sobre uso de avaliação, sendo um na base de dados Wiley, dois no SciELO, um na *Springer Link*, um no *Sage Journals* e nove no Scopus. Não foram encontrados estudos que atendessem aos critérios de inclusão e exclusão na base PubMed (Figura 1).

Figura 1 – Fluxograma de seleção de artigos que abordam o uso da avaliação, 2016



Fonte: A autora (2020).

Os 14 estudos selecionados para compor a revisão integrativa são apresentados no Quadro 1, organizados por autoria, ano de publicação, local de realização da pesquisa, abordagem metodológica e objetivos.

Quadro 1 – Descrição dos artigos sobre uso da avaliação organizados de acordo com autoria, ano de publicação, local de realização da pesquisa, abordagem metodológica e objetivos

Autor, Ano, Local de realização da pesquisa	Abordagem metodológica	Objetivos
Baughman, Boyd & Franz, 2012, EUA	Quantitativa	Examinar como educadores não formais de uma organização complexa utilizam os resultados das avaliações que realizaram
Figueiró, Hartz, Samico & Cesse, 2012, Brasil	Qualitativa	Documentar os usos e a influência de duas avaliações sobre o PNCD com base na identificação dos eventos e inscrições das avaliações e suas consequências para o programa
Schildkamp, Vanhoof, Petegem & Visscher, 2012, Países Baixos e Flandres	Quantitativa	Investigar quais formas de uso instrumental de resultados de autoavaliação são encontradas nas escolas e explicar diferenças do uso entre elas
Xingchen, Linjie, Letch & Kaifeng, 2012, China	Qualitativa	Investigar como a avaliação de SI é efetivamente utilizada na prática
D'Ostie-Racine, Dagenais, & Ridde, 2013, Níger e Burkina Faso	Qualitativa	Examinar a avaliação de uma ONG humanitária desenvolvida para apoiar o programa de isenção de taxas de utilização de cuidados de saúde no Níger e Burkina Faso; determinar se a estratégia de avaliação está pronta para ser avaliada e se tal empreendimento é ao mesmo tempo defensável, viável e considerado útil pelos usuários pretendidos
Rissi & Sager, 2013, Suíça	Qualitativa	Analisar três estudos de caso dos processos de tomada de decisão suíços e aplicar conceitos a partir da literatura de utilização do conhecimento
Højlund, 2014, União Europeia	Qualitativa	Investigar o sistema de avaliação da UE e sua conduta para o uso da avaliação
Nickel et al., 2014, Brasil	Qualitativa	Analisar o uso de avaliação desenvolvida pela SES/SC com questões relativas às consequências relevantes da avaliação e fatores favoráveis
Xingchen & Letch, 2014, China	Qualitativa	Investigar o uso da avaliação do SI
Adams, Nnawulezi, & Vandenberg, 2015, Não informado	Qualitativa	Avaliar a evidência do uso de uma avaliação sobre violência doméstica seguindo o processo de Expectativa para a Mudança
Donnelly, Shulha, Kliger & Letts, 2016, Canadá	Quali-quantitativa	Examinar como a participação na avaliação do programa apoia a transferência de conhecimento em um ambiente de cuidados primários
Díez, Izquierdo & Malagón, 2016, País Basco	Quali-quantitativa	Aumentar a utilidade do modelo de avaliação intercalar do Plano de Desenvolvimento Sustentável Rural, no contexto da política rural regional

Continua

		Conclusão
D'Ostie-Racine, Dagenais & Ridde, 2016, Burkina Faso	Qualitativa	Examinar a estratégia de avaliação de uma ONG humanitária desenvolvida para apoiar o programa de isenção de taxas de utilização de cuidados de saúde
Yusa, Hynie & Mitchell, 2016, Canadá	Qualitativa	Examinar o uso de resultados de avaliação interna em organizações comunitárias de Saúde Mental em Ontário (Canadá)

PNCD: Programa Nacional de Controle da Dengue; SI: Sistemas de Informação; ONG: Organização não Governamental; EU: União Europeia.

Fonte: A autora (2020).

Os anos que apresentaram maior número de estudos publicados foram 2012 (n = 4) (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) e 2016 (n = 4) (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), seguido dos anos de 2014 (n = 3) (HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014), 2013 (n = 2) (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; RISSI; SAGER, 2013) e 2015 (n = 1) (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015). Quanto ao local de realização dos estudos, a União Europeia ocupou lugar de destaque na produção científica sobre uso da avaliação (n = 4) (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012). Brasil (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014), Canadá (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016) e China (XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) vêm na sequência com dois artigos publicados em cada país.

Do total de estudos selecionados, cinco estão publicados em revistas especializadas na área de avaliação, sendo estas: *American Journal of Evaluation* (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015), *Evaluation* (HØJLUND, 2014) e *Evaluation and Program Planning* (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). No Brasil, considerando o recorte temporal desta revisão, publicações envolvendo uso da avaliação ficaram concentradas no periódico *Cadernos de Saúde Pública* (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014).

Os objetos de avaliação apresentaram diferentes características, áreas de estudo e tipos de avaliação. A área de políticas públicas foi predominante entre os

artigos analisados (n = 9) (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), com destaque para avaliação de políticas e programas de saúde (n = 5) (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014); (XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) frente aos contextos do Programa Nacional de Controle da Dengue, meta-avaliação da gestão da Atenção Básica, violência doméstica, saúde mental e programa de isenção de taxas de utilização de cuidados de saúde. Também foram encontrados estudos relativos à educação, sistema de informação, gestão, governança e meio ambiente.

Tipologias de uso

Com relação às tipologias, o uso instrumental (n = 12) (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LETCH, 2014; (XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) foi o mais identificado e especialmente relacionado para apoio à tomada de decisão (n = 8) (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016) e orientação de mudanças no programa (n = 5) (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Somente um estudo não apresentou o uso instrumental como o tipo de uso mais frequente (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012).

Para apoio à tomada de decisão, o uso pela gestão de saúde é observado em planejamento de ações, organização de atendimentos, substituição da demanda espontânea por agendamento e incorporação dos indicadores da avaliação ao processo de trabalho; ou na utilização para orientar a política de Atenção Básica e

promover discussão acerca de indicadores mal avaliados na gestão estadual (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Mudar a prática para evitar erros cometidos anteriormente também foi um resultado encontrado (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016).

O uso instrumental para orientação de mudanças no programa apresentou variações, incluindo produzir cursos de atualização e protocolo de investigação de óbito em um Programa Nacional de Dengue (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012), usar as recomendações para reforçar a integração no Sistema Nacional de Saúde (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013) ou redesenhar medidas e atribuição de recursos financeiros a partir dos achados da avaliação (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016).

A aplicabilidade do uso instrumental ocorreu a partir das recomendações e dos relatórios elaborados após a implementação da avaliação (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016; HØJLUND, 2014; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). O estudo de Højlund (2014) incluiu, além de entrevistas semiestruturadas, o *follow-up* em sua avaliação. Dois estudos foram delineados para utilizar as descobertas durante o processo de avaliação com a finalidade de ajuste na governança do programa (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016) e redesenho de objetivos (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), numa perspectiva de modelo de avaliação participativa para incentivar e ampliar o uso dos achados e do processo (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016), bem como, por meio da realização de uma avaliação formativa para aperfeiçoamento das expectativas e garantir o foco do programa (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016).

A respeito do uso conceitual, os artigos citaram: compreender o funcionamento do programa (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), aprender e acumular conhecimento (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), orientar a discussão sobre o impacto do programa (HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) e alterar a concepção sobre a avaliação (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016; XINGCHEN; LETCH, 2014). Mudanças no nível organizacional foram identificadas em apenas um estudo sobre isenção de taxas de utilização de cuidados de saúde (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013). A aplicabilidade do uso conceitual ocorreu principalmente a partir dos relatórios de conclusão das avaliações (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015;

BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; HØJLUND, 2014).

O uso político ou simbólico ocorreu para reforçar posições (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013), apesar deste tipo de uso também evidenciar relações estratégicas de negociação e barganha (HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LETCH, 2014). Os documentos produzidos pela avaliação tornaram-se fonte de barganha para economizar custos, ao mesmo tempo em que dirimiram conflitos após o processo avaliativo (XINGCHEN; LETCH, 2014). Justificar uma posição política, apoiar crenças prévias e opções políticas preferenciais foram usos simbólicos identificados em um processo de formulação de políticas (RISSI; SAGER, 2013). A indução de avaliadores a basear suas conclusões em avaliações prévias para receber destaque na tomada de decisão e a preocupação em reduzir conclusões negativas sobre as organizações, também foram registrados como exemplos deste tipo de uso (HØJLUND, 2014).

O principal achado para o uso processual esteve relacionado à aprendizagem sobre monitoramento e avaliação (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014), coleta de dados e interpretação de resultados (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; 2016), redação de relatórios e de artigos científicos (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; 2016) e temas de saúde pública (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013).

Implementação da avaliação

A *qualidade da comunicação* foi a característica mais relatada, destacada quanto à clareza e frequência dos relatórios de avaliação (n = 12), apresentados como relatórios formais de periodicidade semanal (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016) e anual (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012), por meio de reunião de equipe (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016) e *workshop* (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015), *feedback* oral ou por escrito (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), apresentação dos resultados aos envolvidos à medida que eram analisados (covalidação dos achados da avaliação) (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSE, 2012) e quadro de indicadores sinalizado por cores (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Na característica *prazo*, a maioria dos estudos revisados (n = 12) apresentou o calendário da avaliação,

no sentido da duração do processo avaliativo em meses/anos ou o momento da intervenção em que ocorreu a avaliação. A pontualidade dos relatórios foi identificada em apenas dois artigos (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; HØJLUND, 2014) e o calendário de disseminação para os tomadores de decisão foi registrado somente na avaliação de (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014), ocorrendo anualmente durante seminário.

Na *competência do avaliador*, o estilo de liderança foi relatado como facilitador do processo de aprendizagem (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSE, 2012), líder e engajado (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016), consultor técnico e professor (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015), amigável e com relação de confiança mútua estabelecida (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013). As características pessoais e a competência cultural estiveram associadas à *expertise* (experiência e conhecimento) relacionada ao objeto avaliado (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016).

Na *qualidade da avaliação*, a sofisticação dos métodos, o rigor e o tipo de modelo de avaliação foram considerados pela maior parte dos autores como sinônimos ou complementares – com detalhes sobre a natureza do estudo e o tipo de avaliação, descrição dos avaliadores, construção do modelo e definição de indicadores e parâmetros. Na revisão, seis artigos não evidenciaram o tipo de modelo utilizado no processo avaliativo (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016).

Grande parte dos estudos selecionados (n = 10) apontou *achados positivos* a partir dos resultados da avaliação, tais como reflexão crítica sobre a prática, postura de mudança (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), influência para a tomada de decisão (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), aquisição e aprimoramento do conhecimento (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), de interpretação dos resultados da avaliação (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; SCHILDKAMP;

VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) e descobertas para melhorias ao programa (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; RISSI; SAGER, 2013). Contudo, nem todos os achados estavam de acordo com as expectativas dos pesquisadores (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; HØJLUND, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016).

O foco no uso levou à identificação de apenas cinco estudos que consideraram a relevância em sua análise. Os achados da avaliação foram indicados como relevantes sob o aspecto da adoção institucional dos produtos e recomendações (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012); do documento final ser considerado de pronta-resposta para uso do gestor (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014); da importância das recomendações e *feedbacks* para orientar a tomada de decisão, redesenhar medidas e realocar recursos financeiros (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016) e de o documento final ser considerado demasiado técnico e repleto de detalhes a ponto de dificultar seu uso por agentes políticos (HØJLUND, 2014). Com relação à localização do avaliador, o mais identificado foi o avaliador externo (n = 7) (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012), seguido pelo avaliador misto (interno e externo) (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). Nesta revisão houve apenas um estudo conduzido por avaliadores internos (XINGCHEN; LETCH, 2014) e outra por autoavaliação (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016).

Quanto à *credibilidade*, metade dos estudos identificou que a relação de confiança foi estabelecida na postura do avaliador ou da equipe de avaliação (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014), remetendo à ética (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015), transparência e de facilitador do processo de aprendizagem (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012). Apesar do menor número, algumas experiências avaliativas registram conflitos entre desenvolvedores de sistemas e usuários a respeito de *feedback* qualificado para a padronização de um

sistema de informação (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) e ruídos quanto ao detalhamento e prazo da avaliação (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016) – aspectos que colocaram em tensão a adequação do processo avaliativo e sua relação com o uso.

Decisão ou definição da política

Em *características pessoais*, os estudos demonstraram que a decisão foi tomada majoritariamente pelos cargos mais elevados das organizações, como gestores, coordenadores, gerentes, diretores e administradores (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). Os decisores políticos (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016), membros do parlamento (HØJLUND, 2014), autoridades ministeriais (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013) e legisladores (RISSI; SAGER, 2013) também estão incluídos nesse rol. O perfil dos decisores foi categorizado em gerentes administrativos (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), gestores da área da saúde (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), diretores e decisores políticos (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; HØJLUND, 2014; RISSI; SAGER, 2013). Os relatórios, parciais e finais, foram as formas mais recorrentes de processamento das informações avaliativas (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014), seguida por *workshops*, oficinas e treinamentos (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), encontros e reuniões (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL;

HARTZ; CALVO, 2014) e comunicação por e-mail (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016).

As atitudes dos usuários quanto à *receptividade à avaliação* foram positivas, com interesse e compromisso em grande parte dos estudos selecionados (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Tal aspecto ganha reforço nas experiências em que a avaliação já é considerada parte da prática administrativa (HØJLUND, 2014). Todavia, dois estudos apresentaram compulsoriedade para participação (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) na avaliação e pouca disposição de membros da equipe (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016). Dentre os 14 artigos selecionados, sete apontaram claramente a abertura de espírito para envolvimento com a avaliação (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012). Um estudo relatou atitude não receptiva no início da avaliação e atitude de receptividade após a divulgação dos resultados intermediários (RISSI; SAGER, 2013). Um estudo descreveu resistência quanto à divulgação de aspectos negativos do programa evidenciados pela avaliação (XINGCHEN; LETCH, 2014).

Seguindo o perfil dos decisores, os cargos administrativos e políticos mais elevados foram os responsáveis pelo comissionamento da avaliação e determinaram o clima político (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; 2016; HØJLUND, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012). As rivalidades internas foram observadas em três estudos, indicando atrito entre os profissionais (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) e o uso forçado dos resultados para finalidade de *advocacy* na tentativa de convencer decisores políticos e doadores a financiar o programa (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016). As lutas orçamentárias envolveram a execução da avaliação para conhecer custos do sistema (XINGCHEN; LETCH, 2014) e, com aspecto contraditório, em que a avaliação não é prioridade na lista de recursos apesar de valorizar seus achados (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Dentre os estudos selecionados, apenas um trouxe elementos indicativos da luta de

poder, quando os educadores foram persuadidos a atender às recomendações presentes no relatório de avaliação como forma de garantir o financiamento do programa (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012).

Os estudos evidenciaram a importância da pergunta de avaliação no apoio à tomada de decisão (*características da decisão*) (D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSE, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012). O desenvolvimento de um instrumento de gestão foi o resultado mais recorrente identificado para caracterizar o tipo de decisão (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSE, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). A maior parte dos estudos revisados (n = 12) destacaram a inovação da sua avaliação no cenário investigado (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2013; XINGCHEN; LETCH, 2014; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). As *informações concorrentes* foram citadas em dois estudos. Højlund (2014) concluiu que um dos fatores que impedem o uso são as avaliações anteriores do programa, uma vez que a avaliação tem dificuldade em trazer novas informações e descobertas frente a uma equipe tão experiente. As informações concorrentes também foram lembradas quando avaliadores internos utilizaram, conscientemente, sua posição institucional para apoiar o uso da avaliação, influenciando as decisões a partir do enraizamento da sua posição na organização (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016).

A tomada de decisão foi o tipo de informação mais encontrado nos estudos (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAI; RIDDE, 2016; XINGCHEN; LETCH, 2014; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016); o número de audiências (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016) e a pressão de tempo (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) foram indicadores pouco citados. Para finalizar, as *necessidades percebidas de avaliação* foram: maior atenção para a utilização dos resultados e os esforços dirigidos às necessidades das partes interessadas (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; HØJLUND, 2014).

Envolvimento das partes interessadas

Dentre o total de artigos selecionados, apenas um informou que a condução da avaliação não incluía a participação dos envolvidos (SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN

PETEGEM; VISSCHER, 2012) e dois não apresentaram como ocorreu o envolvimento das partes interessadas (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016). No que se refere ao *compromisso*, este foi destacado como ativo e favorável à utilização, gerando aprendizado organizacional (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Houve relato de resistência inicial ao processo de avaliação (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016), situação contornada pelos avaliadores com a realização de uma reunião (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016). Outro caso de resistência foi justificado pelos envolvidos por uma baixa capacidade em realizar a atividade de maneira satisfatória. Nesse caso, os avaliadores argumentaram que a experiência dos envolvidos seria fundamental para a compreensão do funcionamento e das pessoas afetadas pelo programa (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016).

O entendimento de que o envolvimento das partes interessadas promove uma melhor *comunicação* foi encontrado em cinco estudos (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014), sendo o destaque para uma avaliação sobre transferência de conhecimento (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016). As formas de comunicação descritas foram eventos institucionais, encontros, treinamentos e questionários (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; XINGCHEN; LETCH, 2014). Apenas um estudo apontou déficit de comunicação, quando as partes interessadas relataram informações insuficientes sobre a avaliação e registraram ausência de canais formais de comunicação para minimizar mal-entendidos (D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016).

O *envolvimento direto das partes interessadas* foi mencionado por 10 estudos (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; RISSI; SAGER, 2013; XINGCHEN; LETCH, 2014; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016) em experiências de envolvimento parcial (HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014), passando pelo envolvimento direto a partir da definição das perguntas avaliativas até a interpretação e relato dos achados (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015) e casos em que o envolvimento foi considerado um viés no processo (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). Tal situação foi identificada pelos próprios avaliadores como uma

possível consequência da falta de profissionais ou equipe especializada para conduzir a avaliação. Por outro lado, destacaram como aspectos positivos o conhecimento aprofundado do programa e maior capacidade para colocar em prática o uso dos resultados (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016).

A relação entre envolvimento e *credibilidade* no processo de avaliação ou no avaliador foi identificada em quatro estudos sendo traduzida por alto nível de confiança, satisfação e senso de reconhecimento (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014). Apenas um estudo de avaliação mista apontou relação inversa entre credibilidade e uso dos resultados (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). Segundo os autores, devido aos inúmeros papéis assumidos pelo avaliador interno, a credibilidade da avaliação pode comprometer o uso diante da falta de controvérsia presentes neste contexto (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016).

O envolvimento das partes interessadas ocorreu por meio de problematização (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016), participação ativa (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012) e retribuição financeira (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). Tais experiências tiveram como principal finalidade aplicar os efeitos diretos da avaliação para promover mudanças (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016) e também para promover ajustes comportamentais e relacionais (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). O pouco envolvimento das partes interessadas com o processo de avaliação (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012) trouxe resultados limitados, como por exemplo, a avaliação possibilitou pouca reflexão crítica sobre a prática de um grupo de envolvidos (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014), numa outra situação os relatórios foram considerados demasiadamente complexos pelos tomadores de decisão (HØJLUND, 2014).

A utilização dos resultados permitiu lançar olhares futuros em direção à continuidade da avaliação (*relevância*) para investigar o impacto (YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), possibilitou tomada de decisão organizacional (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012), para adicionar componentes ao programa (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015), revisar indicadores (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014) e promover a continuidade do processo para os novos integrantes (DONNELLY;

SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016). Apenas um estudo apontou que os resultados foram pouco dirigidos para atualização do processo de avaliação (HØJLUND, 2014).

Outro componente envolvido na promoção do uso dos resultados da avaliação é o envolvimento em diferentes níveis organizacionais (*características pessoais*). Tal condição esteve presente em oito artigos selecionados (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016) e três informaram envolvimento parcial e/ou hierárquico (HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014). Quanto às *características da decisão*, cinco estudos envolveram um conjunto de partes interessadas em diferentes contextos para a tomada de decisão (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2013; 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), outros cinco não trouxeram essa informação (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016; RISSI; SAGER, 2013; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012) e quatro artigos indicaram que os resultados da avaliação subsidiam decisões que são tomadas pelos níveis mais elevados da organização (HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012).

Para finalizar, o envolvimento das partes interessadas considerou as *necessidades de informações* dos usuários da avaliação em oito estudos (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; D'OSTIE-RACINE; DAGENAIS; RIDDE, 2016; FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014; XINGCHEN; LETCH, 2014; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012), sendo dois deles de modo parcial (HØJLUND, 2014; NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014).

Discussão

A condução de estudos de avaliação tem passado por um processo de redirecionamento ao longo das últimas décadas (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012; SHULHA; COUSINS, 1997). Se inicialmente sua importância era reconhecida para determinar o mérito, atualmente há concordância entre teóricos e profissionais da

área que seus avanços contribuem para melhorar o desempenho de programas, orientar políticas e prover de informações os tomadores de decisão (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSE, 2012).

Acompanhando este redirecionamento, destaca-se o interesse em identificar a natureza, as causas e as consequências da utilização da avaliação, uma vez que nem sempre fica claro como estes resultados serão utilizados pelas organizações (SHULHA; COUSINS, 1997; XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016). Os tipos de uso mais identificados nos estudos empíricos desta revisão foram o instrumental e o conceitual, respectivamente, acompanhando os achados de Cousins e Leithwood (1986); Johnson, Greenseid, Toal, King, Lawrenz e Volkov (2009); Shulha e Cousins (1997). A respeito do uso instrumental, nossos resultados reportam sua finalidade no apoio à tomada de decisão e orientação de mudanças no programa aplicada às recomendações consistentes nos relatórios após a implementação do programa.

A literatura aponta que o uso é um fenômeno com a interação de dos tipos de uso: instrumental, conceitual e simbólico. Cousins e Leithwood (1986) se esforçaram para ir além da mera descrição dos fatores que influenciam a utilização e desenvolveram um método meta-analítico para avaliar o peso, qualidade, sofisticação e interesse dos métodos de avaliação mais potentes na influência do uso desses achados. Naquela época, chegaram às categorias “implementação da avaliação” e “decisão ou definição da política” (SHULHA; COUSINS, 1997). O surgimento de novas concepções de avaliação transformou o cenário das pesquisas sobre utilização, quando (JOHNSON; GREENSEID; TOAL; KING; LAWRENZ; VOLKOV, 2009) acrescentam o “envolvimento das partes interessadas” como nova categoria de análise (NICKEL, 2013).

Usando um índice de prevalência de relacionamento, Cousins e Leithwood (1986) identificaram a *qualidade da avaliação* como característica mais importante, seguida pelas *da decisão, receptividade à avaliação, achados e relevância*. Na presente revisão, os fatores promotores do uso foram organizados conforme as categorias propostas por Johnson, Greenseid, Toal, King, Lawrenz e Volkov (2009). Para a categoria “Implementação da Avaliação”, destacam-se as características *qualidade da comunicação, competência do avaliador, achados e credibilidade*.

Tendo em vista que a qualidade da comunicação é um fator que promove o uso dos resultados da avaliação, nossos resultados chamam a atenção para o fato de apenas o estudo de Nickel (2013) prever o calendário de disseminação no desenho avaliativo, especialmente quando o foco da revisão se concentrou em estudos empíricos sobre o uso. A informação e a existência de canais efetivos de comunicação na instituição favorecem o encontro entre os resultados de pesquisa e os interessados diretos. A informação deve apresentar um grau de detalhamento condizente com as necessidades dos interessados, sua divulgação acessível e irrestrita preferencialmente em um momento oportuno de janela de decisão (BALTHASAR, 2009; VINE, 2008; VISSCHER, 2008).

Uma variedade de novos papéis e responsabilidades passaram a ser atribuídos aos avaliadores a partir do construto de uso e influência da avaliação (SHULHA; COUSINS, 1997; YUSA; HYNIE; MITCHELL, 2016), especialmente relacionados à concepção do avaliador como agente de mudança (SHULHA; COUSINS, 1997). A *credibilidade* do processo de avaliação esteve diretamente relacionada ao papel do avaliador e sua habilidade de fomentar o desenvolvimento da capacidade de aprendizagem organizacional por meio de habilidades de comunicação (SHULHA; COUSINS, 1997), liderança pessoal (JOHNSON; GREENSEID; TOAL; KING; LAWRENZ; VOLKOV, 2009) e facilitador da aprendizagem (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSE, 2012) para estimular que as discussões em equipe ocorram de “forma democrática e participativa, aumentando o envolvimento, a sensação de pertencimento e a corresponsabilização dos envolvidos” (COSTA; FELISBERTO; BEZERRA; CESSE; SAMICO, 2013, p. 1210).

Caminhando um passo além do uso da avaliação encontramos (HENRY; MARK, 2003), teóricos que examinam a influência da avaliação no nível individual, interpessoal e organizacional – conceituando avaliação como processo de mudança (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016). Apesar de não ter sido objetivo detalhar o nível de influência nesta revisão, a característica *achados* identificou que as consequências das avaliações não estiveram restritas ao processo decisório, elas influenciaram as pessoas ligadas à instituição ordenando mudanças organizacionais (NICKEL; NATAL; HARTZ; CALVO, 2014) e definindo novas expectativas (ADAMS; NNAWULEZI; VANDENBERG, 2015) em um processo que apoia a aplicação de novos conhecimentos e pesquisas a partir da prática (DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016).

Para a categoria "Decisão ou definição da política", o *compromisso ou receptividade à avaliação* foi o principal fator que favoreceu o uso. O interesse na avaliação é um fator político, os usuários em potencial são dinâmicos quanto à percepção dos benefícios e custos do uso da informação/avaliação, o equilíbrio de poder entre os atores permeáveis à mudança e os grupos contrários é um objetivo complexo de se atingir, principalmente em contextos de grande polarização ou disputa política (BROUSSELLE; CONTANDRIOPOULOS; LEMIRE, 2009; FLEISCHER; CHRISTIE, 2009). Nesse sentido, a abertura de espírito e o sentimento de confiança cria uma dinâmica de avaliação baseada na resolução de problemas para a melhoria do programa (STURGES, 2015). Apesar disso, a literatura trouxe algumas experiências avaliativas de resistência (DÍEZ; IZQUIERDO; MALAGÓN, 2016) e de compulsoriedade na participação (XINGCHEN; LINJIE; LETCH; KAIFENG, 2012). Diante destes cenários ficou evidente a atuação dos avaliadores com os novos papéis assumidos, exercitando as habilidades de comunicação e de facilitação entre gerentes e usuários para dirimir ansiedades e conflitos. Certamente é necessário reconhecer o contexto em que cada uma dessas avaliações se desenvolveu, uma vez que a receptividade dos envolvidos contribui para níveis mais elevados de utilização (COUSINS; LEITHWOOD, 1986).

Na categoria "Envolvimento das partes interessadas", *compromisso ou receptividade à avaliação, achados, relevância, características pessoais, características da decisão e necessidades da informação* foram indicativos potenciais para o uso. Devido ao fato desta revisão justamente identificar estudos alinhados com o tema da utilização, chamou-nos a atenção dois artigos que não trouxeram claramente esta informação (BAUGHMAN; BOYD; FRANZ, 2012; SCHILDKAMP; VANHOOF; VAN PETEGEM; VISSCHER, 2012). Apesar de 11 estudos valorizarem o envolvimento das partes interessadas e de reconhecer a importância desta categoria para o uso da avaliação, os estudos sistematizados apontaram que a tomada de decisão ainda é feita majoritariamente pelos cargos mais elevados das organizações embasadas em relatórios formais. Estes achados possibilitam inferir que, mesmo na literatura empírica mais recente, envolver as partes interessadas no processo avaliativo é um obstáculo a ser superado.

A introdução desta categoria, segundo afirmam Johnson, Greenesid, Toal, King, Lawrenz e Volkov (2009), reflete a expansão dos métodos de avaliação participativa

como forma de melhorar o uso da avaliação. A ênfase na compreensão do contexto e no uso de processo tem vínculo com práticas colaborativas de avaliação.

As barreiras encontradas para a utilização da avaliação dizem respeito ao prazo ("implementação da avaliação"), *clima político e informações concorrentes* ("decisão ou definição da política"). A literatura que trata do processo de transmissão e troca de conhecimentos afirma que a interação entre a arena política e a arena científica determina a utilização da informação (BROUSSELLE; CONTANDRIOPOULOS; LEMIRE, 2009). Os estudos da área de Ciência Política deixam à margem a qualidade da informação e sua divulgação e colocam no centro o cenário político, concorrência entre as fontes de informação e a atenção do gestor faz com que os grupos de interesse e seu *lobby* sejam decisivos na definição de uma política baseada na informação (CONTANDRIOPOULOS, 2012).

Na arena política, as decisões não são tomadas por um indivíduo, mas por um grupo de pessoas. Há interferência de grupos externos com interesses variados, por exemplo, resultados de avaliações anteriores, experiências de gestão, mas também interferências internas quando avaliadores se aproveitam da sua posição e experiências dentro da organização para influenciar nas decisões. Tal situação foi relatada por Yusa, Hynie e Mitchell (2016), ao demonstrarem o alto nível de influência de avaliadores internos para a tomada de decisões, pautada justamente pelos critérios de confiança e credibilidade dentro da organização. A transferência de conhecimento e a escolha de sua utilização passa pelo nível coletivo, onde diversos atores com interesses e ideologias diferentes concorrem para afirmar o seu ponto de vista. Quanto mais polarizada esta situação, menos racional será a tomada de decisão e mais político torna-se o debate à medida que certos atores tentam impor suas escolhas que não necessariamente será a mais acertada (CONTANDRIOPOULOS, 2012).

Considerações finais

A revisão da literatura demonstrou a prevalência do uso dos achados ao invés de uso de processos, sendo instrumental a tipologia mais frequente, seguido pela conceitual, o que acompanha outras revisões de literatura no tema. A aplicação do uso instrumental foi apontada para apoio à tomada de decisão e orientação de mudanças no programa. Já o uso conceitual esteve relacionado principalmente à

aprendizagem. O uso político/simbólico foi a tipologia menos frequente e sua aplicação esteve relacionada à legitimação e reafirmação de posições.

Outro aspecto investigado diz respeito aos fatores que favorecem a utilização e as barreiras que dificultam o uso da avaliação. Quanto aos fatores que potencializam, esta revisão encontrou similaridade ao estudo conduzido por Cousins e Leithwood (1986) quanto aos achados ("implementação da avaliação"), *compromisso ou receptividade à avaliação* ("decisão ou definição da política") e *relevância* ("envolvimento das partes interessadas"). Já os fatores prazo ("implementação da avaliação"), *clima político e informações concorrentes* ("decisão ou definição da política") foram consideradas barreiras que dificultam a utilização da avaliação.

A versatilidade de papéis e responsabilidades que passaram a ser atribuídos aos avaliadores também foi confirmada a partir desta revisão, havendo uma relação direta entre o perfil do avaliador com a credibilidade do processo de avaliação e o envolvimento das partes interessadas. Obstáculos ainda precisam ser superados quanto à qualidade da comunicação e ao envolvimento das partes interessadas na tomada de decisão.

Nos últimos anos os pesquisadores têm promovido avanços, especialmente direcionados ao impacto da avaliação (JOHNSON; GREENSEID; TOAL; KING; LAWRENZ; VOLKOV, 2009) e o rastreamento do aprendizado, enfocando o grau em que ocorrem, sua robustez e sua relação com os resultados instrumentais mais tradicionais (FIGUEIRÓ; HARTZ; SAMICO; CESSÉ, 2012). Para além do uso dos achados, o processo de avaliação pode levar a quatro consequências inter-relacionadas: melhorar a comunicação dentro de uma organização, a coleta de dados ser assumida com o objetivo de melhorar o programa enquanto o examina, os processos de avaliação podem ser usados para envolver os participantes de forma reflexiva e discriminatória quanto ao tipo de informação mais adequada e, finalmente, alcançar o desenvolvimento organizacional (SHULHA; COUSINS, 1997).

Como perspectiva para o desenvolvimento de novos estudos, destacamos a avaliação como processo de mudança examinando sua influência nos níveis individual, interpessoal e organizacional. Nesse aspecto, a existência de canais efetivos de comunicação, a informação condizente com as necessidades, a divulgação dos resultados em tempo oportuno e a colaboração entre avaliadores e

partes interessadas devem ser estimuladas e cultivadas para facilitar a construção do conhecimento e favorecer o uso das avaliações (BALTHASAR, 2009; DONNELLY; SHULHA; KLINGER; LETTS, 2016; VINE, 2008; VISSCHER, 2008).

Referências

ADAMS, A. E.; NNAWULEZI, N. A.; VANDENBERG, L. "Expectations to change" (E2C): a participatory method for facilitating stakeholder engagement with evaluation findings. *American Journal of Evaluation*, [S. l.], v. 36, n. 2, p. 243-255, 2015. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1098214014553787>. Acesso em: 8 fev. 2017.

BALTHASAR, A. Institutional design and utilization of evaluation: a contribution to a theory of evaluation influence based on Swiss experience. *Evaluation Review*, [S. l.], v. 33, n. 3, p. 226-256, 2009. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0193841X08322068>. Acesso em: 23 abr. 2017.

BAUGHMAN, S.; BOYD, H. H.; FRANZ, N. K. Non-formal educator use of evaluation results. *Evaluation and Program Planning*, [S. l.], v. 35, n. 3, p. 329-336, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718911001030>. Acesso em: 8 fev. 2017.

BROUSSELLE, A.; CONTANDRIOPOULOS, D.; LEMIRE, M. Using logic analysis to evaluate knowledge transfer initiatives: the case of the research collective on the organization of primary care services. *Evaluation*, [Thousand Oaks, CA], v. 15, n. 2, p. 165-183, 2009. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1356389008101967>. Acesso em: 14 mar. 2017.

CONTANDRIOPOULOS, D. Some thoughts on the field of KTE. *Healthcare Policy*, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 29, 2012. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3298020/>. Acesso em: 14 mar. 2017.
COSTA, J. M. B. D. S.; FELISBERTO, E.; BEZERRA, L. C. D. A.; CESSE, E. A. P.; SAMICO, I. C. Monitoramento do desempenho da gestão da vigilância em saúde: instrumento e estratégias de uso. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 5, p. 1201-1216, maio 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013000500002. Acesso em: 13 nov. 2016.

COUSINS, J. B.; LEITHWOOD, K. A. Current empirical research on evaluation utilization. *Review of Educational Research*, [Thousand Oaks, CA], v. 56, n. 3, p. 331-364, 1986. Disponível em: https://wmich.edu/sites/default/files/attachments/u58/2015/Current_Empirical_Research_on_Evaluation_Utilization.pdf. Acesso em: 25 jan. 2017.

DONNELLY, C.; SHULHA, L.; KLINGER, D.; LETTS, L. Using program evaluation to support knowledge translation in an interprofessional primary care team: a case study. *BMC Family Practice*, [S. l.], v. 17, n. 142, p. 1-14, 2016. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12875-016-0538-4>. Acesso em: 25 jan. 2017.

DÍEZ, M. A.; IZQUIERDO, B.; MALAGÓN, E. Increasing the use of evaluation through participation: the experience of a rural sustainable development plan evaluation. *Environmental Policy and Governance*, [Leeds], v. 26, n. 5, p. 366-376, 2016.

Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/eet.1711>. Acesso em: 25 jan. 2017.

D'OSTIE-RACINE, L.; DAGENAI, C.; RIDDE, V. An evaluability assessment of a West Africa based non-governmental organization's (NGO) progressive evaluation strategy. *Evaluation and Program Planning*, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 71-79, 2013. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718912000626>. Acesso em: 25 jan. 2017.

D'OSTIE-RACINE, L.; DAGENAI, C.; RIDDE, V. A qualitative case study of evaluation use in the context of a collaborative program evaluation strategy in Burkina Faso. *Health Research Policy and Systems*, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 37, 2016. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12961-016-0109-0>. Acesso em: 8 fev. 2017.

FELISBERTO, E.; ALVES, C.; BEZERRA, L. Institucionalização da avaliação. SAMICO, I.; FELISBERTO, E.; FIGUEIRÓ, A. C.; FRIAS, P. G. (org.). *Avaliação em saúde: bases conceituais e operacionais*. Rio de Janeiro: Medbook, 2010. p. 143-161.

FIGUEIRÓ, A. C.; HARTZ, Z. M. de A.; SAMICO, I.; CESSE, E. A. P. Usos e influência da avaliação em saúde em dois estudos sobre o Programa Nacional de Controle da Dengue. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 28, n. 11, p. 2095-2105, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2012001100009&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 10 jan. 2017.

FLEISCHER, D. N.; CHRISTIE, C. A. Evaluation use: results from a survey of US American Evaluation Association members. *American Journal of Evaluation*, [S. l.], v. 30, n. 2, p. 158-175, 2009. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1098214008331009>. Acesso em: 24 out. 2018.

HARTZ, Z. M. de A.; SANTOS, E.; MATIDA, A. Promovendo e analisando o uso e a influência das pesquisas avaliativas: desafios e oportunidades ao se institucionalizar a avaliação em saúde. In: HARTZ, Z. M. de A.; FELISBERTO, E.; SILVA, L. M. V. da (org.). *Meta-avaliação da atenção básica em saúde: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008. p. 325-340.

HENRY, G. T.; MARK, M. M. Beyond use: understanding evaluation's influence on attitudes and actions. *American Journal of Evaluation*, [S. l.], 24, n. 3, p. 293-314, 2003. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/109821400302400302>. Acesso em: 7 maio 2017.

HØJLUND, S. Evaluation use in evaluation systems—the case of the European Commission. *Evaluation*, [Thousand Oaks, CA], v. 20, n. 4, p. 428-446, 2014. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1356389014550562>. Acesso em: 18 jan. 2017.

JOHNSON, K.; GREENSEID, L. O.; TOAL, S. A.; KING, J. A. LAWRENZ, F.; VOLKOV, B. Research on evaluation use: a review of the empirical literature from 1986 to 2005. *American Journal of Evaluation*, [S. l.], v. 30, n. 3, p. 377-410, 2009. Disponível em:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1098214009341660>. Acesso em: 25 jan. 2017.

KIRKHART, K. E. Culture and influence in multisite evaluation. *New Directions for Evaluation*, [S. l.], n. 129, p. 73-85, 2011. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/ev.356>. Acesso em: 21 maio 2017.

MARK, M. M. Toward better research on: and thinking about: evaluation influence, especially in multisite evaluations. *New Directions for Evaluation*, [S. l.], n. 129, p. 107-119, 2011. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/ev.359>. Acesso em: 4 junho 2017.

MENDES, K. Dal S.; SILVEIRA, R. C. de C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto-Enfermagem*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072008000400018. Acesso em: 18 set. 2016.

NICKEL, D. A. *Meta-avaliação da gestão da atenção básica em Santa Catarina, com foco na utilização*. Orientadora: Sonia Natal. 2013. 143 f. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva) - Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/122954>. Acesso em: 23 ago. 2015.

NICKEL, D. A.; NATAL, S.; HARTZ, Z. M. de A.; CALVO, M. C. M. O uso de uma avaliação por gestores da atenção primária em saúde: um estudo de caso no sul do Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 30, n. 12, p. 2619-2630, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-311X2014001202619&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 10 jan. 2017.

PATTON, M. Q. *Utilization-focused evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2008.

RISSI, C.; SAGER, F. Types of knowledge utilization of regulatory impact assessments: evidence from swiss policymaking. *Regulation & Governance*, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 348-364, 2013. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/rego.12002>. Acesso em: 1 fev. 2017.

SANDISON, P.; VAUX, T.; MITCHELL, J. *ALNAP review of humanitarian action: evaluation utilisation the utilisation of evaluations*. London: Claremont Press, 2006.

SAUNDERS, M. The use and usability of evaluation outputs: a social practice approach. *Evaluation*, [Thousand Oaks, CA], v. 18, n. 4, p. 421-436, 2012. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1356389012459113>. Acesso em: 18 jan. 2017.

SCHILDKAMP, K.; VANHOOF, J.; VAN PETEGEM, P.; VISSCHER, A. The use of school self-evaluation results in the Netherlands and Flanders. *British Educational Research Journal*, [S. l.], v. 38, n. 1, p. 125-152, 2012. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01411926.2010.528556>. Acesso em: 25 jan. 2017.

SHULHA, L. M.; COUSINS, J. B. Evaluation use: theory, research, and practice since 1986. *Evaluation Practice*, [S. l.], v. 18, n. 3, p. 195-208, 1997. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0886163397900271>. Acesso em: 25 jan. 2017.

STUFFLEBEAM, D. L. Empowerment evaluation, objectivist evaluation, and evaluation standards: where the future of evaluation should not go and where it needs to go. *Evaluation Practice*, [S. l.], v. 15, n. 3, p. 321-338, 1994. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/109821409401500313?journalCode=ajeb>. Acesso em: 4 ago. 2015.

STURGES, K. M. Complicity revisited: balancing stakeholder input and roles in evaluation use. *American Journal of Evaluation*, [S. l.], v. 36, n. 4, p. 461-469, 2015. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1098214015583329>. Acesso em: 18 jan. 2017.

VINE, E. Strategies and policies for improving energy efficiency programs: closing the loop between evaluation and implementation. *Energy Policy*, [S. l.], v. 36, n. 10, p. 3872-3881, 2008. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301421508003388>. Acesso em: 30 mar. 2017.

VISSCHER, A. J. On the utilization of a new class of school information systems. In: TATNALL, A.; VISSCHER, A. J.; FINEGAN, A.; O'MAHONY, C. (ed.). *Evolution of information technology in educational management*. New York: Springer, 2008. p. 57-67.

XINGCHEN, S.; LETCH, N. Understanding the utilisation of information systems evaluation: four case studies. In: PACIFIC ASIA CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 2014, Chengdu, China. *Proceeding [...]*. [S. l.]: Association for Information Systems, 2014. p. 321-337.

XINGCHEN, S.; LINJIE, X.; LETCH, N.; KAIFENG, H. *The utilisation of is evaluation: a HIS case study*. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON INFORMATION TECHNOLOGIES IN MEDICINE AND EDUCATION, 2012, Hokkaido, Japan. *Proceeding [...]*. New Jersey: IEEE, 2012.

YUSA, A.; HYNIE, M.; MITCHELL, S. Utilization of internal evaluation results by community mental health organizations: Credibility in different forms. *Evaluation and Program Planning*, [S. l.], v. 54, p. 11-18, 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718915001081>. Acesso em: 25 jan. 2017.