
Gabinete de Apoio ao Emprego

Protótipo SROI Avaliativo
2016

SUMÁRIO EXECUTIVO

O CEPAC é uma IPSS de apoio à integração de imigrantes em Portugal, especialmente direccionada para aqueles que vivem em situação documental irregular.

Sendo a dificuldade em integrar o mercado laboral um dos principais factores de vulnerabilidade desta população, para esta análise protótipo seleccionou-se a intervenção do Gabinete de Apoio ao Emprego (GAE).

O GAE tem como objectivo potenciar a resolução da situação de desemprego e de irregularidade dos beneficiários do CEPAC. Conta com a colaboração de um Técnico de Emprego e uma equipa de voluntários e estagiários, para o desenvolvimento de atividades de orientação profissional, formação em técnicas de procura de emprego, procura activa de emprego e acompanhamento pós-colocação.

O presente protótipo de análise pretende dar a conhecer a transformação que o GAE proporciona aos beneficiários, seus familiares e aos voluntários e estagiários envolvidos, esclarecendo actuais e potenciais financiadores sobre o Impacto Social que a intervenção gera.

Após contabilizados os recursos investidos, valorizadas as mudanças geradas e efetuados os descontos necessários, conclui-se que, por cada euro investido, o GAE gera 6,21€ de valor social (variando entre 4,92€ e 7,45€).

Esta análise piloto serviu ainda para identificar áreas de melhoria da intervenção, nomeadamente ao nível da quantificação do impacto, através da introdução de questionários à entrada e saída para avaliar com maior rigor as distâncias percorridas e as razões das desistências. Da mesma forma, será de incorporar o número de horas realizadas pelos voluntários/estagiários, de encaminhamentos para apoio jurídico e de consultas jurídicas realizadas, para que estes recursos e actividades sejam contabilizados sem recursos a estimativas em futuras análises de Avaliação e Monitorização de Impacto Social.

1. ÂMBITO

1.1. O QUÊ?

Segundo o Censos 2011, residiam em Portugal 394.496 imigrantes, havendo uma forte concentração na Região de Lisboa (52%). Entre as nacionalidades mais representativas encontravam-se os brasileiros (28%), cabo-verdianos (10%), angolanos (7%) e guineenses (4%), apresentando-se em idade ativa (média 33 anos de idade) e com baixos níveis de escolaridade (31% com 4º ano ou menos). No final do ano de 2011, estavam registados nos Centros de Emprego do IEFP 38.803 imigrantes¹, incidindo nos oriundos da Guiné-Bissau (33%), Angola (29%), Cabo Verde (28%) e Brasil (17%)².

O CEPAC nasceu em 1992 com o objectivo de apoiar imigrantes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) no acolhimento e sua integração em Portugal.

Confrontando as estatísticas com as necessidades dos beneficiários, o CEPAC reconheceu a dificuldade em integrar o mercado laboral como um dos principais factores de vulnerabilidade. Assim, desde 2014, conta com o Gabinete de Apoio ao Emprego (GAE) para apoiar a resolução do desemprego.

São objectivos do GAE:

1. Aumentar as competências de empregabilidade dos imigrantes em situação de exclusão social
2. Contribuir para a resolução da situação de desemprego e de irregularidade

Este protótipo de análise de Avaliação e Monitorização de Impacto Social (AMIS) incidiu nas atividades desenvolvidas pelo GAE: Orientação profissional; Elaboração de CV's; Elaboração de cartas de apresentação; Promoção de competências TIC; Procura e candidaturas a emprego; Formação em Técnicas de Procura de Emprego e Entrevista de Emprego. As atividades de Redes de Trabalho, Formações em Contexto de Trabalho e sensibilização de Entidades Empregadoras, não foram avaliadas, por se tratarem atividades mais pontuais, que abrangem outros intervenientes e que são mais difíceis de envolver e menos relevantes neste projecto-piloto.

1.2. PORQUÊ?

O presente protótipo de análise AMIS pretende dar a conhecer a transformação que o GAE proporcionou aos imigrantes seus utentes, na sua maioria em situação de exclusão social no ano de 2016. Em termos específicos, procura saber se o GAE contribuiu para mudanças positivas das vidas dos seus beneficiários, nomeadamente, ao nível da literacia para as questões laborais, postura e conduta profissional, autoconfiança no seu projeto de vida, resolução da situação de desemprego, dependência de apoios sociais, participação e exercício de cidadania.

¹ Monitorizar a integração de imigrantes em Portugal: relatório estatístico decenal (ACM 2014)

² Censos 2011

Para além das mudanças pessoais na vida dos beneficiários directos do projecto, identificou-se igualmente a importância de perceber se existiram mudanças com impacto na melhoria da qualidade de vida dos seus agregados familiares e também dos voluntários e estagiários que, incluídos no GAE, os apoiaram no âmbito deste projecto de empregabilidade.

Assim, a presente análise faz uma avaliação do impacto real do projecto e destina-se a esclarecer actuais e potenciais financiadores sobre o Impacto Social que a intervenção do GAE gerou em 2016.

1.3. COMO?

Tratando-se de um protótipo de análise avaliativa do impacto do projecto, a presente análise de AMIS foi baseada em dados históricos e refere-se ao ano financeiro civil de 2016 (Janeiro-Dezembro). Durante os 3 meses da análise (Setembro-Novembro/2017), foram recolhidos dados históricos em falta, fazendo referência ao período antes e depois dos *stakeholders* entrarem em contacto com o projecto.

A análise contou com o trabalho da Coordenadora do GAE, em colaboração com o Director Técnico e um Técnico Social do CEPAC. Para auscultação dos principais grupos de *stakeholders* foram realizados contactos telefónicos, recorrendo nessa fase ao apoio de uma estagiária académica de Serviço Social para recolha dos dados junto dos beneficiários e dos seus familiares. Quanto à recolha de dados junto dos voluntários e estagiários, que em 2016 colaboraram no GAE, foi feita online através do Google Forms.

2. STAKEHOLDERS

2.1. IDENTIFICAÇÃO DE STAKEHOLDERS

Foram identificados e agrupados todos os *stakeholders* envolvidos no GAE, mesmo que alguns não tenham estado envolvidos no projecto durante o ano de 2016 - ano em análise de AMIS.

O grupo de beneficiários directos do projecto foi segmentado em dois, beneficiários em situação documental (1) regular e (2) irregular. Esta divisão dos beneficiários nestes segmentos foi realizada para efeitos desta análise por se considerar expectável que experienciaram de forma diferente a intervenção.

Na tabela 1, serão apresentados os grupos e segmentos de *stakeholders* do Gabinete de Apoio ao Emprego.

Tabela 1 - Identificação de Grupos e Segmentos de Stakeholders

STAKEHOLDERS	SEGMENTOS	CARACTERIZAÇÃO	RELAÇÃO COM O PROJETO
Beneficiários (Imigrantes que recorreram ao CEPAC para beneficiar de apoio social e que, por estarem desempregados ou à procura de emprego, são sinalizados pelo Gabinete Social e integrados no GAE)	Situação regular	Beneficiários em situação documental regular, ou seja, detentores de um título de residência válido para permanecer em Portugal.	Beneficiários directos do projecto, recebem apoio na promoção das competências de empregabilidade, nomeadamente através de orientação profissional, formação em técnicas de procura de emprego e apoio na procura activa de emprego.
	Situação irregular	Beneficiários em situação documental irregular, ou seja, que não possuem um documento válido que os permita permanecer em Portugal.	Beneficiários directos do projecto, recebem apoio na promoção das competências de empregabilidade, nomeadamente através de orientação profissional, formação em técnicas de procura de emprego e apoio na procura activa de emprego.
Família dos beneficiários	-	Membros do agregado familiar dos Beneficiários do projecto, identificados pelo Gabinete de Apoio Social. Com base numa amostra aleatória de 21 beneficiários, pode-se aferir que o universo é, em média, 795 familiares (Média 3 familiares; Min. 0 Máx. 8), no entanto, nesta análise foi considerado a unidade "família", correspondendo ao número de Beneficiários.	Apesar de não haver nenhuma atividade direcionada a este grupo de <i>stakeholders</i> , através da intervenção feita ao Beneficiário, a sua família beneficia indiretamente do projecto.

STAKEHOLDERS	SEGMENTOS	CARACTERIZAÇÃO	RELAÇÃO COM O PROJETO
Voluntários e Estagiários	-	Este grupo de <i>stakeholders</i> é muito variável, consoante os objectivos pessoais e académicos dos próprios, no entanto, anualmente o GAE conta em média com 3 voluntários e 1 estagiário de Serviço Social no âmbito do desenvolvimento do projecto.	Sendo orientados pela coordenadora do GAE, os Voluntários e Estagiários prestam apoio aos beneficiários directos do projecto, ao nível das actividades de elaboração de CV e de apoio na procura activa de emprego através da internet, telefone e presencialmente.
Equipa GAE (Coordenadora, técnicos e outros colaboradores)	-	Colaboradores do CEPAC que desenvolvem as actividades e prestam apoio aos beneficiários no âmbito do GAE.	Promotores das actividades no âmbito do projecto aos beneficiários directos, nomeadamente, através de um atendimento personalizado ao nível da orientação profissional (balanço de competências, elaboração de CV, criação de e-mail, cartas de apresentação), formação em técnicas de procura de emprego e apoio na procura activa de emprego através da internet, telefone e presencialmente. A Coordenadora do GAE assegura a coordenação dos colaboradores, voluntários e estagiários que participam no projecto. Mensalmente este grupo de <i>stakeholders</i> produz informação sobre a atividade do projecto.
Equipa Social (Técnicos, Director Técnico, Supervisor)	-	Pessoas que definem o projecto de intervenção social prestado pelo CEPAC e que sinalizam os beneficiários para o GAE.	Decisores sobre os apoios sociais do CEPAC, nomeadamente no âmbito do projecto (GAE) e extra-projecto (ex. banco alimentar e de vestuário, aulas de português e alfabetização, suporte médico e jurídico), aos beneficiários directos. Estão em contacto permanente com os Técnicos do GAE para acompanhamento dos beneficiários sinalizados e integrados. Mensalmente recebem informação sobre a atividade do projecto.
Equipa de Apoio Jurídico (Técnicos e Advogados Voluntários)	-	Pessoas que esclarecem dúvidas às potenciais entidades empregadoras quanto à Lei da Imigração, Código de Trabalho, inscrição e enquadramento da atividade na Segurança Social.	Prestadores de apoio jurídico aos beneficiários directos e indirectos (entidades empregadoras) do projecto, no esclarecimento de dúvidas e apoio à contratação laboral de um beneficiário directo do projecto..

STAKEHOLDERS	SEGMENTOS	CARACTERIZAÇÃO	RELAÇÃO COM O PROJETO
Financiadores (FEINPT, FAMI Medida 27, Congregação dos Missionários do Espírito Santo)	-	Entidades que financiam o projecto.	Prestadores de financiamento para execução do projecto, quer seja através de protocolos (FEINPT e FAMI) ou de doações (Província Portuguesa da Congregação dos Missionários do Espírito Santo). Recebem informação mensal, trimestral, semestral e anual sobre a atividade do projecto.
Entidades Parceiras (RedEmprega do Vale de Alcântara, Câmara Municipal de Lisboa CML, Alto Comissariado para as Migrações ACM, Movimento de Solidariedade Rural MSR, Organizações no âmbito da Formação em Contexto de Trabalho FCT)	-	Entidades que, através das atividades que desenvolvem, contribuem para a execução do projecto.	Contribuem para o desenvolvimento da intervenção do GAE, ao nível do fornecimento de formações externas (MSR e CML), divulgação de ofertas de emprego e formação (RedEmprega e ACM - Rede GIP Imigrante), oferta de postos para Formação em Contexto de Trabalho (FCT), programa de mentoria (ACM - Programa Mentores para Migrantes).

Por se tratar de uma análise de AMIS piloto, o número de *stakeholders* está limitado a 8 grupos. Assim, incluindo aqueles considerados mais relevantes, ficaram de fora da análise alguns *stakeholders* que influenciaram ou foram influenciados pelo impacto do projecto.

Apesar dos *stakeholders* excluídos não terem sido alvo de análise, serão identificados abaixo para análises futuras.

Direcção Social - Composta por 5 elementos, todos em regime de voluntariado (2 da Congregação dos Missionários do Espírito Santo), são os decisores sobre a execução, continuidade e rumo do projecto. Semestralmente, ou sempre que necessário/solicitado, recebem informação sobre a actividade do projecto. Apesar de influenciarem o impacto do GAE, este grupo não foi analisado uma vez que se pressupõe a existência de *stakeholders* mais significativos para avaliar as mudanças.

Entidades Empregadoras - Entidades e pessoas individuais que pretendem contratar um beneficiário do GAE e apresentam dúvidas na forma como fazê-lo. Estes beneficiam do esclarecimento de dúvidas e informação de apoio à contratação laboral de um beneficiário directo. Apesar de serem influenciados pelo impacto do GAE, é difícil envolver este grupo de *stakeholders* e de obter os dados para análise de AMIS do projecto, por isso não foram alvo de análise.

2.2. INCLUSÃO/EXCLUSÃO DE STAKEHOLDERS NA ANÁLISE

Tratando-se de uma análise piloto de AMIS, realizada em apenas 3 meses e com recursos humanos limitados, existem *stakeholders* que influenciaram ou foram influenciados pela intervenção e que serão excluídos, em detrimento da inclusão dos *stakeholders* mais significativos para analisar as mudanças produzidas pelo projecto em 2016.

Assim, de acordo com a proximidade da intervenção e com as potenciais mudanças, na Tabela 2 serão listados os critérios de inclusão e exclusão de *stakeholders* na análise de AMIS do GAE.

Tabela 2 - Inclusão/Exclusão de Stakeholders na análise

STAKEHOLDERS	INCLUSÃO	JUSTIFICAÇÃO
Beneficiários	Sim	Sendo beneficiários directos do projecto, pressupõe-se que experienciaram mudanças em consequência da intervenção/atividades realizadas no âmbito do GAE.
Família dos beneficiários	Sim	Habitando com os beneficiários do projecto, pressupõe-se que os membros das suas famílias perceberam e sentiram mudanças com a intervenção.
Voluntários e estagiários	Sim	Este grupo de <i>stakeholders</i> investe tempo e dedicação no projecto, influenciando o impacto do mesmo. Além disso, é expectável que, também eles, experienciaram mudanças com a sua participação no GAE.
Equipa GAE (Coordenadora, técnicos e outros colaboradores)	Não	Apesar deste grupo de <i>stakeholders</i> ser o promotor da intervenção, não foi incluído no processo de avaliação por se tratar de uma análise de AMIS piloto. Considera-se que foram incluídos <i>stakeholders</i> mais significativos para analisar as mudanças produzidas pelo projecto.
Equipa Social (Técnicos, Director Técnico, Supervisor)	Não	Apesar deste grupo de <i>stakeholders</i> influenciarem a intervenção, não foi incluído no processo de avaliação. por se considerar que não sofrem mudanças relevantes.
Equipa de Apoio Jurídico (Técnicos e Advogados Voluntários)	Não	Apesar deste grupo de <i>stakeholders</i> influenciarem a intervenção, considera-se que foram incluídos outros <i>stakeholders</i> mais significativos para análise de AMIS do projecto.
Financiadores (FEINPT, FAMI Medida 27, Congregação dos Missionários do Espírito Santo)	Não	Para além de ser difícil envolver este grupo de <i>stakeholders</i> na AMIS, pressupõe-se que as mudanças sentidas não sejam relevantes para a análise.
Entidades Parceiras (RedEmprega do Vale de Alcântara, Câmara Municipal de Lisboa CML, Alto Comissariado para as Migrações ACM, Movimento de Solidariedade Rural MSR, Organizações no âmbito da Formação em Contexto de Trabalho FCT)	Não	Dados difíceis de obter e difícil envolvimento destes <i>stakeholders</i> na análise de AMIS do projecto. Considera-se que foram incluídos <i>stakeholders</i> mais significativos para analisar as mudanças produzidas pelo projecto.

Em síntese, aplicado o critério de inclusão dos 3 *stakeholders* com mudanças mais impactantes nas suas vidas, nesta análise piloto de AMIS do GAE relativa ao ano de 2016, foram incluídos os seguintes grupos de *stakeholders* 1) Beneficiários; 2) Família dos beneficiários e 3) Voluntários e Estagiários que colaboraram no projecto.

2.3. PLANO DE ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS

Na presente análise, houve envolvimento dos *stakeholders* em 2 fases, primeiro, através de uma entrevista semi-estruturada, com o objetivo de mapear o impacto produzido pelo projecto e depois, através da aplicação de inquéritos, com o objectivo de quantificar esse impacto.

Tabela 3 - Plano de Envolvimento de Stakeholders

STAKEHOLDER	SEGMENTO	U	MAPEAMENTO DO IMPACTO			QUANTIFICAÇÃO DO IMPACTO		
			n	Amostragem	Método	n	%	Método
Beneficiários	Situação regular	105	5	Não aleatória	Grupo focal presencial	8	8	Inquéritos telefónicos
	Situação irregular	160	15	Não aleatória	Grupo focal presencial	23	14	Inquéritos telefónicos
Família dos beneficiários	-	265	4	Não aleatório	Entrevistas telefónicas	8	3	Inquéritos telefónicos
Voluntários e Estagiários	-	7	3	Não aleatório	Entrevistas presenciais	5	71	Inquéritos online

Relativamente à fase de Mapeamento de Impacto, foram realizados três grupos focais com Beneficiários, dois para o segmento dos Beneficiários irregulares e um para os Beneficiários regulares.. O número reduzido de participantes levou à necessidade de entrevistar presencialmente de forma individual seis Beneficiários irregulares, para não comprometer o mapeamento do impacto. Quanto às Famílias, apenas foi possível realizar quatro entrevistas telefónicas nesta fase. No que respeita aos Voluntários e Estagiários, também houve constrangimentos na participação dos mesmos, tendo sido realizadas apenas duas entrevistas presenciais, recorrendo-se a uma entrevista telefónica.

Relativamente à fase de Quantificação do Impacto, os métodos planeados foram cumpridos, no entanto o número de participantes ficou aquém das expectativas. As metas estabelecidas para auscultação dos Beneficiários para a quantificação de impacto eram de 10 em situação documental regular à data de integração no GAE e 25 em situação documental irregular tendo o número de participantes envolvidos ficado ligeiramente abaixo do planeado. Para o *stakeholder* Famílias, nesta fase era expectável aplicar no mínimo 10 inquéritos e apenas foi possível a aplicação telefónica do inquérito a oito familiares de beneficiários do GAE em 2016. Quanto ao grupo de *stakeholders* Voluntários e Estagiários, idealmente teriam de responder todos os envolvidos no GAE em 2016, dada a dimensão pequena da amostra (N=7), e apenas responderam cinco (três voluntários e dois estagiários).

3. RECURSOS

Para identificar e calcular o valor dos recursos utilizados pelo GAE no ano de 2016 no desenvolvimento das suas atividades foram recolhidas informações junto da contabilidade da organização e foram valorizados a valores de mercado as contribuições não monetárias de outros *stakeholders*.

3.1. INVESTIMENTOS

Foram considerados os seguintes recursos nesta análise: Equipa GAE, Voluntários e Estagiários, Rececionista, Coordenador de Voluntários, FSE da sede, Instalações cedidas e Equipa de Apoio Jurídico.

Para o recurso Equipa GAE foi considerado 90% das despesas salariais de duas Técnicas em 2016. Este valor consta na contabilidade do CEPAC, e esta imputação foi assim calculada tendo em conta que as Técnicas do GAE também afetaram 10% do seu tempo para outros projetos na organização.

Para o recurso Voluntários e Estagiários, foram elencados todos os voluntários e estagiários e as suas horas de trabalho no GAE durante o ano 2016, multiplicando pelo valor médio/ hora para um profissional da área. Estes valores foram imputados a 100% uma vez que o trabalho destes voluntários e estagiários foi exclusivamente dedicado ao GAE.

Foi considerado que o Rececionista do CEPAC deu 25% do seu tempo de trabalho para o GAE. Recorreu-se aos dados da contabilidade do CEPAC e assim foi apurado o valor destes 25%. Para o Coordenador de voluntários, no caso uma Técnica Social que trabalha no CEPAC, também se recorreu aos dados da contabilidade e, visto que apenas 10% do seu tempo e trabalho foi dedicado para a gestão dos voluntários do GAE, o valor considerado corresponde a esta percentagem.

Para a rubrica FSE também foi feita a importação de dados contabilísticos correspondente ao ano financeiro de 2016. Ao valor total de FSE, 154.558,39€, foi retirado o gasto total do CEPAC com pessoal 102.535,75€ (RH afectos ao GAE já considerados nas rubricas anteriores) e obteve-se o valor de 52.022,64€. Considerando que o FSE é dividido em 4 projetos na sede, fez-se corresponder a imputação respectiva ao GAE (52.022,64€ x 25%).

A mesma imputação foi aplicada às instalações, porque o GAE ocupa $\frac{1}{4}$ do espaço edifício do CEPAC. Não constando na contabilidade o valor das instalações cedidas, para o cálculo do valor foi aplicado o valor de aluguer de espaço equivalente na mesma zona de Lisboa.

A Equipa de Apoio Jurídico trabalha voluntariamente e não existe registo contabilístico do trabalho oferecido. Contudo, o cálculo foi feito a partir do valor hora para profissional da área. O total foi subdividido em dois, uma vez que para além do GAE esta equipa dedicou 50% do seu tempo noutra projecto do CEPAC no ano de 2016.

Na tabela 4 será apresentada a alocação do valor dos recursos consumidos por cada grupo de *stakeholders*, no âmbito das atividades do GAE em 2016.

Tabela 4 - Investimento Assumido na Análise

STAKEHOLDER	INVESTIMENTO ASSUMIDO
Beneficiários	0,00€
Famílias dos beneficiários	0,00€
Voluntários e Estagiários	4.764,12€
Equipa GAE	0,00€
Equipa Social	0,00€
Equipa de Apoio Jurídico	24.855,88€
Financiadores	6.764,57€
Entidades Parceiras	0,00€
Outros Doadores	41.816,24€
TOTAL	78.200,81€

4. REALIZAÇÕES

Em 2016, o GAE realizou as seguintes atividades: Integração de Beneficiários; Formação em Técnicas de Procura de Emprego (TPE); Procura Activa de Emprego; Acompanhamento pós-colocação emprego.

Na Tabela 5 serão apresentadas os indicadores relativos à quantificação destas atividades e, posteriormente à apresentação, será feita uma descrição dos mesmos.

Tabela 5 - Realizações

QUE ATIVIDADES FORAM REALIZADAS?	Nº DE ATIVIDADES	Nº DE HORAS TOTAL	Nº DE BENEFICIÁRIOS
Integração de Beneficiários no GAE	279	209,25	160
Formações em TPE	11	44	46
Procura Activa de Emprego	555	555	265
Acompanhamento pós-colocação em emprego	74	37	68

Os números de atividades e de Beneficiários acima apresentados foram apurados no relatório de actividades de 2016 do GAE, tendo por base o registo diário do GAE. Quanto ao número de horas foi aferido de acordo com o tempo médio de realização de cada uma dessas actividades.

Integração de Beneficiários no GAE: Iniciação do Beneficiário no projecto, nomeadamente, inscrição no GAE, com recolha da experiência profissional e formativa, orientação profissional, elaboração de Curriculum Vitae (CV) e criação de conta de email. A integração pode ser realizada a novos beneficiários, ou seja, a utentes do CEPAC que nunca integraram o GAE, ou a antigos beneficiários do GAE que voltaram a integrar esta resposta. Em 2016 houve a integração de 160 beneficiários no GAE, sendo 126 novos beneficiários e 34 ex-beneficiários do projecto. Relativamente ao número de horas, foi feito o cálculo de 45 minutos por atendimento.

Formações em TPE: A formação em TPE pressupõe duas acções, a primeira direccionada às melhores práticas de Técnicas de Procura de Emprego (TPE) e a segunda direccionada para a conduta em situação de Entrevista de Emprego (EE). Cada acção tem a duração de 4 horas e é dirigida a um grupo de Beneficiários recém-integrados no GAE.

Procura Activa de Emprego: Após a integração no GAE e a formação em TPE os Beneficiários iniciam a sua actividade de procura de emprego. Esta actividade é realizada de forma individual, com o objectivo de autonomizar o Beneficiário na aplicação das técnicas de procura activa de emprego. Tendo em conta o tempo médio de 1 hora para a realização da Procura Activa de Emprego.,

Acompanhamento pós-colocação em emprego: Acompanhamento, presencial ou telefónico, para verificação das condições laborais e esclarecimento de dúvidas do Beneficiário ou da Entidade Empregadora. Actividade com duração média de 30 min e, quando necessário, é feito o encaminhamento do caso para o Apoio Jurídico.

5. TEORIA DA MUDANÇA

A Teoria de Mudança (TM) explica os caminhos das mudanças que, no decorrer do projecto, conduzem às mudanças de longo prazo. A presente análise de AMIS, por se tratar de uma análise avaliativa, incidiu nas mudanças produzidas pelo projecto a partir das actividades realizadas. Assim, o mapeamento da cadeia de mudanças permite a identificação das mudanças mais relevantes e significativas para os vários grupos de *stakeholders*, isto é, das mudanças materiais geradas a partir das actividades do GAE.

A TM nesta análise foi construída em duas fases, relacionadas com o Mapeamento do Impacto e com a Quantificação do Impacto apresentadas no ponto 2 do presente relatório (Ver 2.3. Plano de Envolvimento de *stakeholders*). Na primeira fase, Mapeamento do Impacto, a equipa de análise fez a revisão dos procedimentos e resultados das atividades identificadas e envolveu a equipa técnica do CEPAC (GAE e Gabinete Social) para desenhar uma TM de Partida. Depois, através da auscultação inicial dos *stakeholders*, por meio de grupos focais e de entrevistas presenciais individuais, validou o mapa de mudanças, obtendo assim a TM de Chegada.

5.1. TEORIA DA MUDANÇA

A TM de Chegada foi elaborada a partir da reformulação que os diferentes grupos de *stakeholders* fizeram à TM de Partida elaborada pela equipa da presente análise de AMIS.

Partindo das actividades do GAE, os participantes foram acrescentando as mudanças por eles sentidas, numa lógica de causalidade, e foram eliminando ou dando outras denominações às mudanças que lhes foram apresentadas. Assim, chegou-se a uma nova TM por cada grupo focal e por cada *stakeholder* individualmente entrevistado. À equipa de análise, coube a tarefa de analisar as respostas e reformular a cadeia de mudanças para cada grupo de *stakeholders*, de acordo com as mudanças comumente identificadas. No entanto, é de referir que as TM de Partida e de Chegada para cada *stakeholder* não revelaram diferenças significativas.

No final desse processo, foram identificadas as mudanças mais relevantes para os participantes e isso deu origem às Mudanças Materiais na TM de Chegada, que posteriormente foram alvo de análise, na fase de Quantificação do Impacto.

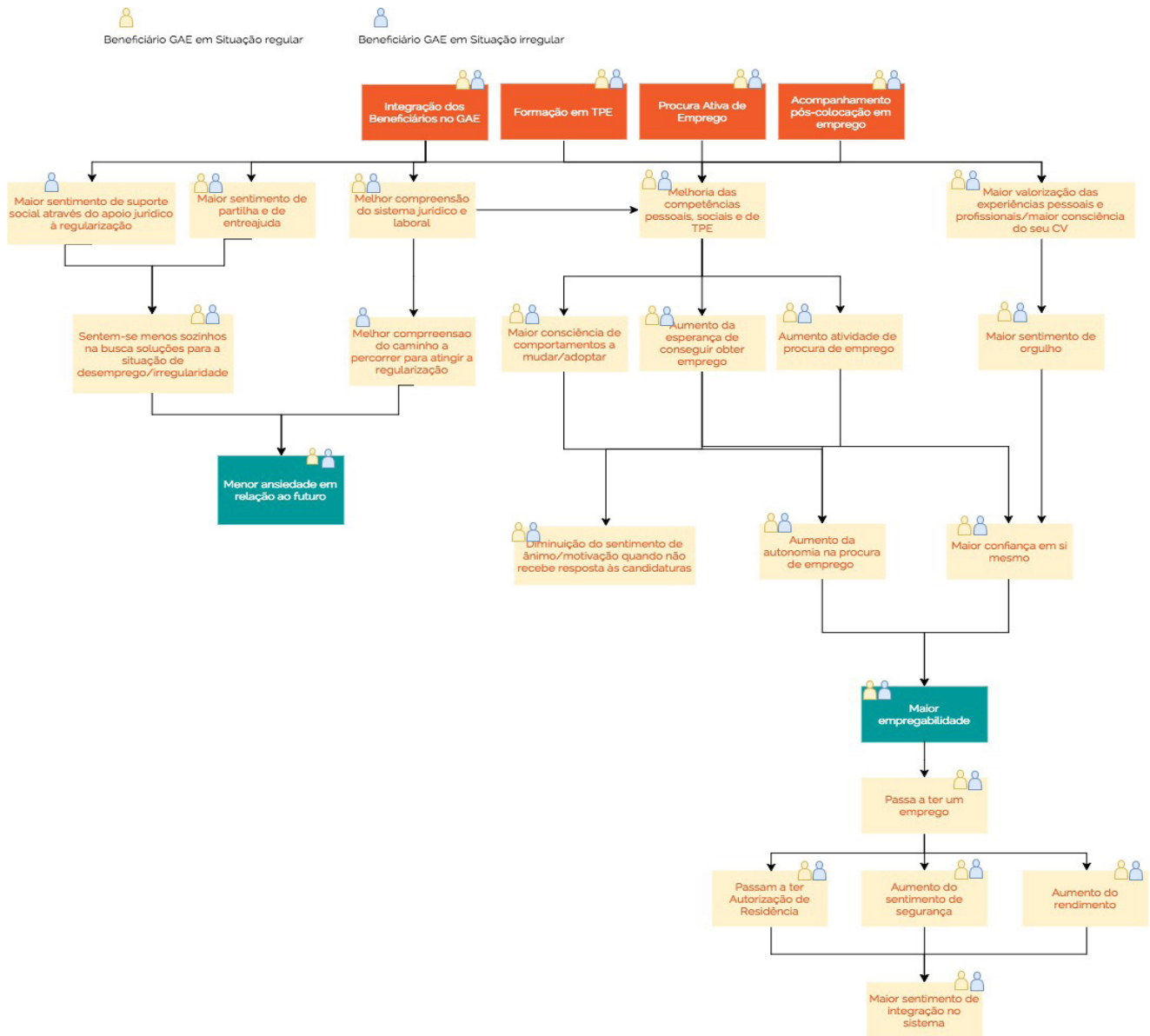
Seguidamente serão apresentadas as TM de Chegada para cada *stakeholder*.

BENEFICIÁRIOS

Relativamente ao grupo de *stakeholders* Beneficiários existem três eixos de mudanças, que levam a mudanças de longo prazo em áreas distintas. No diagrama da TM dos Beneficiários identifica-se à esquerda um eixo de segurança pelo sentimento apoio na procura de soluções para a situação de vulnerabilidade dos mesmos, mais central um eixo de melhoria das suas competências em TPE, que poderá levar a uma maior empregabilidade mas também a uma desmotivação enquanto a situação de desemprego não é resolvida, e, por fim, à direita um eixo de mudanças do foro emocional que conduzem a uma melhoria do sentimento de confiança, contribuindo também para uma maior empregabilidade. Numa perspectiva de

mais longo prazo pressupõe-se que todas estas cadeias de mudanças contribuam para a uma integração efectiva dos Beneficiários, no entanto essa mudança é distante demais para a conseguir medir nesta análise piloto de AMIS. Desta forma, foram definidas duas mudanças a medir: a) Maior Empregabilidade; b) Diminuição da preocupação em relação ao futuro.

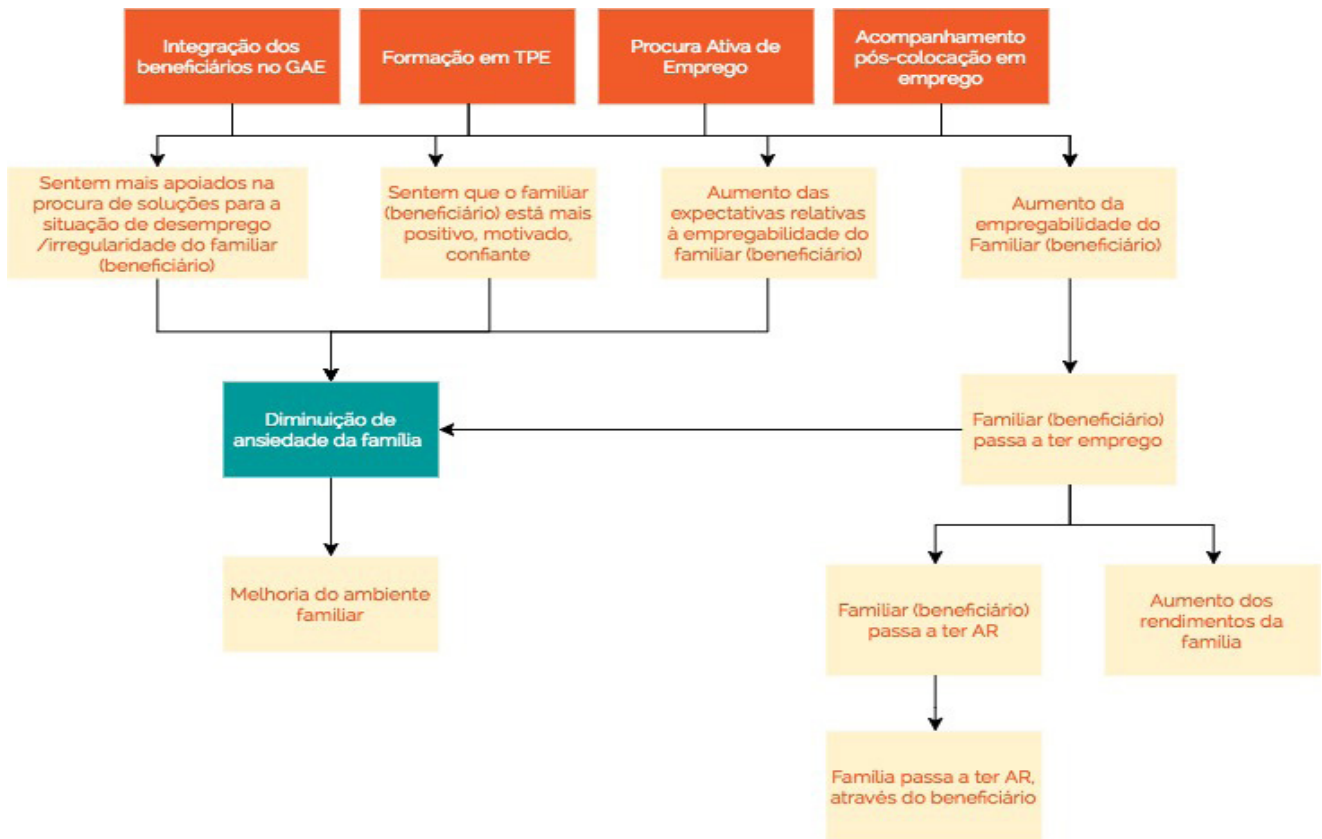
Figura 1 - Teoria da Mudança | Beneficiários



FAMÍLIAS

No que diz respeito ao Diagrama da TM Família dos beneficiários, existem duas cadeias distintas de mudanças, uma mais relacionada com mudanças emocionais, à esquerda do diagrama, e outra à direita relativa à integração dos beneficiários na sociedade de acolhimento. Para medição, a equipa de análise optou por incidir na Diminuição da ansiedade do familiar, uma vez que é uma mudança mais próxima do projecto e fácil de medir nesta prototipagem.

Figura 2 - Teoria da Mudança | Famílias



VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

Por último, no Diagrama da TM Voluntários e Estagiários também foram identificados dois eixos distintos de mudanças, à esquerda as mudanças do foro psicológico e emocional, à direita as mudanças relacionadas com as competências. Relativamente às primeiras, derivam da interação que este grupo de *stakeholders* têm com os Beneficiários do GAE, sendo que a mudança material a avaliar é o sentimento de utilidade pelo apoio que prestaram no âmbito do projecto. Quanto às segundas, relacionam-se com o aumento das competências na área da empregabilidade e da imigração, tendo como mudança material o aumento do nível de empregabilidade destes *stakeholders*.

As mudanças materiais, acima identificadas, foram as contempladas no cálculo do Impacto Social na presente análise. A Tabela 6 apresenta citações de cada grupo de *stakeholders* que justificam a inclusão dessas mudanças no cálculo do Impacto.

Figura 3 - Teoria da Mudança | Voluntários e Beneficiários

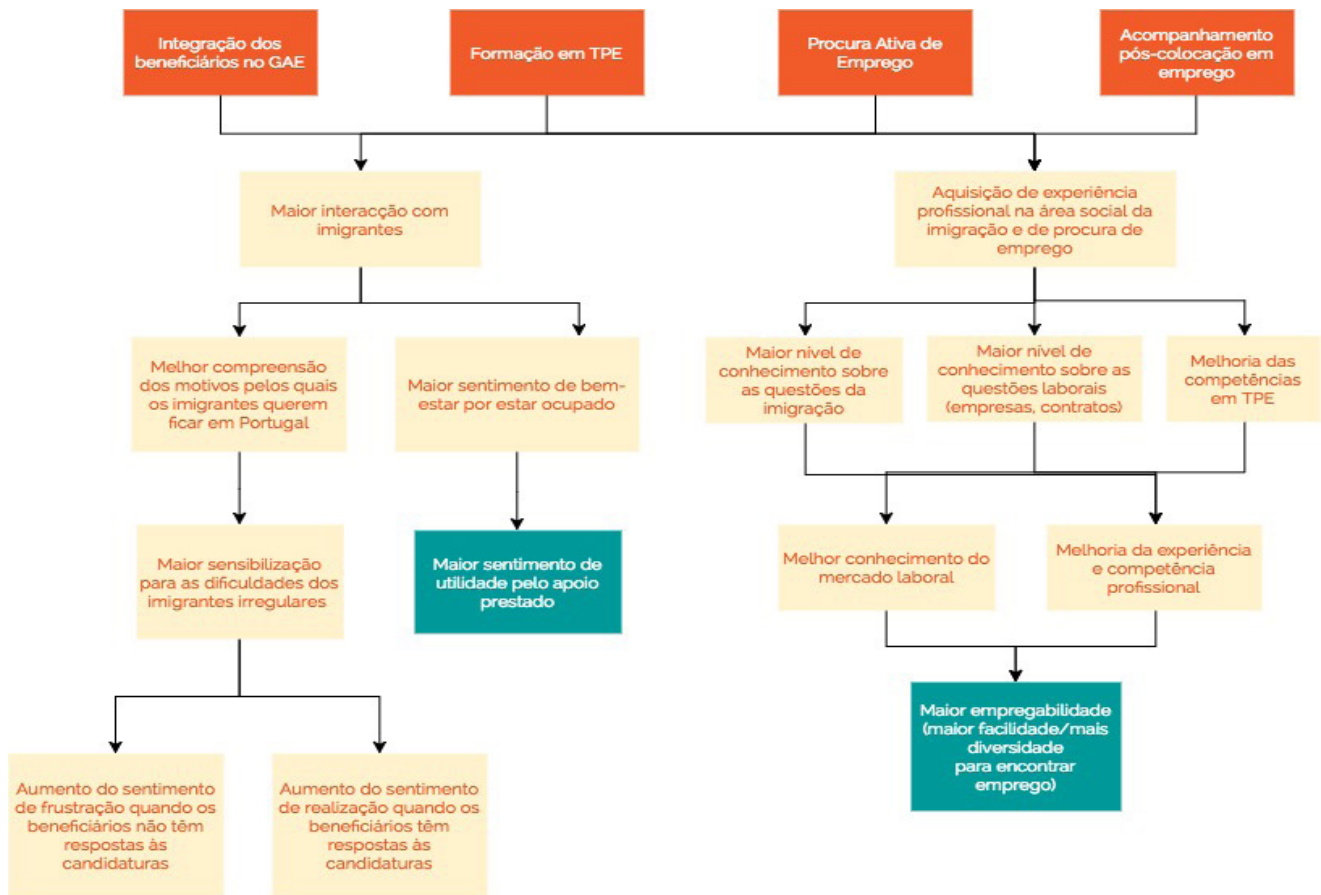


Tabela 6 - Mudanças Incluídas no cálculo do Impacto

STAKEHOLDER	MUDANÇA	CITAÇÕES DOS STAKEHOLDERS
Beneficiários	Maior empregabilidade	<p>“O GAE ajudou a pôr em ordem o CV. isso são mai-valias, pontos positivos que facilitam o empregador na leitura do potencial do candidato.”; “Saber fazer a procura, falar com empregadores. Sentimento que tenho ferramentas.”; “Na formação, aprendi muitas coisas, muito conhecimento. Apresentar como ir a uma entrevista e estar no emprego. Trabalhar na área que eu gosto. É muito importante porque se for a área que eu gosto é mais fácil conseguir do que uma que não gosto.”; “Maior sentimento de importância na sociedade uma vez que adquirir mais conhecimentos.”; “Maior preparação na entrevista e na conquista de um emprego.”; “Aprendi muito, fiz CV, aprendi a fazer procura de emprego.”; “Procura de emprego aqui fez com que conseguisse emprego através de candidatura on-line do CV”; “Mais qualidade do trabalho, a formação da TPE também ajudou. Mais competências como apresentar e falar nas entrevistas e como servir.”; “Nesse momento faço pesquisas, faço tudo no meu telemóvel. Da forma como fiz procura ajudou-me a ter hoje emprego.”; “Tive orientação. Saber procurar. como virar na vida, estar na sociedade, como comportar. Tenho que agradecer muito porque foi uma ajuda enorme.”.</p>

STAKEHOLDER	MUDANÇA	CITAÇÕES DOS STAKEHOLDERS
Beneficiários	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	<p>“Sinto-me muito aliviada. Mostram o caminho para a regularização.”;</p> <p>“Sentimento de alívio por ter trabalho mais fixo. Sinto-me como se fosse legal. Sinto-me feliz, bem.”; “Apoio jurídico para Residência através do casamento, tive essa visão a partir daqui.”; “Já tenho marcação no SEF para Autorização de Residência. Foi grande abertura de porta para mim.”; “Não ter Residência, não ter quem responda por nós. É exploração por parte dos patrões. Mas quando sabe que é apoiado pelo CEPAC (Ele sabe, ele sabe), vai pelo caminho da honestidade e não exploração, sabe que faz tudo dentro da lei.”.</p>
Família dos beneficiários	Diminuição de ansiedade da família	<p>“Gostei tanto do apoio que estão a dar. O meu filho está a sentir-se bem e não estar parado em casa. É importante também para a família. Fico feliz.”; “Nunca chega a casa chateado e sempre se preocupa em ir ao CEPAC.”; . “Sinto mais segurança por a minha irmã estar a ser acompanhada na procura de emprego e no documento.”.</p>
Voluntários e Estagiários	Maior do sentimento de utilidade	<p>“A maior mudança foi o bem-estar que senti por estar ocupada e ajudar os outros.”; “Muito motivada. Totalmente disponível para ajudar. Sentia-se muito bem.”; “Senti-me mais útil e aprendi mais por estar em contacto directo com os utentes.”.</p>
	Maior empregabilidade	<p>“Experiência e competências que me levaram a ter o novo emprego, como técnica de emprego numa associação de imigrantes.”; “Aumento da experiência profissional na área social, por contacto com a realidade da imigração.”; “Melhoria das competências de trabalho na área social e nas IPSS”; “Depois também em relação à procura de emprego, apliquei em mim o que estive a ensinar aos outros, foi sem dúvida uma mais valia.”.</p>

6. PROVAS E VALOR

6.1. INDICADORES (QUANTIDADE)

Para as mudanças anteriormente identificadas foram definidos indicadores de medição, utilizados nos inquéritos telefónicos e on-line aplicados aos *stakeholders*. Estes indicadores, à semelhança das mudanças materiais, foram definidos com base no Mapeamento de Impacto.

Os indicadores são subjectivos, medindo o nível em que as mudanças ocorreram. Assim, numa escala de zero (nível mínimo) a dez (nível máximo e ideal), os *stakeholders* identificaram como se sentiam antes e depois da intervenção do GAE no ano estudado.

A tabela 7 apresenta os indicadores definidos para cada mudança, com as respectivas escalas de medição e as fontes de recolha. Como pode nela ser observado, Para a maior empregabilidade dos beneficiários e a diminuição da ansiedade das suas família, foi feita uma média aritmética entre dois indicadores.

Tabela 7 - Indicadores da Análise

STAKEHOLDERS	MUDANÇA	INDICADOR	ESCALA		FONTE
			min	max	
Beneficiários	Maior Empregabilidade	Média aritmética entre os níveis de competência para procurar e candidatar-se a emprego e de confiança com que responde a uma entrevista de emprego	0	10	Inquéritos telefónicos
	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	Nível de conhecimento sobre a forma como resolver a situação de irregularidade	0	10	Inquéritos telefónicos
Família dos beneficiários	Diminuição da ansiedade da família	Média aritmética entre os níveis de esperança de que o familiar (beneficiário) vai obter emprego e título de residência	0	10	Inquéritos telefónicos
Voluntários e Estagiários GAE	Maior sentimento de utilidade	Nível de bem-estar com a participação no GAE	0	10	Inquéritos on-line
	Maior Empregabilidade	Nível de competências técnicas do apoio a imigrantes em situação irregular	0	10	Inquéritos on-line

ndependentemente do grupo de *stakeholders* a que pertence, antes da pessoa entrar no projecto já possuía algum nível, embora mais reduzido, da mudança que o GAE posteriormente potenciou. Desta forma, ao valor do indicador depois da intervenção foi subtraído o valor do indicador relativo ao momento antes da intervenção, obtendo-se assim a Distância Percorrida (DP) para cada mudança.

Na tabela seguinte são apresentados os resultados obtidos para cada mudança de cada *stakeholder*.

Tabela 8 - Quantidade

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	DP
Beneficiários	Maior Empregabilidade	Situação regular	46,55
		Situação irregular	43,27
	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	Situação regular	NA
		Situação irregular	50,45
Família de beneficiários	Diminuição da ansiedade da família	N/A.	51,09
Voluntários e Estagiários GAE	Maior sentimento de utilidade		43,64
	Maior Empregabilidade		25,45

Face aos dados expostos na Tabela 8, conclui-se que as distâncias percorridas pelos *stakeholders* são elevadas, especialmente no que diz respeito à preocupação dos Beneficiários em relação ao futuro e à ansiedade das suas Famílias que diminuíram cerca de 50% com a intervenção do GAE - sendo estas as mudanças mais significantes.

A Maior Empregabilidade dos Beneficiários também gerou grandes distâncias percorridas no ano estudado e, surpreendentemente, os Beneficiários em situação regular percorreram uma distância 3% superior aos Beneficiários em situação irregular. Isto poderá ser explicado pelo facto dos Beneficiários em situação regular terem contacto com outras instituições e, por isso, valorizarem ainda mais a intervenção individual e personalizada que o GAE oferece.

A maior distância percorrida pelos Voluntários e Estagiários do GAE é relativa ao seu sentimento de utilidade, traduzindo-se num aumento em 44%, sendo esta a mudança mais importante para este grupo de *stakeholders*. Apesar de menos significativa, através das actividades de apoio à empregabilidade dos Beneficiários também os Voluntários e Estagiários aumentaram em 25% o seu nível de empregabilidade.

6.2. VALOR DAS MUDANÇAS

Sendo as mudanças que sobressaíram desta análise intangíveis, ou seja, não financeiras, foram utilizadas aproximações financeiras para determinar a importância de cada mudança para os três *stakeholders*.

As aproximações financeiras foram construídas tendo por base o método das preferências reveladas. Assim, recorreu-se ao valor de mercado dos produtos e serviços capazes de proporcionar um bem-estar equivalente ao nível máximo de cada mudança.

A identificação de tais referências de valor foi baseada na consulta aos próprios *stakeholders*, que indicaram quais os produtos e serviços que precisariam de adquirir para atingir o nível ideal das mudanças. Por outro lado, este exercício teve também em consideração a priorização que os *stakeholders* deram a cada mudança através dos questionários, isto é, a ordem de preferência entre as diferentes mudanças. Assim, aquelas identificadas como sendo as mudanças mais importantes dentro de cada grupo, têm um valor financeiro mais elevado.

Na tabela 9 são apresentados os valores e as aproximações financeiras (AF) de cada mudança.

Tabela 9 - Valor das Mudanças

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	VALOR	RACIONAL / AF
Beneficiários	Maior Empregabilidade	Situação regular	1890€	Formação de orientação profissional e procura de emprego + Life Coaching
		Situação irregular	1890€	Formação de orientação profissional e procura de emprego + Life Coaching
	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	Situação regular	NA	
		Situação irregular	520€	Apoio jurídico
Família de beneficiários	Diminuição da ansiedade da família	N/A.	940€	Psicologia + Apoio jurídico
Voluntários e Estagiários GAE	Maior Empregabilidade		410€	Cursos de formação: Técnicas Procura Emprego + Aconselhamento de Carreira de Adultos + Direitos dos Refugiados e dos Imigrantes

Através da análise dos dados recolhidos, conclui-se que, tendo em conta o tipo de mudanças que o GAE gera, o valor das mudanças é elevado para os três grupos de *stakeholders* e não apenas para os Beneficiários do projecto.

7. IMPACTO E RETORNO SOCIAL

7.1. DURAÇÃO E REDUÇÃO

Entre os descontos para apurar o impacto, aplicou-se uma taxa de redução ligada à duração que cada *stakeholder* identificou para a manutenção das mudanças.

Na tabela seguinte são apresentadas a duração e a taxa de redução para cada mudança.

Tabela 10 - Duração e Redução das Mudanças

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	DURAÇÃO (EM ANOS)	TAXA DE REDUÇÃO
Beneficiários	Maior Empregabilidade	Situação regular	6	20%
		Situação irregular	6	20%
	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	Situação regular	NA	NA
		Situação irregular	4	60%
Família de beneficiários	Diminuição da ansiedade da família		6	60%
Voluntários e Estagiários GAE	Maior sentimento de utilidade		2	90%
	Maior Empregabilidade		2	80%

De acordo com a tabela 9, as taxas de redução são maiores, quanto menos durar a mudança para além da intervenção. Assim, para os Voluntários e Estagiários, que identificaram que as mudanças perduram apenas por mais um ano após a sua colaboração no GAE, as taxas de redução são elevadas. Para os Beneficiários, que identificam uma manutenção mais duradoura das mudanças, as taxas de redução são de 20% para a Maior Empregabilidade (que muitos admitem ter adquirido competências para a vida) e de 60% para a Diminuição da preocupação em relação ao futuro, uma vez que, se o Beneficiário não conseguir regularizar-se a sua preocupação irá aumentar. Quanto à Família dos beneficiários, apesar de identificarem um longo período de manutenção, a equipa de análise considerou que a taxa de redução é elevada pois a sua ansiedade é diminuída desde que o Beneficiário esteja a ser acompanhado pelo CEPAC.

7.2. ATRIBUIÇÃO I

Nesta secção é apresentada a percentagem da mudança que teria acontecido de qualquer forma, ou seja, sem que os *stakeholders* tivessem recebido o apoio do GAE, e que, por isso, não será atribuída ao projecto.

Os valores apresentados na tabela seguinte foram recolhidos através dos inquéritos na fase de Medição do Impacto, através das respostas, numa escala de 0 a 10, a um cenário hipotético para avaliação de cada mudança “Hipotético: neste momento, caso eu nunca tivesse entrado em contacto com o GAE”.

Tabela 11 - Atribuição I

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	ATRIBUIÇÃO I
Beneficiários	Maior Empregabilidade	Situação regular	30%
		Situação irregular	14%
	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	Situação regular	NA
		Situação irregular	21%
Família de beneficiários	Diminuição da ansiedade da família	N/A	16%
Voluntários e Estagiários GAE	Maior sentimento de utilidade		0%
	Maior Empregabilidade		0%

O único grupo de *stakeholders* em que a mudança se deveu exclusivamente ao projecto foi o dos Voluntários e Estagiários. Os restantes teriam evoluído naturalmente, embora em menor escala. Os Beneficiários em situação regular a teriam uma evolução da Empregabilidade maior, uma vez que, possuindo um documento de residência legal, poderiam recorrer a outras instituições.

7.3. ATRIBUIÇÃO II

Os valores da Atribuição II também foram recolhidos nos inquéritos aos *stakeholders*, através da pergunta “Imagine que tem 10 pontos para distribuir entre todas as intervenções que contribuíram para mudança x. Quantos pontos atribuiria ao Gabinete de Apoio ao Emprego do CEPAC?”.

Na tabela 12 são apresentadas as percentagens atribuídas a outros projectos e que foram descontadas à intervenção do GAE.

Tabela 12 - Atribuição II

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	ATRIBUIÇÃO II
Beneficiários	Maior Empregabilidade	Situação regular	23%
		Situação irregular	9%
	Diminuição da preocupação em relação ao futuro	Situação regular	NA
		Situação irregular	9%
Família de beneficiários	Diminuição da ansiedade da família		50%
Voluntários e Estagiários GAE	Maior sentimento de utilidade		32%
	Maior Empregabilidade		34%

Os Beneficiários são aqueles que atribuem menor contribuição de outras intervenções para as mudanças sentidas, especialmente para aqueles em situação irregular, indo ao encontro das expectativas do projecto – uma vez que os regulares poderão ser apoiados por outras instituições de apoio ao emprego. Quanto às suas famílias a contribuição para a diminuição da ansiedade é dividida entre o GAE e as restantes valências do CEPAC, como o apoio alimentar, médico e vestuário. No que respeita aos Voluntários e Estagiários, cerca de 1/3 do seu sentimento de utilidade e do seu nível de empregabilidade evoluem como consequência de outras intervenções, nomeadamente ocupação de tempos livres e cursos de formação.

7.4. DESLOCAÇÃO

A deslocação expressa as consequências negativas de uma intervenção mas, neste caso, não existem mudanças negativas decorrentes do GAE.

7.5. CÁLCULO DO RETORNO SOCIAL

Após contabilizados os recursos investidos, valorizadas as mudanças geradas e efetuados os descontos necessários, conclui-se que, por cada euro investido, o GAE gera 6,21€ de valor social, conforme apresentado no Mapa de Impacto Social (valor do Cálculo SROI).

7.6. ANÁLISE DE SENSIBILIDADE

Com base numa análise de sensibilidade a factores críticos da presente análise de AMIS, foram considerados três cenários otimistas e pessimistas que são apresentados na tabela seguinte.

Tabela 13 - Análises de Sensibilidade

CENÁRIOS	O QUE MUDOU EM RELAÇÃO AO CENÁRIO BASE	RÁCIO SROI RESULTANTE	% VARIAÇÃO DO RÁCIO SROI
Cenário Pessimista Quantidade	Diminuição, em 20%, da DP das mudanças	4,97	-20%
Cenário Optimista Quantidade	Aumento, em 20%, da DP das mudanças	7,45	+20%
Cenário Pessimista Valor	Diminuição, em 20%, das aproximações financeiras das mudanças	4,92	-21%
Cenário Optimista Valor	Aumento, em 20%, das aproximações financeiras das mudanças	7,45	20%
Cenário Pessimista Atribuição II - outros projectos	Diminuição, em 20%, dos pontos recebidos pelas mudanças	5,79	-7%
Cenário Optimista Atribuição II - outros projectos	Aumento, em 20%, dos pontos recebidos pelas mudanças	6,50	5%

Cenários Pessimista e Optimista relativos à Quantidade: Na Quantificação do Impacto não ficou claro se os participantes, em especial os Beneficiários e as Famílias do beneficiários, responderam correctamente aos inquéritos, pois os inquiridos revelaram alguma dificuldade de interpretação das perguntas efetuadas na primeira vez que as ouviram,, havendo necessidade de reformular as mesmas, além disso o tempo de duração de resposta aos inquéritos foi muito longo. Esta dúvida foi também aumentada pela forma de aplicação dos inquéritos ter sido telefónica, pois presencialmente, ao visualizar a escala, talvez fosse mais fácil responder. Assim, foram construídos dois cenários alternativos à Quantidade das mudanças dos *stakeholders*, um Pessimista e outro Optimista onde, respectivamente, se diminuiu e aumentou em 20% a Distância Percorrida pelos mesmos.

Cenários Pessimista e Optimista relativos ao Valor: de forma geral a equipa de análise de AMIS apresentou dúvidas quanto à quantificação do valor da mudança, desta forma foram postulados dois cenários alternativos às aproximações financeiras, nomeadamente um Pessimista e outro Optimista reduzindo e aumentando em 20% o valor atribuído a cada mudança para cada *stakeholder*.

Cenários Pessimista e Optimista relativos à Atribuição II: à semelhança dos Cenários alternativos para a Quantidade, surgindo dúvidas quanto à capacidade de interpretação dos participantes para responder à questão sobre a distribuição de pontos pelas várias intervenções que contribuíram para as mudanças sentidas pelos três *stakeholders*, foi criado um cenário Pessimista e outro Optimista que aumenta e diminui em 20% a atribuição de pontos a outras intervenções.

Face aos vários cenários alternativos que foram criados, aquele cuja alteração causou maior discrepância no Rácio SROI foi o .Valor, chegando ao seguinte intervalo de valor social: por cada euro investido, o GAE gera entre 4,92€ e 7,45€.

Stakeholders	Segmentos	Universo	Recursos	Mudanças					Descontos (DC)						Impacto			
Quem afetamos/nos afeta?	Como vamos segmentar os stakeholders?	Qual o número total de stakeholders?	Quanto vão investir (€)?	Descrição	Indicador	QT	Aproximação Financeira (AF)	Valor	AT I	AT II	DS	CM	DR	RD	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
Clientes (pessoas com deficiência ou em situação de incapacidade com necessidade de apoio domiciliário, permanente ou temporariamente)	Comunicação Dependente	16	31.329,87 €	Aumento do bem-estar emocional	Grau de bem-estar emocional	25%	Psicologia 2 x por mes; contratação de pessoa para realizar 3 visitas domiciliárias; Valor de 2 passeios anuais	3.650,00 €	-10%	10%	0%	1	1	100%	14.454,00 €	0,00 €	0,00 €	14.454,00 €
				Melhor utilização dos serviços da comunidade	Grau de confiança dos clientes na utilização dos serviços	25%	Custo de serviço de um assistente pessoal de um centro de apoio à vida independente	1.532,40 €	0%	10%	0%	1	2	50%	5.516,64 €	2.758,32 €	0,00 €	8.118,83 €
				Mais liberdade para fazer as próprias escolhas	Grau de liberdade para fazer as suas próprias escolhas	50%	Consulta semanal de um advogado, para defesa de direito à liberdade de expressão e autodeterminação	2.880,00 €	15%	10%	0%	1	3	50%	17.625,60 €	8.812,80 €	4.406,40 €	29.873,85 €
	Comunicação Independente	12		Aumento do bem-estar emocional	Grau de bem-estar emocional	25%	psicologia 2 x por mes; contratação de pessoa para realizar 3 visitas domiciliárias; Valor de 2 passeios anuais	3.650,00 €	0%	20%	0%	1	2	50%	8.760,00 €	4.380,00 €	2.190,00 €	14.847,43 €
				Melhor utilização dos serviços da comunidade	Grau de confiança dos clientes na utilização dos serviços	25%	Custo de serviço de um assistente pessoal de um centro de apoio à vida independente	766,20 €	30%	20%	0%	1	4	25%	1.287,22 €	965,41 €	724,06 €	2.844,46 €
				Mais liberdade para fazer as próprias escolhas	Grau de liberdade para fazer as suas próprias escolhas	25%	Consulta quinzenal de um advogado, para defesa de direito à liberdade de expressão e autodeterminação	1.440,00 €	-40%	20%	0%	1	4	25%	4.838,40 €	3.628,80 €	2.721,60 €	10.691,80 €
Famílias e cuidadores (familiares e cuidadores dos clientes)		15	0,00 €	Maior sensação de segurança nos cuidados prestados	Grau de segurança dos familiares nos serviços do projeto SAD	50%	Custo de serviço de um assistente pessoal de um centro de apoio à vida independente	4.699,03 €	20%	10%	0%	1	1	100%	25.374,76 €	0,00€	0,00€	25.374,76 €
				Maior disponibilidade de tempo para dedicar a outros familiares	Grau de disponibilidade demonstrado por familiares e cuidadores	25%	Valor da aproximação financeira GVE	3.379,58 €	-10%	20%	0%	1	5	20%	11.152,61 €	8.922,09 €	7.137,67 €	25.942,60 €
Staff (colaboradores da ARCIL com envolvimento no SAD)		13	498,05 €	Desenvolvimento de competências pessoais e sociais	Grau de eficácia na resposta a situações novas ou inesperadas	50%	custo inerente a experiência de serviço voluntário europeu por período de 6 meses	5.022,50 €	30%	40%	0%	1	5	0%	13.711,43 €	13.711,43 €	13.711,43 €	38.889,08 €
Financiadores (Instituto da Segurança Social, I.P.)		0	77.508,18 €															
Comunidade (entidades e serviços locais que interagem regularmente com clientes)		0	0,00 €															
Entidades Patronais		0	6.732,00 €															
Município (Câmara Municipal da Lousã)		0	0,00 €															
Parceiros		0	0,00 €															
Outros Doadores		0	4.374,66 €															
Investimento Total			120.442,75 €															

Impacto Total	171.036,81 €
Rácio SROI	1,420

8. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

No decorrer da presente análise foram surgindo alguns constrangimentos que conduziram a uma reflexão da equipa de análise e, conseqüentemente, à apresentação de recomendações não apenas para futuras AMIS a realizar mas também para melhoria da intervenção do GAE,

No que diz respeito aos recursos investidos, os custos financeiros estão devidamente registados, contudo, será necessário registar alguns recursos que não constam na contabilidade para futuramente fazer os cálculos com maior rigor, nomeadamente, o registo das horas dos voluntários/estagiários do GAE e do apoio Jurídico, e a actualização do contrato com a Província Portuguesa da Congregação dos Missionários do Espírito Santo, com especificação dos espaços cedidos e seu valor correspondente, assim como o registo dos valores consumidos em electricidade e água.

Relativamente às realizações, em 2016 não foi registado do número de encaminhamentos feitos pelo GAE para o Apoio Jurídico. Sendo uma actividade importante do projecto no âmbito do apoio à regularização, este exercício serviu para inclui-la na lista dos registos diários de actividades do GAE e assim recolher este indicador para análises futuras.

Ao nível do envolvimento dos *stakeholders*, os constrangimentos verificados prendem-se com a falta de compreensão das questões do inquérito, sendo dificultado pela aplicação telefónica, mas, sobretudo, com o distanciamento temporal do período em análise (análise levada a cabo no 4º trimestre de 2017 e relativa ao ano de 2016).

Pelo facto de já não beneficiarem do projecto, o contacto com os Beneficiários ficou comprometido. Sendo imigrantes em situação de exclusão social, a vulnerabilidade em que vivem leva à alteração dos seus percursos de vida, nomeadamente, à instabilidade habitacional e à mudança de contactos, dificultando o follow-up. Por outro lado, muitos daqueles Beneficiários que resolveram a sua situação de desemprego não puderam participar nesta análise piloto por não terem horários laborais compatíveis com o envolvimento, quer na fase de Mapeamento do Impacto quer na fase de Quantificação do Impacto. Através deste exercício conclui-se que a distância temporal da intervenção poderá enviesar as mudanças sentidas, exemplo disso é a mudança negativa “Diminuição do sentimento de ânimo quando não recebe resposta às candidaturas”, que foi identificada pelos Beneficiários na fase de Mapeamento, através dos grupos focais, mas que na aplicação teste do inquérito foi corrigida para uma mudança positiva, ou seja “aumento do ânimo”, contribuindo esta para a mudança material “Maior Empregabilidade”. Como tal, para evitar a duplicação do Impacto, apenas foram analisadas duas mudanças materiais: Maior Empregabilidade e Diminuição da preocupação em relação ao futuro.

Se foi difícil envolver os próprios Beneficiários, foi ainda mais difícil envolver os seus familiares, que por vezes não conhecem a instituição ou não percebem a dinâmica das suas valências, não conseguindo destrinçar o apoio recebido nas diferentes intervenções do CEPAC. Essa visão do impacto fica ainda menos clara para os familiares daqueles que já não beneficiam do projecto. Exemplo disso está na Atribuição II, sendo que os Familiares atribuíram apenas 13% da diminuição da ansiedade da família a outros projectos. No entanto, por se saber que este grupo de *stakeholders* não diferencia o apoio do GAE dos restantes apoios recebidos no CEPAC, nomeadamente o apoio de bens alimentares, vestuário e saúde, que contribuem também para esta mudança, a equipa de análise alterou para 50% a atribuição a outros projectos. Esta

alteração teve como objectivo não sobrevalorizar o impacto produzido pelo GAE, atribuindo uma parte da diminuição da ansiedade da família a outras intervenções.

Assim, decorrendo estes enviesamentos do distanciamento do benefício da intervenção assim como da forma de aplicação dos inquéritos, foi incluído no Plano de Acção para 2018 a aplicação presencial de inquéritos de entrada e de saída do GAE para melhor medir o Impacto Social gerado pelo projecto, mas também como forma de diagnóstico e consequente melhoria da intervenção, através do follow-up das situações de desistência (nestes casos a aplicação poderá ser telefónica mas deverá ser realizada no período imediato ao final da intervenção).

Para avaliar o valor das mudanças nos Voluntários e Estagiários, foi difícil encontrar aproximações financeiras com valor correspondente à priorização por eles atribuída. Este grupo de *stakeholders* valorizaram mais o aumento do sentimento de utilidade, contudo essa mudança tem um valor de mercado mais baixo do que Cursos de Pós-graduação sobre Imigração/Desenvolvimento Comunitário - identificados pelos mesmos, na fase de Mapeamento do Impacto, como um produto a adquirir para atingir a mudança maior empregabilidade. De referir que os Voluntários e Estagiários são recursos alocados ao GAE como uma estratégia para fazer face à falta de financiamento para esta intervenção que, ao apoiar imigrantes em situação irregular, fica excluída dos critérios para obter apoios financeiros mais convencionais, como do IEFP ou do FAMI. Apesar deste grupo de *stakeholders* surgir para colmatar uma necessidade financeira da intervenção, a sua colaboração no GAE permite o aumento das suas competências técnicas e de procura de emprego, contribuindo para o impacto positivo ao nível da sua empregabilidade.

Os constrangimentos aqui apresentados poderão, de certa forma, estar na origem de um valor social gerado pelo GAE tão elevado (6,21€ por cada euro investido). Assim, para futuras análises de AMIS mais fidedignas, é recomendável o seguimento das considerações aqui reflectidas. De qualquer forma, apesar da presente análise ser apenas um exercício de aprendizagem, pode concluir-se que o GAE é um projecto que gera um grande valor social não apenas para os Imigrantes, mas também para os seus familiares e para os voluntários que os acompanham.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CENSOS 2011 Resultados Definitivos - Portugal (2012): Instituto Nacional de Estatística (INE, I.P.).

Manual ISprototipagem: Impacto Social 2017.

Monitorizar a integração de imigrantes em Portugal: relatório estatístico decenal (2014): Alto Comissariado para as Migrações (ACM, IP).