
FAMÍLIAS COM ALMA

Protótipo SROI Avaliativo
2016

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Centro Sagrada Família é uma instituição particular de solidariedade social, com atividades de creche, pré-escolar, campo de férias, formação profissional dirigida a jovens e adultos e apoio social. É neste âmbito que se insere o Projeto Famílias com Alma (FcA). Este projeto tem como objetivo prestar um apoio transversal a cerca de 100 famílias socioeconomicamente vulneráveis, atuando em 4 vetores de intervenção: alimentação, saúde, higiene e conforto, e educação, formação e emprego.

A presente análise tem como objetivo avaliar o impacto do projeto do FcA na vida das famílias, nomeadamente no que respeita à sua autonomização e empregabilidade, tendo-se obtido um rácio de retorno social do investimento de 1 para 0,60 euros. Tendo presente as análises de sensibilidade efetuadas, considera-se que o SROI poderá variar num intervalo entre 0,20 e 1.

Tratando-se de um protótipo formativo, a análise aqui apresentada teve alguns constrangimentos e limitações na recolha de dados, na escolha dos *stakeholders* a incluir, nas opções metodológicas, e no tempo e recursos afetos à avaliação. Apesar destas limitações, este processo permitiu conhecer melhor a intervenção e o alcance da mesma, envolvendo os seus vários intervenientes, mesmo os menos visíveis, na sua construção e melhoria.

A análise permitiu concluir que o maior impacto da intervenção está no aumento do bem-estar familiar dos beneficiários. Por outro lado, de futuro, recomenda-se o investimento nas atividades que trabalham competências pessoais, sociais e sobretudo profissionais, ao invés das vertentes mais assistencialistas, de forma a otimizar o retorno social do projeto e a prolongar o efeito das mudanças proporcionadas.

1. ÂMBITO

1.1. O QUÊ?

De acordo com as estatísticas anuais e censos disponibilizados na base de dados PORDATA, cerca de 11% da população no concelho de Oeiras é afetada pelo fenómeno do desemprego. Aprofundando a pesquisa, a situação ganha destaque se se falar de população desempregada à procura de novo emprego - cerca de 79%. De acordo com o Diagnóstico Social de Oeiras 2013, associada a esta problemática, outras fragilidades sociais são identificadas nas famílias: exclusão social, fraca autonomia financeira, trabalho precário, carências alimentares, falta de condições habitacionais, entre outras.

O Centro Sagrada Família (CSF), centro da Fundação Obra Social das Religiosas Dominicanas Irlandesas (FOSRDI) encontra-se sediado em Algés, concelho de Oeiras. A FOSRDI é reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social desde 1993. Desenvolve as seguintes atividades:

- Atividade Educativa - Creche, Pré-Escolar e Campo de Férias;
- Formação Profissional;
- Apoio à Comunidade, direcionado a famílias socioeconomicamente vulneráveis.

O CSF tem como missão promover, de forma sustentada, a educação integral da criança, a formação de jovens e adultos e o desenvolvimento de projetos sociais, visando sempre o apoio integrado à família, regendo-se pelos valores dominicanos, nos quais assentam os princípios da sua ação.

Com o objetivo de dar resposta às problemáticas de desemprego e exclusão social das famílias socialmente vulneráveis da união de freguesias e concelho de Oeiras, o CSF desenvolve o seu projeto “Famílias Com Alma” (FcA) - projeto de apoio à comunidade, que procura prestar um apoio transversal a famílias socioeconomicamente vulneráveis, atuando em 4 vetores de intervenção: alimentação, saúde, higiene e conforto, e educação, formação e emprego.

A presente análise tem como objetivo avaliar o impacto do projeto “Famílias Com Alma” na vida das pessoas, nomeadamente no que respeita à sua autonomização e empregabilidade.

1.2. PORQUÊ?

A presente análise contribuiu para um maior conhecimento sobre como potenciar a intervenção do projeto FcA, apoiando a tomada de decisões sobre o tipo de atividades a desenvolver, e nos aspetos a melhorar na intervenção, no sentido de gerar mais valor social. Objetivamente, procurou-se compreender se os beneficiários sentem uma melhoria no seu bem-estar pessoal e familiar. Especificamente, procurou-se aferir em que medida o projeto contribui para uma melhoria das condições de vida, incluindo saúde física/emocional, desenvolvimento de competências pessoais e sociais e aumento de competências para a empregabilidade.

O objetivo da presente análise é informar a administração da instituição, os seus colaboradores e atuais e potenciais parceiros do projeto.

1.3. COMO?

A presente avaliação SROI é de cariz avaliativo, recaindo sobre o ano civil de 2016. Durante o referido período, foram apoiadas pelo projeto um total de 299 pessoas, das quais 177 adultos, perfazendo um número de 104 famílias apoiadas. Destes adultos, foram apoiados 71 pessoas em situação de desemprego.

A equipa que leva a cabo esta análise é constituída por técnicos de diferentes áreas, direta ou indiretamente envolvidas no projeto, como gestão, serviço social, contabilidade, psicologia, entre outras. Estarão alocadas a todo o processo 2 pessoas, num total de 28 horas semanais, uma das quais elemento da direção do CSF, sendo destacadas para integrar a equipa outros elementos ao longo da análise, de acordo com as áreas/competências necessárias.

2. STAKEHOLDERS

2.1 IDENTIFICAÇÃO DE STAKEHOLDERS

O envolvimento dos *stakeholders* é um passo fundamental na construção de uma análise SROI. Identificando os *stakeholders*, ou partes interessadas, identifica-se quem é afetado, direta ou indiretamente, de forma positiva ou negativa, com a intervenção do projeto.

No âmbito da presente avaliação de impacto, procurou-se identificar e listar todas as partes interessadas na intervenção, agrupá-las consoante as suas características e relevância para a análise.

Os primeiros *stakeholders* identificados para a análise foram os beneficiários do projeto, isto é, as famílias que maiores mudanças experienciaram com o projeto Famílias com Alma. Importou, num primeiro momento, segmentar o *stakeholder* em duas vertentes: por um lado, os beneficiários que recebem apoio alimentar, mas que podem também receber apoios ao nível da higiene e conforto e da saúde; por outro, as famílias que, além destes apoios, são apoiadas a nível de educação/formação e emprego.

Identificou-se, também, como *stakeholders*, os voluntários que apoiam diretamente o desenvolvimento do projeto FcA, e que apoiam em diversas tarefas de receção de bens e sua distribuição às famílias beneficiárias.

A equipa técnica do projeto foi também identificada como *stakeholder*. Dela fazem parte os técnicos de serviço social gestores de casos, os técnicos da área da formação profissional e empregabilidade, a coordenação da área de apoio à comunidade e a coordenação da área de alimentação e nutrição.

Outro grupo de *stakeholders* identificado foi o dos Parceiros - Empresas, constituído por entidades que apoiam o projeto através de doações monetárias ou em espécie e ações de voluntariado/responsabilidade social empresarial. Estas entidades constam da lista de parceiros do CSF divulgada pelos mecanismos de comunicação interna e externa.

Agruparam-se também, enquanto *stakeholder* do projeto, FcA os “Amigos do CSF”, grupo constituído por particulares que apoiam com donativos em espécie ou monetários.

A União de Freguesias de Algés, Linda-a-Velha, Cruz-Quebrada e Dafundo foi identificada enquanto *stakeholder*, na medida em que, através da comissão social de freguesia e equipas de intervenção social, apoiam na sinalização, encaminhamento e acompanhamento de casos de emergência social. Da mesma forma, agrupou-se ainda enquanto *stakeholder* as instituições da freguesia que trabalham em rede com o CSF e no âmbito do projeto FcA.

O próprio Centro Sagrada Família surge como *stakeholder*, pois é a entidade promotora do projeto.

O Instituto da Segurança Social, IP, enquanto entidade financiadora do Programa de Emergência Social (Cantina Social), constitui um *stakeholder* de destaque, e portanto, autónomo.

Por fim, há que referir doadores não identificáveis que contribuem para o projeto através de participações pontuais em iniciativas no projeto.

Tabela 1 - Identificação de Grupos e Segmentos de Stakeholders

STAKEHOLDERS	SEGMENTOS	CARACTERIZAÇÃO	RELAÇÃO COM O PROJETO
Beneficiários - Famílias	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	Famílias em situação de carência socioeconómica (cujo rendimento per capita se situa abaixo do valor da pensão social), com fragilidades/ carências ao nível da alimentação e/ou da higiene e conforto e/ou dificuldades no acesso à saúde - especialmente oftalmologia e estomatologia.	São beneficiários diretos do projeto Famílias com Alma, recebendo apoio alimentar - cabaz alimentar semanal ou refeição diária - apoio de higiene e conforto - roupa, calçado, produtos de higiene e limpeza, etc... - encaminhamento para consultas de oftalmologia e/ou estomatologia.
	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/ formação e Emprego	Famílias em situação de carência socioeconómica (cujo rendimento per capita se situa abaixo do valor da pensão social), com fragilidades/ carências ao nível da alimentação e/ou da higiene e conforto e/ou dificuldades no acesso à saúde - especialmente oftalmologia e estomatologia. Além destes apoios, estes agregados familiares incluem crianças/jovens em idade escolar e/ou pelo menos uma situação de desemprego.	São beneficiários diretos do projeto Famílias com Alma, recebendo apoio alimentar - cabaz alimentar semanal ou refeição diária - apoio de higiene e conforto - roupa, calçado, produtos de higiene e limpeza, etc... - encaminhamento para consultas de oftalmologia e/ou estomatologia, apoio de material e outros para crianças/jovens em idade escolar, encaminhamento para formação e emprego.
Voluntários	-	9 Voluntários diretamente afetos ao projeto: são na sua maioria reformados, existindo ainda 2 em situação de desemprego /sem ocupação profissional e 1 voluntário empregado. Relativamente Às idades, as mesmas situam-se entre os 29 e os 81 anos.	Apoiam na receção e distribuição de cabazes alimentares, refeições confeccionadas, na receção e distribuição de roupas e produtos de higiene pessoal, têxteis, etc. Trabalham diretamente com os técnicos do projeto, que os acompanha e apoia em todo o necessário.
Equipa técnica	-	Equipa composta por técnicos nas áreas de serviço social, psicologia, direito e nutrição, e que integram as equipas da área de apoio à comunidade e área da formação profissional.	Gestores de casos do projeto (assistente social) acompanhamento e encaminhamento de famílias, tomada de diligências necessárias ao acompanhamento e autonomização das famílias. Equipa da Formação Profissional dinamiza Grupos de Entreeajuda na Procura de Emprego (GEPE), e apoia na procura ativa de emprego/encaminhamento para oferta formativa adequada.

STAKEHOLDERS	SEGMENTOS	CARACTERIZAÇÃO	RELAÇÃO COM O PROJETO
Parceiros - Empresas e Instituições	-	Empresas/entidades que apoiam o projeto através de doações monetárias ou em espécie (alimentos ou não) e ações de voluntariado/responsabilidade social empresarial.	Doam dinheiro ou bens ao projeto através de protocolos ou doações pontuais. Apoiam com ações de voluntariado/responsabilidade social. Constam da lista de parceiros divulgada pelo CSF nos diversos canais de comunicação e no Relatório Anual de Atividades do projeto.
Amigos do CSF - Individuais	-	Particulares que apoiam o projeto através de doações monetárias ou em espécie, que constam nas listas de donativos.	Doam dinheiro ou bens ao projeto através de protocolos ou doações pontuais. Constam da lista de Amigos do CSF.
União de freguesias	-	Comissão Social de Freguesia e equipas de intervenção social nas freguesias de Algés, Linda-a-Velha, Cruz-Quebrada e Dafundo.	Sinalizam casos de emergência social e fazem o encaminhamento necessário. Uma vez por mês reúnem com a equipa de projeto para avaliação de casos. Apoiam também no transporte semanal de bens alimentares e de géneros para a instituição.
Centro Sagrada Família (CSF)	-	Entidade promotora do projeto.	O CSF é um estabelecimento pertencente à Fundação Obra Social das Religiosas Dominicanas Irlandesas, onde se desenvolve o projeto.
Instituto da Segurança Social, IP	-	Entidade financiadora do Programa de Emergência Alimentar - Cantina Social.	Financia diariamente 100 refeições para distribuição a famílias, mediante protocolo de cooperação.
Outros Doadores	-	Outros financiadores, como por exemplo, o IEFP. Indivíduos e entidades que contribuem para o projeto mas não são nem voluntários, financiadores ou parceiros oficiais.	Contribuem pontualmente para o projeto através de subsídios, doações privadas, patrocínios e voluntariado em eventos da instituição.

2.2. INCLUSÃO/EXCLUSÃO DE STAKEHOLDERS NA ANÁLISE

Para efeitos desta análise SROI apenas foram incluídos 3 grupos de *stakeholders* - as famílias beneficiárias, os voluntários envolvidos no projeto, e a equipa técnica afeta.

Atendendo à limitação de tempo e aos recursos humanos afetos à avaliação, aliando-os a outros fatores que determinam o rigor da análise, a justificação para a inclusão ou exclusão de *stakeholders* na mesma encontra-se espelhada na tabela seguinte:

Tabela 2 - Inclusão/Exclusão de Stakeholders na análise

STAKEHOLDERS	INCLUSÃO (S/N)	JUSTIFICAÇÃO
Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	sim	São os destinatários diretos do projeto e os que maiores mudanças registam.
Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	sim	São os destinatários diretos do projeto e os que maiores mudanças registam.
Voluntários	sim	Espera-se que experienciem mudanças relevantes com o projeto. Têm um papel importante na dinamização do projeto, sentindo-se valorizados pessoalmente por isso.
Equipa técnica	sim	Além do seu importante papel na dinamização do projeto, sentem-se valorizados pessoal e profissionalmente através deste.
Parceiros - Empresas e Instituições	Não	São financiadores do projeto. No entanto, por não registarem mudanças materiais, optou-se pela não inclusão deste stakeholder na análise.
Amigos do CSF - Individuais	Não	São financiadores do projeto. No entanto, por não registarem mudanças materiais, optou-se pela não inclusão deste stakeholder na análise.
União de freguesias	Não	Por não registarem mudanças materiais, optámos pela não inclusão deste stakeholder na análise.
Centro Sagrada Família (CSF)	Não	O CSF desenvolve mais atividades além do projeto em análise, pelo que se optou pela não inclusão do mesmo na análise.
Instituto da Segurança Social, IP	Não	Financiador do projeto. Dada a dificuldade em articular com este stakeholder, optou-se por não o incluir na presente análise.
Outros Doadores	Não	Não têm um contacto próximo o suficiente com o projeto.

2.3. PLANO DE ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS

Para a concretização da presente avaliação, foi necessário o envolvimento dos *stakeholders* selecionados em dois momentos distintos.

Num primeiro momento, tendo por objetivo desenhar a teoria de mudança, realizaram-se entrevistas presenciais aos titulares dos agregados familiares, seleccionados de forma não aleatória para a constituição destas amostras. Através dessas entrevistas, pretendeu-se identificar as mudanças, para as famílias, geradas pelo projeto.

Num segundo momento, procurou-se validar a teoria da mudança desenhada, captando evidências através de questionários presenciais, dirigidos à família (perspetiva do titular e/ou de outros elementos da família),

Considerou-se relevante, também, a inclusão na presente análise dos *stakeholders* Voluntários e Equipa

técnica, pelo que foi necessário igualmente envolver estes dois grupos em dois momentos, o primeiro de mapeamento do impacto (teoria da mudança) e o segundo de quantificação do impacto - momento de validação da teoria da mudança e recolha das evidências que comprovam as mudanças identificadas. A metodologia aplicada nos dois momentos apresenta-se na tabela seguinte:

Tabela 3 - Plano de Envolvimento de Stakeholders

STAKEHOLDER	SEGMENTO	U	MAPEAMENTO DO IMPACTO			QUANTIFICAÇÃO DO IMPACTO		
			n	Amostragem	Método	n	%	Método
Beneficiários - Famílias	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	64	3	não aleatória	Entrevistas presenciais	19	30%	Inquéritos presenciais
	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/ formação e Emprego	39	2	não aleatória	Entrevistas presenciais	8	21%	Inquéritos presenciais
Voluntários	N/A	9	3	não aleatória	Grupo focal presencial	5	56%	Inquéritos presenciais
Equipa técnica	N/A	8	2	não aleatória	Entrevistas presenciais	6	75%	Inquéritos online

Para a quantificação do impacto, pensou-se conseguir uma amostra mais representativa. No entanto, existiram algumas condicionantes no envolvimento dos *stakeholders*, o que determinou uma redução dessa mesma amostra.

3. RECURSOS

3.1. INVESTIMENTOS

Importa nesta fase descrever os investimentos que cada *stakeholder* efectuou no ano de 2016 no projeto Famílias com Alma. Para a análise, foram consultados os dados constantes na contabilidade, uma vez que nestes se encontram refletidos e monetizados grande parte dos donativos e espécie.

Do total investido, cerca de 42% foi assumido pelo próprio Centro Sagrada Família, e traduzem-se em recursos transversais às diferentes atividades e projetos do Centro, repartidos de acordo com uma chave de imputação definida, como por exemplo os Fornecimentos e Serviços Externos ou a Equipa de Estrutura. Outros investimentos assumidos pelo Centro passam por recursos humanos - equipa técnica e equipa da formação - e ainda as próprias instalações.

Relativamente aos voluntários, estes investem o seu tempo enquanto recurso desta intervenção, tendo sido monetizadas as horas de voluntariado de 2016, utilizando um racional. Assim, foram identificadas as horas de trabalho efectuadas pelos 9 voluntários que colaboram no projeto, assumindo-se um valor por hora de 3,60€ (equivalente ao valor hora do salário mínimo nacional), totalizando um somatório de 10.733,55€.

No que diz respeito aos parceiros, podemos destacar inúmeras ações de responsabilidade social, como a entrega de cabazes de natal a todas as famílias, ou um almoço de reis servido aos utentes. No entanto, foram muitos os parceiros envolvidos de diversas formas: donativos em dinheiro, ações de responsabilidade social, doação de produtos essenciais, entre outros, totalizando um valor de 41.435,78€.

Além destas instituições e empresas parceiras, o projeto Famílias com Alma contou também com o apoio de particulares que contribuíram para o projeto através de donativos em dinheiro e em espécie - como é o caso de bens alimentares, e outros bens como vestuário e calçado. Não existindo, no momento em análise, um controlo de todas as saídas, principalmente no caso do vestuário e calçado, foi assumida a existência de um stock de 30%, admitindo-se, assim, uma taxa de consumo de 70% nos bens alimentares e roupas. Estes donativos em espécie foram monetizados do seguinte modo: os bens alimentares e produtos de higiene pessoal, tendo por referência os valores de mercado, as roupas usadas, que são recebidas em sacos, foram valorizadas a 5,00€ o saco.

Tabela 4 - Investimento Assumido na Análise

STAKEHOLDER	INVESTIMENTO ASSUMIDO
Beneficiários - Famílias	0,00 €
Voluntários	10 733,55 €
Equipa técnica	0,00 €
Parceiros - Empresas e Instituições	41 435,78 €

STAKEHOLDER	INVESTIMENTO ASSUMIDO
Amigos do CSF - Individuais	11 686,00 €
União de freguesias	8 800,00 €
Centro Sagrada Família (CSF)	120 219,01 €
Instituto da Segurança Social, IP	89 092,88 €
Outros Doadores	7 184,91 €
TOTAL	289 152,14 €

4. REALIZAÇÕES

Em 2016 foram realizadas várias atividades para dar resposta aos objetivos do projeto. A atividade de atendimento e acompanhamento social resultou em 124 atendimentos, dirigidos a 101 famílias.

No apoio alimentar foram distribuídos cabazes semanais a 44 famílias e refeições diárias a outras 40. Este apoio alimentar foi ainda complementado com a distribuição de 80 cabazes destinados à ceia de natal e ainda com um almoço convívio entre os beneficiários, o qual cumpriu acima de tudo o objetivo do combate ao isolamento. No que diz respeito ao apoio ao nível da higiene e conforto, foram realizadas 6 distribuições de material beneficiando 100 utentes, assim como a distribuição de vestuário consoante as necessidades que os beneficiários apresentaram. Para além destes bens, houve ainda uma distribuição de kits de material escolar que beneficiaram 65 crianças e jovens no início do ano escolar.

No apoio ao emprego e à formação, foram realizados 50 atendimentos individuais de apoio à procura ativa de emprego, abrangendo 30 indivíduos. Além do trabalho individual, foram encaminhados 11 beneficiários para um grupo GEPE - Grupo de Entrejuda para a Procura de Emprego.

Foi ainda realizada uma corrida/caminhada solidária, que além de servir o propósito de angariação de fundos, cumpriu ainda o objetivo de integração na comunidade com a participação de 7 beneficiários.

Tabela 5 - Realizações

QUE ATIVIDADES FORAM REALIZADAS	Nº DE ATIVIDADES	Nº DE HORAS TOTAL ³	Nº DE BENEFICIÁRIOS
Atendimentos de acompanhamento	124		101
Apoio à procura ativa de emprego	50		30
Almoço de Reis - "Famílias com Alma"	1	5	39
1ª Corrida/Caminhada Solidária "Famílias com Alma"	1	4	7
Grupo de Entrejuda para a Procura de Emprego (GEPE)	9	13,5	11
Distribuição de cabazes de Natal "Só falta pôr a Mesa"	1		80
Distribuição de cabazes semanais de produtos alimentares	44		44
Distribuição diária de refeições	365		40
Distribuição de kits de material escolar	1		65
Encaminhamento para consultas	34		34
Distribuição de cabazes de higiene e conforto	6		100

5. TEORIA DA MUDANÇA

5.1. TEORIA DA MUDANÇA

Após o envolvimento dos diferentes *stakeholders* selecionados, foi possível desenhar a Teoria da Mudança de cada um.

BENEFICIÁRIOS:

No primeiro segmento de beneficiários, foram identificadas duas grandes mudanças: 1) aumento do bem-estar familiar; 2) maior coesão familiar, enquanto que para o segundo segmento foi encontrada uma mudança principal: 3) aumento da empregabilidade.

Aumento do bem-estar familiar

Foram identificadas duas mudanças imediatas - maior sensação de apoio e maior satisfação das necessidades básicas. Esta maior sensação de apoio leva a um aumento da esperança, assim como a satisfação das necessidades básicas leva a uma redução do stress e ansiedade. Assim, os beneficiários deixam de estar focados apenas e só nestas mesmas necessidades, conseguindo dar mais importância a outras dimensões da vivência familiar, com maior tranquilidade. O aumento da esperança, permite também uma maior capacidade para encarar as dificuldades, pois já não se sentem sós. Assim, a conjugação destas duas mudanças contribuem para um aumento do bem-estar familiar.

Maior coesão familiar

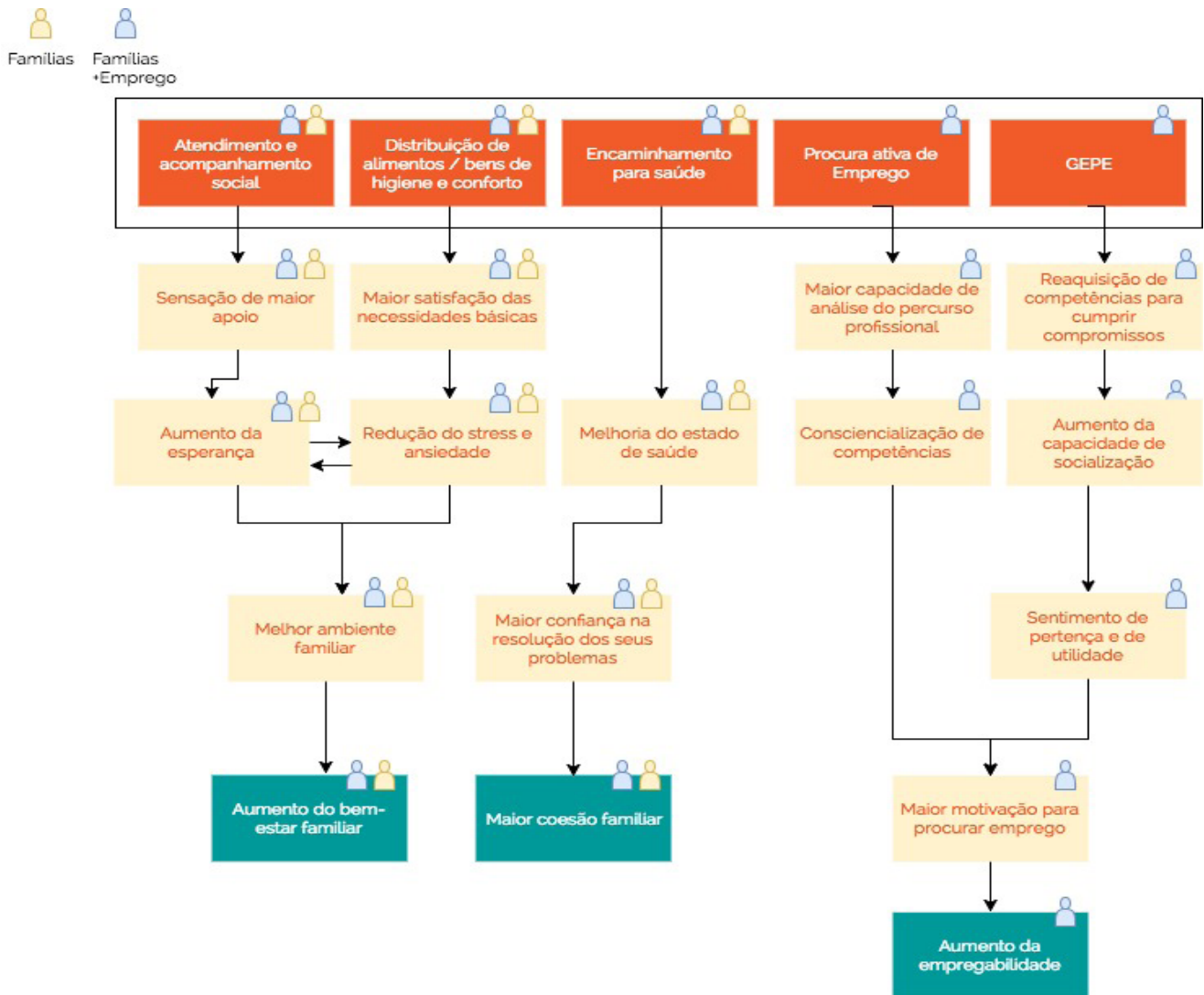
O envolvimento dos *stakeholders* permitiu confirmar que o encaminhamento para a saúde está directamente relacionado com a melhoria do seu estado de saúde. Quando os beneficiários usufruem destes apoios, permitem superar limitações físicas, o que aumenta o grau de confiança para a resolução de problemas, e levará a que o indivíduo se sinta e seja percebida pelos outros como mais capaz, levando a menor isolamento dentro da família.

Aumento da empregabilidade

A primeira atividade consiste num trabalho individual com os beneficiários ao nível da procura ativa de empregos, verificando-se que o trabalho realizado com a elaboração de CV's, a procura e resposta a ofertas de emprego, leva a uma maior consciencialização das suas competências, e numa maior motivação para a procura de emprego.

Na segunda atividade, que consiste numa dinâmica de grupo (GEPE) com regularidade semanal, a primeira mudança identificada foi o retomar de rotinas de trabalho, ao ganharem o compromisso de estar com o grupo. Esta responsabilização pelo grupo produz um maior sentimento de pertença e a dinâmica da entreatjada que se vive nos grupos GEPE conduz a um maior sentimento de utilidade, levando consequentemente a maior motivação para a procura de emprego.

Figura 1 - Teoria da Mudança | Beneficiários



VOLUNTÁRIOS:

No que diz respeito à teoria da mudança validada pelos voluntários foram identificadas duas mudanças a longo prazo: 1) aumento da auto-estima; 2) motivação para a atividade.

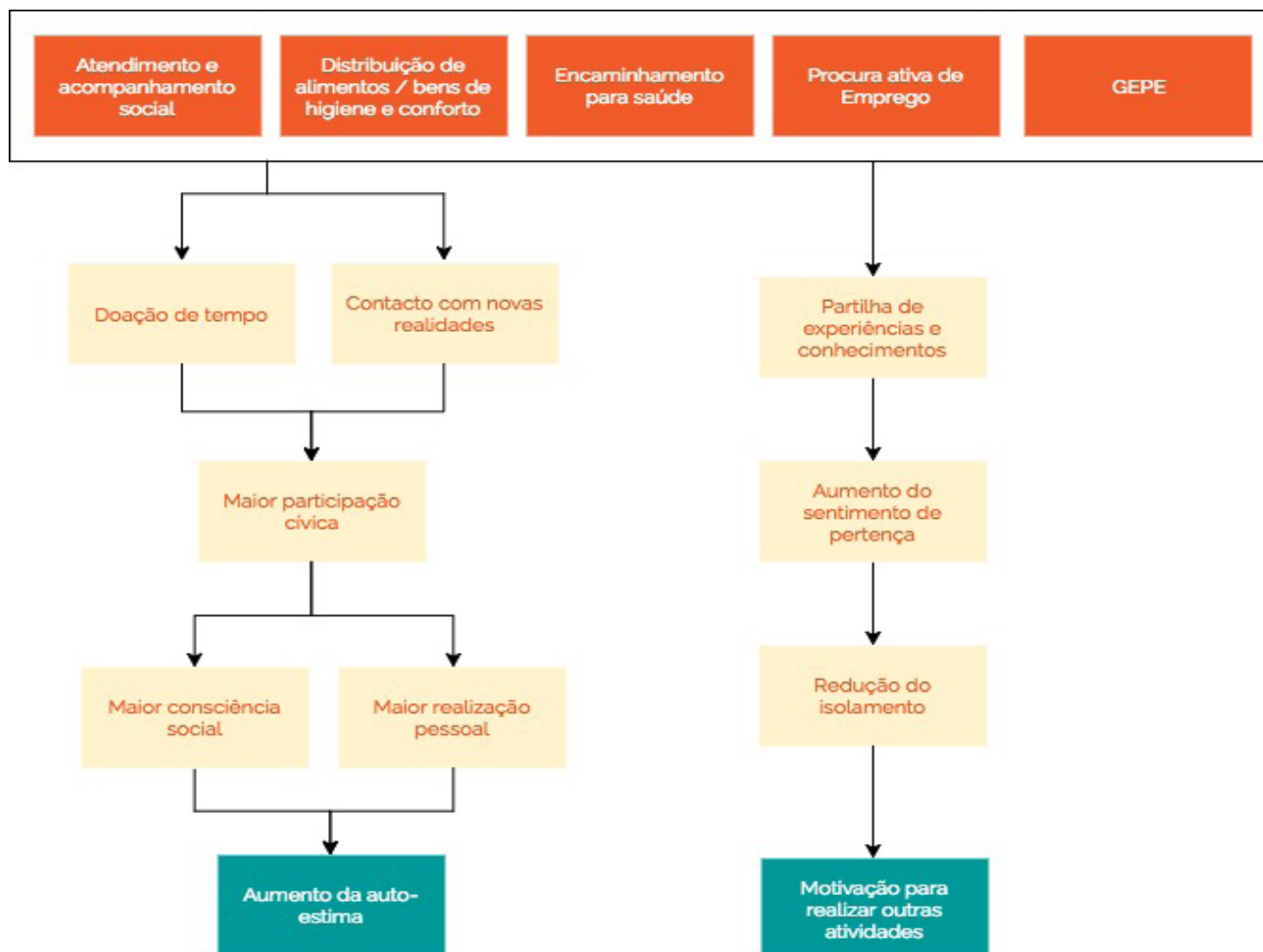
Aumento da auto-estima

Ao doarem tempo os voluntários ganham contacto com novas realidades e participam mais ativamente na sociedade, criando um maior sentimento de participação cívica. O facto de se sentirem úteis na realização das suas tarefas, também lhes permite sentirem-se mais realizados pessoalmente e por isso verificou-se que as mudanças que vão ocorrendo ao participarem no projeto levam a um aumento da auto-estima.

Motivação para a atividade

A primeira mudança assinalada é a partilha de experiências e conhecimentos, que surge do conhecimento de novas pessoas e realidade. Por sua vez, este aumento de partilhas vai fortalecendo o sentimento de pertença ao grupo, ao projeto e à instituição. Relembrando a situação de reforma da maioria dos nossos voluntários, verifica-se que outra das mudanças que é desencadeada é a redução do isolamento. A conjugação destas mudanças leva a que os mesmos se sintam mais motivados para a procura de outras atividades, tornando-se cidadãos mais ativos e participativos no global.

Figura 2 - Teoria da Mudança | Voluntários



EQUIPA TÉCNICA:

Foram identificadas duas mudanças a longo prazo: 1) o aumento das competências profissionais; 2) o aumento das competências pessoais.

Aumento das competências profissionais

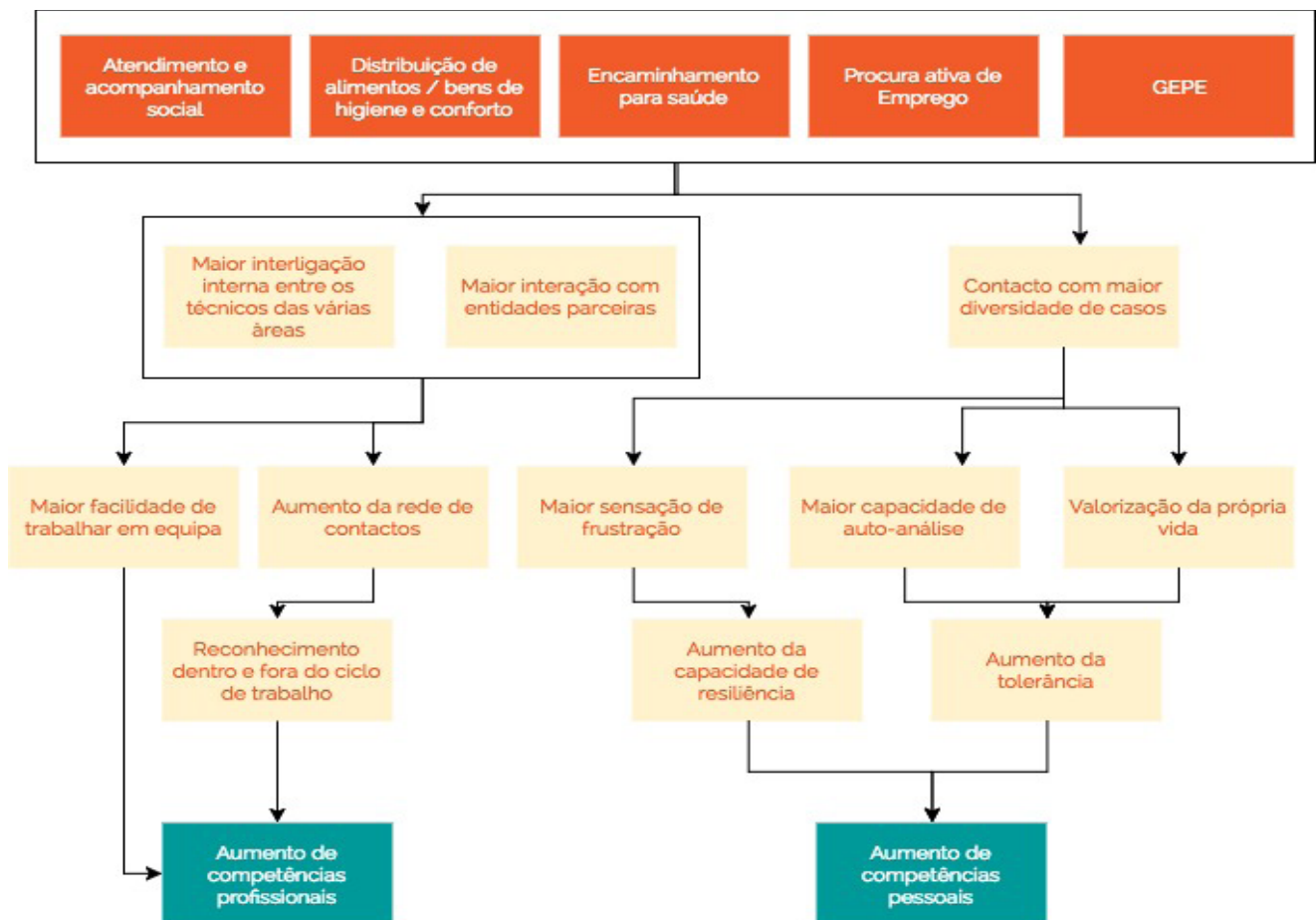
Para o aumento das competências profissionais, contribui uma maior interação, tanto no trabalho em equipas multidisciplinares internas, como a participação dos técnicos em diversas ações que, sendo externas à instituição, reúnem vários parceiros e outras instituições da sociedade e permitem divulgar o seu

trabalho. Estas interações vão levar a um alargamento das rede de contactos e a uma maior capacidade de trabalhar em equipa. Também a divulgação do trabalho, leva também a um reconhecimento por parte da comunidade profissional, que se espelha muito além da esfera profissional. Estas mudanças levam então a um aumento das competências profissionais, reconhecidas interna e externamente.

Aumento das competências pessoais

No caso das competências pessoais, estas relacionam-se com o trabalho que é realizado directamente com as famílias e no contacto com as suas diversas realidades. Ao iniciar a intervenção, aumenta a capacidade de auto-análise e de valorização da própria vida, estimulando a capacidade de colocar em perspectiva e valorização do que têm, a nível material mas também a sua própria rede social e familiar de suporte. Estas mudanças levam a que os técnicos demonstrem um aumento da sua tolerância. Por outro lado, a capacidade de lidar com a frustração que pode surgir, levará ao aumento da resiliência. Todas estas mudanças contribuem para o aumento das competências pessoais.

Figura 3 - Teoria da Mudança | Equipa Técnica



Após a construção dos diagramas da Teoria da Mudança, definiu-se que todas as mudanças finais seriam incluídas na análise .

Tabela 6 - Mudanças Incluídas no cálculo do Impacto

STAKEHOLDER	MUDANÇA	CITAÇÕES DOS STAKEHOLDERS
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	“Para além da resolução das necessidades básicas, sabermos que somos conhecidos pelo nome, conhecem os nossos problemas, entendem-nos, se precisarmos de alguma coisa pedimos...é mesmo uma família” “desde a primeira vez que vim a atendimento noto uma grande diferença, era muito revoltada porque era sozinha a lutar contra tudo”
	Aumento da coesão familiar	“Apesar de não viver com a minha família, a Sagrada Família tem-me permitido ajudar a minha neta com roupa, brinquedos... para mim é muito difícil não poder ajudar os meus filhos e até nesse sentido vivo um melhor ambiente familiar”
	Aumento da empregabilidade	“A primeira mudança foi a motivação, porque a pessoa mesmo que inconscientemente entra num marasmo que torna um ciclo vicioso”,”para mim o essencial foi a rede de contactos e o elevar da auto-estima”
Voluntários	Aumento da auto-estima	“É bom sentirmo-nos úteis nas tarefas que fazemos porque não vimos substituir ninguém mas vimos ajudar as pessoas que cá trabalham a fazer ainda melhor”
	Aumento da motivação para participar em novas oportunidades	“Antes não participava em nenhuma atividade. Agora também já faço voluntariado no Centro de Dia e vou à ginástica.”
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais	“Este projeto tem verdadeiramente uma equipa multidisciplinar e sinto que a minha capacidade de trabalho em equipa foi fortalecida”
	Aumento das competências pessoais	“Esta é uma área que envolve ainda mais a relação com as pessoas e esse envolvimento traz satisfação e enriquecimento pessoal”

6. PROVAS E VALOR

6.1. INDICADORES (QUANTIDADE)

Os indicadores foram construídos de forma a melhor traduzirem as mudanças em análise, tendo sido em alguns casos baseados nas mudanças intermédias da teoria da mudança. Foram escolhidos dois indicadores para cada mudança, à exceção do aumento da empregabilidade, que foi avaliado apenas com um indicador. Todos os indicadores utilizados foram subjetivos, estando relacionados com competências pessoais e sociais ou sentimentos dos *stakeholders* e com a sua percepção dessas mesmas competências. Para a definição destes indicadores, foram utilizadas diversas fontes. Além das respostas dos *stakeholders* nas entrevistas, recorreu-se à utilização de base de dados de indicadores e ainda a estudos realizados anteriormente.

Para a análise dos indicadores foram definidas as escalas de 1 a 4 ou de 1 a 5. Na formulação de algumas perguntas foi avaliado o grau de concordância com frases, com a respetiva legenda de escala, entre discordo totalmente a concordo totalmente. Noutros casos, foi avaliado o sentimento em relação a uma dada mudança, por exemplo a questão “Como avalia(va) o nível de conflito sentido na sua família”, com a escala a variar entre muito baixo e muito alto,

Tabela 7 - Indicadores da Análise

STAKEHOLDERS	MUDANÇA	INDICADOR	ESCALA		FONTE
			min	max	
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	Média aritmética entre o nível de tranquilidade com a situação familiar e o nível de apoio sentido	1	5	Questionário aos beneficiários
	Aumento da coesão familiar	Média aritmética entre o sentimento de união familiar e o nível de conflito sentido	1	5	Questionário aos beneficiários
	Aumento da empregabilidade	Nível de confiança para encontrar emprego	1	5	Questionário aos beneficiários
Voluntários	Aumento da auto-estima	Média aritmética entre o sentimento de utilidade ao ajudar o próximo e o nível de confiança nas próprias capacidades	1	4	Questionário aos voluntários
	Aumento da motivação para a participação em novas atividades	Média aritmética entre o nível de motivação para participação em novas atividades e o nível de isolamento	1	5	Questionário aos voluntários

STAKEHOLDERS	MUDANÇA	INDICADOR	ESCALA		FONTE
			min	max	
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais	Média aritmética entre a existência de uma boa rede de contactos profissionais e o sentimento de reconhecimento pela trabalho executado	1	5	Questionário à equipa técnica
	Aumento das competências pessoais	Média aritmética entre os níveis de tolerância e de resiliência	1	5	Questionário à equipa técnica

Para a análise do impacto é necessário avaliar e quantificar a evolução da mudança que existiu com a nossa intervenção. Para tal, utilizamos o conceito de distância percorrida, isto é, a evolução na mudança entre o momento inicial e o momento em análise. Por exemplo, no caso do bem-estar familiar, este não era obviamente nulo no início, mas a nossa intervenção permitiu que aumentasse, em média, 20,6%. Na tabela 8 está espelhada a distância percorrida para cada mudança, ou seja, a evolução que ocorreu durante o período de intervenção.

A análise das distâncias percorridas permitiu verificar que as mudanças foram mais significativas nos beneficiários e nos voluntários.

Em relação aos beneficiários, foi surpreendente que a distância percorrida na mudança “aumento da coesão familiar” tenha sido bastante baixa. Este facto poderá ser devido a alguma dificuldade em admitir os conflitos familiares (principalmente o seu nível antes da intervenção) perante o técnico que estava a preencher o questionário. De futuro a resposta a este indicador poderá ser aferida com maior exatidão explicando em pormenor as perguntas do questionário mas sendo este depois auto-aplicado, garantindo-se o anonimato. Por outro lado, a escala utilizada pode ter tido por consequência alguma influência também na distância percorrida, pelo que futuramente procurar-se-á aumentar a escala no questionário aos beneficiários.

Tabela 8 - Quantidade

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	DP
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	20,60%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	20,00%
	Aumento da coesão familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	5,40%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	2,40%
	Aumento da empregabilidade	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	10,00%

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	DP
Voluntários	Aumento da auto-estima	N/A	22,50%
	Aumento da motivação para a participação em novas atividades		26,00%
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais		11,80%
	Aumento das competências pessoais		12,00%

6.2. VALOR DAS MUDANÇAS

No caso dos beneficiários, foi possível priorizar as três mudanças identificadas da seguinte forma: a mudança mais valorizada foi o aumento do bem-estar familiar, seguido do aumento da empregabilidade e, por fim, o aumento da coesão familiar.

O aumento do bem-estar familiar foi descrito anteriormente como estando intimamente ligado com a satisfação das necessidades básicas. De facto, só com a resolução destas necessidades é possível um sentimento de tranquilidade em relação à situação familiar e de efetivo apoio. Assim, o racional escolhido para a aproximação financeira a esta mudança foi a despesa média por agregado familiar em alimentação no concelho de Oeiras. Estes dados foram obtidos a partir da base de dados PORDATA, da Fundação Francisco Manuel do Santos, conjugando os valores de despesa média com alimentação com o índice de poder de compra no concelho. Seguidamente surge o aumento da empregabilidade. A aproximação financeira a esta mudança foi feita pela conjugação de um curso de formação em empreendedorismo, outro em soft skills e marketing pessoal e um curso de equivalência e especialização profissional, sendo que esta aproximação foi conseguido a partir da pesquisa de ofertas existentes no mercado. Por fim, o racional para o aumento da coesão familiar, foi definido a partir da mensalidade de um serviço de terapia familiar, semanal, durante 12 meses.

No caso dos voluntários, as duas mudanças identificadas foram valorizadas pelos mesmos de forma muito semelhante, com o aumento da motivação para realizar novas atividades ligeiramente acima do aumento da auto-estima. A aproximação financeira encontrada para a primeira foi a despesa com 15 sessões individuais de coaching. No caso do aumento da auto-estima, foi a despesa anual com um serviço de apoio psicológico direcionado para o trabalho da auto-estima, com frequência mensal. Ambas as aproximações financeiras foram obtidas com recurso à pesquisa no mercado.

Para a equipa técnica, as mudanças foram valorizadas exatamente de forma igual. A aproximação financeira para o aumento das competências pessoais foi obtida a partir do preço médio de 15 sessões individuais de coaching, que poderiam trabalhar vários aspectos, entre os quais a tolerância e resiliência, que se concluiu serem afetadas por este projeto. Para o aumento das competências profissionais, e considerando que estas estão relacionadas com o desenvolvimento académico do técnico, foi escolhida como aproximação financeira a frequência de uma pós-graduação nesta área de intervenção profissional, com valores obtidos em ofertas de mercado.

Tabela 9 - Valor das Mudanças

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	VALOR	RACIONAL / AF
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	7 562,51€	Despesa média por agregado familiar em alimentação no concelho de oeiras
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	7 562,51€	Despesa média por agregado familiar em alimentação no concelho de oeiras
	Aumento da coesão familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	3 120,00€	Terapia Familiar (1 vez por semana durante 12 meses)
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	3 120,00€	Terapia Familiar (1 vez por semana durante 12 meses)
	Aumento da empregabilidade	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	3 470,00€	Curso de Formação de Empreendedorismo (16h); Curso de soft skills e marketing pessoal; Curso de equivalência e especialização profissional
Voluntários	Aumento da auto-estima	N/A	1 400,00€	Apoio psicológico para trabalhar auto-estima (mensal)
	Aumento da motivação para a participação em novas atividades		1 200,00€	Sessões individuais de coaching (15 sessões)
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais		1 325,00€	Pós-graduação
	Aumento das competências pessoais		1 200,00€	Sessões individuais de coaching (15 sessões)

7. IMPACTO E RETORNO SOCIAL

7.1. DURAÇÃO E REDUÇÃO

A duração das mudanças foi calculada através da média das respostas à pergunta “Se o FcA acabasse hoje, quanto tempo acha que duraria cada uma das mudanças identificadas?”. Para cada uma das mudanças os *stakeholders* puderam escolher numa escala entre 0 meses até mais de 5 anos. A duração total foi calculada com a média das respostas dos *stakeholders* mais 1, de forma a incluir o ano de intervenção.

A taxa de redução refere-se à parcela de mudança que, apesar de perdurar para além da intervenção, vai perdendo força de ano para ano e foi definida pela equipa técnica. No caso do aumento do bem-estar familiar do segmento 1, considerou-se que o aumento do bem-estar familiar não perdura além da intervenção pois a sensação de apoio e a satisfação das necessidades básica deixa de ser uma realidade. No segmento 2, considerou-se que foram trabalhadas algumas competências que permitem que o bem-estar sentido nessas famílias não se esgote completamente com o fim do apoio. Para o aumento da coesão familiar e empregabilidade, considerou-se que foram trabalhadas competências sociais e profissionais que determinaram que parte da mudança sentida perdure mesmo após o final da nossa intervenção.

Passando para os voluntários e equipa técnica, a taxa de redução aplicada foi também de 25% pois trata-se da aquisição de competências sociais, pessoais e profissionais que se adquirem no decorrer da intervenção mas que se tornaram parte integrante da pessoa.

Tabela 10 - Duração e Redução das Mudanças

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	DURAÇÃO (EM ANOS)	TAXA DE REDUÇÃO
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	1	100%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	2	75%
	Aumento da coesão familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	2	50%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	3	50%
	Aumento da empregabilidade	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	2	25%

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	DURAÇÃO (EM ANOS)	TAXA DE REDUÇÃO
Voluntários	Aumento da auto-estima	N/A	3	25%
	Aumento da motivação para a participação em novas atividades		3	25%
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais		3	25%
	Aumento das competências pessoais		4	25%

7.2. ATRIBUIÇÃO I

A atribuição I consiste na parte da mudança que aconteceria mesmo que o projeto não existisse. Neste caso, os *stakeholders* foram questionados sobre qual teria sido a evolução de cada uma das mudanças até ao momento presente, no caso hipotético de nunca terem tido contacto com o projeto.

No caso do aumento do bem-estar familiar, o segmento 1 considerou que não teria havido evolução sem a intervenção, ao passo que no segmento 2 os beneficiários consideraram que a sua situação estaria ainda pior do que num momento inicial. No que toca ao aumento da coesão familiar, ambos os segmentos consideram que poderia ter havido alguma evolução sem a intervenção. No caso da empregabilidade, a taxa de atribuição é também negativa, o que poderá ser explicado com o sentimento de frustração que muitas vezes cresce nas pessoas em situação de desemprego.

Os voluntários consideraram que a sua motivação para participar em novas atividades seria igual caso não tivessem tido contacto com o projeto e a sua auto-estima estaria pior do que num momento inicial.

A equipa técnica considerou que teria existido a evolução das mudanças identificadas, independentemente do projeto, principalmente no caso do aumento das competências profissionais.

Tabela 11 - Atribuição I

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	ATRIBUIÇÃO I
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	0%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	-22%
	Aumento da coesão familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	30%

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	ATRIBUIÇÃO I
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	50%
	Aumento da empregabilidade	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	-50%
Voluntários	Aumento da auto-estima	N/A	-33%
	Aumento da motivação para a participação em novas atividades		0%
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais		56%
	Aumento das competências pessoais		30%

7.3. ATRIBUIÇÃO II

A atribuição II corresponde à parte da mudança que se deveu à intervenção de outras entidades, instituições, ou pessoas, isto é, a fatores externos ao projeto. Os valores a seguir apresentados são uma média dos resultados obtidos através da aplicação dos questionários aos diferentes *stakeholders*.

No caso dos beneficiários, foram atribuídos entre 30 a 50% da evolução das mudanças a outros projetos ou intervenções, como Gabinetes de Inserção Profissional (GIP), Gabinete de Rendimento Social de Inserção (RSI) e Juntas de Freguesia.

Quanto aos voluntários, 90% do seu aumento de auto-estima e 55% do seu aumento de motivação para participação em novas atividades foram atribuídos ao projeto. Os restantes foram atribuídos a outras atividades de voluntariado.

Por seu lado, a equipa técnica identificou outras funções na instituição, intervenções onde praticam voluntariado, formações externas e atividades que promovem o seu desenvolvimento pessoal, como reiki e meditação, proporcionadas no CSF.

Tabela 12 - Atribuição II

STAKEHOLDER	MUDANÇA	SEGMENTO	ATRIBUIÇÃO II
Beneficiários - Famílias	Aumento do bem-estar familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	40%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	35%
	Aumento da coesão familiar	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	50%
		Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	45%
	Aumento da empregabilidade	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	30%
Voluntários	Aumento da auto- estima	N/A	10%
	Aumento da motivação para a participação em novas atividades		42%
Equipa técnica	Aumento das competências profissionais		32%
	Aumento das competências pessoais		35%

7.4. DESLOCAÇÃO

Ao longo do processo de recolha de dados foi possível concluir que não se registaram consequências negativas decorrentes da intervenção do projeto FcA para outros *stakeholders*, pelo que em todas as mudanças a taxa de deslocação identificada foi de 0%.

7.5. CÁLCULO DO RETORNO SOCIAL

Com base nas realizações do ano 2016, recolhidos e agregados todos os elementos e mensurações, e tendo em conta os *stakeholders* envolvidos na presente análise, o projeto Famílias com Alma apresentou, no ano de 2016, um rácio de retorno social do investimento de 1:0,6, ou seja, por cada 1€ investido foram gerados 0,60 € de valor social. Os valores foram projetados a 3 anos, ou seja, até 2019. Os resultados agregados são apresentados no mapa de impacto – um folha de cálculo utilizada para apuramento do rácio SROI.

7.6. ANÁLISE DE SENSIBILIDADE

A análise até aqui efetuada, assim como os resultados obtidos, têm por base uma panóplia de pressupostos e estimativas que podem eventualmente modificar-se, alterando-se parâmetros críticos, positivos ou negativos.

Com recurso à análise de sensibilidade, é possível a alteração de pressupostos que, na análise de partida se encontram definidos, gerando cenários que retratam situações mais otimistas ou pessimistas, conforme a variação do rácio SROI se revele positiva ou negativa.

Optou-se por alterar pressupostos que haviam sido definidos no momento da análise, mas sobre os quais existiam na fase de implementação do modelo fatores críticos, que geraram dúvidas à equipa que efetuou a análise e que determinaram o seu devido teste na sensibilidade.

Partindo do valor SROI encontrado através do mapa de impacto, foram definidos quatro cenários, dois otimistas e dois pessimistas, alterando-se os pressupostos indicados na tabela 13.

Num primeiro cenário, e considerando o fator crítico de que a escala utilizada nos questionários possa ter limitado a variação das respostas entre o momento inicial e após a intervenção, testou-se a variação da distância percorrida em todas as mudanças, aumentando cada uma em 10%. Acrescendo que, especificamente na mudança “aumento da coesão familiar”, como já foi referido, a distância percorrida foi bastante baixa, considerando-se a provável dificuldade em admitir os conflitos familiares perante o técnico que aplicou o questionário, ou até um eventual enviesamento da resposta por dificuldades de compreensão da pergunta. Deste modo, neste cenário optou-se por aumentar mais 25% esta mudança em específico, face à distância percorrida determinada pelos questionários de 5,4%. Assim, face à alteração das distâncias percorridas das mudanças, poder-se-ia aferir um rácio mais próximo de 1, e portanto, mais otimista.

No segundo cenário otimista, optou-se por testar um fator crítico identificado ao nível dos recursos, especificamente os Fornecimentos e Serviços Externos e a Equipa de Estrutura, que consistem em recursos imputados ao projeto de acordo com uma chave contabilística definida anualmente pela direção e variável de acordo com o número de utentes das diferentes atividades desenvolvidas pela instituição. Apesar de ser um critério relevante, foi feita a reflexão de que esta chave possa estar a sobrevalorizada, uma vez que comparativamente com os utentes, por exemplo da Creche e Pré-Escolar, os utentes do projeto Famílias com Alma não estão fisicamente tão presentes nas instalações do centro, e por conseguinte a equipa de estrutura não estará tão dedicada a estas famílias quanto às crianças que lá estão diariamente, durante as 11 horas de funcionamento diário. Tendo por base este fator crítico, optou-se por considerar, para estes dois recursos uma taxa de imputação na ordem dos 10%, ao invés dos iniciais 27%, o que determinou uma variação positiva no rácio SROI de 33%.

No cenário 3 foram alteradas as aproximações financeiras relativas aos beneficiários para as mudanças “aumento do bem-estar familiar” e “aumento da coesão familiar”, por aproximações alternativas, uma vez que existe sempre a dúvida de que o método escolhido seja o mais correto. Esta alteração determina uma variação negativa no rácio SROI.

Por último, estabeleceu-se um cenário 4, também ele pessimista, em que se aumentou a atribuição II, isto é, a parte da mudança que se deveu a outras entidades/instituições/pessoas. Assim, admitiu-se para todas as mudanças uma atribuição II de 50%, o que determinou uma variação negativa do rácio SROI para 0,46.

Tabela 13 - Análises de Sensibilidade

CENÁRIOS	O QUE MUDOU EM RELAÇÃO AO CENÁRIO BASE	RÁCIO SROI	% VARIAÇÃO DO RÁCIO SROI
Cenário 1 (otimista)	Aumento da distância percorrida na mudança “aumento da coesão familiar” em 25% e das outras em 10%	1,04	88%
Cenário 2 (otimista)	Diminuir taxa de imputação de FSE e Custos de Estrutura em 17%	0,73	33%
Cenário 3 (pessimista)	Substituir as aproximações financeiras relativas aos beneficiários por alternativas	0,20	-64%
Cenário 4 (pessimista)	Aumentar atribuição II em todas as mudanças para 50%	0,46	-17%

Através da análise de sensibilidade é possível atribuir um grau de confiança à análise efetuada ao projeto, pois o SROI apurado aproxima-se bastante da média dos dois cenários extremos. Apesar de ser um resultado longe de 1:1, trata-se de um reflexo fiel do impacto que o projeto Famílias com Alma gera nos *stakeholders* incluídos nesta análise.

Stakeholders	Segmentos	Universe	Quanto vão investir (€)?	Mudanças					Descontos (DC)						Impacto			
				Descrição	Indicador	QT	Aproximação Financeira (AF)	Valor	AT I	AT II	DS	CM	DR	RD	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
Beneficiários - Famílias	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde	64	0,00 €	Aumento do bem-estar familiar	Média aritmética entre o nível de tranquilidade com a situação familiar e o nível de apoio sentido	21%	Despesa média por agregado familiar em alimentação no concelho de oeiras	7.562,51 €	0,00%	40%	0%	1	1	100%	59.822,51 €	0,00 €	0,00 €	59.822,51 €
				Aumento da coesão familiar	Média aritmética entre o sentimento de união familiar e o nível de conflito sentido	5,40%	Terapia Familiar (1x/semana)	3.120,00 €	29,63%	50%	0%	1	2	50%	3.793,92 €	1.896,96 €	0,00 €	5.583,50 €
	Famílias - alimentação e/ou higiene e conforto e/ou saúde + Educação/formação e Emprego	39	0,00 €	Aumento do bem-estar familiar	Média aritmética entre o nível de tranquilidade com a situação familiar e o nível de apoio sentido	17,40%	Despesa média por agregado familiar em alimentação no concelho de oeiras	7.562,51 €	-21,84%	35%	0%	1	2	75%	40.642,46 €	10.160,62 €	2.540,15 €	52.495,94 €
				Aumento da coesão familiar	Média aritmética entre o sentimento de união familiar e o nível de conflito sentido	7,60%	Terapia Familiar (1x/semana)	3.120,00 €	50,00%	45%	0%	1	3	50%	2.543,11 €	1.271,56 €	635,78 €	4.310,35 €
				Aumento da empregabilidade	Nível de confiança para encontrar emprego	10,00%	Curso de Formação de Empreendedorismo (16h); Curso de soft skills e marketing pessoal; Curso de equivalência e especialização profissional	3.470,00 €	-50,00%	30%	0%	1	2	25%	14.209,65 €	10.657,24 €	0,00 €	24.263,65 €
Voluntários		9	10.733,55 €	Aumento da auto-estima	Média aritmética entre o sentimento de utilidade ao ajudar o próximo e o nível de confiança nas próprias capacidades	22,50%	Apoio psicológico para trabalhar auto-estima (mensal)	1.400,00 €	-33,33%	10%	0%	1	3	25%	3.402,00 €	2.551,50 €	1.913,63 €	7.517,67 €
				Aumento da motivação para a participação em novas atividades	Média aritmética entre o nível de motivação para participação em novas atividades e o nível de isolamento	26,00%	Sessões individuais de coaching (15 sessões)	1.200,00 €	0,00%	42%	0%	1	3	25%	1.628,64 €	1.221,48 €	916,11 €	3.598,93 €
Equipa técnica		8	0,00 €	Aumento das competências profissionais	Média aritmética entre a existência de uma boa rede de contactos profissionais e o sentimento de reconhecimento pela trabalho executado	11,80%	Pós graduação	1.325,00 €	55,93%	32%	0%	1	3	25%	374,82 €	281,11 €	210,83 €	828,26 €
				Aumento das competências pessoais	Média aritmética entre os níveis de tolerância e de resiliência	12,00%	Sessões individuais de coaching (15 sessões)	1.200,00 €	30,00%	35%	0%	1	4	25%	524,16 €	393,12 €	294,84 €	1.158,28 €
Parceiros - Empresas e Instituições		0	41.435,78 €															
Amigos do CSF - Individuais		0	11.686,00 €															
União de freguesias		0	8.800,00 €															
Centro Sagrada Família (CSF)		0	120.219,01 €															
Instituto da Segurança Social, IP		0	89.092,88 €															
Outros Doadores		0	7.184,91 €															
Investimento Total			289.152,14 €															

Impacto Total	159.579,10 €
Rácio SROI	0,552

8. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A presente análise estudou o projeto Famílias com Alma no ano de 2016. Este foi um ano de reestruturação do projeto, fruto de uma nova estratégia da administração da Fundação, em que se pretendeu valorizar e investir na vertente social de apoio à comunidade desenvolvida pelo Centro. Este crescimento também determinou o surgimento de novas atividades, mais relacionadas com o desenvolvimento de competências, que no ano de 2016 não estão espelhadas em todos os meses.

Assim, este estudo mostra que a maioria dos impactos do projeto Famílias com Alma recai sobre os beneficiários (no total, 146.475,96€) e muito especialmente os impactos relacionados com o aumento do bem-estar familiar (112.318,46€). A teoria da mudança demonstrou que esta foi a mudança mais valorizada pelos beneficiários. No entanto, as mudanças que estão relacionadas com a melhoria de competências para a vida e que promovem a auto-estima e a autonomia dos beneficiários, são as mudanças mais sustentáveis e duradouras.

No que diz respeito aos *stakeholders*, foi muito importante o envolvimento da equipa técnica desde o início do processo, nomeadamente na fase de planeamento. Não obstante, e tratando-se de um protótipo de avaliação revestido de um carácter formativo, verificou-se ser uma fase de muito investimento da equipa na própria aprendizagem dos conceitos e metodologia envolvidos.

Dado tratar-se de uma prototipagem, apenas foram incluídos 3 *stakeholders*: beneficiários, voluntários e equipa técnica. Para uma análise completa do projeto seria importante a inclusão de todos os identificados. Também o envolvimento na fase de avaliação poderá ser melhorado, aumentando o tamanho das amostras, o que se traduzirá numa mais real perceção do impacto da intervenção do projeto.

Determinados recursos foram imputados de acordo com estimativas, assim como as taxas de utilização. De futuro recomenda-se a existência de registos permanentemente atualizados de entradas e saídas de todos os recursos, assim como a revisão da chave de imputação dos recursos.

Ao nível das realizações, algumas atividades estavam ainda num momento inicial, nomeadamente as relacionadas com a empregabilidade como os grupos GEPE o que poderá ter depois determinado uma menor distância percorrida nesta mudança do que se avaliação tivesse sido feita num período posterior.

Em relação à teoria da mudança construída pelos técnicos, esta foi muito semelhante à versão final validada pelos *stakeholders*. No entanto, para o futuro recomenda-se o alargamento do seu envolvimento na construção.

A escala dos questionários ter sido relativamente curta (de 1 a 4 ou de 1 a 5), poderá ter determinado distâncias percorridas menores, pela dificuldade dos *stakeholders* em se posicionarem nos extremos da escala, preferindo atribuir valores intermédios, pelo que se recomenda a utilização de escalas de 1 a 10 em avaliações futuras. Ainda em relação às quantidades de mudança, é de referir que, apesar do maior investimento ser nos beneficiários, as maiores distâncias percorridas decorreram nos voluntários.

Em relação à sua valorização das mudanças, a inexistência de indicadores objetivos determinou que todos os valores das mudanças fossem obtidos por racionais de aproximação financeira, os quais podem sempre ser discutíveis.

Para as análises de sensibilidade, foram construídos 4 cenários mas, dada a existência de muitos pressupostos ao longo da análise, poderiam ter sido considerados muitos outros cenários de variabilidade.

De forma a maximizar o retorno do investimento realizado no projeto, de futuro recomenda-se o investimento nas atividades que geram competências e, dessa forma, impactos mais duradouros, ao invés das atividades mas assistencialistas.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

4Change (2017). Impacto Social 2017 - Manual ISprototipagem. s.e.

4Change (2016). Impacto Social 2016 - Relatório ISprototipagem

Everis (2015) Relatório de Avaliação de Impacto Social -Metodologia SROI - “Equipas de Rua. Comunidade Vida e Paz” 2014, Lisboa.