



# Relatório de Avaliação de Impacto Social

- Metodologia SROI -

Equipas de Rua

<u>Comunidade</u> Vida e Paz







## Nota sobre a certificação do relatório:

O presente relatório foi submetido a uma certificação independente realizada pela *SROI Network*. Esta revelou que o relatório demonstra uma boa compreensão do processo *SROI* e cumpre os princípios desta metodologia.

## Nota sobre a acreditação do autor do relatório:

O presente relatório foi produzido pela *everis, an NTT DATA Company*, consultora multinacional de negócio e tecnologias de informação, no âmbito da sua Responsabilidade Social Corporativa. A autora do relatório, Constança Aragão Morais, detém a formação e certificação de *SROI practitioner* atribuída pela *SROI Network*.



## Índice

Sumário executivo	5
1. Introdução	9
2. Conceito de Impacto Social	11
3. Metodologia Social Return On Investment (SROI)	14
4. Contexto da Iniciativa: Comunidade Vida e Paz	18
5. Âmbito da Análise: Equipas de Rua	25
6. Stakeholders	29
7. Inputs e Outputs	35
8. Teoria da Mudança	39
9. Benefícios e Evidências	46
10. Prejuízos e Evidências	55
11. Impacto Total das Equipas de Rua	55
12. SROI e Análises Complementares	65
13. Medidas para a Incrementar o Retorno Social	72
ANEXO A - TÉCNICAS E RESULTADOS DO ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS	79
ANEXO B - PRESSUPOSTOS DE EXTRAPOLAÇÃO DOS INPUTS	10
ANEXO C - PRESSUPOSTOS DE MONETIZAÇÃO DOS INPUTS	10
ANEXO D - PROCESSO E RACIONAL DE DETERMINAÇÃO DAS <i>PROXIES</i> FINANCEIRAS	10
ANEXO E - INPUTAÇÃO DOS <i>INPUTS</i> DAS EQUIPAS DE RUA ÀS SUAS ATIVIDADES	10



## Sumário Executivo





## Sumário Executivo

### Introdução

O presente relatório constitui o resultado final de um projeto-piloto de avaliação e monitorização do impacto social da Comunidade Vida e Paz, no sentido de delinear estratégias para a maximização do valor social que esta gera e aumentar a sua transparência.

## O contexto da iniciativa: Comunidade Vida e Paz

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

## Âmbito da análise: Equipas de Rua

A análise estuda o impacto social anual das Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz, que prestam um apoio diário às pessoas sem-abrigo em Lisboa mediante a realização de circuitos noturnos por toda a cidade. A valência das Equipas de Rua constitui, assim, o início da cadeia de valor criada pela Comunidade, pois é através desta que as pessoas sem-abrigo são retiradas da rua e encaminhadas para os programas de reabilitação e reinserção.

#### Inputs

Durante um ano, é estimado que a atividade consuma, para a prossecução dos seus objetivos sociais, o equivalente a **460m** € em recursos. Este cálculo pressupôs a contabilização e monetização de recursos não contabilísticos tais como o tempo de voluntariado e outros bens doados, incluindo também a imputação de uma parcela dos custos estruturais da organização.



### Outputs

A intervenção em estudo é constituída por **504 voluntários regulares** e recebe anualmente cerca de **504 colaboradores provenientes de 19 empresas** para ações de voluntariado empresarial. Todas as noites, os voluntários prestam apoio a cerca de **428 pessoas** que vivem na rua ou em habitações precárias. Como resultado deste trabalho, em média, **205 pessoas sem-abrigo são sinalizadas** anualmente para o Espaço Aberto ao Diálogo da Comunidade Vida e Paz, a partir de onde são encaminhadas para apoios que as ajudem a sair da rua e a reinserir-se na sociedade.

#### Benefícios

O estudo demonstra que as Equipas de Rua contribuem para as seguintes mudanças positivas:

- ✓ As pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome por receberem diariamente uma ceia;
- ✓ As pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós por terem contacto diário com voluntários;
- ✓ As pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios que podem levar à saída permanente da rua;
- ✓ Os voluntários regulares sentem-se mais humanos e realizados devido ao apoio continuado que prestam às pessoas sem-abrigo;
- ✓ Os voluntários empresariais sentem-se mais humanos e realizados por participarem nos circuitos noturnos das Equipas de Rua;
- ✓ As empresas que participam nos circuitos noturnos têm colaboradores mais motivados.

#### Impacto social

O impacto social das Equipas de Rua equivale a aproximadamente **760m €.** Este valor corresponde ao valor atribuído a cada benefício gerado pela intervenção, tendo o seu cálculo sido feito com base em *proxies* financeiras (i.e. aproximações do valor monetário que poderá traduzir o seu impacto no bem-estar dos beneficiários).



#### SROI e Análises de Sensibilidade

A presente análise revela que **as Equipas de Rua geram um retorno social de 1,6 € por cada 1 € nelas investido**, sendo por isso eficientes na criação de valor social. Este rácio está baseado em pressupostos conservadores, uma vez que:

- ✓ O valor potencial da ligação estabelecida entre a Comunidade e as pessoas sem-abrigo que pode resultar na saída permanente da rua não é contabilizado na sua totalidade.
- ✓ Alguns benefícios identificados pelos *stakeholders* não foram integrados na análise pois considerou-se serem difíceis de confirmar e medir com rigor.
- ✓ As análises de sensibilidade apresentadas no Capítulo 12 revelam uma volatilidade mínima do rácio mediante a alteração dos pressupostos adotados na análise.

## Medidas para incrementação do retorno social

Com base nos resultados obtidos, apresentam-se as seguintes **medidas para a maximização do impacto social** das Equipas de Rua:

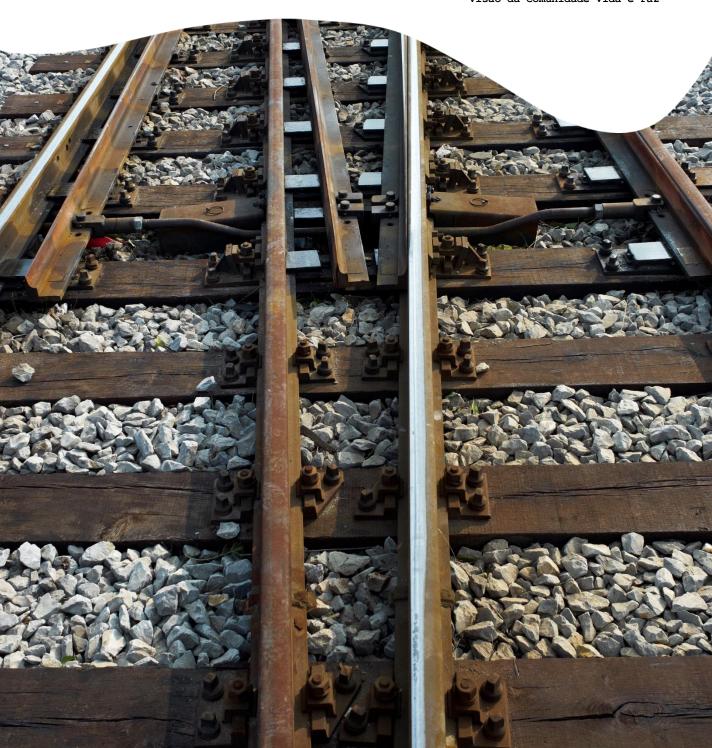
- Reforçar a importância das relações estabelecidas entre os voluntários e as pessoas semabrigo;
- Fomentar o voluntariado empresarial;
- Repensar o investimento depositado na distribuição de ceias para o tornar mais eficiente;
- Realizar avaliações de impacto regulares utilizando a ferramenta SROI;
- Monitorizar o caminho percorrido pelos beneficiários até à sua reintegração na sociedade;
- Partilhar os resultados do presente relatório com os stakeholders.



## 1. Introdução

Ser uma organização de referência e de excelência na criação e dinamização de respostas às necessidades das pessoas semabrigo ou em situação de vulnerabilidade social.

Visão da Comunidade Vida e Paz





## 1. Introdução

No âmbito da sua Responsabilidade Social Corporativa, a **everis** desenvolveu, em regime pro-bono, um projeto que envolveu o diagnóstico, a avaliação e a capacitação da **Comunidade Vida e Paz** para a implementação de um sistema interno de avaliação e monitorização do seu impacto social. Esta iniciativa surgiu da ambição, comum a ambas as organizações, de contribuir para o progresso da economia social em Portugal, no sentido de a tornar mais transparente, rigorosa e eficiente. O presente relatório constitui o seu resultado final, apresentando o resultado da avaliação do impacto social de uma das valências da organização. Este baseou-se na **metodologia internacionalmente reconhecida Social Return On Investment (SROI)**, que determina o retorno social de uma intervenção/organização social através da comparação entre o valor dos recursos nela investidos e o valor do impacto social gerado, e visou três resultados finais:

- (1) Aferir e compreender as mudanças causadas nas pessoas sem-abrigo e em todos os intervenientes da atividade estudada;
- (2) Medir a eficiência na criação de impacto social através do cálculo de um rácio indicador do valor social gerado por cada 1€ investido na atividade;
- (3) Delinear estratégias que permitam t maximizar o valor social gerado.

Sendo esta uma metodologia inovadora no âmbito da avaliação de projetos/organizações sociais, o presente relatório utiliza um conjunto de elementos de apoio à leitura, procurando guiar os leitores nos conceitos utilizados e principais considerações estabelecidas.

#### Símbolos utilizados no Relatório:

### Nota metodológica SROI



Apresenta os princípios da metodologia SROI segundo as diretrizes da SROI Network.

#### Atenção ou Salvaguarda



Chama a atenção para a análise mais atenta de pontos importantes na análise e remete para informação mais detalhada em anexo ao documento.

#### Racional ou Pressuposto



Considera pressupostos assumidos na análise, tendo em conta as evidências disponibilizadas ou estudo auxiliar.

#### Vantagens



Identifica as vantagens na utilização de um determinado racional ou pressuposto.



## 2. Conceito de Impacto Social

"O impacto é enorme. As pessoas voltam sempre com vontade de voltar a ajudar e muito mais sensíveis aos problemas sociais e atentos aos outros. Muda a maneira de pensar das pessoas."





## 2. Conceito de Impacto Social

### O que é o impacto social?

O Impacto Social refere-se à mudança proporcionada por uma organização, programa ou iniciativa no bem-estar de indivíduos ou comunidades, podendo refletir-se em impactos económicos, sociais e ambientais.

## Porque é importante medir o impacto social?

A falta de fatores de decisão relevantes para a melhoria dos serviços sociais e a ausência de uma cultura de rigor na gestão de atividades neste âmbito constituem problemas basilares da economia social. Por outro lado, cada vez mais existe uma proliferação de respostas a problemas sociais emergentes, contrabalançada por uma diminuição na canalização de verbas para estes fins. Todos estes fatores levam a uma maior pressão por parte dos investidores para que as atividades que apoiam se tornem mensuráveis e eficientes.

### Como se mede o impacto social?

Medir o impacto social pode ser um processo com um grau de complexidade elevado, uma vez que os impactos económicos, sociais e ambientais se traduzem muitas vezes em benefícios intangíveis, ou seja, dificilmente quantificáveis.

Neste contexto, têm vindo a ser desenvolvidos vários standards e frameworks para medir o impacto social, sendo que a mais desenvolvida e utilizada é a metodologia **Social Return On Investment**, que tem já forte presença no Reino Unido e é recomendada por entidades de referência mundiais:

#### London Benchmarking Group (LBG):

"Over the past 12 months **LBG members have shown increasing interest in SROI** (...). Understanding stakeholders' perspectives on the difference your programme has made, and claiming credit only for directly attributable impacts, are good practices no matter how you plan to measure the impact of projects you have created" LBG Review 2010



#### New Economics Foundation (nef):

"SROI is an analytic tool for measuring and accounting for a much broader concept of value. It incorporates social, environmental and economic costs and benefits into decision making, providing a fuller picture of how value is created or destroyed. SROI is able to assign a monetary figure to social and environmental value which is created."

#### London Business School:

"The SROI ratio shows the value of the social and environmental impact that has been created in financial terms. This makes it possible to weigh social benefit against the cost of investment. SROI also offers a framework for exploring how change is happening as a result of an intervention, showing ways in which this can be improved upon. Through the SROI process we learn how value is created by an organisation, and this is just as important as what the ratio tells us."

#### Harvard Business School:

"Ted Emerson, Jay Wachowicz and Suzi Chun from Harvard Business School propose an SROI analysis using the following methodology:

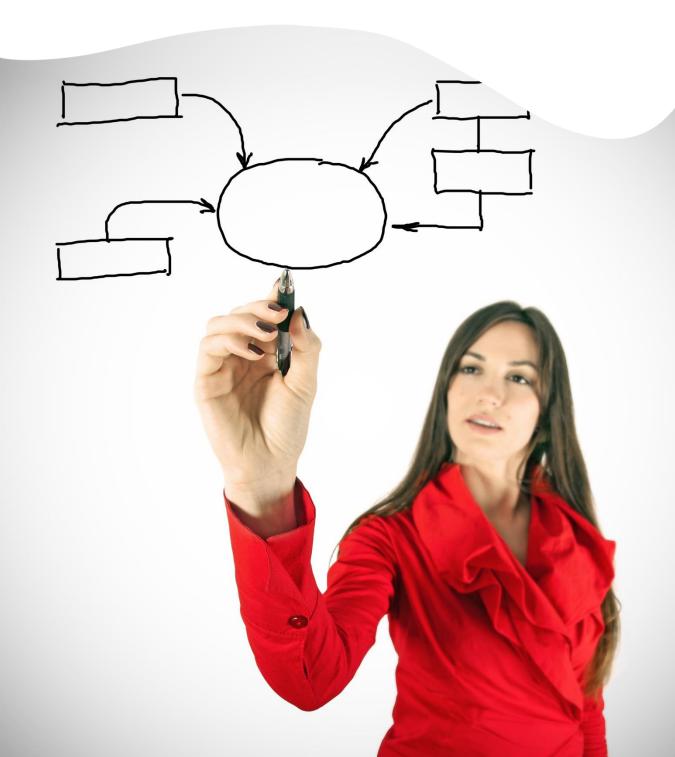
Examines a social service activity over a given time frame; calculates the amount of "investment" required to support that activity and analyzes the capital structure of the non-profit that is in place to support that activity; identifies the various cost savings, reductions in spending and related benefits that accrue as a result of that social service activity; monetizes those cost savings and related benefits. discounts those savings back to the beginning of the investment timeframe using a net present value and/or discounted cash flow analysis; and then presents the Socio-Economic Value created during the investment time frame, expressing that value in terms of net present value and Social Return on Investment rates and ratios."



## 3. Metodologia Social Return On Investment (SROI)

"Nunca nada foi tão enriquecedor como o trabalho de voluntariado na Comunidade Vida e Paz"

Testemunho de uma voluntária regular das Equipas de Rua

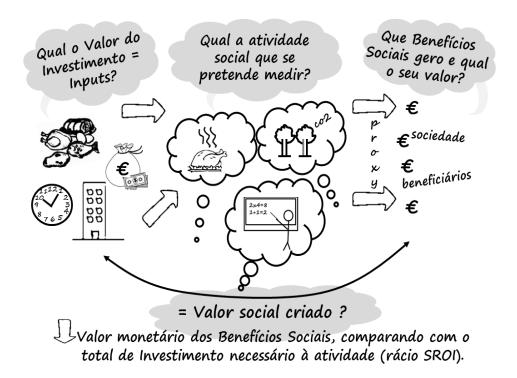




## 3. Metodologia Social Return On Investment (SROI)

A metodologia Social Return On Investement procura entender, medir e reportar os impactos económicos, sociais e/ou ambientais de uma iniciativa/organização e compará-los com os recursos consumidos para tal. Assim, através de métodos de medição e valorização de mudanças à partida intangíveis (e.g. redução da solidão) e de recursos tipicamente não contabilizados (e.g. tempo de voluntariado), a metodologia obtém um rácio que compara o valor dos impactos e o valor do investimento realizado.

Figura 1. Visão simplificada da metodologia SROI (everis)



A unidade de medida utilizada para calcular o retorno social do investimento é a moeda, por ser a medida em que grande parte dos componentes da análise já se encontra valorizada (i.e. todos os dados contabilísticos que revelam os recursos consumidos) e por ser a forma mais fácil de traduzir a utilidade subjetiva de um benefício para um beneficiário.



#### Rácio SROI

O rácio SROI é obtido através da divisão do valor do impacto económico e social, traduzido em termos monetários, e o valor presente líquido dos investimentos realizados. Um rácio de 2:1 indica que por cada 1€ investido numa atividade, o retorno é de 2€ em valor social.

#### Mais do que um rácio, o SROI é uma história de mudança



A leitura de uma análise SROI não se deve focar exclusivamente no rácio obtido, pois para o compreender é necessário perceber todo o processo e contexto da criação de valor social e conhecer pressupostos que determinam o seu cálculo.

#### Princípios SROI

A metodologia SROI prevê um conjunto de princípios que permitem trazer maior segurança ao processo de cálculo do rácio final:

### Os 7 princípios SROI

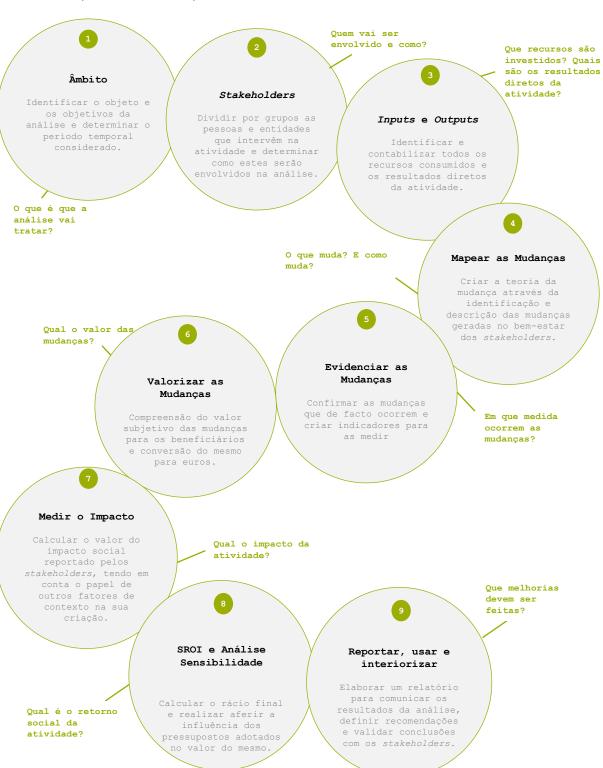


- 1. Envolver os stakeholders nos processos de aferição e quantificação do valor social;
- Compreender as mudanças geradas, reconhecendo tanto as mudanças positivas e intencionais como os efeitos negativos e não intencionais da atividade;
- Valorizar o que importa, utilizando proxies financeiras para monetizar o valor de benefícios/prejuízos não cotados no mercado;
- 4. Apenas incluir aquilo que é relevante, de forma a que seja apresentada uma imagem verdadeira da atividade, a partir da qual os stakeholders podem retirar conclusões razoáveis sobre o seu impacto.
- 5. Apenas reivindicar o valor criado pela atividade, tendo em conta o impacto gerado por outros fatores externos;
- 6. Ser transparente, demonstrando provas da robustez e honestidade da análise;
- 7. Verificar os resultados através da certificação independente de uma terceira parte.



### Etapas para aplicação da metodologia SROI

A análise SROI pode ser dividida em 8 passos:





## 4. Contexto da iniciativa: Comunidade Vida e Paz

Em Lisboa o número de pessoas a viver na rua duplicou ou triplicou nos últimos dois anos. Penso que são bem mais de 850"

Manuel Lemos, presidente da União das Misericórdias Portuguesas (Jornal Público, 2014)





## 4. Contexto da iniciativa: Comunidade Vida e Paz

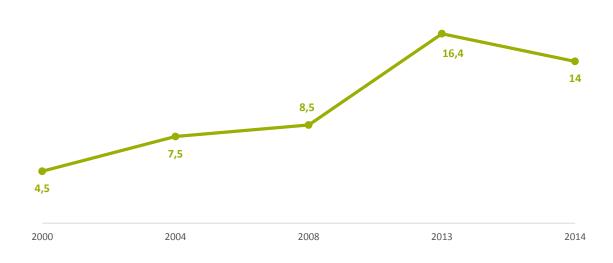
### Enquadramento: O contexto económico em Portugal

O fenómeno da população sem-abrigo não é recente, muito embora se torne mais acentuado em períodos de crise económica, alterações no mercado de trabalho e/ou de insuficiências ao nível das políticas de habitação, segurança social e saúde.

Nos últimos anos, devido ao contexto económico, a degradação das condições de vida na Europa, e em concreto na sociedade portuguesa, tem vindo a acentuar-se conforme se confirma pelos seguintes dados estatísticos:

- A taxa de desemprego em Portugal no segundo trimestre de 2014 foi de 14%, um valor que é
  inferior em 2,4 pontos percentuais ao do trimestre homólogo de 2013, mas que continua a causar
  graves efeitos na vida dos Portugueses.
- Cerca de 25% da população residente em Portugal vive em risco de pobreza ou exclusão social.

Figura 2. Evolução da Taxa de Desemprego em Portugal / 2000-2013



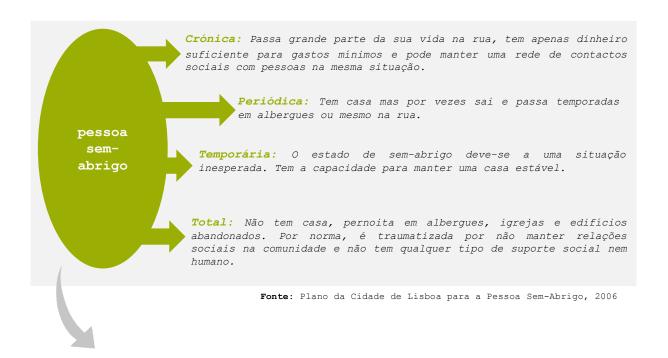
Fonte: Eurostat



### Enquadramento: Conceito de pessoa sem-abrigo

De acordo com a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-abrigo (2009-2015):

"Considera-se pessoa sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, idade, sexo, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontre [1] sem teto, a viver no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário, ou [2] sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito."



O tempo de permanência numa situação de sem-abrigo é fundamental para a capacidade de (re)inserção dos indivíduos. (Snow e Andersen)

Entre os principais problemas que levam à situação de sem-abrigo salientam-se o desemprego, o alcoolismo e a toxicodependência. As pessoas que se encontram em risco de se tornar sem-abrigo inserem-se, tipicamente, em pelo menos uma das seguintes situações:

- Pessoas que deixaram de ter possibilidade de pagar empréstimos;
- Reclusos recentemente libertados;
- Pessoas em situação de desemprego.

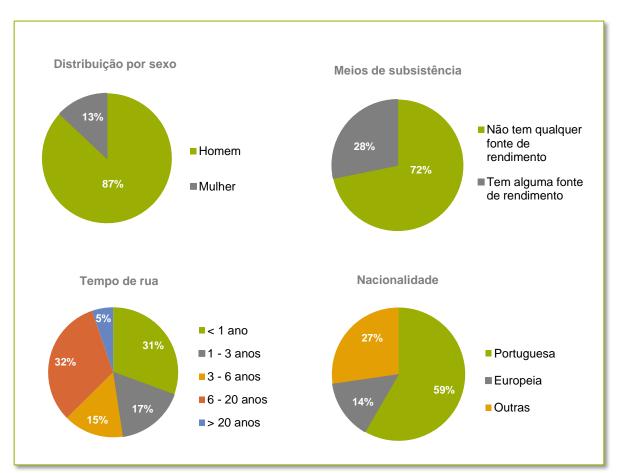


# Enquadramento: Dados da Santa Casa da Misericórdia sobre a população sem-abrigo de Lisboa

A Santa Casa da Misericórdia, instituição privada de utilidade pública, desempenha um papel determinante na atuação sobre o problema das pessoas sem-abrigo na cidade de Lisboa. A seguinte informação relativa à caracterização da população sem-abrigo em Lisboa baseia-se num estudo levado a cabo por esta entidade:

- Em Dezembro de 2013 foram sinalizadas 509 pessoas sem teto em Lisboa e 343 alojadas em centros de acolhimento temporário. Esta amostra de 852 pessoas sem-abrigo identificadas incide principalmente no escalão entre os 35 e os 54 anos e revelou que cerca de 41% da população sem-abrigo em Lisboa é oriunda de outros países.
- A maioria dos casos registados correspondem à categoria de pessoas sem-abrigo temporárias, encontrando-se a dormir na rua há menos de três anos.
- Estes números sugerem que em Dezembro de 2013, em cada 10.000 residentes na zona de Lisboa central, 18 pessoas se encontravam sem casa e 11 pessoas dormiam na rua.

Figura 3. Caracterização da população sem-abrigo na zona de Lisboa Central (2013)

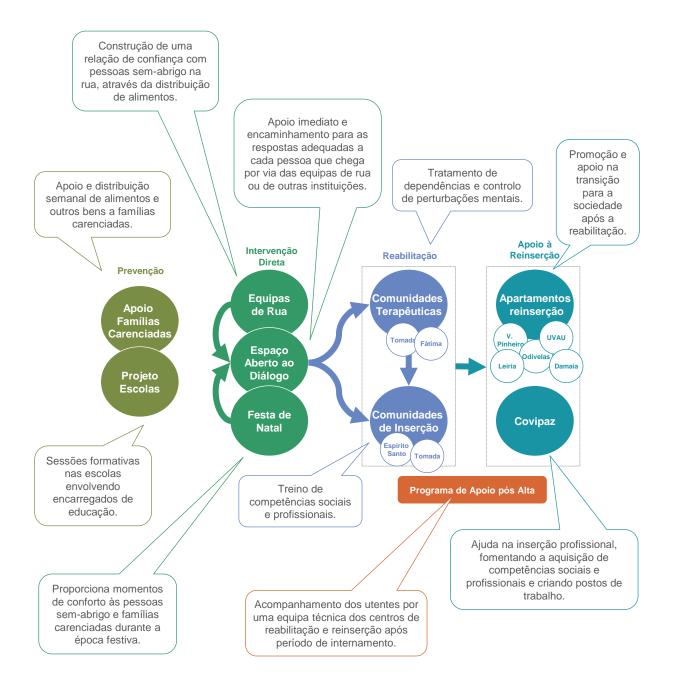




### Enquadramento: A atividade das Equipas de Rua

A Comunidade Vida e Paz tem como objetivo ir ao encontro de pessoas sem-abrigo ou em situação de vulnerabilidade social. Através de uma ação integrada de prevenção, reabilitação e reinserção, a organização em estudo procura acolher estas pessoas e ajudá-las a recuperar a sua dignidade e a (re)construir o seu projeto de vida

Figura 4. Valências da Comunidade Vida e Paz





Na cidade de Lisboa, existem várias instituições que atuam nos quatro âmbitos de intervenção da Comunidade Vida e Paz. Estas podem ser:

- **Iniciativas de prevenção**, que apoiam casos de risco de pobreza extrema, exclusão social, toxicodependência, alcoolismo e degradação da situação familiar e habitacional.
- Iniciativas de intervenção direta nas ruas que oferecem alimentos, assistência médica e apoio às pessoas sem-abrigo.
- Programas de reabilitação que incindem no tratamento de adições ou problemas agravados de saúde física e mental
- Programas de reinserção que se focam na formação profissional dos indivíduos e acompanham a sua reintegração na sociedade.

#### Atores na cadeia de intervenção da Comunidade Vida e Paz

Desafio Jovem

· Associação Ares do Pinhal

#### Prevenção Intervenção Direta Reabilitação Reinserção/ Pós-alta AMI – Assistência AMI – Assistência Associação Dianova AMI – Assistência Médica Internacional Médica Internacional Portugal Médica Internacional CAIS – Associação de • CAIS - Associação de CAIS – Associação de Solidariedade Social Solidariedade Social Solidariedade Social Banco Alimentar contra · CASA - Centro de Associação Dianova a Fome Apoio à Pessoa Sem-Portugal abrigo Cruz Vermelha · AGIR XXI -· Médicos do Mundo Associação para a Portuguesa Inclusão Social • EAPN – Rede · Centro Social Exército Europeia Anti-pobreza da Salvação Associação Portuguesa de SICAD – Serviço de · Serve the City Narcóticos Anónimos Intervenção nos · Legião da Boa Vontade · Projeto Orientar-Comportamentos · Câmara Municipal de Aditivos e nas Associação para a Lisboa Dependências Cooperação, • MSV - Movimento ao Intercâmbio e Cultura Serviço da Vida Casas Primeiro ACA – Associação Conversa Amiga · Comunidade Santo Egídio Associação Crescer na Major Novos Rostos Novos Desafios • NAL - CSP S. Jorge de Arroios · Comunidade Vida e Paz



## Enquadramento: Dados adicionais sobre os beneficiários da Comunidade Vida e Paz

Informação recolhida pela Comunidade Vida e Paz revela que 44% dos seus beneficiários vivem na rua, num albergue ou numa casa abandonada. Os restantes vivem em quartos alugados (32%) ou noutras situações de habitação precária (24%). Inserem-se, por isso, no conceito de pessoa sem-abrigo preconizado na presente análise: " aquela que (...) se encontre [1] sem teto, a viver no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário, ou [2] sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito."

Os beneficiários em estudo caracterizam-se também por deterem já um certo grau inclusão na rede de apoio às pessoas sem-abrigo em Lisboa. Como tal, verifica-se que a maioria desta população tem uma situação legal normalizada (72%) e práticas de higiene regulares (78%). Relativamente a um dos problemas mais prementes desta população — o apoio nos problemas de saúde — constatou-se que a maioria desse apoio vem de amigos ou voluntários e que uma fatia significativa das pessoas não recebe qualquer tipo de apoio quando se depara com um problema de saúde.

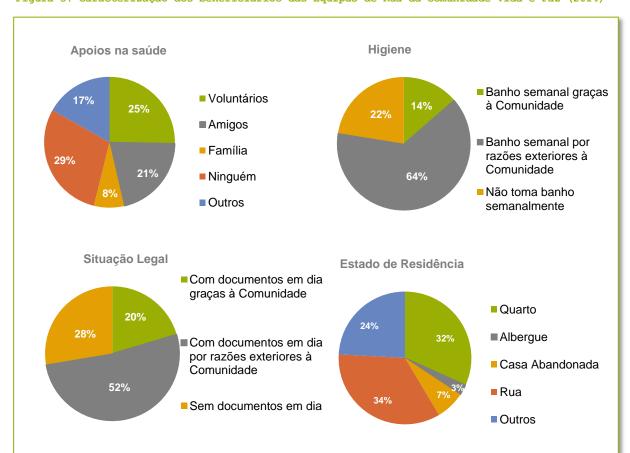


Figura 5. Caracterização dos beneficiários das Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz (2014)



## 5. Âmbito da análise: Equipas de Rua

"Ir ao encontro e acolher pessoas sem-abrigo ou em situação de vulnerabilidade social, ajudando-as a recuperar a sua dignidade e a (re)construir o seu projeto de vida, através de uma ação integrada de prevenção, reabilitação e reinserção"





## 5. Âmbito da análise: Equipas de Rua

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

### Quais as atividades em que se vai focar a análise?

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

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

#### Equipas de Rua

As Equipas de Rua constituem uma intervenção direta permanente que se destina a garantir o apoio diário a pessoas sem-abrigo em Lisboa. O seu objetivo é fazer positivamente a diferença no dia-a-dia de pessoas sem-abrigo, cultivando diariamente relações de confiança que permitam motivá-las a mudar de vida.

Existem 56 Equipas de Rua, constituídas por cerca de 500 voluntários. Todas as noites, são realizados quatro circuitos pelas ruas de Lisboa que param em cerca de 100 pontos da cidade. Como meio de aproximação às pessoas sem-abrigo, os voluntários distribuem uma ceia em embalagem individualizada (duas sandes em carcaça do dia, um copo de leite ou iogurte, bolo seco e peça de fruta).







#### Quais o objetivos da análise?

A avaliação do impacto social da Comunidade Vida e Paz surge da necessidade de compreender e monitorizar as mudanças geradas pela sua atividade, de forma a torná-la mais eficiente na criação de valor social.

A análise pretende fornecer números que consubstanciem o desempenho das Equipas de Rua no alcance dos seus objetivos últimos (não apenas sobre quantos beneficiários foram apoiados, mas também sobre o alcance das mudanças que estes experimentaram no seu bem-estar). Esta nova informação relativamente ao grau de concretização da missão e objetivos específicos da valência ajudará à sua gestão e à visão estratégica da organização como um todo.

Outro objetivo específico do projeto-piloto relatado neste documento prende-se com o **teste de vários mecanismos e ferramentas metodológicas de avaliação de impacto social** que irão mais tarde ser introduzidos no funcionamento de todas as valências da Comunidade Vida e Paz. São exemplos de ações testadas neste âmbito:

- A criação de um sistema integrado de contabilização e monetização do tempo de voluntariado, donativos monetários e donativos em espécie, criando centros de imputação de custos para cada valência e identificando possíveis flutuações nas contribuições de cada financiador.
- A reformulação do sistema de monitorização dos outputs da atividade, de forma a incluir informação relevante para a medição do seu impacto;
- Métodos de envolvimento dos stakeholders na avaliação do impacto da organização;
- Métodos de monetização de benefícios adequados à realidade portuguesa.

Por fim, um importante objetivo da análise é **incrementar o envolvimento dos intervenientes da atividade**, levando não só a que estes passem a compreender melhor a atividade, mas também a que a sua perspetiva seja ouvida e tida em conta no planeamento estratégico da mesma. Este envolvimento, aliado à comunicação das conclusões objetivas da análise, promoverá uma maior motivação dos *stakeholders* para trabalharem em conjunto na melhoria dos resultados da atividade.

### Objetivos da análise:



- ✓ compreender a dinâmica e o alcance das mudanças geradas segundo a perspetiva dos stakeholders
- √ medir e monitorizar a eficiência da criação de valor social, tendo em conta todos os recursos consumidos
- ✓ verificar em que medida os objetivos da valência estão a ser concretizados e estão alinhados com a missão da organização
- ✓ testar mecanismos e ferramentas metodológicas para futura implementação de um sistema de avaliação do impacto social em toda a organização
- ✓ comunicar as mudanças geradas pela atividade aos stakeholders da atividade com base nas conclusões da presente análise



#### Qual o período temporal analisado?

Sendo este o primeiro teste de implementação de novos sistemas de registo na Comunidade Vida e Paz, não existem, à data da redação do presente relatório, suficientes dados históricos para informar o cálculo do SROI das Equipas de Rua. Por este motivo foi efetuada uma análise prospetiva a um ano de atividade baseada na extrapolação dos dados existentes. Os detalhes sobre os pressupostos subjacentes a este processo estão disponíveis no Anexo B.

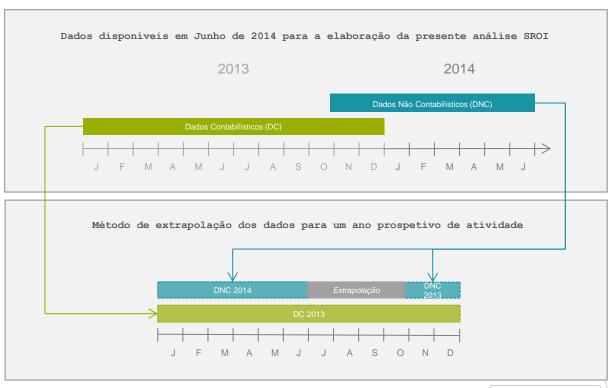
#### Fontes de dados históricos utilizados na presente análise (ver Anexo B)



Os dados históricos nos quais a presente análise prospetiva se encontra baseada têm origem em fontes e períodos temporais distintos (ver figura abaixo):

- Os **Dados Contabilísticos** disponibilizados pelo sistema regular de contabilidade da organização e referentes ao ano fiscal de 2013.
- Os Dados Não Contabilísticos (i.e. donativos e tempo de voluntariado) recolhidos durante os 7 meses de implementação dos novos sistemas de registo (Novembro'13 -Junho'14).

Figura 6. Extrapolação dos dados relativos às atividades das Equipas de Rua para ano prospetivo





## 6. Stakeholders

Trabalhei neste viaduto. Quem diria que seria a minha casa."

João Manuel Lourenço, ex-trabalhador na construção civil atualmente em situação de sem-abrigo em Lisboa (Jornal Público, 2013)





## 6. Stakeholders

#### Identificação de stakeholders

Os *stakeholders* são elementos-chave para a avaliação de impacto social. Estes são pessoas e entidades que, de alguma forma, intervêm na atividade, podendo afetar e/ou ser afetadas por ela. São *stakeholders* das Equipas de Rua:

## Pessoas sem-abrigo

Este grupo engloba os beneficiários principais da atividade, que têm duas características essenciais em comum: (1) todos estão sujeitos a condições habitacionais precárias e (2) todos se sentem, de alguma forma, excluídos da sociedade. Existem, no entanto, características distintas dentro do grupo, tal como a idade, nacionalidade, sítio de dormida, tempo passado na rua, etc. Os resultados dos questionários realizados revelam que condições diferentes de dormida resultam em diferentes níveis de impacto positivo reportado pelos inquiridos, uma vez que pessoas que dormem na rua normalmente sentem-se mais solitárias e socialmente excluídas do que, por exemplo, pessoas que pernoitam em albergues ou em casas abandonadas. Este diferencial foi tido em conta no cálculo do impacto (ver p.58).

### Voluntários regulares

A atividade em estudo baseia-se no trabalho voluntário de cerca de 500 pessoas que, quinzenalmente, participam num circuito noturno de apoio às pessoas sem-abrigo, impactando as vidas daqueles que ajudam e sendo, eles próprios, impactados pelo ato de ajudar. No entanto, alguns voluntários podem considerar que aquilo que ganham por ajudar os outros é importante para o seu bem-estar e outros não. Esta diferença de perspetivas está relacionada com o perfil pessoal de cada um e foram tomadas em consideração no cálculo do SROI (ver p.58).

#### Colaboradores da Comunidade Vida e Paz

A coordenadora dos voluntários, a responsável da contabilidade e a pessoa encarregue do armazenamento da comida são colaboradores pagos da Comunidade Vida e Paz e sobre eles recai a missão de assegurar as necessidades estruturais da valência das Equipas de Rua.



#### Doadores e Parceiros Institucionais

As pessoas, empresas e instituições que doam à Comunidade Vida e Paz alimentos, serviços e dinheiro são vitais para a viabilidade da atividade das Equipas de Rua, contribuindo por isso largamente para o seu impacto.

#### **Fornecedores**

Os fornecedores de produtos e serviços também desempenham um papel na criação de valor social das Equipas de Rua, embora este assuma um caráter puramente comercial.

### Empresas participantes no voluntariado empresarial

Algumas empresas desafiam os seus colaboradores para participarem em circuitos das Equipas de Rua, promovendo-lhes desta forma uma experiência humana muito enriquecedora. A motivação dos colaboradores que participam nos circuitos impacta positivamente as empresas.

## Voluntários empresariais

O colaboradores empresariais que participam nos circuitos contribuem para o trabalho desenvolvido pelas Equipas de Rua e são, ainda que de forma diferente dos voluntários regulares, impactados por esta experiência.

#### Moradores de Lisboa

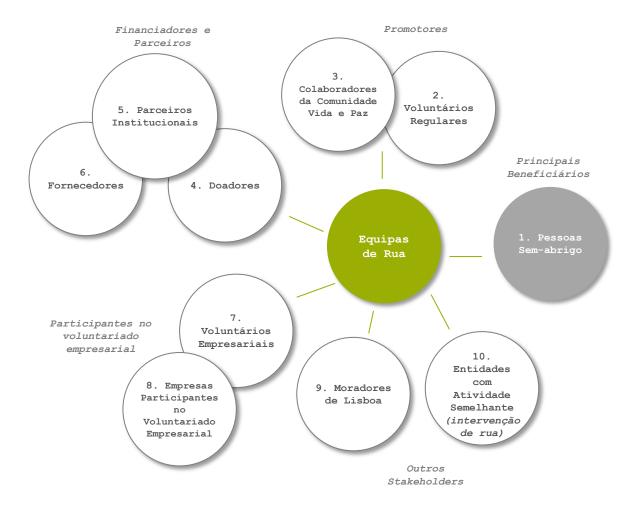
Os lisboetas que lidam diariamente com a presença de pessoas sem-abrigo nas suas áreas de residência são também afetados pelo facto de a atividade encaminhar algumas destas pessoas para fora da rua.

## Entidades com atividade semelhante (intervenção de rua)

As outras organizações que atuam na cidade de Lisboa e cuja missão e visão coincidem com as das Equipas de Rua têm, naturalmente, uma correlação muito próxima com a atividade em estudo e, consequentemente, com o impacto que esta cria.



Figura 7. Stakeholders das Equipas de Rua





## Inclusão de stakeholders

Foram selecionados para participar na análise os *stakeholders* que experimentaram mudanças materiais como resultado da atividade e/ou cuja contribuição poderia acrescentar informação relevante para a identificação, validação e valoração do impacto social das Equipas de Rua.

Tabela 1. Inclusão de Stakeholders na Análise SROI

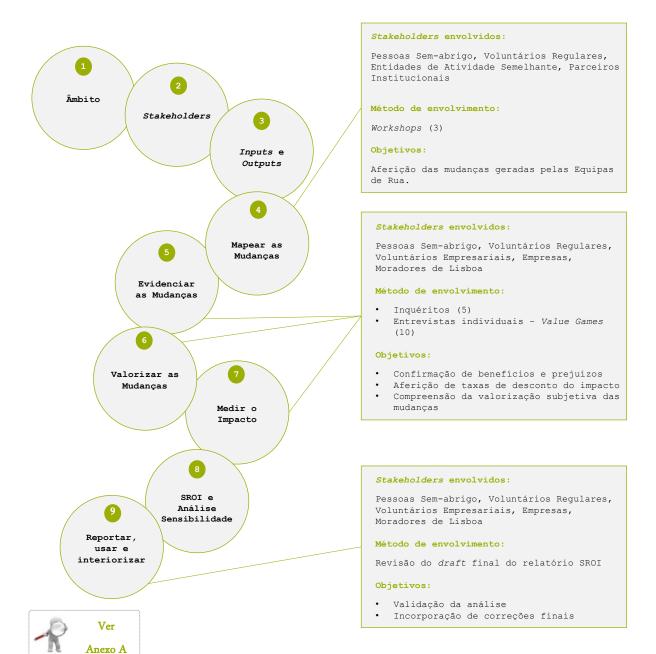
Stakeholders	ceholders Caracterização		Justificação para (não) inclusão na análise
1.Pessoas Sem- Abrigo	Pessoas Sem-abrigo que recebem apoio diário das Equipas de Rua. Dentro deste grupo existem 2 subgrupos que experimentam este apoio de forma diferente:  - Pessoas sem-abrigo que pernoitam na rua  - Pessoas sem-abrigo que pernoitam fora da rua	Sim	Como principais beneficiários da atividade, a sua participação é fulcral para a análise.
2.Voluntários Regulares	Voluntários que integram quinzenalmente uma equipa de intervenção direta na rua.	Sim	Têm uma opinião crítica sobre o impacto que a atividade gera nas pessoas semabrigo e neles próprios.
3.Colaboradores	Responsáveis pelo voluntariado e contabilidade da valência.	Sim	Responsáveis pela implementação das iniciativas necessárias à análise.
4.Doadores	Pessoas coletivas e individuais que fazem donativos em espécie e numerário.	Não	O seu bem-estar não é afetado de forma material pela atividade das Equipas de Rua.
5.Parceiros Institucionais	Instituições que subsidiam parte da atividade.	Não	O seu funcionamento não é afetado de forma material pela atividade das Equipas de Rua.
6.Fornecedores	Empresas com quem a organização estabelece uma relação comercial.	Não	O seu bem-estar não é afetado pela atividade das Equipas de Rua e não têm, normalmente, uma opinião informada e relevante sobre a atividade.
7.Voluntários Empresariais	Colaboradores de empresas que participaram uma ou duas vezes nos circuitos.	Sim	Podem aportar uma visão não enviesada sobre o impacto geral da atividade. O seu testemunho é também relevante para identificar impactos diretos gerados pelos programas de voluntariado empresarial nos seus participantes.
8.Empresas Participantes no Voluntariado Empresarial	Pessoas-contacto dentro das empresas que proporcionam aos seus colaboradores a participação num circuito.	Sim	Podem aportar uma opinião mais profissional e objetiva sobre a eficiência dos programas de voluntariado, assim como sobre o impacto que estes têm nas empresas participantes.
9.Moradores de Lisboa	Moradores na cidade de Lisboa que contactam com pessoas semabrigo.	Sim	É oportuno averiguar se a intervenção de rua das equipas tem algum efeito lateral nos locais de intervenção.
10.Entidades com Atividade Semelhante (intervenção de rua)	Entidades com atividade social centrada em pessoas sem-abrigo com ou sem relações de parceria direta com a Comunidade.	Sim	O seu conhecimento de terreno é essencial para a compreensão da contribuição das Equipas de Rua no contexto da rede de intervenção de rua em Lisboa.



#### Envolvimento de stakeholders

O envolvimento dos *stakeholders* na análise SROI permite compreender todas as mudanças geradas pela atividade em estudo, garantindo que o que está a ser medido é o seu impacto subjetivo, e não aquele que os seus promotores pensam criar.

Para o envolvimento dos vários grupos de *stakeholders* incluídos na presente análise, optou-se por diferentes métodos de envolvimento consoante o tipo de contribuição pretendida e as características específicas de cada grupo de participantes. Todos os detalhes sobre as técnicas de envolvimento dos *stakeholders* e os seus resultados podem ser consultados no Anexo A deste documento.





# 7. Inputs e Outputs





## 7. Inputs e Outputs

#### Inputs

O investimento considerado na presente análise SROI refere-se ao valor financeiro de todos os recursos utilizados no decurso de um ano de atividade das Equipas de Rua. Este valor inclui não apenas dados contabilísticos, mas também *input*s não constantes na contabilidade corrente da Comunidade, como o tempo de voluntariado e as doações em espécie (bens e serviços).

A tabela 2 apresenta os *inputs* das Equipas de Rua distribuídos por fonte, indicando a contribuição dada por cada grupo de *stakeholders* para tornar possível a sua atividade. Todos os pressupostos de monetização dos *inputs* não contabilísticos podem ser encontrados no Anexo C deste documento.

Tabela 2. Inputs alocados às Equipas de Rua durante um ano de atividade

Stakeholders	Tipologia	Valor	Racional
Voluntários Regulares	Tempo	143 677,07 €	<ul> <li>Atribuição do valor do salário mínimo às 48.384 horas anuais de voluntariado não técnico das Equipas de Rua</li> <li>Imputação das horas do voluntariado técnico (valorizadas segundo salário das profissões em questão) e não técnico da Sede</li> </ul>
	Bens e serviços	226 771,12 €	Bens alimentares doados utilizados nas 162.790 ceias distribuídas anualmente     Imputação dos bens alimentares doados utilizados nas refeições da sede
Doadores	Dinheiro	77 151,62 €	Dinheiro doado utilizado em gasolina, compras de alimentos e salário do coordenador de voluntários das Equipas de Rua     Imputação do dinheiro doado aplicado em gastos da Sede
Parceiros Institucionais	Dinheiro	10 000 €	• Protocolo com Santa Casa da Misericórdia
Voluntários Empresariais	Tempo	7 766,32 €	• Atribuição do valor do salário mínimo às 2012 horas anuais de voluntariado empresarial
Total		465 366,40 €	





#### Síntese dos Pressupostos da Contabilização e Monetização de Inputs (Anexos B e C)



- Os inputs não contabilísticos (e.g. tempo doado) foram monetizados segundo o custo que seria incorrido pela organização se fosse necessário adquiri-los no mercado.
- Os valores apresentados referem-se a estimativas dos recursos consumidos durante um ano de atividade das Equipas de Rua, com base em dados contabilísticos do ano de 2013 e na recolha de informação adicional referente a dados não contabilísticos levada a cabo durante a análise (de Novembro de 2013 a Junho de 2014).
- Todas as rúbricas da tabela 2 incluem a imputação de parte dos recursos consumidos na Sede da Comunidade Vida e Paz.

#### Importância da valorização de inputs não contabilísticos



É importante notar que, caso os *inputs* não contabilísticos não fossem incluídos na análise, o investimento considerado seria reduzido a  $87m \in (18\% \text{ da totalidade dos } inputs$  que realmente são utilizados para a prossecução da atividade).

Como este capítulo demonstra, o exercício de contabilização e monetização de todos os recursos aplicados nas Equipas da Rua permitem ter uma visão global relativamente ao volume do investimento real realizado e à importância da contribuição de cada grupo de stakeholders para o mesmo. No Capítulo 13. Medidas Para a Incrementar o Retorno Social, estes números serão contrapostos ao valor social gerado, de forma a aferir a eficiência da sua utilização.

Os números demonstram que o investimento total anual nas Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz é de sensivelmente 465m €. No entanto, apenas cerca de 20% deste valor se traduz em dinheiro, sendo que perto de 50% dos recursos consumidos são bens e serviços e os restantes 30% assumem a forma de tempo de voluntariado. Verifica-se também que os Doadores são a fonte de financiamento mais importante da atividade, suportando cerca de 65% da mesma, seguidos pelos Voluntários Regulares (30%), Voluntários Empresariais (3%) e Parceiros Institucionais (2%).







#### Outputs

Esta secção identifica os resultados diretos e tangíveis da atividade, ou seja, os seus *outputs* (ver tabela 3).



Tabela 3. Outputs das Equipas de Rua durante um ano de atividade

Descritivo dos <i>Outpus</i>	Equipas da Rua em Números
Em média, as Equipas de Rua distribuem 446 ceias e contactam com cerca de 428 pessoas sem-abrigo por dia, estabelecendo com estas cerca de 144 conversas. Isto significa um total estimado de 156 220 contactos com pessoas sem-abrigo por ano, dos quais aproximadamente 27% resultam em algum tipo de relação (conversa, laços de amizade, apoio em problemas).  Outro resultado direto da atividade das Equipas de Rua é a sinalização de casos junto do Espaço Aberto ao Diálogo. Estima-se que, anualmente, 205 pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios legais/clínicos ou programas de reabilitação e reinserção por via das Equipas de Rua.	162 790 ceias distribuídas anualmente  428 beneficiários contactados  52 548 conversas estabelecidas com beneficiários num ano
Para a execução das referidas atividades, a Comunidade Vida e Paz conta anualmente com a ajuda <b>de 504 voluntários regulares</b> , que participam nos circuitos de 15 em 15 dias. Estes voluntários recebem formação e orientação espiritual durante o período de colaboração com a Comunidade Vida e Paz.	205 sinalizações efetivas para o Espaço Aberto ao Diálogo num ano 504 voluntários regulares
Adicionalmente, a valência Equipas de Rua promove programas de voluntariado empresarial que consistem na integração de colaboradores de empresas nas equipas de confeção e distribuição das ceias. Nestes programas participam anualmente cerca de 503 colaboradores provenientes de 19 empresas.	503 colaboradores empresariais participantes num ano

O número de conversas e contactos com pessoas sem-abrigo resulta de dados recolhidos durante dois dos sete meses do período de análise (correspondentes, respetivamente, à época de Inverno e de Verão). A restante informação tem origem em informação disponibilizada pela Comunidade Vida e Paz com base nos registos da sua atividade no ano de 2013.



## 8. Teoria da Mudança

""Os voluntários trataram-nos bem, como se fossem nossos amigos, sem indiferença."

Testemunho uma pessoa sem-abrigo sobre os voluntários das Equipas de Rua





## 8. Teoria da Mudança

#### O que muda?

A ferramenta metodológica utilizada afere o impacto social de uma atividade com base nas mudanças que esta despoleta, as quais devem ser reportadas pelos seus *stakeholders*. Assim, para efeitos da medição do impacto gerado pelas Equipas de Rua, esta análise tomará como ponto de partida:

- Os benefícios da atividade, que são mudanças positivas geradas no bem-estar de indivíduos ou comunidades;
- Os prejuízos da atividade, que são mudanças negativas que resultam de efeitos colaterais da mesma e que impactam negativamente os seus *stakehloders* e/ou a sociedade como um todo.

Vários workshops foram dinamizados com o objetivo de identificar e compreender todas as mudanças intencionais e não intencionais resultantes da atividade das Equipas de Rua (para mais detalhes ver Anexo A). Este processo de consulta junto dos *stakeholders* levou à descoberta de novas mudanças que não tinham ainda sido consideradas pela gestão da Comunidade Vida e Paz e providenciou informações importantes sobre a relevância do impacto causado pela atividade em estudo. Este exercício ajudou também a clarificar a forma como as mudanças ocorrem, o que permitiu a esquematização da "cadeia de eventos" que ocorre desde o momento da intervenção até à ocorrência da mudança no bem-estar do *stakeholder*.

#### O que muda para as pessoas sem-abrigo?

Ao distribuírem as ceias na rua, as Equipas de Rua aliviam a fome das pessoas sem-abrigo, uma vez que estas não têm meios para comprar refeições de qualidade todos os dias. As carrinhas da Comunidade Vida e Paz trabalham 365 dias por ano e efetuam sempre as mesmas paragens, consistindo por isso numa fonte de alimento fiável e constante. Poderão existir, no entanto, pessoas sem-abrigo que não experimentam uma redução da fome, devido a estados agravados de alcoolismo e toxicodependência (alguns beneficiários rejeitam as ceias pois não têm consciência das suas necessidades fisiológicas na altura em que as carrinhas passam por eles). Outra causa possível para esta mudança não ocorrer é a inexistência do estado de fome em alguns casos, pois em algumas áreas as pessoas sem-abrigo recebem refeições de outras instituições ou mesmo de particulares.

O objetivo primeiro das Equipas de Rua não é, no entanto, a distribuição de ceias, mas sim a prestação de apoio emocional aos socialmente excluídos de forma a ajudá-los a sair da rua. Com este apoio, as pessoas sem-abrigo sentem que têm alguém que se preocupa com elas e com quem podem contar, e consequentemente sentem-se menos sós. Este benefício ocorre, naturalmente, apenas quando as pessoas que as Equipas de Rua pretendem ajudar respondem de forma positiva às abordagens dos voluntários. Isto pode não acontecer por duas razões principais: ou as pessoas sem-abrigo sofrem de doenças mentais ou estão constantemente inebriadas pelo consumo de substâncias tóxicas quando as carrinhas passam por elas. Em tais situações, os voluntários têm dificuldade em encontrar uma abordagem bem-sucedida, pois não podem simplesmente "forçar" a interação.



Por fim, os voluntários das Equipas de Rua procuram convencer as pessoas sem-abrigo a ir ao Espaço Aberto ao Diálogo, um centro de dia também pertencente à Comunidade Vida e Paz que os encaminha para os programas adequados depois de analisar qual a situação em que se encontram. Neste ponto é importante diferenciar o benefício "pessoas sem-abrigo são reencaminhadas para outros apoios" de todos os possíveis benefícios que daí podem advir (e.g. cura de dependências, melhorias de saúde, saída permanente da rua, etc.). O âmbito de atuação das Equipas de Rua acaba quando as pessoas são direcionadas para o Espaço Aberto ao Diálogo, e por isso não lhes é imputado o impacto criado posteriormente. Assim sendo, a mudança atribuível às Equipas de Rua cinge-se apenas à entrada das pessoas sem-abrigo nos programas de apoio adequados. Infelizmente, nem todas as pessoas que recebe o apoio de rua dos voluntários aceita ser encaminhada para fora da rua, normalmente devido a condições de saúde mental ou abuso de substâncias. Estas pessoas passam, tipicamente, o resto da sua vida na rua.

#### O que muda para os voluntários regulares?

Ao saírem da sua zona de conforto e passarem a conhecer de perto as histórias e a intimidade das pessoas sem-abrigo de Lisboa, os voluntários das Equipas de Rua desenvolvem uma maior gratidão pela sua vida e tornam-se mais conscientes sobre a importância de ajudar quem precisa de ajuda na sua comunidade. Como consequência, os voluntários que têm a oportunidade de participar quinzenalmente num circuito noturno sentem-se mais felizes e preenchidos com as suas vidas e tornam-se mais humanos e atentos às necessidades dos outros.

#### O que muda para os colaboradores empresariais?

À semelhança do que acontece com os voluntários regulares, os voluntários empresariais experimentam um sentimento de preenchimento e maior humanidade ao participarem nos circuitos das equipas de Rua. Naturalmente, a dimensão desta mudança não é comparável à dimensão da mudança experimentada pelos voluntários regulares, que desenvolvem relações de proximidade com as pessoas sem-abrigo, que lhes relembra constantemente das lições cívicas e humanas que eles retiram desses contactos. A mudança nos colaboradores empresariais é, por seu lado, mais próxima de um despertar para uma realidade que era para eles desconhecida.

#### O que muda para as empresas?

As empresas que oferecem aos seus colaboradores a oportunidade de participar nos circuitos noturnos das Equipas de Rua assistem a uma subida dos níveis de satisfação no trabalho dos seus colaboradores, que passam a identificar-se mais com os valores do seu empregador. Os programas de voluntariado empresarial ajudam também a melhorar o ambiente de trabalho pois funcionam como eventos de *teambuilding*, onde os colaboradores interagem fora do ambiente formal do escritório e são destruídas barreiras que antes existiam. Tudo isto leva a uma equipa de colaboradores mais motivada, o que em última análise beneficia o negócio da empresa.



#### Que mudanças medir?

Aqui deve ser acrescentada uma nota relativamente ao processo de exclusão de mudanças na presente análise. De forma a serem tomadas como válidas e materiais, e assim integrar esta análise, as mudanças potenciais despoletadas pelas Equipas de Rua tiveram que passar pelo crivo da consulta aos stakeholders e corresponder a critérios científicos. Assim, os benefícios e prejuízos contantes na Teoria da Mudança que serve de base à presente análise satisfazem os seguintes requisitos:

- (1) Foram mencionados nos *workshops* quando foi perguntado aos *stakeholders* "O *que mudaria na sua vida se as Equipas de Rua não existissem?*" ou, alternativamente, são mencionados noutros estudos científicos sobre o impacto social de uma intervenção equivalente;
- (2) Mostram uma relação de causalidade inequívoca com os *outputs* da atividade (que seja passível de ser confirmada, medida e valorizada);
- (3) Revelam, através dos questionários, uma taxa de confirmação superior a 50%.
- (4) Foi validadas pelos <u>stakeholders</u> que fizeram a revisão do presente relatório.

Assim sendo, alguns dos benefícios e prejuízos identificados nos workshops não foram incluídos na análise, ou porque revelaram baixos níveis de materialidade quando submetidos à confirmação dos questionários, ou porque não seria possível aferir com suficiente exatidão a sua relação de causalidade com a intervenção das Equipas de Rua. O anexo A apresenta a teoria da mudança que resultou dos workshops e explica o racional de não inclusão de algumas mudanças. Os pressupostos utilizados neste processo são conservativos e pretendem reduzir ao máximo a subjetividade da análise, a qual poderia de outra forma levar a uma sobrevalorização do rácio final.

Houve, no entanto, um prejuízo "provável" da atividade que não foi nem mencionado nos workshops, nem encontrado em pesquisa de estudos relacionados com intervenções de rua semelhantes em Portugal; o "prolongamento da situação de sem-abrigo". Este efeito colateral plausível esteve em cima da mesa desde o início da análise, pois considerou-se ser uma consequência natural do tipo de intervenção em estudo. No entanto, esta mudança não foi validada pelos *stakeholders* nos *workshops*, mesmo tendo-lhes sido levantada diretamente a questão – na verdade, os voluntários, as pessoas sem-abrigo e outras entidades de atividade semelhante concordaram que as Equipas de Rua investiam todo o seu esforço em tirar as pessoas da rua e que o tratamento "dignificante" que prestavam às pessoas era necessário para criar as relações de confiança com elas mas não era a razão pela elas decidiam continuar na rua. Apesar deste testemunho ser coerente entre todos os grupos de *stakeholders*, a questão foi novamente posta nos questionários aos moradores de Lisboa, aos voluntários regulares e aos colaboradores das empresas – mais uma vez, cerca de 80% dos inquiridos não considerou que o prolongamento da situação de sem-abrigo era uma consequência da atividade das Equipas de Rua.

Deve também ser aqui referenciado que, embora tenha sido feito um exercício de *benchmarking* com o intuito de combinar informação objetiva e subjetiva na presente análise, não foi encontrada informação relevante em Portugal relativamente às mudanças despoletadas por intervenções semelhantes ou a boas práticas de medição e valorização das mudanças identificadas pelos *stakeholders* das Equipas de Rua. Foram encontrados estudos científicos e *best-practices* em outros países que serviram como linhas orientadoras mas não foram diretamente importados para a análise pois esta pretende encontrar métricas adequadas à realidade portuguesa.



Nas próximas tabelas apresentamos a Teoria da Mudança para cada stakeholder incluída no âmbito da análise.

Tabela 4. Benefícios incluídos na análise

	os incluidos na analise	
Benefícios	Racional (Cadeia de Eventos)	Testemunhos recolhidos nos workshops
Pessoas sem- abrigo sofrem menos com fome	As ceias distribuídas pelas Equipas de Rua às pessoas sem- abrigo constituem uma refeição importante do dia (jantar ou pequeno-almoço).	"Todos os dias ia à carrinha buscar uma ceia, e quando não ia fazia-me muita falta." Utente do Espaço Aberto ao Diálogo
Pessoas sem- abrigo sentem- se menos sós	A presença diária de voluntários que se preocupam com os problemas das pessoas sem-abrigo mitiga a angústia do abandono e reconforta-as.	"Eu sei que [os voluntários] são meus amigos. Se não viessem se calhar em vez de 4 litros [de vinho] por dia, bebia um barril." Pessoa sem-abrigo
Pessoas sem- abrigo são encaminhadas para apoios	Os voluntários identificam pessoas novas na rua e sinalizam-nas junto do Espaço Aberto ao Diálogo, a partir de onde estas são encaminhadas para diversas soluções de saída da rua (e.g. reabilitação/reinserção, apoios legais a imigrantes, apoios de saúde).	"[O apoio dos voluntários das equipas de rua] é o ponto de partida para começarmos algo"  Utente do Espaço Aberto ao Diálogo
Voluntários regulares mais humanos e realizados	Ao contactarem com a realidade das pessoas sem-abrigo, os voluntários ganham uma nova perspetiva sobre a sua vida, desconstroem preconceitos e experimentam um sentimento de gratificação e realização pessoal por ajudarem os outros.	"Fazer uma equipa de rua muda a nossa vida."  "Quando lá vou esqueço os meus problemas e dou o meu melhor."  Voluntários regulares
Voluntários empresariais mais humanos e realizados	Ao contactarem com a realidade das pessoas sem-abrigo, os colaboradores empresariais ganham uma nova perspetiva sobre a sua vida, desconstroem preconceitos e experimentam um sentimento de gratificação e realização pessoal por ajudarem os outros.	"Superou as minhas expectativas, de tal forma que me tornei voluntária assídua da comunidade."  Colaborador Empresarial
Empresas têm colaboradores mais motivados	Ao lhes ser dada a possibilidade de participar num circuito das Equipas de Rua, verifica-se um aumento da satisfação dos colaboradores relativamente à sua entidade empregadora.	"É muito bom para os colaboradores estarem juntos fora do contexto de trabalho, pois permite-lhes conheceremse melhor e quebrarem barreiras."  Pessoa-contacto de uma empresa participante

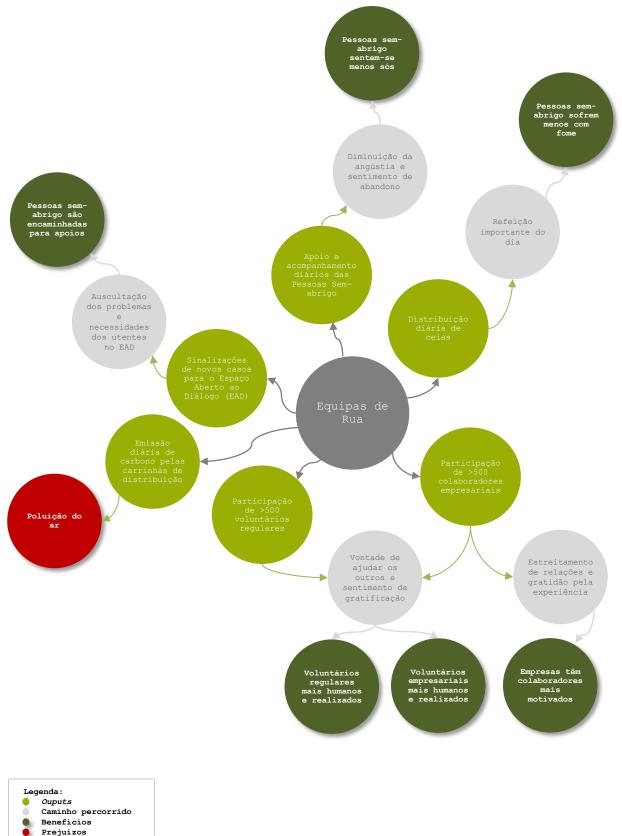


Tabela 5. Prejuízos incluídos na análise

Prejuízos	Racional (Cadeia de Eventos)	Testemunhos recolhidos nos workshops
Poluição do ar	As ceias são distribuídas diariamente ao longo de 115 quilómetros por 4 carrinhas da Comunidade movidas a gasóleo. O carbono emitido por estas representa um impacto negativo no ambiente.	N/A



Figura 10. Teoria da Mudança considerada no cálculo do SROI das das Equipas de Rua





# 9. Benefícios e evidências





### 9. Benefícios e evidências

A presente secção destina-se a consubstanciar os benefícios identificados na Teoria da Mudança das Equipas de Rua.





#### **Indicadores**

Uma vez definidos os benefícios de uma intervenção, devem ser identificados indicadores que comprovem que estes efetivamente ocorrem e que quantifiquem o seu volume. Na presente análise, a escolha de indicadores apropriados para confirmar e medir cada benefício foi feita com base em workshops com os stakeholders (ver Anexo A). Nestes workshops, os intervenientes foram convidados a responder à pergunta: "Em termos práticos, como é que esse benefício se concretiza na sua vida?". Isto ajudou a definir os benefícios de uma forma mais precisa e concreta.

Tabela 6. Indicadores para medição da benefícios

Benefícios	Indicadores
1.Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	Número de beneficiários que recebem ceias e para quem estas aliviam a fome.
2.Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	Número de beneficiários que valorizam o apoio prestado pelos voluntários, considerando-os seus amigos.
3.Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	Número de pessoas sem-abrigo que chegam anualmente ao Espaço Aberto ao Diálogo por intermédio das Equipas de Rua.
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	Número de voluntários regulares que afirmam que a participação nas Equipas de Rua é relevante para o seu bem-estar.
5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	Número de colaboradores que participam anualmente nos programas de voluntariado empresarial e consideram essa experiência relevante para o seu bem-estar.
6.Empresas têm colaboradores mais motivados	Número de empresas que proporcionam aos seus colaboradores a participação em programas de voluntariado empresarial num espaço de um ano.

#### Quantidade

De forma a quantificar benefícios, foram realizados questionários aos stakeholders. Os benefícios foram quantificados segundo a extrapolação das percentagens de confirmação resultantes dos questionários. Este processo revelou a pouca materialidade de certos benefícios inicialmente considerados, e disponibilizou informação sobre o volume dos benefícios materiais que efetivamente ocorrem. Os resultados integrais dos questionários estão disponíveis no Anexo A.



Consultar ANEXO A

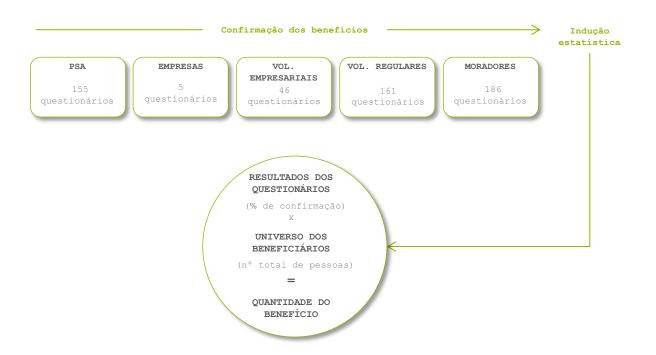


Tabela 7. Quantidade dos benefícios

	Quantidade		
Benefício	Valor	Racional	
1.Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	231	Aplicação da taxa confirmação do benefício dos questionários (54%) ao universo de 428 pessoas sem-abrigo beneficiárias da atividade.	
2.Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	403	Aplicação da taxa confirmação do benefício dos questionários (94%) ao universo de 428 pessoas sem-abrigo beneficiárias da atividade.	
3.Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	205	Número registado de utentes do Espaço Aberto ao Diálogo em 2013 que foram para lá encaminhados pelas Equipas de Rua.	
4.Voluntários regulares mais humanos e realizados	491	Aplicação da taxa confirmação do benefício dos questionários (97%) ao universo de 503 voluntários regulares das Equipas de Rua.	
5.Voluntários empresariais mais humanos e realizados	394	Aplicação da taxa confirmação do benefício dos questionários (78%) ao universo de 504 colaboradores empresariais que participaram em programas de voluntariado empresarial nas Equipas de Rua em 2013.	
6.Empresas têm colaboradores mais motivados	19	Número registado de empresas que proporcionaram aos seus colaboradores a participação em programas de voluntariado empresarial no ano de 2013.	



#### Duração

A duração indica o período de tempo em que um benefício causa diferença na vida do seu beneficiário. No caso dos benefícios das Equipas de Rua, considerou-se serem de curta duração e ocorrerem dentro do período de intervenção estudado (1 ano), não se estendendo para além deste.

Na presente análise, a estimativa das durações foi incorporada no processo de monetização dos benefícios e assume, para cada caso, racionais diferentes (ver tabela 8).

Tabela 8. Duração de benefícios das Equipas de Rua

	Duração		
Benefício	Valor	Racional	
1.Pessoas sem- abrigo sofrem menos com fome	1 ano	Tratando-se da satisfação de uma necessidade imediata, o impacto não se estende para lá do período de intervenção considerado.	
2.Pessoas sem- abrigo sentem-se menos sós	1 ano	Devido à alta rotatividade de voluntários, não são estabelecidas relações profundas de amizade e por isso o impacto não se estende para lá do período de intervenção considerado.	
3.Pessoas sem-	1 ano reab.	Tipicamente um programa de reabilitação tem a duração de um ano. O benefício em questão apenas se refere ao impacto atribuível às equipas de rua, que neste caso é a entrada num programa de reabilitação - não se contabiliza, portanto, o impacto do próprio programa de reabilitação (e.g. cura de dependências), que naturalmente teria uma duração superior.	
abrigo são encaminhadas para apoios  2 meses acolh.		Embora a duração da estadia em centros de acolhimento seja muito variável, estima-se que em média seja um período de 2 meses.	
1 and outro apoio		Estima-se que uma pessoa sem-abrigo que recebe uma consulta de apoio legal ou uma consulta médica observa uma melhoria no seu bem-estar durante o ano que se segue.	
4.Voluntários regulares mais humanos e realizados	1 ano	O impacto nos voluntários regulares prende-se com um "restabelecimento de prioridades" (nas palavras de um voluntário) a cada volta. Depreende-se por isso que não se estende para lá do período de intervenção considerado.	
5.Voluntários empresariais mais humanos e realizados	1 mês	O impacto nos voluntários empresariais prende-se com ganhar uma nova perspetiva sobre a vida mediante a participação num circuito. Considera-se que esta mudança é menos impactante do que as mudanças sentidas pelos voluntários regulares.	
6.Empresas têm colaboradores mais motivados	3 meses	Considera-se que o aumento no grau de satisfação dos colaboradores resultante de uma ação isolada no tempo produz efeitos no ambiente de trabalho da empresa durante 3 meses.	



#### Valor

A monetização dos benefícios revela a sua importância relativa no contexto da atividade estudada e torna possível a comparação, segundo a mesma unidade de medida, entre o valor social criado e o valor investido.

A metodologia SROI recorre a *proxies* financeiras para converter o valor social dos benefícios que não podem ser negociados num mercado aberto ou são intangíveis.

#### Proxies Financeiras



A **proxy financeira** de um benefício é uma aproximação do valor que os seus beneficiários estariam dispostos a pagar pelo aumento de bem-estar que lhes proporciona.

#### Premissas para a escolha dos métodos de valorização dos benefícios



Atualmente não existe um procedimento genericamente aceite para monetizar benefícios sociais. Adicionalmente, em Portugal não existem ainda proxies financeiras testadas e passíveis de serem aplicadas aos benefícios das Equipas de Rua. Neste cenário, o processo de criação de proxies financeiras deu primazia à valorização subjetiva dada pelos beneficiários. Esta abordagem foi escolhida em detrimento da utilização de métricas aplicadas em estudos feitos noutros países, por se considerar que a diferença de realidades vividas pelos diferentes stakeholders condicionaria a fiabilidade do estudo.

Partindo da descrição qualitativa dada pelos *stakeholders* sobre a importância que os benefícios da atividade têm nas suas vidas, foram escolhidos os métodos que mais se adequavam à natureza do benefício em si e aos próprios beneficiários:

#### Preços de Mercado

Este método é eficaz quando existe um **serviço no mercado que produz um impacto semelhante ao do benefício** que se pretende monetizar. Nesse caso pode-se usar o preço de mercado desse serviço pois, por definição, este representa o valor monetário que o consumidor médio está disposto a pagar pelo tipo de impacto em questão. No entanto, para que esta indução seja válida, é necessário que o grupo de *stakeholders* que goza do benefício tenha preferências semelhantes às do consumidor médio.



#### Despesas Médias em Portugal

Outro método de aferição do valor de um benefício através de informação disponibilizada no mercado prende-se com o recurso às despesas anuais que um consumidor médio em Portugal tem com produtos e serviços que lhe assegurem um impacto semelhante ao do benefício que se pretende monetizar. Esta técnica é especialmente oportuna quando se trata de satisfazer necessidade básicas, pois a valorização que os beneficiários (que pouco ou nada têm) dão a bens essenciais pode ser muito superior ao preço de mercado desses bens (e.g. valor de receber uma muda nova de roupa para uma pessoa sem-abrigo). A despesa anual em que um consumidor normal incorre para satisfazer essas necessidades é, por isso, um retrato mais realista da importância que isso tem no bem-estar de uma pessoa.

#### Value Games

Os Value Games podem representar uma boa solução para o caso de benefícios que têm um carácter subjetivo forte (e.g. valor de uma amizade) ou no caso de as preferências dos beneficiários não serem comparáveis às preferências do consumidor médio (e.g. minorias socialmente excluídas). Os Value Games consistem numa técnica que leva à afirmação de preferências pelos stakeholders. Estes aferem a importância relativa dos benefícios segundo a comparação da sua utilidade com a utilidade de outros produtos e serviços (ver p.53).

#### Impacto nos rendimentos

Os benefícios podem traduzir-se em mudanças diretas no rendimento dos *stakeholders* (i.e. começar a ganhar um salário ou poupar dinheiro). O seu valor equivale por isso à quantidade de dinheiro que os *stakeholders* ganharam ou evitaram perder.

Preços de Mercado Value Games Inferência do preço que, em média, uma pessoa estaria disposta a pagar pelo benefício Compreensão das preferências dos com base no preço de mercado de beneficiários e aferição da importância serviços/produtos que oferecem um impacto relativa que o benefício aí adquire. semelhante no bem-estar. Métodos de aferição de proxies financeiras Impacto nos rendimentos Despesas médias em Portugal Quantificação do ganho/poupança em termos financeiros que o beneficio proporciona aos seus Inferência do valor do benefício com base em dados sobre a beneficiários. despesa média anual que o consumidor normal incorre para adquirir bens/serviços que causem um impacto semelhante.

Figura 12. Métodos de aferição de proxies financeiras utilizados na presente análise



A tabela 9 apresenta a valorização monetária de cada benefício e os respetivos métodos de aferição. Todos os detalhes sobre este processo podem ser encontrados no Anexo D deste documento.



#### Tabela 9 Valorização dos benefícios

	Quantidade		
Benefício	Valor	Método de aferição	Racional de cálculo
1. Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	880 €	Preços de mercado	Valor anual de 365 ceias, segundo o preço que um consumidor médio está disposto a pagar por uma refeição equivalente num supermercado (2,4€)
2. Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	790 €	Value games     Distribuição das despesas em Portugal	Valor de receber apoio dos voluntários durante um ano, segundo resultado dos <i>value games</i> realizados com 4 pessoas sem-abrigo.
3. Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	970 €	Preços de mercado	Disponibilidade média a pagar pela "possibilidade de mudança de rumo" em Portugal. Método de Cálculo: média ponderada dos preços de um programa de reabilitação de um ano (2.500€), de uma consulta médica (50€) e de uma estadia num hostel durante 2 meses (1 080€), segundo a proporção de encaminhamentos para cada um desses apoios.
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	1 200 €	Preços de mercado Value Games	Preço de 24 sessões de psicoterapia (50€), que correspondem ao número de vezes que os voluntários regulares participam em circuitos das Equipas de Rua durante um ano. Esta valorização foi corroborada pelos resultados de value games realizados com 6 voluntários regulares, que revelaram um valor ligeiramente superior (1400€), e nos quais os participantes referiram várias vezes que participar no circuito era "como uma terapia".
5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	50 €	Preços de mercado	Valorização da satisfação com a vida proveniente da participação em 1 circuito com as Equipas de Rua, segundo o preço de uma sessão de psicoterapia (50€).
6. Empresas têm colaboradores mais motivados	580 €	Preços de mercado	Preço de um evento de team building de dimensões e duração equivalentes às do programa de voluntariado empresarial.



#### Value Games para a valorização de benefícios

Os Value Games foram utilizados para aferir o valor dos efeitos resultantes da relação de apoio e de amizade estabelecida entre os voluntários e as pessoas sem-abrigo (i.e. a diminuição da solidão das pessoas sem-abrigo e, em contrapartida, a humanização e realização pessoal dos voluntários).

Para tal, vários representantes de cada um dos grupos foram entrevistados individualmente. Cada inquirido foi convidado a colocar em cima da mesa cartões com imagens que representassem bens, serviços ou atividades de que gozavam no seu dia-a-dia e que consideravam importantes. De seguida, os participantes deviam priorizar estes cartões de acordo com a sua utilidade (respondendo à pergunta "Se tivesse que abdicar de uma destas coisas durante um ano, qual escolheria? E a seguir? ..."). No meio da lista de cartões já priorizados encontrava-se o cartão referente ao benefício que se pretendia valorizar. Desta forma, sem nunca se falar de dinheiro, foi possível compreender a importância relativa desse benefício na vida das pessoas por ele afetadas.

O último passo do processo consistiu em encontrar o valor monetário do benefício, através da média aritmética dos valores dos bens/serviços representados pelos cartões colocados imediatamente acima e abaixo do cartão do benefício. Este processo foi realizado de forma diferente para cada grupo de *stakeholders*;

- Os voluntários afirmaram quanto dinheiro gastavam por ano no produto/serviço representado nos cartões (e.g. quanto dinheiro estima que gasta por ano a jantar fora?);
- Os cartões das pessoas sem-abrigo foram valorizados segundo as despesas médias que os consumidores Portugueses incorrem nos produtos/serviços representados (e.g. despesa média em álcool por uma pessoa alcoólica em Portugal).





Exemplificativo de value cards na entrevista com os voluntários regulares





# 10. Prejuízos e evidências





Ouputs

Prejuízos

Distância percorrida

## 10. Prejuízos e evidências

A presente secção destina-se a consubstanciar os prejuízos identificados na Teoria da Mudança das Equipas de Rua.

Figura 13. Prejuízos incluídos no cálculo SROI das Equipas de Rua



#### Quantidade e valor negativo da poluição do ar

O método escolhido para quantificar e valorizar o custo social causado pela poluição do ar seguiu as indicações da *SROI Network* no seu site da *Global Value Exchange* (www.globalvalueexchange.org).

Tabela 10. Quantificação e valorização da poluição do ar

Variável	Valor	Racional
Indicador	N/A	Número de kg de carbono emitidos pelas carrinhas da Comunidade
Quantidade	5 498	Cálculo, através da calculadora de impacto ambiental fornecida pela nef (new economics foundation), do carbono produzido pelos 42.000 km percorridos anualmente pelas carrinhas na distribuição de ceias.
Duração	1 ano	Contabilizou-se a poluição causada pelo uso das carrinhas no decorrer de um ano de atividade.
Valor	0,02 €	Preço pago pelas empresas europeias por cada Kg de carbono emitido.



# 11. Cálculo do Impacto Total das Equipas de Rua





## 11. Impacto Total das Equipas de Rua

#### Qual o impacto criado apenas pelas Equipas de Rua?

A medição do impacto das Equipas de Rua deve ter em consideração vários fatores de contexto que possam contribuir para o valor dos benefícios e prejuízos calculado nas últimas secções.

É, assim, necessário descontar todo o impacto que não é criado pelas Equipas de Rua do valor obtido para cada benefício. Este impacto "extra" poderá ter sido gerado por outros intervenientes (e.g. diminuição da solidão das pessoas sem-abrigo resultante da atuação de outras entidades) ou ser resultante da tendência evolutiva natural das situações (e.g. os voluntários procurarem outras fontes de realização pessoal se não fizessem voluntariado na Comunidade Vida e Paz).

#### Peso Morto e Atribuição

A presente análise recorreu a taxas de peso morto e atribuição nos casos em que, durante o processo de medição e valorização dos benefícios, não foi possível distinguir entre o valor criado pelas Equipas de Rua e o valor criado por outros fatores de contexto.

#### Taxas de Peso Morto, Atribuição, Redução e Substituição



- A <u>taxa de peso morto</u> representa a % do impacto atribuído a um benefício/prejuízo que teria ocorrido de qualquer forma se não tivesse ocorrido qualquer intervenção, ou seja, corresponde ao impacto decorrente da evolução natural de uma determinada situação.
- A <u>taxa de atribuição</u> representa a % do impacto atribuído a um benefício/prejuízo que na realidade derivou da intervenção de outras entidades.
- A <u>taxa de redução</u> (ou *drop-off*) representa a % de deterioração do impacto a cada ano que passa após o período de intervenção. Na presente análise nenhum benefício/prejuízo apresenta um impacto que se estenda para além do período de intervenção considerado, pelo que esta taxa não será utilizada.
- A taxa de substituição representa a % do benefício que deve ser descontada, por este
  ter resultado na diminuição de outro benefício. Na presente análise, nenhum caso de
  substituição foi reportado pelos stakeholders ou mencionado em qualquer pesquisa
  científica relacionada com o tema estudado.



As tabelas 11 e 12 apresentam o processo de determinação do peso morto. Este conceito foi utilizado para distinguir diferentes formas de experimentar os benefícios dentro de cada grupo de *stakeholders*, nomeadamente:

- No benefício "Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós", foi atribuído um peso morto diferente a dois subgrupos que revelam, à partida, níveis díspares de solidão: (1) pessoas sem-abrigo que pernoitam na rua e (2) pessoas sem-abrigo que pernoitam em centros de acolhimento ou casas abandonadas.
- No benefício "Voluntários regulares mais humanos e realizados", foi dado um peso morto diferente a três subgrupos dentro dos voluntários que atribuem níveis dispares de significância à sua participação nos circuitos das Equipas de Rua: (1) voluntários que consideram que a sua participação é um fator muito determinante para o seu preenchimento pessoal; (2) voluntários que consideram que a sua participação é um fator bastante relevante para o seu preenchimento pessoal; (3) voluntários que consideram que a sua participação é relevante mas não determinante para o seu preenchimento pessoal.

Tabela 11. Determinação do peso morto dos benefícios das Equipas de Rua

Benefícios	Peso Morto
1.Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	Probabilidade de existência de alternativa às ceias distribuídas pelas Equipas de Rua que assegure, pelo menos, o mesmo grau de diminuição de fome. Esta alternativa pode resultar da ajuda de amigos, família ou dos próprios meios das pessoas sem-abrigo.
2.Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	Desconto da importância do apoio dos voluntários nos casos em de pessoas sem-abrigo que contam também com família, amigos ou vizinhos para mitigar a sua solidão.
3.Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	N/A (não se considera provável que outros agentes de contexto encaminhem as pessoas sem-abrigo para o Espaço Aberto ao Diálogo se isso não tiver sido conseguido pelos voluntários que intervêm nas ruas de Lisboa.)
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	Desconto da importância da participação nos circuitos noturnos para voluntários que não os consideram como um dos principais fatores para a sua realização pessoal.
5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	Desconto da importância da participação no voluntariado empresarial para colaboradores que não o consideraram como um dos principais fatores para o aumento da sua realização pessoal.
6.Empresas têm colaboradores mais motivados	N/A (não se considera provável que os colaboradores das empresas recebam este tipo de motivação apenas no decorrer da vida normal de trabalho)



Analogamente à quantificação de indicadores, a quantificação das taxas de peso morto resulta das respostas obtidas nos questionários endereçados aos vários *stakeholders*. A tabela 12 apresenta o valor das taxas de peso morto e descrevem o racional do seu cálculo.

Tabela 12. Taxas de peso morto dos benefícios das Equipas de Rua

Benefício	Taxa de Peso Morto		
Beneficio	Valor	Racional	
1.Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	60%	Percentagem de pessoas sem-abrigo inquiridas que afirmaram ter outra alternativa à ceia das Equipas de Rua caso não tenham acesso a esta.	
2.Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	30%	Média ponderada de taxas de peso morto segundo a proporção de pessoas sem-abrigo inquiridas que vivem na rua (às quais se atribuiu um peso morto de 10%) e a proporção de pessoas sem-abrigo inquiridas que vivem em albergues, quartos alugados ou casas (às quais se atribuiu um peso morto de 50%).	
3.Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	0%	N/A	
4.Voluntários regulares mais humanos e realizados	30%	Média ponderada de taxas de peso morto segundo o a proporção de voluntários inquiridos que afirmaram que a participação nas Equipas da Rua é um fator principal na influência da sua realização pessoal (aos quais se atribuiu um peso morto de 10%), aqueles que afirmaram que contribui fortemente (aos quais se atribuiu um peso morto de 20%) e aqueles que afirmaram que é relevante mas não essencial (aos quais se atribuiu um peso morto de 50%).	
5.Voluntários empresariais mais humanos e realizados	30%	Média ponderada de taxas de peso morto segundo o a proporção de colaboradores inquiridos que afirmaram que a participação nas Equipas da Rua foi um fator principal na influência da sua realização pessoal (aos quais se atribuiu um peso morto de 10%), aqueles que afirmaram que contribuiu fortemente (aos quais se atribuiu um peso morto de 20%) e aqueles que afirmaram que foi relevante mas não essencial (aos quais se atribuiu um peso morto de 50%).	
6. Empresas têm colaboradores mais motivados	0%	N/A	



Na tabela 13 apresenta-se a determinação dos agentes cuja contribuição para os benefícios se deve averiguar.

Tabela 13. Determinação da atribuição dos benefícios das Equipas de Rua

Benefícios	Atribuição
1.Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	N/A (o valor do benefício reflete apenas o preço de mercado das ceias distribuídas pelas Equipas de Rua, não incluindo, por isso, qualquer tipo de mitigação de fome promovida pelas refeições distribuídas por outras entidades)
2.Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	Contribuição dos voluntários de outras instituições. Uma vez que foi possível para os beneficiários distinguir a importância do apoio especifico dos voluntários das Equipas de Rua, foi atribuído ao benefício o valor que as pessoas sem-abrigo atribuem ao apoio dos voluntários em geral, devendo por isso ser descontado.
3.Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	N/A (o valor do benefício apenas se refere aos encaminhamentos de pessoas sem-abrigo que chegaram ao Espaço Aberto ao Diálogo por via dos voluntários das Equipas de Rua)
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados	N/A (o valor do benefício é baseado nos resultados de <i>value games</i> , que refletem o valor específico da participação nas Equipas de Rua, não correndo por isso o risco de contabilizar o valor da realização pessoal recebida pela participação noutras atividades de voluntariado)
5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	N/A (o valor do benefício refere-se apenas à participação num único circuito noturno, não incluindo por isso a realização pessoal resultante de possíveis participações em outros programas de voluntariado empresarial)
6.Empresas têm colaboradores mais motivados	N/A (o valor do benefício reflete apenas o preço de um serviço de team building equivalente ao programa de voluntariado empresarial das Equipas de Rua, não incluindo por isso qualquer valor criado pela participação em outros eventos)



Para a quantificação da única taxa de atribuição aplicada nesta análise, foi realizado um *workshop* com entidades de atividade semelhante às Equipas de Rua, onde os intervenientes foram convidados a refletir em conjunto qual o peso de cada associação na diminuição da solidão das pessoas semabrigo em Lisboa.

Tabela 14 Taxas de atribuição dos benefícios das Equipas de Rua

Benefício	Taxa de Atribuição		
Beneiicio	Valor	Racional	
1.Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	0%	N/A	
2.Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	30%	Existem outras 4 associações a combater a solidão das pessoas sem-abrigo na área de intervenção das Equipas de Rua. Considerase por isso que, em média, cada entidade tem uma atribuição de 20% neste benefício.	
3.Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	0%	N/A	
4.Voluntários regulares mais humanos e realizados	0%	N/A	
5.Voluntátios empresariais mais humanos e realizados	0%	N/A	
6.Empresas têm colaboradores mais motivados	0%	N/A	



A aplicação das taxas de desconto ao valor dos benefícios e a subtração do valor os prejuízos resulta no seguinte saldo de valor social positivo:

Tabela 15 Impacto positivo das Equipas de Rua



Tabela 16. Impacto negativo das Equipas de Rua



Tabela 17. Impacto total das Equipas de Rua

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

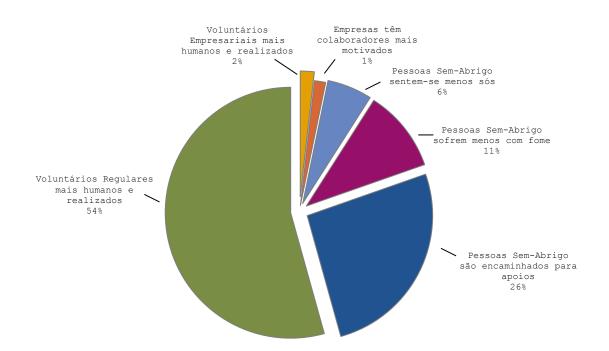


A análise na página anterior revela que as Equipas de Rua geram anualmente um impacto positivo que, convertido em unidades monetárias, equivale a 763.781 €. Este valor pode ser interpretado como um indicador do bem-estar que a sociedade perderia anualmente se as Equipas de Rua deixassem de existir.

Verifica-se também que o benefício gerador de um maior valor social não se destina às pessoas sem-abrigo de Lisboa, mas sim aos voluntários regulares das Equipas de Rua. Esta conclusão vem, por um lado, justificar o esforço feito pela Comunidade Vida e Paz na promoção de uma larga rede de voluntariado e, por outro, aportar à gestão interna da organização uma nova a visão sobre os resultados da atividade.

No gráfico da figura 14 é apresentado o impacto gerado pelos benefícios das Equipas de Rua em termos da percentagem que estes representam no impacto total.





A humanização e realização pessoal dos voluntários regulares é o benefício que apresenta uma maior parcela do impacto produzido (54%). A este, e embora com metade da contribuição, segue-se o encaminhamento de pessoas sem-abrigo para apoios (26%), que por sua vez é seguido pela diminuição da fome das pessoas sem-abrigo (11%). Com um impacto relativamente menor apresentam-se a diminuição da solidão das pessoas sem-abrigo (6%), a humanização e realização pessoal dos voluntários empresariais (2%) e, por fim, a motivação dos colaboradores dentro das empresas (1%).



# 12. SROI e Análises Complementares





## 12. SROI e Análises Complementares

#### SROI

O retorno social do investimento, ou *Social Return On Investement* (SROI), é expresso através do rácio entre o valor total do impacto da atividade e o valor do seu investimento.

$$SROI = rac{Valor\ do\ Impacto\ Social}{Valor\ do\ Investimento}$$

Tendo em conta os benefícios, prejuízos e inputs apurados...

#### Impacto Social

O impacto social gerado num ano de atividade traduz-se no valor de  $763\ 781\ \varepsilon$ 

#### Investimento (inputs)

O investimento total para a prossecução da atividade durante um ano soma  $\mathbf{465}\ \mathbf{366}\ \mathbf{\mathfrak{E}}.$ 

Conclui-se que a atividade das Equipas de Rua é eficiente na criação do valor social que gera, com um valor total de benefícios gerados superior ao valor investido.

SROI Equipas de Rua = 1 : 1,6  $\longrightarrow$  Por cada 1  $\in$  investido na atividade, esta cria um valor social de 1,6  $\in$ .



#### Considerações sobre o rácio obtido

#### Mais do que um rácio, o SROI é uma história de mudança

O rácio obtido na presente análise (1:1,6) é apenas uma síntese final de todo o processo de medição dos recursos e do impacto implicados na atividade das Equipas de Rua. Este processo passa pela compreensão profunda, tanto dos contornos técnicos específicos da valência em estudo, como do contexto em que esta se insere e das mudanças reportada pelos seus beneficiários. O rácio consiste, por isso, numa tradução numérica de uma série de informações quantitativas e qualitativas.

#### A leitura do rácio nunca deve ser dissociada da leitura do relatório da análise

Várias decisões foram tomadas ao longo da análise de forma a torná-la o mais adequada e fiel possível ao contexto da atividade e à realidade subjetiva dos seus beneficiários. Desta forma, a compreensão do significado do rácio SROI apenas é possível mediante a compreensão do conjunto de interpretações e pressupostos que baseiam os seus cálculos.

#### É importante que o rácio não seja visto como uma verdade absoluta e objetiva

O valor do rácio SROI deve ser lido como um indicador - tanto da eficiência da Comunidade Vida e Paz na utilização dos seus recursos, como do nível de importância desta atividade para os seus stakeholders.

#### Mais do que um instrumento de comparação, o rácio SROI é uma ferramenta de gestão

Dificilmente o presente rácio servirá para comparar o retorno social das Equipas de Rua com o retorno social de organização. Isto explica-se pela importância de fatores subjetivos do contexto de cada intervenção, que resultam naturalmente em diferentes pressupostos de cálculo do SROI. Assim, a grande mais-valia do rácio passa por possibilitar a monitorização do desempenho da atividade de ano para ano na geração e maximização do seu impacto social.

#### Pressupostos conservadores da análise



O rácio obtido pode estar subvalorizado por resultar de uma análise conservadora:

- As Equipas de Rua estabelecem a primeira ligação entre as pessoas sem-abrigo de Lisboa e a Comunidade Vida e Paz. No entanto o valor potencial desta ligação que pode resultar na saída permanente da rua não é totalmente contabilizado.
- Alguns benefícios identificados pelos stakeholders não foram incluídos na análise devido à impossibilidade de serem confirmados e medidos com rigor.
- A presente análise realizou-se numa fase piloto da implementação de um sistema de avaliação do impacto social da atividade, pelo que foram feitas várias extrapolações baseadas em pressupostos conservadores para obter valores anuais de outputs e inputs não contabilísticos.



### Análise de sensibilidade: proxies financeiras, peso morto e atribuição

Tendo como ponto de partida inicial o "Caso Base", variou-se de forma isolada, por um lado, o valor das *proxies* financeiras referentes a todos os benefícios/prejuízos e, por outro, as suas taxas de desconto (i.e. taxas de peso morto e atribuição). Esta análise pretendeu aferir a influência que os pressupostos relacionados com estas variáveis têm no rácio final.

SROI = 1:2.1 SROI = 1:1,9 caso as taxas de desconto variem +20pp caso o valor das proxies financeiras varie negativamente 20pp, mantendo-se as proxies positivamente 20pp, mantendo-se as taxas de financeiras nos valores originais desconto nos valores originais CASO BASE Proxies Financeiras SROI = 1:1,4 SROI = 1:1,2 caso o valor das proxies financeiras varie negativamente 20pp, mantendo-se as taxas de desconto nos valores originais caso as taxas de desconto variem positivamente 20pp, mantendo-se as proxies financeiras nos valores originais **CASO BASE** -20pp +20pp Peso Morto e Atribuição Caso base

Figura 15. Análise de sensibilidade de pressupostos gerais

#### Teste simultâneo da duração e proxies financeiras



O valor monetário de cada prejuízo/benefício é determinado segundo a sua duração. Desta forma, os pressupostos relacionados com as *proxies* financeiras têm já incorporados os pressupostos relativos à duração dos benefícios. Assim, o gráfico da figura 15 reflete, ao longo do eixo vertical, testes de sensibilidade a ambos.



A figura 15 demonstra que a variação em 20pp das taxas de atribuição e peso morto tem um impacto inverso no rácio do SROI ( $\Delta$  = - 28%). Isto significa que o aumento destas taxas em 1% resulta na diminuição do rácio SROI em 1,4%.

Por outro lado, a mesma variação de 20pp no valor das *proxies* financeiras revela ter um impacto menor no rácio ( $\Delta$  = 18%), sendo que o aumento em 1% das *proxies* financeiras leva a ao aumento do rácio final em 0,9%.

No geral, mediante as variações alternadas das *proxies* financeiras e das taxas de atribuição e peso morto na ordem dos 20%, o rácio varia num intervalo de valores entre 1,2 e 2,1. O facto de, face a uma variação considerável dos pressupostos, o SROI continuar a ser bastante superior a 1 é coerente com a principal conclusão retirada do presente estudo; o dinheiro investido na intervenção das Equipas de Rua gera um retorno social positivo e substancial para os seus *stakeholders* e para a sociedade em geral.

#### Análise de sensibilidade: proxies financeiras e peso morto (cenários)

As análises de sensibilidade face a prossupostos específicos visam aferir qual seria o resultado final do estudo caso certos pressupostos tivessem sido adotados no cálculo SROI das Equipas de Rua. Para tal, foram considerados três cenários (A, B e C) de tomadas de decisão alternativas em determinados aspetos do relatório correspondentes a casos em que foi necessário escolher entre dois racionais possíveis.

#### Tabela 18. Cenários de alteração de pressupostos

#### Cenário A: alteração da proxy financeira para valorizar a diminuição da solidão das pessoas sem-abrigo

- Pressuposto base: 787 € (resultado dos value games com 4 pessoas sem-abrigo)
- Pressuposto alternativo: 450 € (estimativa da despesa média anual em atividades sociais em Portugal)

#### Cenário B: alteração da proxy financeira para valorizar a humanização e realização pessoal dos voluntários

- Pressuposto base : 1 200 € (preço de 24 sessões de psicoterapia)
- Pressuposto alternativo : 1 440 € (resultado dos value games com 6 voluntários regulares)

#### Cenário C: alteração da taxa de peso morto dos encaminhamentos de pessoas sem-abrigo para apoios

- Pressuposto base: 0% (considera-se que, na ausência de voluntários, os beneficiários das Equipas de Rua não se deslocariam ao Espaço Aberto ao Diálogo)
- Pressuposto alternativo: 15% (proporção de utentes que chegaram ao Espaço Aberto ao Diálogo por outras vias)



No gráfico da figura 16 apresentam-se os vários cenários alternativos com o SROI que resultaria dos mesmos.

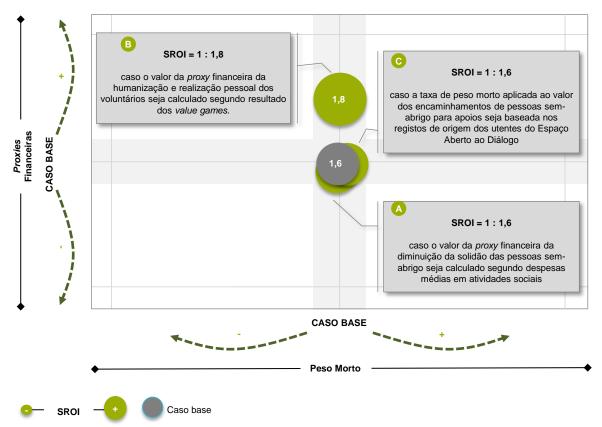


Figura 16. Análise de sensibilidade de pressupostos específicos da análise

O gráfico da figura 16 demonstra que não se verificam alterações no rácio SROI mediante a adoção dos cenários A e C, que correspondem, respetivamente, à escolha de uma *proxy* financeira diferente para valorizar a diminuição de solidão das pessoas sem-abrigo e à atribuição de uma taxa de peso morto do encaminhamento das pessoas sem-abrigo para outros apoios.

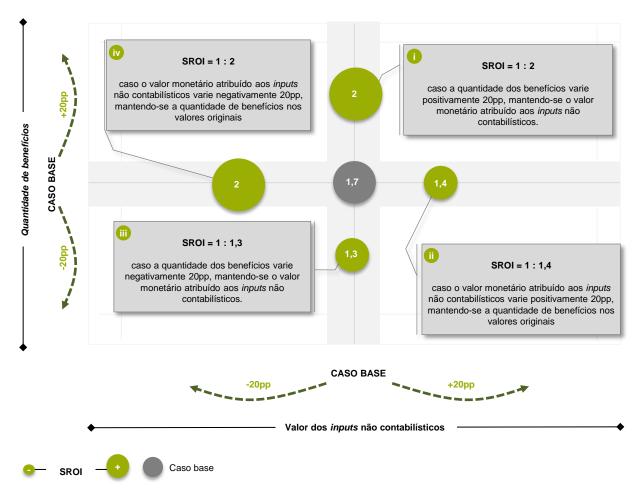
O único cenário que causa um impacto relevante no rácio final é o cenário B, que propõem uma valorização mais alta ao benefício da humanização e realização pessoal dos voluntários regulares, baseada nos resultados dos *value games*. A implementação desta valorização alternativa incrementaria o valor do rácio em 12%, o que significaria que o retorno social das Equipas de Rua passaria a ser de 1,8€ por cada 1€ investido na atividade.



#### Análise de sensibilidade: inputs e quantificação de benefícios

Tendo como ponto de partida o "Caso Base" variou-se de forma isolada, por um lado, a quantidade de benefícios (inferida maioritariamente através dos questionários) e, por outro, a monetização dos *inputs* não contabilísticos (baseada no custo que a Comunidade Vida e Paz teria que incorrer se estes não tivessem sido gratuitos).

Figura 17. Análise de sensibilidade - Variação de forma isolada



O gráfico da figura 17 mostra que, mediante variação em 20% na monetização de *inputs* não contabilísticos ou na quantidade de benefícios, o rácio varia entre 1,3 e 2. O SROI mantém-se, portanto, bastante positivo.



12. Medidas para incrementar o retorno social





## 12. Medidas para incrementar o retorno social

Tal como referido anteriormente, o presente estudo padece da limitação típica de toda análise SROI realizada pela primeira vez; insuficiência de dados históricos. Embora isto possa diminuir a precisão da medição de impacto, inaugura-se um interessante caminho de avaliações futuras a percorrer pela organização, que a partir de agora poderá monitorizar a sua atividade com base num sistema de avaliação de impacto já implementado e testado. Este relatório representa também o ponto de partida para possíveis novas análises de como melhorar a atividade das Equipas de Rua e a sua gestão – um exemplo é o estudo do valor individual criado por cada benefício e comparação do mesmo com a quantidade de *inputs* que aí são consumidos.

Com efeito, analogamente a uma análise de produtividade das várias operações dentro de um negócio, a metodologia SROI promove uma visão mais clara sobre as medidas que podem ser tomadas para maximizar o retorno social das Equipas de Rua, permitindo:

- (1) comparar o volume de recursos investidos em cada macro atividade e o valor social que daí advém (sendo assim possível verificar se esta relação se coaduna com objetivos sociais da intervenção);
- (2) analisar quais são as ações mais eficientes no âmbito da intervenção das Equipas de Rua segundo o critério que mais interessa à Comunidade Vida e Paz, isto é, o da quantidade de impacto positivo gerado na vida dos *stakeholders*.

Assim, o presente capítulo apresenta algumas análises de eficiência da atividade e sugestões de medidas que podem levar ao incremento do seu impacto social.

#### Reflexão sobre a continuidade da medição de impacto

Para viabilizar a monitorização contínua do impacto social das Equipas de Rua, a Comunidade Vida e Paz deve assegurar as seguintes atividades regulares:

- 1. Monitorização dos *outputs* mediante o preenchimento, pelos coordenadores de equipa, de relatórios diários de atividade;
- Acompanhamento do percurso percorrido pelas pessoas sem-abrigo encaminhadas para outros apoios, mediante a criação de fichas pessoais no Espaço Aberto ao Diálogo que alimentem bases de dados adequadas à quantificação dos benefícios e prejuízos;
- 3. Repetição, numa base anual, dos questionários para aferição das taxas de confirmação de benefícios;
- 4. Repetição, numa base bianual, dos workshops e value games já testados, para a identificação de possíveis novos benefícios/prejuízos resultantes da atividade, bem como de possíveis novas necessidades sentidas pelos seus beneficiários.



A tabela 22 apresenta recomendações específicas sobre como melhorar a avaliação do impacto social das Equipas de Rua no futuro.

Tabela 22. Recomendações de melhoria da avaliação de impacto social

Mudança	Como melhorar a avaliação do impacto
1. Pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome	É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:  - Quantidade: registo, no primeiro contacto com cada beneficiário, do seu <i>nível de acesso a segurança alimentar</i> e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, durante o período de intervenção.  - Peso Morto: estabelecer um grupo de controlo e registar o seu <i>nível de acesso a segurança alimentar</i> , de forma a compreender melhor a evolução natural desta situação em pessoas semabrigo que não têm acesso a nenhum tipo de suporte institucional.  - Atribuição: registo, no primeiro contacto com cada beneficiário, do seu <i>nível de acesso a apoios institucionais</i> e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, de forma a poder comparar esta evolução à evolução registada no "nível de acesso a segurança alimentar".
2. Pessoas sem-abrigo sentem-se menos sós	É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:  - Quantidade: registo, no primeiro contacto com cada beneficiário, do seu nível de solidão e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, durante o período de intervenção.  - Peso Morto: estabelecer um grupo de controlo e registar o seu nível de solidão, de forma a compreender melhor a evolução natural desta situação em pessoas sem-abrigo que não têm acesso a nenhum tipo de suporte institucional.  - Atribuição: registo, no primeiro contacto com cada beneficiário, do seu nível de acesso a apoios institucionais e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, de forma a poder comparar esta evolução à evolução registada no nível de solidão.
3. Pessoas sem-abrigo são encaminhadas para apoios	É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:  - Duração: estabelecer linhas de comunicação com os programas e apoios para onde as pessoas sem-abrigo são direcionadas a partir do Espaço Aberto ao Diálogo, de forma a saber qual a duração da sua estadia nos mesmos.
4. Voluntários regulares mais humanos e realizados  8. 5. Voluntários empresariais mais humanos e realizados	É recomendado o aprofundamento da investigação relativamente a:  - Quantidade: registo, relativamente a cada novo voluntário, do seu nível realização pessoal e do seu nível de consciência social e verificação de alterações no mesmo a cada seis meses, durante o período da sua participação nas Equipas de Rua.  - Duração: reunir uma amostra de voluntários, representativa do universo de voluntários das Equipas de Rua, que aceite manter o contacto com a Comunidade Vida e Paz depois de terminar a sua participação na mesma, de forma a que se monitorize os níveis de preenchimento pessoal e consciência social à medida que o tempo passa.  - Atribuição: registo, relativamente a cada novo voluntário, do seu nível de participação em outros projetos de voluntariado e verificação de alterações no mesmo a cada três meses, de forma a poder comparar esta evolução à evolução registada nos níveis de preenchimento pessoal e consciência social.
6. Empresas têm colaboradores mais motivados	Não é necessário aprofundar investigação sobre este benefício.

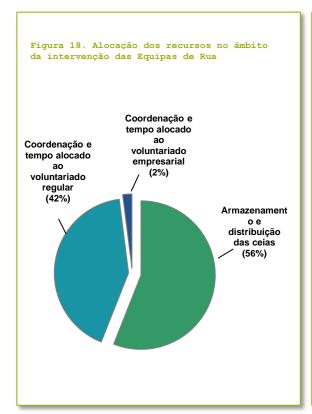


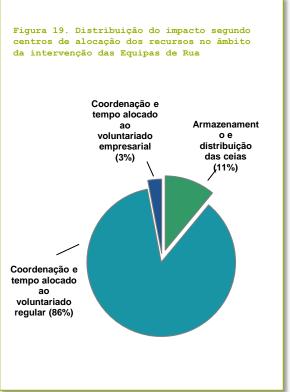
## Reflexão sobre a alocação de recursos

A aferição das prioridades estratégicas adotadas pela gestão interna da Comunidade, bem como a verificação do seu alinhamento com os resultados da presente análise, passam por analisar a alocação dos recursos no âmbito da intervenção das Equipas de Rua e averiguar o impacto que daí deriva.

Esta análise, ilustrada nos gráficos das figuras 18 e 19, revela que atualmente é feita uma maior aposta na distribuição de ceias em termos de alocação dos recursos disponíveis, em detrimento dos encargos com os voluntários regulares e empresariais.

A visão fornecida pelos dois gráficos torna clara a **desproporção entre o investimento efetuado na distribuição de ceias e o impacto que este investimento gera**, pois enquanto 56% dos recursos são alocados no armazenamento e distribuição de ceias, os benefícios derivados desta atividade (i.e. as pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome) apenas representam 10% do impacto total gerado.





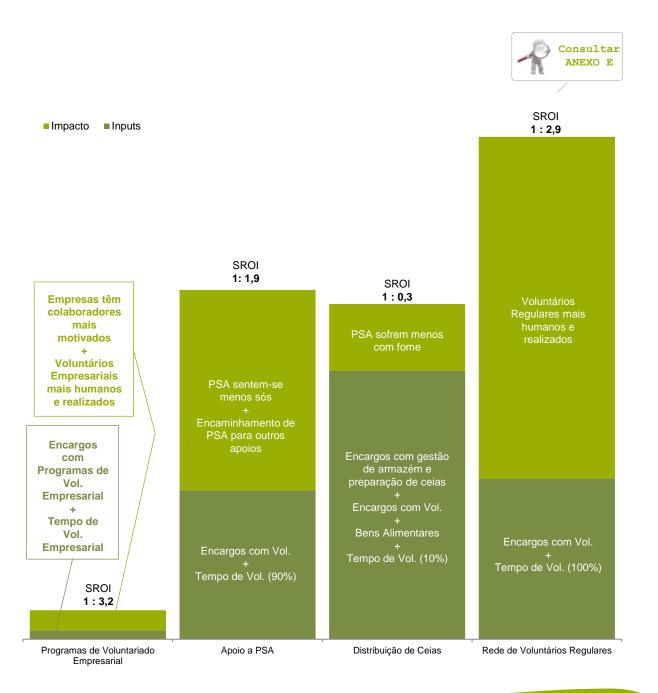




### Reflexão sobre a eficiência de cada atividade

Para aumentar a eficiência de uma intervenção na geração de impacto social, é importante compreender qual a eficiência de cada uma das ações que a compõem. É, por isso, oportuno aferir qual o retorno social (SROI) de cada uma das ações dentro da intervenção, considerando quais os recursos alocados à sua realização e qual o valor social resultante desse investimento. O seguinte gráfico mostra o SROI das principais ações que compõem a intervenção das Equipas de Rua.

Figura 20. Retorno social de cada ação das Equipas de Rua





### Pressupostos para a estimativa dos inputs consumidos em cada ação



- Adotou-se uma taxa de 90 % para o tempo de voluntariado que é dedicado especificamente ao Apoio a PSA. Esta taxa corresponde uma estimativa do tempo gasto pelos voluntários em conversas, com base na percentagem de conversas registadas num ano relativamente ao número total de contactos efetuados.
- Os custos contabilísticos foram imputados a cada atividade segundo os encargos que esta requer, relacionados nomeadamente com a coordenação dos voluntários e/ou com o armazenamento e distribuição das ceias. Desta forma, uma vez que, por exemplo, todas as atividades requerem tempo de voluntariado, os encargos relacionados com a coordenação de voluntários são imputados em cada uma das atividades analisadas. Existe assim uma repetição de inputs, pois o objetivo desta análise não é, como na secção anterior, distribuir os inputs pelas atividades, mas sim analisar a eficiência de cada uma separadamente, como se fosse a única atividade levada a cabo pelas Equipas de Rua.

O gráfico anterior demonstra a grande importância das relações estabelecidas entre os voluntários e as pessoas sem-abrigo para a criação de valor social. Isto é evidente pelo facto de a ação mais eficiente em termos de retorno social ser a promoção da larga Rede de Voluntários Regulares, gerando 2,9 € em humanização e realização pessoal dos voluntários por cada 1€ investido. Também o Apoio a PSA apresenta um elevado retorno social, sendo que, por cada 1€ investido nesta ação, se gera 1,9 € de valor social junto das pessoas sem-abrigo. Os benefícios destas duas atividades resultam das relações pessoais e dos laços criados durante os circuitos das Equipas de Rua, o que comprova a relevância deste fator.

Outra constatação pertinente é o facto de a Distribuição de Ceias ser a ação que atualmente requer um maior investimento e, no entanto, ser também a ação menos eficiente na produção direta de valor social. Na verdade, o retorno social da distribuição de ceias é negativo, uma vez que por cada 1€ investido nessa atividade apenas são gerados 30 cêntimos de valor social junto das pessoas sem-abrigo. Importa, no entanto, referir que vários *stakeholders* frisaram durante os *workshops* a importância das ceias para a prossecução das restantes ações das Equipas de Rua. As ceias atraem as pessoas sem-abrigo às carrinhas e, de outra forma, seria difícil de chegar até elas. É por isso necessário ter em consideração que o rácio de retorno social desta ação exclui o valor potencial da ligação que as ceias estabelecem entre os voluntários e as pessoas sem-abrigo. No entanto, é evidente que a dimensão do investimento comparativamente ao valor criado é desproporcional e que podem ser pensadas novas alternativas menos dispendiosas para criar essa ligação.



## Medidas para incrementar o retorno social

Através de uma análise de ponderação entre a eficácia (valor social absoluto) e eficiência (retorno social) das ações das Equipas de Rua, conclui-se serem medidas de maximização do valor social criado:

- O apoio das pessoas sem-abrigo deve estar no topo prioridades do planeamento estratégico da Comunidade Vida e Paz, uma vez que se trata da segunda ação mais eficiente da intervenção das Equipas de Rua. A intensificação deste apoio passa pelo aumento do número de conversas ao longo de cada circuito noturno e pelo aprofundamento das relações entre os voluntários e as pessoas sem-abrigo. Estas medidas tipicamente resultarão num maior grau de acompanhamento de cada pessoa que, em última análise, se traduzirá numa redução mais acentuada da solidão das pessoas sem-abrigo e num maior número de pessoas encaminhadas para outros apoios
- Os programas de voluntariado empresarial devem ser fomentados, pois apresentam um elevado nível de eficiência (uma média de 3,2 € de valor social gerados por cada 1€ investido) e, por enquanto, constituem ainda uma parcela pequena do impacto.
- O investimento depositado na distribuição de ceias deve ser repensado, pois o valor social total gerado por esta ação não parece justificar o grande investimento que ela requer. Assim sendo, embora a distribuição de ceias esteja justificada pelo acesso às pessoas semabrigo que promove, poderia ser reajustada a quantidade de recursos nela investidos ou pensar em alternativas menos dispendiosas para a criação dessa ligação.
- Devem ser efetuadas análises SROI avaliadoras da atividade numa base regular (de preferência anualmente), de forma a monitorizar a performance das Equipas de Rua e aferir a eficácia das medidas implementadas com o objetivo de maximizar o seu valor social. Estas análises devem basear-se tanto quanto possível em dados históricos (i.e. recorrendo ao mínimo de extrapolações).
- Devem ser desenvolvidos sistemas que permitam acompanhar a evolução dos beneficiários, desde que estes entram em contacto com a intervenção das Equipas de Rua até que se reintegram na sociedade. Isto permitirá tomar decisões mais acertadas sobre a quantidade e duração dos benefícios e providenciará informação importante para verificar a validade das taxas de atribuição e peso morto.
- Deve ser promovida uma reflexão sobre a criação de valor das Equipas de Rua em conjunto com os vários stakeholders, tendo por base os resultados da presente análise.
   Desta reflexão poderão emergir novas ideias sobre formas de implementar as medidas de incrementação do impacto social apontadas no presente documento.



# Anexos





### Anexos

ANEXO A - TÉCNICAS E RESULTADOS DO ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS

## Workshops

# **Objetivos**

Na fase inicial da análise foram realizados três *workshops* destinados recolher opiniões dos *stakeholders* e incluí-los na coprodução da teoria de mudança. A discussão dinamizada nos *workshops* visou, em particular,(1) inquirir os *stakeholders* sobre os benefícios/prejuízos da atividade, (2) encontrar formas adequadas de medir esses benefícios/prejuízos e (3) indagar a relevância de outros fatores de contexto. Os participantes escolhidos para os *workshops* representam os três grupos de *stakeholders* que se considera conhecerem profundamente a atividade e contexto das Equipas de Rua:

- · Voluntários regulares das Equipas de Rua
- · Pessoas sem-abrigo
- Entidades que realizam atividades de apoio às pessoas sem-abrigo em Lisboa

# Metodologia

Os workshops basearam-se numa abordagem participativa com recurso a imagens e perguntas abertas, que despoletaram e orientaram a reflexão coletiva. Os participantes eram convidados a pensar individualmente sobre as questões colocadas e posteriormente escreviam as suas opiniões em post-its, para as apresentarem ao grupo e serem debatidas.

As questões colocadas para reflexão começaram por ser generalistas (e.g. *O que aconteceria se as Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz não existissem?*), focando-se depois nas mudanças geradas por cada um dos *outputs* da intervenção nos vários *stakeholders* (e.g. *Qual o impacto na vida de uma pessoa sem-abrigo decorrente do contato diário com os voluntários da Comunidade?*) e, por fim, aferindo possíveis indicadores para medir essas mudanças (e.g. *No que é que esse impacto se concretiza no comportamento e dia-a-dia das pessoas sem-abrigo?*).

No caso das entidades de atividade semelhante, foi ainda feita uma dinâmica para aferir a visão das mesmas sobre o papel de cada entidade no apoio direto à pessoa sem-abrigo. Para isso os participantes foram convidados a classificar, individualmente, a contribuição de cada entidade para os vários benefícios sentidos pelas pessoas sem-abrigo resultantes do apoio de rua que recebem.



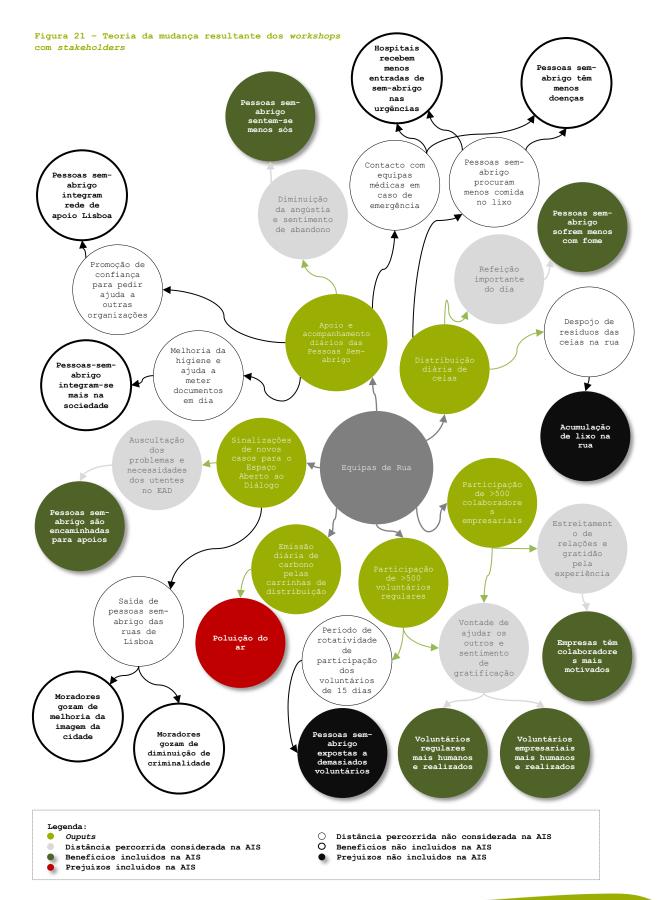
# Resultados

A tabela 19 apresenta os principais resultados de cada *workshop*, que dependeram do tipo de informação relevante para a análise que os diferentes grupos de *stakeholders* poderiam potencialmente aportar.

Tabela 19. Resultados dos workshops com os stakeholders das Equipas de Rua

Participantes	и°	Caracterização	Principais resultados do workshop
Pessoas Sem-Abrigo	8	Participantes do sexo masculino com tempos variáveis de estadia na rua.	<ul> <li>Melhor compreensão das necessidades sentidas na rua pelas pessoas sem-abrigo de Lisboa e clarificação do papel das Equipas de Rua na sua resolução;</li> <li>Identificação de novos benefícios/prejuízos despoletados no bem-estar das pessoas semabrigo;</li> <li>Identificação de possíveis indicadores para medir os benefícios/prejuízos identificados;</li> <li>Consulta sobre a duração dos benefícios/prejuízos.</li> </ul>
Voluntários Regulares das 12 Equipas de Rua		Participantes de ambos os sexos, com tempos variáveis de serviço nas Equipas de Rua e vindos de diferentes áreas profissionais.	<ul> <li>Promoção de um entendimento comum sobre a atividade das Equipas de Rua por parte dos voluntários regulares;</li> <li>Identificação de novos benefícios/prejuízos despoletados no bem-estar dos voluntários;</li> <li>Identificação de possíveis indicadores para medir os benefícios/prejuízos identificados;</li> <li>Consulta sobre a duração dos benefícios/prejuízos.</li> </ul>
Entidades com Atividade Semelhante (intervenção de rua)	11	Participantes representantes de 9 das 17 entidades de apoio direto a pessoas sem- abrigo em Lisboa.	<ul> <li>Promoção de um entendimento comum sobre a atividade das Equipas de Rua por parte dos parceiros sociais;</li> <li>Identificação de novos benefícios/prejuízos despoletados no bem-estar da sociedade no geral;</li> <li>Demonstração da importância do trabalho em parceria e evidenciação do papel agregador da Comunidade Vida e Paz junto dos seus parceiros sociais.</li> </ul>







Do envolvimento de *stakeholders* através dos *workshop*s resultou uma Teoria da Mudança inicial mais abrangente que se apresenta na Figura 21 da página anterior. A partir desta, foi feita uma seleção de quais os benefícios/prejuízos a incluir na medição de impacto, segundo critérios de materialidade com base na sua relação de causalidade com a atividade das Equipas de Rua e/ou nas taxas de confirmação resultantes dos questionários realizados junto dos *stakeholders*.

Tabela 20. Benefícios não incluídos na AIS

Benefício	Racional	Justificação para não inclusão na análise		
Pessoas Sem-Abrigo têm menos doenças	A distribuição de ceias e o acompanhamento diário prestado pelos voluntários às pessoas sem-abrigo permite que estas deixem de procurar comida no	A medição de ambos os benefícios requer uma monitorização caso-a-caso desde o primeiro dia que as pessoas sem-abrigo começam a receber ajudas de voluntários, de forma a ser possível aferir o número de casos que efetivamente sofreu melhorias na sua saúde. Não foi possível implementar este tipo de monitorização no modelo operacional corrente da valência. De qualquer modo, considera-se provável que, se estes benefícios fossem		
Hospitais recebem menos entradas de sem-abrigo nas urgências	lixo e tenham alguém que se preocupe com o seu estado de saúde, chamando assistência médica em caso de emergência. Isto resulta na diminuição da ocorrência de doenças.	medidos, revelariam uma materialidade baixa, uma vez que:  (a) O papel das Equipas de Rua cinge-se a estabelecer a ligação entre os doentes e a assistência médica;  (b) Os resultados dos questionários respondidos pelas pessoas sem-abrigo mostram que a redução de procura no lixo devido às ceias não é significativa, uma vez que se aplica apenas a 5% dos casos.		
Pessoas sem-abrigo integram rede de apoio de Lisboa	O apoio e acompanhamento diário das pessoas sem-abrigo cria nelas uma maior confiança para pedirem ajuda a outras instituições.	Muitas vezes as pessoas sem-abrigo não distinguem a que organização pertencem os voluntários que lhes prestam apoio, o que torna difícil a confirmação do benefício.		
Pessoas sem-abrigo integram-se mais na sociedade	O apoio e acompanhamento diário das pessoas sem-abrigo ajuda a que estas tenham os documentos em dia e passem a ter melhores hábitos de higiene. Isto faz com que tenham menos vergonha/medo de entrar em estabelecimentos e interagir com outras pessoas.	O benefício não foi confirmado com base nos questionários às pessoas sem-abrigo, os quais revelaram que apenas 34% dos inquiridos tinha documentos em dia ou bons hábitos de higiene graças à Comunidade Vida e Paz.		
Moradores gozam de melhoria da imagem da cidade	O encaminhamento de pessoas sem-abrigo para o Espaço Aberto ao Diálogo promove a sua saída, temporária ou permanente, das	Os resultados dos questionários respondidos pelos moradores de Lisboa revelaram que a melhoria da imagem da cidade não é um benefício material, uma vez que 85% dos inquiridos não o considerou como tal.		
Moradores gozam de diminuição da criminalidade	ruas de Lisboa.	A medição do benefício requer conhecimento sobre o cadastro criminal das pessoas sem- abrigo encaminhadas para o Espaço Aberto ao Diálogo, o que não é possível obter.		



Tabela 21. Prejuízos não incluídos na AIS

Prejuízo	Racional	Justificação para não inclusão na análise
Acumulação de lixo nas ruas	Os resíduos das ceias distribuídas pelas Equipas de Rua são deixados na rua pelas pessoas sem-abrigo.	O prejuízo não se revelou suficientemente importante, uma vez que a taxa de confirmação resultante dos questionários aos moradores de Lisboa foi de apenas 7%.
Pessoas sem- abrigo expostas a demasiados voluntários	Cada voluntário regular participa quinzenalmente num circuito das Equipas de Rua. Isto leva a que, durante duas semanas, as pessoas sem-abrigo tenham contacto com um grupo diferente de voluntários em cada dia.	O prejuízo não se revelou suficientemente importante, uma vez que a taxa de confirmação resultante dos questionários respondidos pelas pessoas sem-abrigo foi de apenas 28%.



### **Questionários**

# **Objetivos**

Com o intuito de quantificar os indicadores identificados nos *workshops* e aferir taxas de desconto, foram implementados cinco questionários diferentes aos beneficiários da atividade (i.e. voluntários regulares, pessoas sem-abrigo, moradores de Lisboa, voluntários empresariais e as próprias empresas participantes no voluntariado empresarial). Os seus resultados confirmaram ou negaram mudanças no bem-estar dos *stakeholders* e revelaram qual o nível de contribuição das Equipas de Rua (face a outros fatores de contexto) para a ocorrência das mesmas.

# Metodologia

Todos os questionários foram preenchidos eletronicamente via internet, à exceção dos destinados às pessoas sem-abrigo, que foram implementados na rua. A implementação e tratamento de dados dos questionários ficou a cargo da Comunidade Vida e Paz.

### Resultados

Na tabela 22 que se segue mostra-se o número de respostas obtidas em cada um dos questionários. Nas próximas páginas apresenta-se os resultados aos questionários realizados, incorporados nos próprios formulários de perguntas apresentados aos inquiridos.

Tabela 22. Resultados dos questionários aos beneficiários das Equipas de Rua

Grupo de stakeholders envolvido			N° de respostas	Representatividade (% do universo representado)
Pessoas Sem-Abrigo	Pessoas sem-abrigo beneficiárias das Equipas de Rua	428	155	37%
Voluntários Regulares das Equipas de Rua	Voluntários inscritos num circuito	503	161	32%
Voluntários Empresariais	Voluntários que participaram em 2013 nos circuitos	504	46	9%
Empresas Participantes no Voluntariado Empresarial	Empresas que participaram em 2013 no voluntariado empresarial	19	5	30%
Moradores de Lisboa	Residentes que têm conhecimento e são influenciados pelo trabalho das Equipas de Rua	Impossível definir	186	Impossível definir



# Questionário às pessoas sem-abrigo (1/2)

	pre	omunidade Vida e Paz apoia as pessoas sem-abrigo desde 1989. Aproximando-se a celebração dos 25 anos de intervenção, entendeu-se dar continuidade ao trabalho de caracterização da população que, sentemente, contacta com regularidade nas ruas de Lisboa. Trata-se de uma colaboração inteiramente re, voluntária, confidencial e apenas para servir o objetivo de conhecimento e melhoria da intervenção.
1.	Se	não recebesse a ceia da Comunidade Vida e Paz ficaria com fome?
		Sim 38% (57)
		Não 54% (82)
		Não sei 9% (13)
2.	Se	não recebesse a ceia da Comunidade Vida e Paz o que fazia?
		Procurava no lixo 5% (8)
		Pedia ajuda a alguém 55% (82)
		Roubava 6% (9)
		Comprava 1% (1)
		Nada 32% (47)
3.	Qua	ando tem um problema de saúde, quem o ajuda?
		Voluntários 27% (39)
		Amigos 21% (31)
		Família 7% (11)
		Residentes/lojistas 5% (7)
		Ninguém 29% (43)
4.	Éin	nportante para si ter todos os dias contacto com voluntários? Considera-os pessoas amigas?
		Sim 94% (164)
		Não 3% (4)
		Não sei 3% (5)

1



		Questionário às pessoas sem-abrigo (2/2)
		Augusticinative de procede estin dangs (22)
_	O	da acatuma mamattan?
5.		de costuma pernoitar?
		Quarto 31% (48)
		Albergue 3% (4)
		Casa Abandonada 7% (11)
		Rua 34% (53)
		Outro 25% (38)
6.	As o	conversas que tem com os voluntários fazem-no sentir-se melhor? Considera que o ajudam?
		Sim 91% (134)
		Não 3% (5)
		Não sei 6% (9)
7.	Tem	n os documentos em dia? Se sim, a Comunidade Vida e Paz ajudou-o a consegui-lo?
		Sim, foi a Comunidade que me ajudou 20% (31)
		Sim, mas não é graças à Comunidade 52% (79)
		Não 28% (42)
		Não sei 0% (0)
8.	Ton	na banho todas as semanas? Se sim, a Comunidade Vida e Paz ajudou-o a consegui-lo?
		Sim, foi a Comunidade que me ajudou 14% (20)
		Sim, mas não é graças à Comunidade 64% (94)
		Não 22% (33)
		Não sei 0% (0)
9.	C	stavia da car contectada non monos valuntávias tados as disa?
Э.	GUS	staria de ser contactado por menos voluntários todos os dias?
		Sim, demasiadas caras novas 28% (41)
		Não, gosto de ver caras novas 26% (38)
	_	É indiferente 46% (66)

2



# Questionário aos voluntários regulares (1/2)

A informação decorrente do presente questionário integrará numa análise global ao Impacto Social criado pelas Voltas de Rua da Comunidade Vida e Paz. Esta análise passa por consultar todas as partes envolvidas

questionario est	ará a ajudar-nos a m no		sos serviços e a es. Muito obriga		social criado pelas
1. Com que regular	ridade ajuda pessoa	as sem-abrigo	fora das ativid	lades de voluntaria	ido?
□ Sempre que	vejo uma pessoa ser	m-abrigo 27% (	43)		
Todos os dia	S 2% (4)				
☐ 1 a 2 vezes p	oor semana 7% (12)				
☐ 1 a 2 vezes p	oor mês 20% (32)				
■ Esporadicam	nente 43% (70)				
2. Em que medida	a sua experiência d		o nas Equipas É relevante	de Rua contribui p Não é relevante,	<b>ara:</b> Não tem qualquer
	É a principal causa	Contribui fortemente	mas não essencial	comparado com outras causas	relação de causalidade
.1 Melhoria da sua ondutas face a essoas sem-abrigo		53% (85)	20% (33)	1% (1)	0% (0)
.2 O seu lesenvolvimento lessoal	<b>5% (8)</b>			<b>5% (8)</b>	3% (4)
.3 O seu lesenvolvimento rofissional	 1% (2)		31% (50)	8% (13)	31% (50)
atividades de vo  Sempre que  Todos os dia	oor semana 2% (3) oor mês 6% (10)	inidade Vida	e Paz?	intes de iniciar a s	ua participação er



# Questionário aos voluntários regulares (2/2)

4.	Qua	Quais os benefícios/prejuízos que pensa resultarem das atividades das Equipas de Rua?						
	☐ As pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome. 47% (75)							
		As pessoas sem-abrigo sentem conforto por ter contacto diário com pessoas amigas (os voluntários). 89% (143)						
		As pessoas sem-abrigo sentem conforto por poderem contar com os voluntários para os ajudarem a resolver problemas. 61% (99)						
		Algumas pessoas sem-abrigo encaminhadas para programas de reabilitação saem da rua permanentemente. 78% (126)						
		Algumas pessoas sem-abrigo resistem a sair da rua por lhes ser oferecida assistência gratuita por parte das Equipas de Rua. 22% (36)						
		Voluntários que participam regularmente nas Equipas de Rua passam a não ignorar pessoas semabrigo no seu dia-a-dia. 55% (89)						
		Colaboradores que participam num circuito das Equipas de Rua através do programa de voluntariado empresarial passam a não ignorar pessoas sem-abrigo no seu dia-a-dia. 36% (59)						
		O Estado poupa dinheiro. 6% (11)						
		Alguns moradores de Lisboa deixam de ter que lidar com as pessoas sem-abrigo que foram encaminhadas para os programas de reabilitação. 11% (18)						
		Alguns moradores de Lisboa têm que lidar com o lixo deixado nos locais onde as carrinhas da CVP distribuem as ceias. 6% (9)						
		Alguns comércios locais e turísticos beneficiam da melhoria da imagem da zona em que estão instalados devido ao encaminhamento de sem-abrigo para programas de reabilitação. 22% (36)						
5.	Em	que faixa etária se insere?						
		≤ 24 6% (9)						
		[25 – 59] 88% (141)						
		≥ 60 6% (11)						
6.	Sex	o						
		Feminino 58% (93)						
		Masculino 42% (68)						



# Questionário aos voluntários empresariais (1/3)

A informação decorrente do presente questionário integrará numa análise global ao impacto social criado pelas Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz. Esta análise passa por consultar todas as partes envolvidas para aferir a eficiência e eficácia das suas operações e dar espaço à melhoria. Ao responder a este questionário estará a ajudar-nos a melhorar os nossos serviços e a maximizar o valor social criado pelas nossas atividades. Muito obrigado!

	nossas atividades. Muito obrigado!
1.	Nome da empresa onde trabalha:
	·
2.	Com que regularidade ajuda pessoas sem-abrigo no seu dia-a-dia?
	☐ Sempre que uma pessoa sem-abrigo me pede ajuda 24% (11)
	☐ 1 a 2 vezes por semana 0% (0)
	☐ 1 a 2 vezes por mês 11% (5)
	☐ Esporadicamente 54% (25)
	□ Nunca 11% (5)
3.	Com que regularidade costumava ajudar pessoas sem-abrigo antes ter participado no programa de
	voluntariado empresarial na Comunidade Vida e Paz?
	☐ Sempre que uma pessoa sem-abrigo me pedia ajuda 22% (10)
	☐ 1 a 2 vezes por semana 0% (0)
	☐ 1 a 2 vezes por mês 7% (3)
	☐ Esporadicamente 48% (22)
	□ Nunca 24% (11)

1



Questionário	aos	voluntarios	empresariais	(2/3)

4. Por favor indique em que medida pensa que a sua participação no programa de voluntariado empresarial da Comunidade Vida e Paz contribuiu para as seguintes situações:

	A situação ocorreu e a CVPaz foi a principal causa	A situação ocorreu e a CVPaz contribuiu fortemente	A situação ocorreu e a CVPaz foi relevante mas não essencial	A situação ocorreu mas a CVPaz não teve qualquer relação	A situação não ocorreu após a experiência na CVPaz
Melhorei a minha conduta face a pessoas sem-abrigo	13% (6)		 15% (7)	 17% (8)	20% (9)
Decidi dedicar mais tempo aos outros	4% (2)	11% (5)		 17% (8)	
Desconstrui preconceitos sobre pessoas sem-abrigo				11% (5)	 17% (8)
Decidi ingressar numa atividade regular de voluntariado	7% (3)	 15% (7)	11% (5)		 61% (28)
Criei laços mais fortes com os meus colegas no trabalho	 4% (2)		 17% (8)	11% (5)	□ 61% (28)
Aumentei o grau de satisfação no trabalho	2% (1)			 15% (7)	54% (25)
Senti-me mais realizado a nível pessoal		46% (21)		11% (5)	11% (5)



		Questionário aos voluntários empresariais (3/3)
5.		favor indique quais os benefícios/prejuízos que pensa resultarem das atividades das Equipas de a da Comunidade Vida e Paz
		As pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome. 57% (26)
		As pessoas sem-abrigo sentem conforto por ter contacto diário com pessoas amigas (os voluntários). 87% (40)
		As pessoas sem-abrigo sentem conforto por poderem contar com os voluntários para os ajudarem a resolver problemas. 61% (28)
		Algumas pessoas sem-abrigo encaminhadas para programas de reabilitação saem da rua permanentemente. 65% (30)
		Algumas pessoas sem-abrigo resistem a sair da rua por lhes ser oferecida assistência gratuita por parte das Equipas de Rua. 20% (9)
		Voluntários que participam regularmente nas Equipas de Rua passam a não ignorar pessoas semabrigo no seu dia-a-dia. 46% (21)
		Colaboradores que participam num circuito das Equipas de Rua através do programa de voluntariado empresarial passam a não ignorar pessoas sem-abrigo no seu dia-a-dia. 54% (25)
		O Estado poupa dinheiro. 4% (2)
		Alguns moradores de Lisboa deixam de ter que lidar com as pessoas sem-abrigo que foram encaminhadas para os programas de reabilitação. 11% (5)
		Alguns moradores de Lisboa têm que lidar com o lixo deixado nos locais onde as carrinhas da CVP distribuem as ceias. 4% (2)
		Alguns comércios locais e turísticos beneficiam da melhoria da imagem da zona em que estão instalados devido ao encaminhamento de sem-abrigo para programas de reabilitação. 17% (8)
6.	Em	que faixa etária se insere?
		≤ 22 0% (0)
		[23 – 59] 96% (44)
		≥ 60 4% (2)
7.	Sex	o o
		Feminino 65% (30)
		Masculino 35% (16)



### Questionário às empresas participantes no voluntariado empresarial (1/4)

A informação decorrente do presente questionário integrará numa análise global ao impacto social criado pelas Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz. Esta análise passa por consultar todas as partes envolvidas para aferir a eficiência e eficácia das suas operações e dar espaço à melhoria. Ao responder a este questionário estará a ajudar-nos a melhorar os nossos serviços e a maximizar o valor social criado pelas nossas atividades. Muito obrigado!

cálo trat	das as respostas de escolha múltipla do presente questionário serão apenas utilizadas para culos estatísticos, no entanto gostaríamos que afirmasse as suas preferências relativamente ac amento, no âmbito do relatório da análise, da informação resultante das perguntas de resposta erta:
	Concordo com a utilização de citações e cedo autorização para referência ao nome da minha empres na identificação das citações em causa.
	Concordo com a utilização de citações mas gostaria de manter o anonimato relativamente às mesmas.
	Apenas concordo que a informação resultante das minhas respostas seja utilizada a nível da gestã interna da Comunidade Vida e Paz, não integrando de nenhuma forma o relatório final da análise.
Paz	z no que toca à sua eficiência, eficácia e correspondência às expectativas iniciais?
Paz	z no que toca à sua eficiência, eficácia e correspondência às expectativas iniciais?
Corpar	no que toca à sua eficiência, eficácia e correspondência às expectativas iniciais?  mo descreveria os resultados <u>para os colaboradores da sua empresa</u> decorrentes da sua ticipação no programa de voluntariado empresarial da Comunidade Vida e Paz?
Corpar	mo descreveria os resultados <u>para os colaboradores da sua empresa</u> decorrentes da sua ticipação no programa de voluntariado empresarial da Comunidade Vida e Paz?  mo descreveria os resultados <u>para a empresa</u> decorrentes da participação dos seus

1



5. Por favor indique em que medida concorda com as seguintes frases relativamente às razões que levaram a sua empresa a querer colaborar com a Comunidade Vida e Paz.							
	Concordo Plenamente	Concordo	Não considero relevante	Discordo	Discordo Plenamente		
5.1 Reputação da seriedade da organização	80% (4)	20% (1)	0% (0)	0% (0)	0% (0)		
5.2 Reputação da competência do staff	60% (3)		0% (0)	□ 0% (0)	0% (0)		
5.3 Partilha dos mesmos valores entre a empresa e a organização	80% (4)	20% (1)	 0% (0)	 0% (0)	0% (0)		
5.4 Experiência comprovada na promoção de programas de voluntariado empresarial	<b>60% (3)</b>	20% (1)	20% (1)	0% (0)	0% (0)		
5.5 Riqueza da experiência nas Equipas de Rua em termos de realização pessoal para os colaboradores	80% (4)		 0% (0)	 0% (0)	0% (0)		
5.6 Riqueza da experiência nas Equipas de Rua em termos de criação de espírito de equipa entre os colaboradores	60% (3)	20% (1)	20% (1)	0% (0)	0% (0)		
5.7 Riqueza da experiência nas Equipas de Rua em termos de desenvolvimento de competências relacionais e profissionais dos colaboradores	60% (3)		 0% (0)	0% (0)	0% (0)		



	que medida a su empresarial da Cor			a participação	no programa de	
				respondeu às xpectativas	Ficou aquém das expectativas	
6.1 Facilidade nos pi prévia da atividade	rocedimentos de prep	-	<b>60% (3)</b>	40% (2)	 0% (0)	
6.2 Pontualidade no	início da atividade		0% (0)	60% (3)		
6.3 Eficácia e eficiên aos voluntários	cia da equipa de acol			60% (3)	0% (0)	
empo previsto	o das atividades dentr lique em que medi voluntariado emp ferentes a mudança	da pensa que a presarial da Con	nunidade Vida e F	80% (1) solaboradores da	0% (0) a sua empresa no para as seguintes	
7. Por favor ind	lique em que medi voluntariado emp	da pensa que a presarial da Con	20% (4)  participação dos conunidade Vida e F	80% (1)	0% (0)	
7. Por favor ind programa de situações (ref	lique em que medi voluntariado emp ferentes a mudança A situação ocorreu e a CVPaz foi a	da pensa que a presarial da Con as nos colaborac A situação ocorreu e a CVPaz contribuiu	participação dos conunidade Vida e Folores):  A situação ocorreu e a CVPaz foi relevante mas não	solaboradores da Paz contribuiu p A situação ocorreu mas a CVPaz não teve	o% (0)  a sua empresa no eara as seguintes  A situação não ocorreu após a experiência na	
empo previsto  7. Por favor ind programa de	lique em que medi e voluntariado emp ferentes a mudança A situação ocorreu e a CVPaz foi a principal causa	da pensa que a presarial da Con as nos colaborad A situação ocorreu e a CVPaz contribuiu fortemente	participação dos conunidade Vida e Felores):  A situação ocorreu e a CVPaz foi relevante mas não essencial	eolaboradores da Paz contribuiu p A situação ocorreu mas a CVPaz não teve qualquer relação	O% (0)  A sua empresa no cara as seguintes  A situação não ocorreu poés a experiência na CVPaz	



um programa de	ral e não no caso o voluntariado empre	concreto da C esarial impact	Comunidade Vi a nos colabora	da e Paz, em que idores participante	medida pensa que s:
	É a principal causa	Contribui fortemente	É relevante mas não essencial	Não é relevante, comparado com outras causas	Não teve qualquer relação de causalidade
3.1 Melhoria da condutas face a pessoas sem-abrigo	20% (1)			20% (1)	0% (0)
3.2 Melhoria das relações entre colegas de trabalho	0% (0)	60% (3)	20% (1)	20% (1)	0% (0)
8.3 Aumento do grau de satisfação no trabalho	0% (0)			20% (1)	 0% (0)
2 40% (2)	% (2)				
☐ 3 ou mais 40					
10. Se a Comunidad	de Vida e Paz não de voluntariado en		ramas de volu	ntariado, a sua en	npresa participaria
10. Se a Comunidad	de voluntariado en		ramas de volu	ntariado, a sua en	npresa participaria
10. Se a Comunidad noutro programa	de voluntariado en		ramas de volu	ntariado, a sua en	npresa participaria
10. Se a Comunidad noutro programa ☐ Não sei 0% (0	i de voluntariado en		ramas de volu	ntariado, a sua en	npresa participaria
10. Se a Comunidad noutro programa  Não sei 0% (0)  Não 0% (0)	de voluntariado en ) te Não 0% (0)		ramas de volu	ntariado, a sua en	npresa participaria
10. Se a Comunidad noutro programa  □ Não sei 0% (0) □ Não 0% (0) □ Provavelmen	de voluntariado en ) te Não 0% (0)		ramas de volu	ntariado, a sua en	npresa participari



### Questionário aos moradores de Lisboa (1/3)

A informação decorrente do presente questionário integrará numa análise global ao impacto social criado pelas Equipas de Rua da Comunidade Vida e Paz. Esta análise passa por consultar todas as partes envolvidas para aferir a eficiência e eficácia das suas operações e dar espaço à melhoria. Ao responder a este questionário estará a ajudar-nos a melhorar os nossos serviços e a maximizar o valor social criado pelas nossas atividades. Muito obrigado!

1.	Em	que medida conhece o trabalho realizado pelas equipas de rua da Comunidade Vida e Paz?
		Conheço bem 38% (70)
		Tenho uma ideia do que fazem 48% (89)
		Já ouvi falar mas não sei o que fazem 10% (18)
		Nunca ouvi falar da Comunidade Vida e Paz 4% (8)
2.	Cor	n que regularidade ajuda uma pessoa sem-abrigo no seu dia-a-dia?
		Sempre que vejo uma pessoa sem-abrigo 6% (11%)
		Todos os dias 5% (10)
		1 a 2 vezes por semana 9% (16)
		1 a 2 vezes por mês 14% (26)
		Esporadicamente 65% (119)
3.	pes	comunidade Vida e Paz sensibilizou-o de alguma forma para o problema da exclusão social das socias sem-abrigo em Lisboa? Qual a relevância dessa sensibilização no apoio que presta a socias sem-abrigo hoje em dia?
		foi o fator principal 11% (20)
		contribui fortemente 30% (54)
		é relevante, mas não essencial 22% (39)
		não é relevante, comparado com outras causas 9% (16)
		não tem qualquer relação de causalidade 29% (52)

1



	Questionário aos moradores de Lisboa (2/3)
4.	so tenha considerado a influência da Comunidade relevante na pergunta anterior, por favor ique os meios através dos quais a recebeu :
	Comunicação Social 13% (21)
	Facebook 15% (23)
	E-mail 4% (6)
	Observação do trabalho dos voluntários pelas ruas de Lisboa 18% (29)
	Amigo/familiar que colabora com as atividades das voltas de rua em Lisboa 37% (58)
	Outro 13% (21)
5.	favor indique quais os benefícios/prejuízos que pensa resultarem das atividades das Equipas de a da Comunidade Vida e Paz
	As pessoas sem-abrigo sofrem menos com fome. 66% (123)
	As pessoas sem-abrigo sentem conforto por ter contacto diário com pessoas amigas (os voluntários). 79% (147)
	As pessoas sem-abrigo sentem conforto por poderem contar com os voluntários para os ajudarem a resolver problemas. 50% (93)
	Algumas pessoas sem-abrigo encaminhadas para programas de reabilitação saem da rua permanentemente. 65% (120)
	Algumas pessoas sem-abrigo resistem a sair da rua por lhes ser oferecida assistência gratuita por parte das Equipas de Rua. 28% (52)
	Os voluntários que participam regularmente nas Equipas de Rua passam a não ignorar pessoas semabrigo no seu dia-a-dia. 20% (37)
	Os colaboradores que participam num circuito das Equipas de Rua através do programa de voluntariado empresarial passam a não ignorar pessoas sem-abrigo no seu dia-a-dia. 32% (60)
	O Estado poupa dinheiro. 6% (13)
	Os moradores de Lisboa deixam de ter que lidar com as pessoas sem-abrigo que foram encaminhadas para os programas de reabilitação. 10% (19)
	Os moradores de Lisboa têm que lidar com o lixo deixado nos locais onde as carrinhas da CVP distribuem as ceias. 7% (14)
	Os comércios locais e turísticos beneficiam da melhoria da imagem da zona em que estão instalados devido ao encaminhamento de sem-abrigo para programas de reabilitação. 25% (47)
	Outro 4% (8)

2



	Questionário aos moradores de Lisboa (3/3)
6.	Alguma vez se sentiu importunado pela acumulação de lixo nos locais de paragem de carrinhas de apoio a pessoas sem-abrigo?
	☐ Sim 12% (22)
	□ Não 88% (155)
7.	Em que faixa etária se insere?
	□ ≤ 24 28% (52)
	□ [25 – 59] 68% (126)
	□ ≥ 60 3% (6)
8.	Sexo
	☐ Feminino 68% (125)
	☐ Masculino 32% (61)
9.	Quais das seguintes opções se aplicam ao seu caso?
	☐ Tenho uma pessoa sem-abrigo a pernoitar na rua de minha casa 14% (26)
	☐ Tenho uma pessoa sem-abrigo a pernoitar ao pé do meu local de trabalho 15% (28)
	☐ Já fiz voluntariado com pessoas sem-abrigo 42% (79)
	☐ Não me identifico com nenhuma das situações anteriores. 34% (64)
	3



### Value Games

## **Objetivos**

Foram realizados *value games* individuais, com o objetivo de aferir a importância que os benefícios das Equipas de Rua têm para as pessoas sem-abrigo e os voluntários. Os *Value Games* consistem num método de valorização de benefícios baseado nas preferências afirmadas pelos beneficiários. Na presente análise utilizou-se esta ferramenta para induzir os *stakeholders* a comparar a utilidade dos benefícios da atividade com outros bens e serviços de que dispõem no seu dia-a-dia, revelando desta forma a valorização subjetiva que dão ao benefício.

# Metodologia

Os value games foram desenvolvidos com representantes dos principais segmentos dentro das populações em estudo (i.e. pessoas sem-abrigo de Lisboa e voluntários regulares das Equipas de Rua). A aferição do valor monetário dos benefícios através dos value games baseou-se em quatro passos:

- 1. Definição das value cards identificação dos bens/serviços relevantes na vida dos entrevistados através de value cards ilustrativos. No meio deste conjunto de value cards encontrava-se o benefício das Equipas de Rua que se pretendia valorizar (i.e. "fazer voluntariado nas Equipas de Rua" no caso dos voluntários e "receber apoio de voluntários" no caso das pessoas sem-abrigo).
- 2. Priorização dos value cards disposição dos value cards de acordo com a sua importância relativa para o entrevistado (este devia começar por pensar sobre qual dos bens/serviços escolheria se tivesse que abdicar de algum durante um ano, depois deveria decidir qual seria a sua segunda escolha, e por aí em diante). Mediante esta priorização foi possível compreender a significância que o benefício das Equipas de Rua tinha para o entrevistado.
- 3. Monetização dos value cards "delimitadores" do intervalo de valor do benefício aferição do dinheiro que as pessoas estão tipicamente dispostas a pagar pelos bens/serviços representados pelos value cards que, na priorização efetuada pelo entrevistado, se encontram imediatamente acima e abaixo do benefício. No caso dos voluntários, foi-lhes perguntado diretamente quanto estimavam gastar por ano com estes bens/serviços. No caso das pessoas-sem-abrigo, foi-lhes atribuído o valor da despesa média anual que um português tem com eles (fonte: INE).
- **4. Estimativa do valor monetário do benefício** o valor monetário do benefício resultante de cada dinâmica foi calculado através da média aritmética entre os valores dos dois *value cards* imediatamente acima e abaixo deste.

# Resultados

Tabela 23. Resultados dos Value Games

Particip.	Valor do benefício	N	Value Card abaixo do benefício	Monetização do <i>value</i> card abaixo do  benefício	Value Card acima do benefício	Monetização do <i>value</i> card acima do  benefício		
		1	Álcool	Despesa média anual em bebidas alcoólicas por doentes alcoólicos em Portugal - segundo a Direção Geral de Saúde (1 500 €)	Receber refeições diariamente	Despesa média anual em alimentos e bebidas não alcoólicas em Portugal* (1 015 €)		
Pessoas Sem-Abrigo	Receber Apoio de Voluntários	2	Receber refeições diariamente	Despesa média anual em alimentos e bebidas não alcoólicas em Portugal* (1 015 €)	Ter um agasalho para o Inverno	Estimativa de preço médio de um casaco de rua quente (100 €)		
Sem-ADI Igo	= 790 €	3	Receber refeições diariamente	Despesa média anual em alimentos e bebidas não alcoólicas em Portugal* (1 015 €) Receber roupa numa base regular		Despesa média anual em vestuário/calçado em Portugal* (312 €)		
		4	Receber refeições diariamente	Despesa média anual em alimentos e bebidas não alcoólicas em Portugal* (1 015 €)	Receber roupa numa base regular	Despesa média anual em vestuário/calçado em Portugal* (312 €)		
		1	Férias com família	Despesa que o entrevistado estima ter por ano nas férias com família (2 000 €)	Jantar fora	Despesa que o entrevistado estima ter por ano a jantar fora com a família (6 000 €)		
		2	Formação Profissiona 1	Despesa que o entrevistado estima ter por ano em formações profissionais (750 €)	Viajar	Despesa que o entrevistado estima ter por ano em viagens (3 000 €)		
Voluntários Regulares das Equipas de Rua	Fazer Voluntariado = 1400 €	pluntariado Ter 3 Telemóvel		Despesa que o entrevistado estima ter por ano em comunicações móveis (360 €)		Despesa que o entrevistado estima ter por ano com o carro (1 560 €)		
				Mensalidade do ginásio por um ano (604 €)	Férias com família	Despesa que o entrevistado estima ter por ano nas férias com família (1 500 €)		
		5	Ter Telemóvel	Despesa que o entrevistado estima ter por ano em comunicações móveis (312 €)	Comprar Sapatos	Despesa que o entrevistado estima ter por ano com sapatos (600 €)		

<sup>\*</sup> Despesas média nacionais referentes ao ano de 2013 e disponibilizadas pelo Instituto Nacional de Estatística (INE)



# ANEXO B - PRESSUPOSTOS DE EXTRAPOLAÇÃO DOS INPUTS

Dada a indisponibilidade de informação sobre custos não contabilísticos em Julho, Agosto, Setembro e Outubro, foi feita uma extrapolação com base na sazonalidade da atividade. Na tabela 24 apresenta-se os pressupostos levados a cabo neste exercício de extrapolação.

Tabela 24. Pressupostos de extrapolação dos inputs para os meses entre Julho e Outubro

Mês	Caracterização	Pressupostos de extrapolação
Julho	<ul> <li>Decréscimo das refeições consumidas na Sede devido a férias dos colaboradores</li> <li>Decréscimo do voluntariado na Sede e nas Equipas de Rua devido às férias dos</li> </ul>	Atribuição de 75% do valor da média mensal normalizada* nas rúbricas referentes a voluntariado e a serviços prestados a título gratuito em Julho     Atribuição de 50% do valor da média
Agosto	voluntários regulares e das empresas que participam em programas de voluntariado empresarial ou têm protocolos de prestação de serviços pro-bono	mensal normalizada* nas rúbricas referentes a voluntariado e a serviços prestados a título gratuito em Agosto • Atribuição de 100% valor do valor da média mensal normalizada* nas restantes rúbricas em ambos os meses
Setembro	Meses típicos de atividade na Sede e na	Atribuição de 100% valor do valor da média mensal normalizada* nas restantes
Outubro	valência Equipas de Rua	rúbricas em ambos os meses

<sup>\*</sup> A **Média Mensal Normalizada** corresponde à média dos valores mensais das rúbricas dos meses do ano considerados "típicos", excluindo:

Na tabela 25 é possível ver o valor mensal dos custos não contabilísticos das Equipas de Rua, assinalando a cinzento os valores resultantes da extrapolação de dados segundo os pressupostos descritos na tabela 24.

Tabela 25. Custos Não Contabilísticos Mensais Imputados à Valência Equipas de Rua (em euros, arredondado às unidades)

Tipologia de Custos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Custos Da Sede Tra	Custos Da Sede Transversais Não Contabilísticos Imputados às Equipas de Rua											
RefeiçõesSede	31	29	29	27	29	28	21	14	28	28	28	21
Mobiliário e outros equip.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9
Vol. não técnico	49	49	49	49	49	54	47	31	66	66	117	109
Vol. técnico	13	6	15	15	14	15	13	9	21	21	40	8
Serviços prest. a tít. gratuito	187	162	197	207	234	136	148	99	218	218	235	150
Custos Específico	s das Eq	quipas d	e Rua Na	ão Conta	bilísti	cos						
Ceias	18.942	18.331	18.942	18.331	18.942	18.331	18.942	18.942	18.331	18.942	18.331	18.942
Vol. não técnico	11.990	12.256	12.206	11.731	14.287	20.475	9.869	9.869	10.655	10.655	13.267	13.262
Total	31.210	30.831	31.437	30.360	33.555	39.039	29.042	28.965	29.321	29.932	32.026	32.498

<sup>·</sup> Novembro e Dezembro (os custos da Sede aumentam significativamente devido à Festa de Natal)

<sup>•</sup> Maio e Junho (registam grande incidência de voluntariado empresarial)



### ANEXO B – PRESSUPOSTOS DE EXTRAPOLAÇÃO DOS $\mathit{INPUTS}$

Na tabela 26 é possível ver o valor anual dos custos contabilísticos e não contabilísticos das Equipas de Rua. Os custos contabilísticos foram retirados da contabilidade da Comunidade Vida e Paz referente ao ano de 2013, ao passo que os custos não contabilísticos resultam da recolha, num dos quatro circuitos existentes, de dados adicionais durante o período de análise e respetiva extrapolação para os meses não contemplados nesse processo.

Tabela 26 Inputs Totais Anuais das Equipas de Rua

Tipologia de Custos	Valores Anuais Perspectivados					
Custos Contabilísticos Anuais da	s Equipas de Rua					
C. Merc. Vend. e M. Cons.	14.365,01 €					
Forn e Serv. Externos	31.791,49 €					
Gastos com o Pessoal	39.448,82 €					
Gastos de depreciação e amortização	350,83 €					
Outros gastos e perdas	1.195,59 €					
Gastos e perdas de financiamento	0,15 €					
Imputados às Equipas de Rua Refeições consumidas na Sede	313,17 €					
Refeições consumidas na Sede	313,17 €					
Mobiliário e outros equip.	25,23 €					
Voluntariado não técnico	733,70 €					
Voluntariado técnico	188,75 €					
Serviços prest. a título gratuito	2.188,39 €					
Custos Não Contabilísticos Específicos das Equipas de Rua						
Ceias distribuídas	224.244,34 €					
Voluntariado não técnico	150.520,94 €					
TOTAL	465.366,40 €					

Dados retirados da contabilidade de 2013 das Equipas de Rua, já abrangendo a imputação dos custos da Sede segundo a taxa de imputação praticada pela instituição.

Dados extrapolados a partir da informação recolhida na Sede durante o período de análise. A imputação dos custos não contabilísticos da Sede para a valência Equipas de Rua foi feita segundo a taxa de imputação praticada pela instituição.

Dados extrapolados a partir da informação recolhida no Circuito B das Voltas na Rua durante o período de análise.



# ANEXO C - PRESSUPOSTOS DE MONETIZAÇÃO DOS INPUTS

# Pressupostos de monetização dos inputs

O cálculo do rácio SROI das Equipas de Rua pressupôs a monetização de recursos que não faziam parte do sistema regular de contabilidade da Comunidade Vida e Paz. O objetivo deste exercício foi aferir qual a despesa que a organização teria que incorrer se estes recursos não lhe tivessem sido doados.

Na tabela 27 apresentam-se as estimativas de valor para cada um dos itens referentes aos Custos Não Contabilísticos da valência das Equipas de Rua, bem como aqueles consumidos pela Sede da Comunidade Vida e Paz.

Tabela 27. Monetização dos inputs não contabilísticos

Centro de custos	Tipologia de Custo	Descritivo	Racional de monetização	Valor monetário
Sede	Refeições consumidas na Sede	Refeições distribuídas aos colaboradores e voluntários que exercem atividades da Sede afetas a todas as valências	Montante do subsídio de refeição do contrato coletivo de trabalho das IPSS	2,38€ / refeição
	Mobiliário e outros equip.	Equipamentos e mobiliário doados colocados na Sede ao serviço de todas as valências.	Estimativa da despesa que a Comunidade Vida e Paz teria que incorrer para adquirir bens equivalentes.	Variável consoante cada bem
	Voluntariado não técnico	Voluntariado a título individual ou inserido em programas de voluntariado empresarial sem exercício de competências técnicas	Valor do salário mínimo nacional (fonte: Pordata, 2014)	3,86€ / hora
	Voluntariado técnico	Voluntariado a título individual ou inserido em programas de voluntariado empresarial com exercício de competências técnicas	Média estimada do custo dos vários serviços prestados pelos voluntários técnicos (i.e. consultoria, auditoria, manutenção, informática, construção, advocacia)	50€ / hora
	Serviços prest. a título gratuito	Serviços <i>pro-bono</i> prestados por empresas no apoio a atividades afetas a todas as valências	Média estimada do custo dos vários serviços pro-bono prestados por empresas (i.e. consultoria, auditoria, manutenção, informática, construção, advocacia)	50€ / hora
Equipas de Rua	Ceias Distribuídas	Ceias distribuídas diariamente pelas Equipas de Rua, constituídas de dois pães, um bolo, um sumo e um copo de leite.	Valor médio estimado da ceia, com base no preço dos seus componentes no supermercado	1,37€/ ceia
	Voluntariado Não Técnico	Voluntariado a título individual ou inserido em programas de voluntariado empresarial sem exercício de competências técnicas	Valor do salário mínimo nacional (fonte: Pordata, 2014)	3,86€ / hora



### ANEXO D - PROCESSO E RACIONAL DE DETERMINAÇÃO DAS PROXIES FINANCEIRAS

A figura 22 contém um descritivo do racional seguido no cálculo das *proxies* financeiras utilizadas para monetizar os benefícios das Equipas de Rua.

Figura 22. Definição das proxies financeiras para monetização dos benefícios

A diminuição da fome das pessoas sem-abrigo proporcionada por cada ceia recebida (constituída por uma sandwich, um bolo e um sumo) foi monetizada através do seu preço de retalho, que se estima ser cerca de  $\in$  2,40. Assim, assume-se que a valorização dada pelas pessoas sem-abrigo por receber diariamente uma ceia durante um ano é equivalente ao que o consumidor médio está disposto a pagar por 365 unidades dessa mesma refeição.



\* fonte: www.pingodoce.pt

#### Método(s) de aferição:

✓ Preços de Mercado

#### Racional de cálculo:

- ✓ Preço no mercado de uma ceia: 2,4€\*
- ✓ N° de ceias recebidas: 365
- ✓ 2,4 x 365 = 880€

A diminuição da solidão das pessoas sem-abrigo, derivada do contacto diário com os voluntários das Equipas de Rua, foi monetizada através do método de value games, aplicado em dinâmicas individuais com quatro pessoas sem-abrigo (para mais detalhes ver Anexo A). Este método de afirmação de preferências foi considerado o mais indicado neste caso dado o caráter pessoal e subjetivo do benefício e a inexistência de serviços no mercado que equivalessem a receber apoio e amizade em situações de exclusão social extrema.



# Método(s) de aferição:

- / Distribuição de despesas em Portugal\*
- √ Value Games

### Racional de cálculo:

✓ Média aritmética dos resultados dos value games: 790€

\* fonte: www.ine.pt



### Figura 22. Definição das proxies financeiras para monetização dos benefícios (continuação)

O encaminhamento das pessoas sem-abrigo para apoios foi monetizada através do preço de mercado dos serviços para os quais estes são conduzidos gratuitamente. Este método pressupõe que a valorização dada pelas pessoas sem-abrigo à orientação para apoios que os ajudem a solucionar os problemas que os mantêm na rua é equivalente ao que o consumidor médio está disposto a pagar para solucionar esses mesmos problemas através de serviços cotados no mercado. O valor monetário deste benefício resulta assim da média ponderada do preços desses serviços de acordo com a percentagem de encaminhamentos para cada tipo de apoio.



### Método(s) de aferição:

✓ Preços de Mercado

#### Racional de cálculo:

- ✓ Encaminhamentos para programas de reabilitação: 25%
- ✓ Encaminhamentos para centros de acolhimento: 24%
- ✓ Encaminhamentos para outros apoios: 48%
- ✓ Preço de reabilitação = 2 500€\*
- ✓ Preço de estadia em hostel = 1080€ (2 meses)
- ✓ Preço de consulta médica = 50€\*
- $\checkmark$  (27%x2500) + (25%x1080) + (48%x50) = 970

A humanização e realização pessoal adquirida pelos voluntários regulares mediante a sua participação bi-mensal nos circuitos das Equipas de Rua foi monetizada através do preço de uma consulta de psicoterapia, já vez que vários voluntários referiram no workshop que cada volta era como "uma terapia". O valor resultante deste método foi confirmado pelos value games efetuados com 6 voluntários (para mais detalhes ver Anexo A). No entanto optou-se pelo método dos preços de mercado, por ser mais conservador.



\* fonte: consulta a especialistas

### Método(s) de aferição:

✓ Preços de Mercado

### Racional de cálculo:

- ✓ Preço de sessão de psicoterapia = 50€ \*
- ✓ Participações anuais = 24
- ✓ 24x50=1200



ANEXO D - PROCESSO E RACIONAL DE DETERMINAÇÃO DAS PROXIES FINANCEIRAS

Figura 22. Definição das proxies financeiras para monetização dos benefícios (continuação)

A humanização e realização pessoal adquirida pelos voluntários empresariais mediante a sua participação num circuito das Equipas de Rua no âmbito de um programa de voluntariado empresarial foi monetizada através do preço de uma consulta de psicoterapia, uma vez que vários voluntários referiram no workshop que cada volta era como "uma terapia".

Participação
de >500
colaboradore
s empresariais
mais humanos
e realizados

Valorização da satisfação com a vida proveniente da participação nas Equipas de Rua:

#### Método(s) de aferição:

✓ Preços de Mercado

#### Racional de cálculo:

✓ Preço de sessão de psicoterapia= 50€\*

\* fonte: consulta a especialistas

A motivação dos colaboradores dentro das empresas, fruto de estas lhes proporcionarem a participação num dos circuitos das Equipas de Rua, foi monetizada através do preço de um serviço de team building para empresas, uma vez que os benefícios reportados pelas próprias empresas nos questionários se referiam a destruir barreiras de relacionamento entre os colaboradores.

Participação de >500 colaboradore s empresariais Empresas têm colaboradores mais motivados

Preço médio de evento de *team* building (4h): 580€

# Método(s) de aferição:

✓ Preços de Mercado

### Racional de cálculo:

✓ Preço de serviço de *team*building = 580€ \*

\* fonte: consulta a 3 prestadores de serviços de teambuilding



# ANEXO E - INPUTAÇÃO DOS INPUTS DAS EQUIPAS DE RUA ÀS SUAS ATIVIDADES

Os recursos utilizados no período de atividade analisado foram imputados às três principais macro atividades das equipas de rua: ceias, voluntariado regular, voluntariado empresarial. Este processo baseou-se na seguinte lógica:

## 1. Divisão dos inputs entre ceias e voluntariado

Tipologia de Custos	Ceias (% dos inputs)	Voluntariado (% dos inputs)
Custos Contabilísticos das	Equipas de F	Rua
C. Merc. Vend. e M. Cons.	80%	20%
Forn e Serv. Externos	55%	45%
Gastos com o Pessoal	5 <b>%</b>	95 <b>%</b>
Gastos de depreciação e amortização	50%	50%
Outros gastos e perdas	50%	50%
Gastos e perdas de financiamento	50%	50%
Custos Não Contabilísticos Equipas de Rua	da Sede impu	ıtados às
Refeições consumidas na Sede	50%	50%
Mobiliário e outros equipamentos	50%	50%
Voluntariado não técnico	50%	50%
Voluntariado técnico	50%	50%
Serviços prestados a título gratuito	50%	50%
Custos Não Contabilísticos de Rua	Específicos	das Equipas
Ceias distribuídas	100%	0%
Voluntariado não técnico	0%	100%
TOTAL	60%	40%

Os custos com mercadorias, vendas e materiais consumidos incluem maioritariamente os bens alimentares e serviços de distribuição que a Comunidade necessita de adquirir para a confeção e armazenamento das ceias. A rúbrica inclui também custos de transportes (e.g manutenção das carrinhas, gasolina, etc.) que foram alocadas igualitariamente entre as duas macro-atividades.

Os custos com fornecimentos e serviços externos refere-se ao salário do coordenador dos voluntários, pelo que a sua alocação correspondeu ao tempo que este dedica a cada macro-atividade.

A alocação dos **custos com pessoal** teve em conta a quantidade de tempo despendida pelos colaboradores assalariados da Comunidade na coordenação das atividades de voluntariado e na gestão dos bens alimentares recebidos para a confeção das ceias

A alocação dos restantes **custos contabilísticos** foi distribuída igualitariamente, por se tratarem de despesas de funcionamento da organização que não variam com a quantidade de ceias ou de voluntários das Equipas de Rua.

## 2. Divisão dos inputs do voluntariado entre voluntariado regular e empresarial

Voluntariado Regular (% dos <i>inputs</i> alocados ao voluntariado)	Voluntariado Empresarial (% dos <i>inputs</i> alocados ao voluntariado)
95%	5%

A imputação dos *inputs* alocados ao voluntariado entre voluntariado empresarial e voluntariado regular reflete a percentagem de horas dadas por cada um destes dois tipos de voluntários.

# Consulting, IT & Outsourcing Professional Services

everis.com www.facebook.com/portugal.everis



everis Portugal Atrium Saldanha Praça Duque de Saldanha, 1 - 10º E/F 1050 - 094 Lisboa

Tel.: 21 330 10 20 Fax: 21 330 10 21

Direitos de Autor © 2015 **everis**. All rights reserved