

## **REPARAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO DA ORGANIZAÇÃO E DOS IMPACTOS PARA O VOLUNTÁRIO**

**VALÉRIA KABZAS CECCHINI**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - PUC-SP

**MAYARA DE OLIVEIRA VITORIO**

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)

**ROBERTO SANCHES PADULA**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO (PUCSP)

# REPARAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO DA ORGANIZAÇÃO E DOS IMPACTOS PARA O VOLUNTÁRIO

## 1. INTRODUÇÃO

A Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, promulgada em 1948, coloca o acesso à moradia digna como um dos direitos fundamentais, uma vez que gera sensação de pertencimento em todos os aspectos e, por outro lado, se não é atendido, as pessoas serão privadas de pertencer e desfrutar da cidade. Mas nos últimos tempos, a mercantilização e o uso de imóveis como investimento e o desmantelamento de políticas públicas têm gerado impactos profundos na fruição do direito à moradia, mudando a lógica de que moradia é um direito que os mais pobres devem ter acesso (ROLNIK, 2014).

O presente trabalho traz um estudo de caso da Organização da Sociedade Civil (OSC) denominada Reparação, de Bragança Paulista – SP, cidade distante 90 km da capital do estado, que dados do IBGE (2023) e outros mostram ter situação econômica boa e estável, com programas públicos habitacionais, não possuindo domicílio em favelas. No entanto, existem casas de telha de fibrocimento, casas sem rede de esgoto, telhados que não barram vento e chuva e muitos outros problemas, que muitas vezes passam despercebidas da população e dos turistas que a frequentam. A Reparação, fundada em 2013, atende famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica ao realizar a reforma de moradias que não têm boas condições de habitabilidade.

Todo o trabalho da Reparação é baseado em voluntários. De acordo com o site da organização, na descrição de quem somos, explica que “atua como força mobilizadora do potencial de pessoas dispostas ao engajamento voluntário em ações efetivas, oferecendo-lhes a estrutura e a organização necessárias” e que busca “a transformação dos voluntários através do envolvimento social, do trabalho em equipe, do esforço e da imersão em realidades geralmente muito distintas das suas” (REPARAÇÃO, s/d).

Uma série de pesquisas demonstraram que o trabalho voluntário traz benefícios à saúde mental e ao bem-estar, sendo até indicado por médicos e psicólogos. Além disso, entender os benefícios pode colaborar com a retenção das pessoas pelas organizações, o que é um desafio (NICHOL et al., 2023).

Monitorar e avaliar resultados e impactos das ações, projetos e programas das OSCs é importante para saber se está estão alcançando os resultados imediatos e os objetivos que almejam, empregando bem os recursos, com transparência com doadores, investidores sociais e parceiros. Essas organizações estão se sentindo mais pressionadas a evidenciar seu valor social, observam Clifford, Markey e Malpani (2013), devido ao aumento da competitividade na conquista de doações, levando o foco à entrega de resultados eficientes e eficazes e na concentração de recursos no que gera maior impacto. A avaliação de impacto, explicam Paula Fabiani et al. (2018), é um tipo de avaliação que busca evidências sobre um impacto produzido, de modo a evidenciar que foram gerados por determinado projeto, diferente de outras formas de avaliação, pois busca estabelecer relação de causa e efeito.

O artigo versa sobre avaliação de impacto do trabalho voluntário e como isso repercute socialmente, com a seguinte reflexão e questão: o caminho mais comum das organizações é avaliar como o voluntário ajudará nos projetos, mas qual é o reflexo da atividade da organização no voluntário e, posteriormente, na sociedade?

O objetivo da pesquisa é identificar critérios para desenvolvimento de um modelo avaliação do impacto social proporcionado pelo engajamento com uma causa por meio de trabalho voluntário.

Já os objetivos específicos são: i) Analisar o modo de trabalho da OSC Reparação e sua relação com o trabalho voluntário; ii) Refletir sobre habitação e direito à moradia; voluntariado; e avaliação de impacto de projetos sociais.

A hipótese é que a OSC, ao colocar seus voluntários em contato com realidades sociais distantes de seu cotidiano, contribui para que eles percebam mais e melhor os problemas da sociedade e, com isso, se transformem em pessoas mais dispostas a participar de iniciativas, promover ações e influenciar mais pessoas a atuarem em projetos e organizações sociais.

A proposta do estudo de caso da Reparação busca analisar como uma OSC que atua com adequação de moradias seria capaz contribuir para desenvolver a percepção dos voluntários sobre os problemas da habitação, contribuindo para o impacto social a partir da ampliação do entendimento do problema e motivando o engajamento com a causa da habitação, ou seja, para além da iniciativa específica de reforma de casas da organização Reparação em Bragança Paulista.

Partimos do referencial teórico sobre habitação, apresentando a definição de moradia adequada de acordo com a ONU e com a legislação brasileira, relacionando a problemática aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a situação de moradia no Brasil. Quanto ao voluntariado, trazemos o conceito e breve histórico, dados de uma pesquisa nacional sobre voluntariado, além de uma análise a partir de dados dos voluntários da Reparação. Em seguida, o trabalho aborda o tema da avaliação de impacto, para entender do que se trata; quais são seus objetivos, e que caminhos, métodos e ferramentas podem ser adotados.

A pesquisa é relevante por abordar o aspecto coletivo dos impactos de exercer uma atividade de voluntariado, por buscar entender como isso beneficia e afeta uma comunidade e, por conseguinte, a sociedade. Com isso, entendemos ser possível começar a criar evidências que demonstrem os benefícios sociais do voluntariado para além dos já mais conhecidos impactos individuais na vida do voluntário, para a OSC e seus beneficiários diretos, salientando também a relevância do voluntariado para uma transformação mais profunda e sistemática de problemas sociais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Para estudar o tema e tentar verificar a hipótese, são apresentados conceitos relativos à habitação, voluntariado e avaliação.

### **2.1. Habitação e Direito à Moradia**

O Direito à Moradia foi reconhecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), em seu artigo 25, que trata do direito dos homens a manter um padrão de vida adequado e inclui a habitação entre os itens que garantiriam tal condição. Não obstante, o tema também foi abordado em diversos tratados internacionais, que defenderam a moradia como um direito de forma geral e também para grupos específicos (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU contemplam o direito à moradia no ODS 11 – Comunidades e Cidades Sustentáveis, a meta 11.1, que visa “garantir o acesso de todos à habitação segura, adequada e a preço acessível, e aos serviços básicos e urbanizar as favelas” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2024). Evidenciando a transversalidade do impacto da habitação, observa-se que, das 169 metas previstas nos ODSs, 67 são diretamente relacionadas com habitação e 38 são indiretamente relacionadas (ARTEMISIA, 2021). O Brasil se comprometeu com a seguinte meta, readequada aos padrões nacionais:

Até 2030, garantir o acesso de todos a moradia digna, adequada e a preço acessível; aos serviços básicos e urbanizar os assentamentos precários de acordo com as metas assumidas no Plano Nacional de Habitação, com especial atenção para grupos em situação de vulnerabilidade (IPEA, 2019c).

O indicador, que é medido pelo IPEA (2019), é “11.1.1 – Proporção de população urbana vivendo em assentamentos precários, assentamentos informais ou domicílios

inadequados”. Em relação a este parâmetro, o Relatório Luz (Grupo de Trabalho da Sociedade Civil para a Agenda 2030, 2022) indica que a meta sofreu o quarto ano de retrocesso, com crescimento de despejos e de pessoas em situação de rua, dificuldades para acesso a políticas públicas como o Casa Verde e Amarela (atual Minha Casa Minha Vida) e outras políticas que sequer saíram do papel.

Após se debruçar sobre o tema, a ONU-Habitat (2014), agência das Nações Unidas para promover cidades ambiental e socialmente sustentáveis, reuniu uma lista com as características que uma moradia adequada deve ter, conforme destacado:

- Segurança da posse: que as pessoas terão garantidos seus direitos de morar naquele local sem ameaças indevidas ou remoções.
- Disponibilidade de serviços, infraestrutura e equipamentos públicos: as moradias devem estar em locais atendidos pelos serviços básicos e próximas de equipamentos públicos como creche, escola e posto de saúde.
- Custo acessível: o custo de ter uma casa não deve afetar o exercício de outros direitos fundamentais.
- Habitabilidade: a moradia deve ter estrutura suficiente para proteger seus moradores de eventos climáticos e questões exteriores, bem como para não desmoronar e inundar. Abrigar confortavelmente os membros
- Não discriminação e priorização de grupos vulneráveis: levar em consideração as necessidades de grupos marginalizados e com necessidades especiais.
- Localização adequada: estar em local que ofereça possibilidades de acesso a desenvolvimento econômico social ou cultural.
- Adequação cultural: a casa deve respeitar a identidade e cultura dos moradores.

De acordo com Raquel Rolnik (2014), ex-relatora especial da ONU para os direitos a uma moradia adequada, esse direito deve ser entendido de uma forma muito mais ampla, como um portal para outros direitos, garantindo acesso a serviços públicos, proteção contra evicção forçada e agentes naturais, uso de materiais adequados à habitabilidade, acesso a oportunidades de trabalho e lazer, custo acessível, entre outros. Esta visão se justifica pela constatação de que “as condições e a localização da casa e do bairro onde se vive influenciam diretamente a saúde, a qualidade de vida, o acesso e as oportunidades de desenvolvimento das pessoas” (ARTEMISIA, 2021, p. 17).

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) inovou ao elencar direitos sociais e incluir a moradia entre eles, bem como ao reconhecer que a propriedade deve obedecer a uma função social. O texto também especificou que a política de desenvolvimento urbano deve ser executada pelo Poder Público Municipal. Para regulamentar o texto constitucional, foi promulgado o Estatuto das Cidades, Lei nº 10.257/2001 (Brasil, 2001), que estabelece diretrizes para o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade, dentre elas, a garantia do direito à moradia, ao saneamento, à infraestrutura e a oferta de serviços públicos no território.

Apesar da garantia em lei, a efetivação do direito à moradia nas condições especificadas ainda está muito distante da realidade. No período de 2016 a 2019, o estudo da Fundação João Pinheiro (2023) calculou que o déficit habitacional alcançou 5.876.699 domicílios, dividido em:

- Habitação precária: 25,2%, composta por:
  - Domicílios rústicos: 11,9%
  - Domicílios improvisados: 13,4%
- Coabitação: 23,1%, composto por:
  - Unidades domésticas conviventes: 21,5%
  - Domicílios cômodos: 1,7%
- Ônus excessivo com aluguel: 51,7%

Os domicílios improvisados são locais sem a finalidade residencial, mas que servem de moradia, como barracas e viadutos. Os domicílios rústicos são os que não tem parede de alvenaria ou madeira; as unidades domésticas conviventes são aquelas em que vivem juntas no mínimo 4 pessoas com relação de parentesco e de núcleos familiares diferentes, mas com mais de 2 pessoas por quarto; e os domicílios cômodos são os que famílias diferentes dividem o mesmo cômodo, como nos cortiços. Por fim, os domicílios com ônus excessivo de aluguel são os que os moradores comprometem mais de 30% da renda familiar com a locação, sem considerar habitação precária ou coabitação (Fundação João Pinheiro, 2023).

A categoria inadequação de domicílios urbanos atinge um total de 29.060.878 domicílios no país, um número significativo, mas que contabiliza apenas parte do problema, pois considera apenas moradias existentes e não aborda as situações classificadas como déficit habitacional em função de sua estrutura física, bem como exclui as localizadas na área rural.

Como argumentamos, o problema habitacional é relevante por seu amplo impacto social e prioritário nas metas estabelecidas pelos ODS, o que estabelece desafios e mobiliza a sociedade civil, tanto em seu potencial de contribuir com soluções, quanto de cobrar políticas públicas.

## **2.2. Voluntariado**

Segundo as Nações Unidas apud Naccache, 2022 (p.5), “o voluntário é o jovem, adulto ou idoso que, devido a seu interesse pessoal e seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração, a diversas formas de atividades de bem-estar social ou outros campos”. Também podem ser definidos como aqueles que “doam seu tempo, energia e talento em prol de causas em que acreditam. São essenciais para a sociedade, fazem a diferença e impactam positivamente a vida de milhares de pessoas”. Na definição da Lei nº 9.608/1998, é considerado serviço voluntário:

a atividade não remunerada prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou a instituição privada de fins não lucrativos que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa (BRASIL, 2023a).

O exercício desta atividade no Brasil remonta ao período colonial, com a Fundação da primeira Santa Casa, e foi multiplicado em outras instituições que tinham abrigo e assistência aos mais necessitados, sempre com inspiração na caridade e fundamentos da Igreja Católica. Ao longo dos anos a forma de exercício foi mudando, sempre de acordo com a mudança da sociedade. Com o fortalecimento do estado e dos direitos sociais a partir de 1930, passou a ser visto como suplementação das políticas públicas. Durante o período da Ditadura Militar, foi combativo, passando a defender os direitos humanos e lutando contra as injustiças sociais, com o apoio de organização de defesa dos direitos civis, movimentos estudantis e alas progressistas da Igreja Católica (ALEXANDRE, 2022).

Com a redemocratização e a Constituição de 1988 houve o fortalecimento e formalização das organizações do terceiro setor, o voluntariado tornou-se mais crítico, atento às ações do Estado e à questão da desigualdade social, criando mobilizações nacionais, como a Pastoral da Criança e a Ação da Cidadania contra a Fome e a Miséria, bem como integrando o setor privado nas ações (ALEXANDRE, 2022).

A Pesquisa Voluntariado no Brasil (NACCACHE, 2022) indica que 34% dos brasileiros estão exercendo atividades voluntárias, sendo que 12% estão engajados regularmente. Em relação ao perfil, 51% são mulheres e 48% são homens, sendo as idades predominantes de 30 a 39 anos (40%) e 50 anos ou mais (37%). As causas mais apoiadas são de público em geral (36%), seguida por famílias e comunidade (35%) e crianças e adolescentes e pessoas em situação de rua (25% ambas). Já as atividades mais realizadas são captação e distribuição de água, comida, roupas (41%), preparo de refeições (16%) e religiosas (13%), o

que indica uma tendência mais assistencialista. Em relação à motivação para realização das atividades, ser solidário foi o motivo principal (74%), seguido por motivações religiosas (11%) e fazer a diferença (9%).

Em pesquisas bibliográficas realizadas sobre o impacto do trabalho voluntário, foram localizados artigos que tratavam sobre os benefícios individuais para os voluntários após a realização dos trabalhos, sendo exemplos uma revisão bibliográfica de Nichol; et al (2023) e Sapiro; Mattiello (2016). Destaca-se que há maior concentração de artigos estrangeiros e menor incidência de pesquisa sobre o tema no Brasil, mas trata-se de um tema comum na academia, especialmente nas áreas da saúde e psicologia. Por outro lado, não foram localizadas pesquisas de avaliação de impacto ou outras que tratassem dos benefícios coletivos do voluntariado, em como isto transforma as pessoas que participam e repercute a sociedade.

### **2.3. Avaliação de impacto e teoria da mudança**

O impacto é “o efeito diretamente atribuível a uma ação, ou a consequência de determinado esforço para atingir um fim estabelecido” (FABIANI et al, 2018, p. 5) em programas, projetos ou empreendimentos sociais, ou seja, representa um conjunto de mudanças produzidas por uma intervenção, sendo identificado como o efeito mais amplo e duradouro na sociedade ou no ambiente para o qual uma iniciativa social contribui. Por meio da avaliação de impacto, busca-se identificar as mudanças promovidas de forma direta ou indireta, intencional ou não intencionalmente, incluindo tanto suas consequências positivas, quanto negativas. No entanto, a subjetividade e a dificuldade para avaliar os impactos sociais estabelecem uma complexidade e representa um importante desafio para projetos e empreendimentos sociais (ibid).

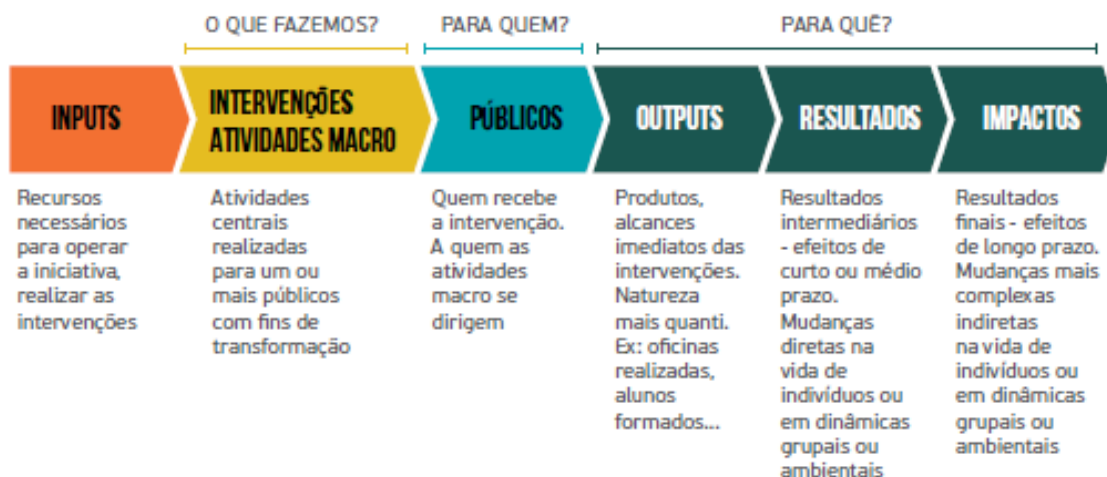
O conceito de avaliação no terceiro setor faz referência ao processo sistemático de coleta de informações adquiridas a partir de algumas questões e que tem a capacidade de prover *feedback* para a organização, bem como de viabilizar uma prestação de contas (TROCHIM, 2024). Avaliar é um processo através do qual se atribuem medidas aos estados alcançados e reconhecidos, valorativamente, entre os objetivos do projeto (CABRAL, 2011), e que deve utilizar uma abordagem pluralista, com aspectos qualitativos e quantitativos, para construir momentos reflexivos, que permitam análise da realidade e direcionamento das ações, provocando as mudanças necessárias (COELHO, 2004). Para Mokate (2002), a avaliação é um processo que propõe a verificação rigorosa e sistemática do cumprimento de atividades, uso de recursos, entrega de produtos ou serviços, do alcance dos objetivos, com o objetivo de prover informações para que se compreenda se a iniciativa da forma como desenhada e gerenciada, resulta em valor à sociedade ou se deve ser ajustada.

Uma avaliação pode ser realizada com diversos objetivos e de acordo com várias técnicas. Pode ser uma avaliação de processos, denominada monitoramento, que avalia insumos, atividades e produtos; pode ser a avaliação de objetivos ou resultados (MOKATE, 2002). Cabral (2011) indica que as técnicas de avaliação não estão amplamente difundidas entre as organizações, bem como por uma profissionalização nas organizações que ainda é recente, por ausência de uma metodologia própria que capture o valor das ações sociais e pela importação de técnicas dos setores público e privado sem a observância das singularidades do terceiro setor.

A avaliação de impacto difere de outras formas de avaliação de projetos por buscar construir uma relação de causa e efeito entre a intervenção e seus resultados e impactos. Clifford, Markey e Malpani (2013), Fabiani et al (2018), Silva (2017) e Insper Metricis (2022) indicam que verificar os impactos de um projeto ainda é um desafio para muitas organizações, mas há várias medidas e técnicas de avaliação distintas, algumas com pontos em comum, e esclarecem alguns aspectos de cada uma delas para que fique mais simples decidir qual a melhor em cada caso.

A Teoria de Mudança (TM) é considerada por Fabiani et al (2018) como uma ferramenta que contribui para a sistematização da Avaliação de Impacto, e não uma metodologia de avaliação em si. A TM pode indicar como uma iniciativa opera e pretende gerar efeitos ou mudanças, bem como sobre quais são eles, ou seja, quais são os resultados e os impactos para os quais contribui. Desta forma, a metodologia evidencia o caminho imediato e de médio prazo para a que se alcance uma mudança no longo prazo, demonstrando a relação cumulativa de todas as atividades, produtos e resultados intermediários alcançados por uma intervenção. No quadro 1, reproduzimos os elementos da Teoria da Mudança e seus respectivos significados:

**Quadro 1 – Teoria da Mudança**



Fonte: Artemísia, 2021, p.27

Weiss (1995) defende que a utilização de TM serve a quatro propósitos:

1. Concentra a energia e os recursos em aspectos chave do programa;
2. Facilita a agregação da avaliação numa base mais ampla de teoria e conhecimento do programa;
3. Faz com que os participantes do programa explicitem seus entendimentos e cheguem a um consenso com os demais sobre o que querem fazer e por quê;
4. Avaliações que endereçam as assunções teóricas envolvidas no programa tendem a ter mais influência nas políticas públicas e opinião da população.

Neste sentido, a TM é um dos primeiros passos no caminho da construção de uma avaliação de impacto, bem como tem sustentação própria, capaz de gerar um conhecimento mais profundo sobre a organização, seus apoiadores e demais partes interessadas.

A respeito da elaboração da Teoria, trata-se de uma construção coletiva, e algumas ferramentas são sugeridas para que isto aconteça, como ter um grupo disposto a trabalhar colaborativamente; ter um facilitador; controle de tempo e fazer a representação visual do instrumento. Em relação à estratégia, alguns passos são sugeridos, como um diagnóstico; a compreensão da mudança que se deseja realizar; identificação do que deve ser feito para gerar mudanças, além do público-alvo e produtos. Também é importante entender quais pressupostos fundamentam a intervenção e, finalmente, aprimorar o desenho da Teoria. (ARTEMISIA, 2021). A partir da construção da Teoria da Mudança, é sugerido o estabelecimento de um modelo de monitoramento e avaliação de projetos sociais, mesmo que seja mais simples, para acompanhar o trabalho realizado e corrigir possíveis saídas de rota.

### 3. METODOLOGIA

O método utilizado para a realização da pesquisa é o estudo de caso, que envolve a análise interna de um único caso, com pergunta de pesquisa de caráter explicativo, e que pode gerar inferências e até teorias. Na presente pesquisa é realizada uma análise da organização social Reparação do tipo intensa, caracterizada como densa, holística e com foco nos processos internos (SÁTYRO, D'ALBUQUERQUE, 2020).

As técnicas utilizadas para o estudo de caso foram entrevistas com voluntários da Reparação por meio de um questionário construído com base na Teoria da Mudança, análise de dados de fichas de inscrição de voluntários e pesquisa bibliográfica e documental. As entrevistas foram planejadas para identificação de aspectos importantes para o desenvolvimento de um processo de avaliação de impacto do voluntariado para a organização, visando apontar critérios que possam ser estudados e ampliados para utilização em outros projetos e organizações de áreas diversas, mas em especial as que atuam com o problema da moradia. Secundariamente, as perguntas deveriam funcionar como base para formulação de propostas de monitoramento e avaliação de impacto da organização.

Alinhado ao objetivo da pesquisa e tendo em vista a necessidade e demanda da própria organização de estruturar um processo de avaliação formal, optou-se neste estudo de caso por iniciar um levantamento para a construção de uma Teoria da Mudança para a Reparação. A ideia é entender como o voluntário vê a relação entre sua intervenção e os resultados a partir da atuação na Reparação e como atua sobre um problema ou reverbera na sociedade de modo mais amplo.

### 4. A REPARAÇÃO

A Reparação é uma Organização da Sociedade Civil Sem Fins Lucrativos fundada em 2013, na cidade de Bragança Paulista por um jovem arquiteto. Seu objetivo é a reforma de residências que não tem as condições mínimas de habitabilidade para que seus moradores tenham uma vida digna. Até o final de 2023 havia atendido 23 famílias na cidade, volume estabelecido pela estrutura da Reparação, que tem capacidade máxima de atendimento de três casas por ano.

Bragança Paulista é uma cidade no interior do estado de São Paulo com população de 176.811 pessoas, residentes em 76.672 domicílios, com uma média de 2,78 moradores em cada segundo o Censo IBGE (2023). Do total de domicílios, 14 eram particulares improvisados e 36 coletivos. Dentre os domicílios particulares permanentes (76.622 ao todo), 9,7% estavam vagos e 7,5% eram reservados a uso ocasional, ou seja, usados para ocasiões como férias e feriados.

Em relação ao acesso aos serviços públicos, o Censo (IBGE, 2023) indica que 84,74% dos domicílios estão conectados à rede de esgoto; 88,85% são abastecidos pela rede geral de água; 99,94% têm banheiro de uso exclusivo e 99,73% têm coleta de lixo.

Outros dados do IBGE indicam que o salário médio mensal dos trabalhadores formais [2021] era de 2,6 salários-mínimos, que o PIB per capita [2021] é de R\$ 46.153,09, que o IDH é 0,776, considerado alto, embora mais baixo em relação ao índice médio do Estado de São Paulo, que alcançou 0,806 em 2021. Comparando o rendimento médio mensal dos trabalhadores, a cidade está em 129º lugar, de 645 municípios de São Paulo, mas é o primeiro na região geográfica imediata. Já em relação ao PIB per capita, está em 189º de 645 municípios e em 3º na região geográfica imediata.

Esses dados colocam o município em situação socioeconômica privilegiada em relação à média estadual e, principalmente, à nacional. Embora inicialmente não seja percebido como condição crítica, generalizada e evidente pela maioria dos moradores, como mostrarão as entrevistas, notamos que o problema do acesso e das condições de moradia é importante e presente.



Atuando com foco na adequação de domicílios em situação precária, a Reparação tem entre seus principais serviços a reforma em telhados, construção de banheiros, construção de cômodos, instalação de forro, pintura de paredes, além de serviços elétricos e hidráulicos, reforma e montagem de móveis, plantio de horta, entre outros que a família escolhida precise e demande.

Na entidade há apenas uma pessoa contratada, como estagiária e em meio período de trabalho, de modo que todo o atendimento e atuação ocorrem por meio do trabalho voluntário. Para tanto, os voluntários são separados em dois grupos, o de organização e os pontuais.

Os voluntários que fazem parte do grupo de organização se reúnem semanalmente para discutir temas como o processo de escolha da casa e da família atendidas, o projeto arquitetônico e estrutural, a captação de recursos e a organização do fim de semana em que haverá a concentração dos trabalhos da obra e dos voluntários. Este grupo é composto por uma média de 30 a 35 pessoas, com as mais diversas atuações profissionais, desde engenheiros e arquitetos, até professores e empresários. Para entrar no grupo, os voluntários precisam pedir aprovação da Diretoria e participar da reunião semanal por 3 semanas seguidas, continuando nesta jornada. O limite de participação no grupo é de 40 pessoas.

Estes voluntários se dividem para organização prévia das tarefas e para liderar as equipes no fim de semana de obra. As equipes são de obras, de interiores, de alimentação, de pertences, transporte e comunicação, em uma estrutura formatada conforme quadro 2. Destaca-se que todas as equipes também ficam responsáveis por determinar quantos voluntários precisarão para determinada ação; por montar uma lista de itens que serão necessários e pela busca de doações para atender aquilo que o setor precisará.

**Quadro 2 – Formatação e responsabilidades das equipes e funções**

<b>Equipe</b>	<b>Funções</b>
Alimentação	Organização do cardápio e alimentação dos voluntários no treinamento e durante as ações.
Comunicação	Registro de imagens durante a comunicação para a família e durante as ações; Responsável pelas redes sociais.
Gestão de Pessoas	Seleção de voluntários para a ação, pelo acompanhamento deles ao longo das atividades e coleta de assinatura em termos de voluntariado.
Interiores	Organização de todos os móveis e decoração que serão colocados dentro e fora da casa.
Obras	Gestão da obra antes e após as atividades de mutirão.
Patrimônio	Organização de todas as ferramentas, EPIs e utensílios que serão utilizados durante a obra.
Pertences e Apoio à Família	Limpeza de eletrodomésticos; organização itens da cozinha, sala e banheiro, e apoio a família ao longo da ação, levando-os para passeio e outros locais.
Transporte	Apoio no transporte de materiais armazenados em outros locais para a obra; compras dos itens que eventualmente faltarem para a obra.

Fonte: autoria própria

Já os voluntários pontuais são aqueles que atuam apenas no fim de semana designado para reforma e entrega final da casa. Eles participarão da ação, que começa na sexta-feira, com um treinamento que aborda a história da Reparação, o contexto da família atendida, informações de segurança e de organização dos trabalhos, e continua no sábado e domingo, ao longo de todo o dia, com atividades que envolvem instalações hidráulicas e elétricas, colocação do telhado, preparo e pintura das paredes, confecção de móveis e limpeza, dentre outras, a depender da necessidade da casa. Há uma seleção de voluntários, pois as atividades e recursos disponíveis são planejadas para determinada quantidade de pessoas e às vezes exigem conhecimento técnico prévio. Cerca de um mês antes da data agendada, a Reparação divulga um formulário de interesse para inscrição e seleciona participantes de acordo com critérios como disponibilidade para todos os dias da ação; ser mão de obra especializada, caso alguma das atividades exija isso; ter tentado a inscrição outras vezes e não ter conseguido, dentre outros. Como um dos pilares da Reparação é justamente o voluntariado, a organização se preocupa com o bem-estar daqueles que participam, oferecendo refeições saborosas e nutritivas;

segurança, já que é um trabalho que pode oferecer risco, disponibilizando e cobrando o uso dos Equipamentos de Proteção Individual.

A metodologia do trabalho desenvolvido é organizada em duas fases: pré-obra e obra. Na parte do pré-obra participam apenas os voluntários da equipe de organização, enquanto na obra, participam os da organização e os voluntários pontuais.

A escolha da casa segue os seguintes critérios: comprovação de posse legal; péssimas condições de habitabilidade, família em situação de vulnerabilidade social e que não consegue recuperar a casa sem apoio e preferência para famílias com crianças pequenas, idosos ou pessoas com deficiência. A posse legal é exigida para garantir que os investimentos da Organização vão ser apropriados pelos beneficiários elegíveis, evitando o risco de perda da casa após a reforma. Um contrato chamado de “gaveta” ou registro no IPTU já atende este requisito, sem exigência de uma escritura que tornaria o critério mais excludente.

A indicação dos potenciais beneficiários pode ser feita por eles próprios, pela família, por alguém que os conheça ou por indicação do Centro de Referência em Assistência Social. Em quaisquer das hipóteses, quem indicar precisa falar com a estagiária e passar informações necessárias para o preenchimento da ficha de inscrição. Em seguida, o grupo de organização reúne todas as fichas e faz visitas para verificar a situação do imóvel e as condições socioeconômicas da família.

De posse dessas informações, as opções de famílias são apresentadas a todo o grupo de organização para a escolha de qual será a próxima atendida, por meio de uma votação dos participantes. Vale destacar que a maior parte das famílias atendidas tinha melhorias a fazer em seus banheiros, que eram fora da residência, não tinham sistema de água e esgoto ou ainda, nos telhados, que eram velhos, com telhas quebradas, e/ou permitiam a passagem de vento e água.

A Organização tem parcerias com empresas do ramo de construção civil, como construtoras e lojas de materiais de construção, buscando alinhamento da estratégia de responsabilidade social dos parceiros com o âmbito de atuação da Reparação. Há outras parcerias com empresas multinacionais instaladas no município e com uma série de comerciantes que apoiam na alimentação dos voluntários durante o fim de semana de mutirão, com mobiliário para a casa, que apoiam com a doação de itens para eventos beneficentes, entre outros.

#### **4.1. Grupo Observadores**

Como forma de registrar, prestar contas e divulgar o trabalho realizado pela Reparação, é uma prática recorrente captar fotos e imagens do final de semana de mutirão de voluntários e preparar um vídeo que conte um pouco da história da família, da situação da casa, a ação em si e a casa pronta, assim como a comparação entre a situação inicial e o resultado obtido.

Em 2019, um dos vídeos produzidos após a ação viralizou e atraiu bastante atenção para a Organização. Trata-se do vídeo da Reparação 11 (<https://youtu.be/T4CsdTNRAZ0>), que atendeu uma família com três irmãos deficientes, já idosos, e que viviam em uma casa com chão de terra, que alagava pelo excesso de água quando chovia forte e cujo telhado tinha muitas goteiras. O vídeo foi visualizado mais de 10 mil vezes e várias das pessoas que assistiram queriam participar na ação ou até mesmo entender como fazer algo parecido.

Sem estrutura para acolher de imediato tantos interessados em atuar como voluntários nas atividades tradicionais da Reparação, foi formatada uma ação especial para atender essas pessoas, batizada de Grupo de Observadores. A partir daí, foi formatado um programa, no qual a estagiária entrava em contato e perguntava se aqueles que manifestaram interesse na ação queriam conhecer melhor o trabalho em uma edição da Reparação, embora não fossem atuar como voluntários naquele momento.

Várias pessoas aceitaram e foi definido um grupo inicial de observadores com 20 pessoas para a edição 12. O grupo, na programação do sábado, conheceu as casas reformadas

em edições anteriores, conversando com os líderes de cada equipe para entender a divisão e o trabalho realizado por cada uma. No domingo, conversou com o fundador e presenciou a dinâmica da execução da obra, concluída com a cerimônia de entrega para a família. A mesma dinâmica foi repetida nas edições 13, 14, 15 e 16, embora com número de observadores um pouco menor que o do grupo inicial.

Como resultado do programa, até janeiro de 2024, 12 organizações foram criadas em cidades diferentes, o que é um forte demonstrativo do impacto da Reparação, cujo trabalho de multiplica através dos observadores. Quando o interesse é despertado em outras pessoas, que vieram até as obras para conhecer o trabalho e tomaram a decisão de desenvolver novas iniciativas, autônomas, em outros municípios, o impacto é expandido para atender e influenciar positivamente cada vez mais pessoas.

#### 4.2. Voluntariado na Reparação

Visando entender o perfil das pessoas que se voluntariaram, informações como data de nascimento, cidade, profissão, em qual setor atuou e como conheceu a Reparação foram coletadas por meio de formulário de inscrição. Realizamos uma análise concentrada no período compreendido entre a Reparação 18 e a 23, ocorridas entre 2021 e 2023, por serem recentes e representarem melhor a configuração atual do trabalho. No quadro 4 constam as edições e a quantidade de inscrições.

**Quadro 4 - Edições da Reparação e data de realização**

Edição	Data	Voluntários Inscritos
18	10 a 12 de dezembro de 2021	104
19	27 a 29 de maio de 2022	180
20	26 a 28 de agosto de 2022	166
21	25 a 27 de novembro de 2022	197
22	26 a 28 de maio de 2023	167
23	20 a 22 de outubro de 2023	144

Fonte: autoria própria a partir dos dados da Reparação

Foi identificado que o gênero feminino registra maior quantidade de inscrições, com média de 60% e 40% de homens. O percentual apurado na Reparação é diferente do registrado na Pesquisa Voluntariado no Brasil 2021 (NACCACHE, 2022), na qual 51% dos voluntários eram do gênero feminino e 48% do gênero masculino, possivelmente decorrente do tipo de trabalho reforma ser entendido como atividade mais masculina.

Quanto à faixa etária, o maior grupo de participantes é a dos 26 aos 33 anos, seguida da faixa de 18 a 25 anos. Juntas, elas alcançam quase 50% do total de voluntários. À medida que a faixa etária vai aumentando, o percentual de participação vai diminuindo, mas ainda assim, há mais voluntários entre 50 e 58 do que entre 42 e 49. Apesar de faixas etárias distintas, trata-se de um resultado diferente do apurado na Pesquisa Voluntariado no Brasil 2021, que identificou que a faixa etária dos 16 aos 29 anos corresponde a 23% do total, sendo o menos representativo – ao contrário da Reparação, que corresponde à primeira e segunda faixa mais bem colocada. Em seguida, vem o grupo de 50 anos ou mais, representando 37%. Por fim, vem o grupo de 30 a 49 anos, com 40% de participantes sendo o mais representativo.

Em relação à cidade em que residem os inscritos, as pessoas inscritas residiam em 40 cidades diferentes. A maior parte delas (78,7%) reside em Bragança Paulista, seguida de São Paulo (4,5%) e de cidades da região da organização. Há também participantes residentes em cidades de outros estados, como Paraíba, Mato Grosso e Rio Grande do Sul, indicando a amplitude de disseminação da ação, ainda que em casos pontuais.

### 4.3. A voz dos voluntários e análises a partir delas

Com o intuito de identificar como os voluntários compreendiam os resultados e impactos da atuação da Reparação e considerando a hipótese de que os eles também são transformados pelo projeto, foram realizadas entrevistas em profundidade a partir de um roteiro pré-definido com questões que refletem os 5 elementos da Teoria da Mudança: insumo, atividade, produto, resultado e impacto. O roteiro foi dividido em dois blocos, o primeiro pensando na percepção sobre a organização como um todo e o segundo especificamente relacionado ao voluntariado.

Foram selecionados 6 entrevistados de maneira a acolher a representatividade dos distintos perfis de pessoas que participam do projeto, considerando gênero, faixa etária, profissões recorrentes e setor de atuação como voluntário, respeitando o critério de ter participado de pelo menos quatro Reparações, já que isso subentende um conhecimento maior do projeto, de como é realizado, e permite um tempo maior de compreensão e absorção de resultados e efeitos do trabalho desenvolvido, resultando no seguinte grupo:

- Homem, faixa dos 50-55 anos, da diretoria, administrador,
- Mulher, faixa dos 50-55 anos, da diretoria e voluntária da cozinha, coordenadora
- Mulher, faixa dos 25-30 anos, voluntária da organização em interiores, arquiteta
- Mulher, faixa dos 25-30 anos, voluntária eventual de obras, engenheira
- Homem, faixa dos 60-65 anos, voluntário eventual da cozinha, professor
- Homem, faixa dos 25-30 anos, voluntário eventual de obras, vendedor

O quadro 5 apresenta uma seleção de respostas relacionadas à percepção sobre o problema da habitação relacionando-o aos resultados mais imediatos e impactos da atuação da Reparação:

**Quadro 5 – Respostas selecionadas sobre a atuação da organização**

O trabalho com a habitação é mais relevante que doar uma marmita ou um brinquedo. Atinge poucas pessoas, mas o que faz naquela família é para a vida inteira.
O alicerce de uma família é a moradia, que precisa de um teto decente e digno para morar.
O principal efeito é mudar a vida das pessoas que estão ao seu redor. A família, quando ela entra na casa, a expressão deles de felicidade é indescritível.
A pessoa tá em situações precárias, enfim, só da pessoa saber que ela já vai ter um lar seguro. Enfim, eu acho que isso já traz um conforto para pessoa.
Acho que o resultado final, além da entrega da casa, que muda a vida né de uma família que tava numa situação precária, eu acho que a pessoa também consegue ver que no fim do túnel sempre tem uma saída, né? E que pessoa a humanidade pode melhorar, né? Como pessoa, fazendo esse trabalho voluntário.
A médio prazo é, a Reparação muda, querendo ou não, o bairro que ela passa, pelo menos os vizinhos. Então, de cara, já mudam as atitudes também, né? As pessoas que participam da Reparação têm uma mudança de médio ao longo prazo na vida, acredito que muito grande, porque você começa a enxergar a realidade de outras pessoas, né? (...) As pessoas não acreditam que existem pessoas de outras Reparações, por exemplo, idosos, que tinham que ir do lado de fora da casa usar o banheiro. Então, acho que muda a perspectiva de visão da pessoa da realidade.
No médio e longo prazo, eu acho que isso mexe um pouco com a cidade também, sabe de ver 'nossa olha existem essas pessoas fazendo isso' acaba mexendo um pouco.
Fazer a gente [voluntário] olhar mais para nossa volta, sabe? Acho que o resultado tá muito no nessa formação de caráter, (...) essa transformação é o olhar mesmo sobre o serviço voluntário que a gente acaba causando na cidade, inspirando outras pessoas
Sempre tento ajudar as pessoas de alguma forma. Depois que eu entrei aqui, acho que o meu olhar em relação a ajudar os outros melhorou muito também. A minha visão, sabe, de que às vezes com pouco a gente consegue, e aqui, a gente consegue fazer muito né? Não é pouco.
As pessoas beneficiadas, acredito que são todos que englobam o projeto, desde o patrocinador, que ele entra com o recurso, mas não está ativamente na obra, quanto os voluntários e a família e também a os moradores vizinhos, né? Muito se beneficiam e também ajudam a Reparação. Sempre tem um vizinho que fornece água, deixa usar o banheiro na casa.

Conforme a gente vai fazendo as Reparções e isso vai chegando em outras pessoas, eu acredito que é um ciclo que não vai ter fim, né? E a gente espera que não tenha fim. Então vai passando pra outras pessoas.
A Reparação ela já tem acho que mais de 10 irmãs, então isso fala por si só. O simples fato da Reparação existir, faz com que existam projetos irmãos, similares à Reparação em outras cidades. Ele se espalha, e assim, ele se espalha de forma positiva, já que outras pessoas, de outras cidades, que também passam por necessidades têm a oportunidade de ter uma moradia digna graças à Reparação. A Reparação moveu o coração de outras pessoas e essas outras pessoas construíram ONGs irmãs e atuam nesses projetos.
Comecei a cuidar melhor da minha casa e eu descobri que eu consigo fazer algumas coisas também, sabe, tipo, descobri que eu sei lixar, pintar, às vezes fazer, sabe algum serviço, esse serviço do dia mesmo.
Sempre gostei da questão do voluntariado. Conheci pessoas novas, né? Vi uma realidade que eu não conhecia, mas não na prática que essa questão da vulnerabilidade das pessoas, né?
[Mudou] a minha perspectiva mesmo, meu olhar para ajudar os outros sabe? Eu acho que tudo que eu vou fazer agora eu penso nisso ou quando eu passo por alguma casa que eu vejo que tá numa situação precária, eu penso: nossa, a Reparação poderia atuar aqui, né? Ou outras pessoas poderiam ajudar de alguma forma essa família. Então acho que o principal, que me faz ver, seria essa parte.
A gente não tem noção de quantas pessoas estão com necessidades e moram numa residência muito precária, né? Não tem nem o básico, infraestrutura. Então, com certeza, me fez mudar muito essa visão de que tem muitas pessoas que precisam da nossa ajuda por perto e a gente acaba não sabendo, né?
E não tenho uma condição tão boa, mas quando a gente reclama da onde a gente mora e participa duma Reparação, você entende que você está reclamando de barriga cheia, porque têm pessoas que não tem um teto, a casa chove, ela não tem uma parede condenada igual essa obra, ela não tem um banheiro para usar, ela não tem sistema de esgoto, uma Sabesp.

Fonte: autoria própria

#### 4.4. Análise geral das entrevistas e das ações da Reparação

A Reparação, em seus 10 anos de atuação, não fez avaliações formais, como relatórios. Contudo, costuma-se tratar de oportunidades de melhoria nas reuniões semanais de preparação da ação e fazer avaliações com todos os voluntários após o fim de semana de mutirão, oportunidade em que eram convidados a opinar sobre tudo o que ocorreu. Os anos 2020, 2021 e 2022 foram complicados, por conta da pandemia, que não colaboraram para a realização de ações e tampouco para criar um pensamento de avaliação de resultado e impacto das ações.

Nas respostas selecionadas (Quadro 5), buscamos evidenciar formas de percepção do impacto social do trabalho da organização e da transformação que o próprio voluntário indica sobre as dimensões do problema da moradia e do potencial de contribuição da Reparação, bem como da responsabilidade ou potencial do trabalho individual e coletivo no desenvolvimento de ações que contribuam com a melhora das condições de vida.

Embora não tenha sido o foco desta pesquisa, os resultados mostraram a relevância do trabalho para os indivíduos participantes, observada pela recorrência de respostas que salientavam a motivação pessoal, o bem-estar, a gratificação em fazer algo positivo, a satisfação pelos resultados diretos para as famílias beneficiárias.

Dois entrevistados destacaram o efeito de presenciar a transformação a partir de um dia de trabalho coletivo, o que indica que a ideia de um trabalho pontual colaborativo organizado trazendo resultados visíveis imediatamente possa ser uma fonte de motivação importante e não relacionada a uma visão de impacto social amplo e duradouro.

Não foi possível observar entre os entrevistados uma visão de impacto baseada em princípios participativos e emancipadores. Ainda que estes pontos não estivessem explicitados no roteiro da entrevista, as questões solicitavam que indicassem transformações importantes decorrentes do trabalho voluntário e da atuação da organização para a sociedade.

A partir dos relatos colhidos nas entrevistas e dos dados levantados sobre a atuação da Reparação, incluindo a criação dos Grupos de Observadores, foi elaborado o quadro 6, destacando os elementos da Teoria da Mudança. Mantivemos a divisão dos 2 blocos do roteiro das entrevistas, identificando o que se refere a:

1. Reparação para destacar os elementos da Teoria da Mudança em relação à causa moradia
2. Voluntariado para destacar os elementos da Teoria da Mudança relacionados à atuação como voluntário na causa e na organização

**Quadro 6 – Elementos da Teoria da Mudança**

Insumos	Atividades	Produtos	Resultado	Impacto
<b>1. A REPARAÇÃO</b>				
Equipe de organização	Captação de recursos	Reforma da casa, mobiliário e equipamentos da moradia novos ou reparados	Casa com condições adequadas de habitação	Melhoria das condições e moradia e de vida das pessoas
Voluntários de organização e técnicos	Seleção dos beneficiários			
Voluntários pontuais	Planejamento da Reparação	Formação dos Grupos de Observadores	Organizações com foco em moradia criadas a partir da Reparação	Ampliação do trabalho para mais famílias e mais cidades por meio dos Grupos Observadores
Patrocinadores e apoiadores	Organização das equipes de trabalho, das doações e realização de compras			
Doações financeiras e de bens	Reforma e entrega da casa			
<b>2. VOLUNTARIADO</b>				
Sistema e pessoal para gestão de cadastro e divulgação e canal de comunicação com voluntários e Grupo de Observadores	Cadastrar, convocar e dar suporte aos voluntários e Grupos Observadores	Voluntários disponíveis, motivados e preparados para realizar as atividades promovidas pela organização	Realização da Reparação das casas com trabalho voluntário	Voluntários e observadores se tornam atuantes na causa, engajando mais voluntários, apoiadores e desenvolvendo outras iniciativas direcionadas ao problema social
Equipamentos, ferramentas e materiais para realizar o trabalho	Planejamento, divulgação e organização do trabalho dos voluntários	Voluntários engajados com a causa	Ampliar a percepção dos voluntários sobre a importância da causa	Ampliação do impacto por meio atividades individuais, de projetos e organizações para além da organização
Infraestrutura e condições básicas para o trabalho (alimentação, banheiro etc.)	Providenciar equipamentos, ferramentas e materiais, e preparar infraestrutura para os voluntários	Participantes dos Grupos observadores motivados a desenvolver e conduzir novas iniciativas relacionadas á causa		
Material de treinamento	Treinamento dos voluntários			
	Avaliação dos voluntários			

Fonte: autoria própria

Como sugestão para a Reparação, os pontos iniciais para monitoramento relacionado ao impacto para os voluntários seriam a estrutura organizacional e material necessária para a realização dos projetos e o sistema de gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais.

Em relação à estrutura organizacional necessária para a realização de projetos, a ideia seria criar uma documentação sobre as equipes, com quantidades de pessoas necessárias e descrição de cada função, especificando o perfil, inclusive a demanda de habilidades técnicas e

físicas. A partir disso, indica-se planejar a divulgação das vagas para voluntário, monitorando continuamente seu preenchimento, organizar os treinamentos e avaliações.

Tendo em vista o potencial de ampliar o envolvimento com o trabalho voluntário e com a causa da habitação de modo abrangente, indicamos o desenvolvimento de atividades informativas e formativas sobre o problema social e as estratégias para seu enfrentamento.

Sugerimos ainda o fortalecimento do relacionamento com as organizações criadas a partir dos Grupos de Observadores, visando a troca de conhecimentos e o fortalecimento em rede para atuação mais ampla em relação à causa. E, finalmente, indicamos o estudo de metodologias e estratégias de atuação baseadas na participação comunitária e em relações de cooperação com princípios emancipatórios.

## 5. CONCLUSÃO

O objetivo principal deste trabalho foi identificar critérios para desenvolvimento de um modelo avaliação do impacto social proporcionado pelo engajamento com uma causa por meio de trabalho voluntário. Partindo do referencial teórico sobre a questão social da habitação, sobre o trabalho voluntário e sobre o conceito de impacto e avaliação de projetos e organizações sociais. Estruturamos um estudo da OSC Reparação, a partir do qual identificamos os critérios para avaliação do impacto, por meio dos elementos da Teoria da Mudança (vide quadro 6).

A análise da atuação da Reparação e das entrevistas com voluntários permitiu evidenciar que o trabalho voluntário contribui para a percepção do problema social relacionado à habitação, amplia o envolvimento com a causa, tornando mais claro a importância e o potencial de atuação individual e coletiva para transformação e motiva o desenvolvimento de novas iniciativas relacionadas à causa, isso evidenciado em respostas que salientam que enxergarem uma realidade que não conheciam, que verificaram a mudança na vida de famílias da cidade onde moram, e atestaram a importância da atividade da organização ao ver que o método de trabalho se multiplica em outras cidades por meio de OSCs dessas regiões.

Salienta-se que o assunto não se encerra com esta pesquisa: seria importante desenvolver um modelo de avaliação de impacto do trabalho voluntário para a Reparação e estender esta pesquisa para analisar as mesmas variáveis em organizações similares (atuando na mesma causa, como as criadas a partir dos Grupos de Observadores) ou em outras causas.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Maria de Fátima Duque Caçador. História do Voluntariado no Brasil: de 1543 ao Bicentenário da Independência. **Pesquisa voluntariado no Brasil 2021**, 2022.

ANDERSON, Andrea A. **The community builder's approach to theory of change**: a practical guide to theory development. New York: The Aspen Institute Roundtable on Community Change, 2006.

ARTEMISIA. Tese de impacto social em habitação. **Artemisia** 2021.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988

BRASIL. **Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001**. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2001

CABRAL, Eloisa Helena de Souza. Valores e espaço público: referenciais e instrumentos para a avaliação de projetos sociais. **Revista de administração pública**, v. 45, n. 6, p. 1915-1941, nov.-dez. 2011.

CLIFFORD, Jim; MARKEY, Kate; MALPANI, Natasha. Measuring social impact in social enterprise: the state of thought and practice in the UK. **E3M**. London, 24 fev. 2013.

COELHO, Michelle Queiroz. Indicadores de performance para projetos sociais: a perspectiva dos stakeholders. **Alcance**, v. 1, n. 3, set.-dez. 2004.

FABIANI, Paula; *et al.* **Avaliação de impacto social** metodologias e reflexões. IDIS, 2018.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. **Déficit habitacional no Brasil**: principais resultados para o período de 2016 a 2019. Belo Horizonte: FJP, 2021.

GRUPO DE TRABALHO DA SOCIEDADE CIVIL PARA A AGENDA 2030. VI relatório Luz da sociedade civil da agenda 2030 de desenvolvimento sustentável Brasil. **Grupo de trabalho da sociedade civil para a agenda 2030**, 2022.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

INSPER METRICIS. **Guia de avaliação de impacto socioambiental para utilização em projetos e investimentos de impacto**: guia geral com foco em monitoramento e verificação de adicionalidade. São Paulo: Insper, 2022.

IPEA. Cidades e comunidades sustentáveis. **Objetivos de desenvolvimento sustentável**, 2019.

MOKATE, Karen Marie. Convertiendo el “monstruo” en aliado: la evaluación como herramienta de la gerencia social. **Revista do Serviço Público**, v. 53, n. 1, jan.-mar. 2002.

NACCACHE, Silvia Maria Louzã. Um retrato do engajamento do brasileiro: quem são os voluntários, onde atuam e quais são suas motivações. **Pesquisa voluntariado no Brasil 2021**, 2022.

NICHOL, Beth; *et al.* Exploring the effects of volunteering on the social, mental, and physical health and well-being of volunteers: an umbrella review. Springer: **Voluntas**, 2023.

ONU-HABITAT. The right to adequate housing. Geneva, Suíça: **Fact sheet**, revista 1, n. 1, 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração universal dos direitos humanos. **Organização das Nações Unidas**, 1948.

ORGANIZAÇÃO DA NAÇÕES UNIDAS. **Objetivos do desenvolvimento sustentável**. 2024.

REPARAÇÃO. Site da ONG **Reparação**, s/d. Disponível em: <https://www.reparacao.org.br/>. Acesso em 03 jan. 2024.

REPARAÇÃO. **Reparação 11**. Youtube, 5 mai. 2018. Disponível em: <https://youtu.be/T4CsdTNRAZO>. Acesso em 03 jan. 2024.

ROLNIK, Raquel. Place, inhabitation and citizenship: the right to housing and the right to the city in the contemporary urban world. Taylor&Francis: **International Journal of Housing Policy**, v. 14, n. 3, p. 293-300, 08 ago. 2014.

SAPIRO, Alexander. MATTIELLO, Rita. Voluntariado: benefício a quem presta e a quem recebe. **Scientia Medica**, v. 26, n. 4, 24 nov. 2016.

SILVA, Rogério Renato; *et al.* Avaliação para negócios de impacto social: guia prático. **Artemisia**, 2017.



TROCHIM, William M. K. Introduction to evaluation. **Conjointly**, 2024.

WEISS, Carol Hirschon. Nothing as practical as good theory: exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families. *In: **New approaches to evaluating community initiatives: concepts, methods, and contexts***. New York: The Aspen Institute, 1995. p. 65-92.