



Uachtaránacht na hÉireann ar
Chomhairle an Aontais Eorpaigh
Irish Presidency of the Council
of the European Union
eu2013.ie



Rede Europeia de Prevenção da Criminalidade

Manual n.º 3 da REPC

Avaliação das iniciativas de prevenção do crime

No âmbito do projeto «Para um centro europeu de conhecimentos especializados em matéria de prevenção do crime» — Secretariado da REPC, junho de 2013, Bruxelas



Com o apoio financeiro do programa «Prevenir e combater a criminalidade» da União Europeia
Comissão Europeia — Direção-Geral dos Assuntos Internos

Parte 2: Orientações práticas para avaliar iniciativas de prevenção do crime

Introdução

A segunda parte deste manual visa proporcionar uma abordagem acessível da avaliação¹ destinada às pessoas que trabalham na área da prevenção do crime e que têm pouca experiência de avaliação. A fim de elaborar uma ferramenta útil para um público não familiarizado com a avaliação, foram organizados dois seminários sobre o tema — em Dublin e em Bruxelas — que reuniram decisores políticos, profissionais e peritos académicos (ver lista dos participantes, p.41). O presente manual baseia-se nas discussões, sugestões e recomendações suscitadas nesses dois seminários. Contém uma série de medidas concretas, sugestões, exemplos e fichas de trabalho que podem ser utilizados para planear, efetuar ou utilizar uma avaliação².

¹ A parte 1 do guia, que contém o documento temático, contém informações mais pormenorizadas sobre os vários temas abrangidos pelo manual.

² A análise custo-benefício não é abrangida pelo presente manual. Para um guia prático sobre a análise custo-benefício de projetos de prevenção da criminalidade, veja a recente publicação do Conselho de Prevenção da Criminalidade da Dinamarca: Jacobsen (2013). *Hands-on guide to cost-benefit-analysis of crime prevention efforts*. Copenhaga: *Centre for Economic and Business Research*.

Índice

Porquê avaliar?	5
O que é a avaliação?	5
Alguns mitos sobre a avaliação	6
Diferentes tipos de avaliação	7
Como usar o presente manual.....	9
Secção 1: Planeamento da avaliação.....	10
A: Iniciar a avaliação	10
1. Saber onde se quer chegar	10
2. Envolver as partes interessadas	11
3. Orçamentação	11
4. Quem deve efetuar a avaliação?.....	12
5. Criar uma equipa de avaliação	13
6. Painel consultivo	14
B: Desenvolvimento da avaliação	14
1. Realização da investigação de fundo	14
2. Definir as perguntas da avaliação	17
3. Tipo de informação	19
4. Elaborar indicadores	21
5. Escolher o modelo de avaliação para analisar o impacto	21
Análise «antes e depois»	22
Intervenção e grupo de controlo (modelo quase-experimental)	22
Ensaios de controlo aleatórios (modelo experimental)	23
6. Elaborar um plano de avaliação.....	24
Secção 2: Recolha e análise de dados	25
A: Recolha de dados	25
1. Abordagens quantitativas	26
Inquéritos	26
Uma avaliação psicológica e comportamental normalizada.....	27
2. Abordagens qualitativas	28
Entrevistas aprofundadas	28
Grupos-alvo	28
Observação	29
Análise da documentação do programa	29
Outros métodos	30
B: Análise e interpretação dos dados	30
1. Dados quantitativos.....	30

“Limpeza” dos dados.....	30
Análise dos dados.....	31
Interpretação dos dados.....	31
2. Dados qualitativos.....	32
3. Discuta os resultados com os interessados	33
Secção 3: Apresentação de relatórios e comunicação dos resultados da avaliação	34
1. Estrutura do relatório final.....	34
2. Comunicar os resultados	35
Anexos: Fichas de trabalho	37
Ficha 1.A.1 — Identificação das partes interessadas	37
Ficha 1.A.2 — Orçamento.....	37
Ficha 1.A.3 — Lista de controlo do caderno de encargos.....	37
Ficha 1.B.1 — Descrição do programa.....	38
Ficha 1.B.2a — Atividades de sequenciação e resultados	39
Ficha 1.B.2b — Panorâmica dos recursos, atividades, realizações e resultados	39
Ficha 1.B.3 — Investigação/avaliações anteriores.....	39
Ficha 1.B.4a — Perguntas de avaliação	39
Ficha 1.B.4b — Associar as perguntas de avaliação aos dados recolhidos	40
Ficha 1.B.5a — Avaliação dos processos.....	40
Ficha 1.B.5b — Avaliação dos resultados	40
Agradecimentos	41
Peritos participantes	41

Porquê avaliar?

«Nada é mais inútil e, em última análise, mais aborrecido do que repetir constantemente os mesmos erros ou, visto de outro prisma, não otimizar a utilização de uma técnica porque o esforço para apurar o «porquê?» e o «como funciona?» é visto como uma distração da nova atividade»³

A prevenção da criminalidade suscita grandes desafios. As pessoas que trabalham nesta área têm de lidar com questões sociais muito delicadas e dispõem muitas vezes de recursos limitados, o que pode fazer com que tenham pouco tempo disponível para refletir sobre o trabalho em curso ou apurar se os programas estão a dar os resultados pretendidos. Há, todavia, muitas razões para que uma pessoa envolvida na prevenção do crime avalie o trabalho que leva a efeito. A avaliação:

- pode ser uma boa oportunidade para compreender melhor se o programa atingiu os seus objetivos a curto, médio ou longo prazos;
- ajuda a detetar eventuais problemas do programa;
- pode melhorar a eficácia e eficiência, indicando como utilizar melhor os recursos existentes;
- pode fornecer informações úteis para o planeamento futuro do programa;
- melhora a credibilidade global do programa se constatar que este funciona bem;
- ajuda as pessoas envolvidas no programa a reconhecerem que o seu trabalho produz resultados;
- pode ajudar outros grupos interessados em criar programas semelhantes, fornecendo ensinamentos importantes sobre como funcionam as intervenções e a forma como podem ser melhoradas.



Não tenha medo de avaliar ou de aprender com o que não funciona!

*A avaliação não deve ser vista como algo negativo que só chama a atenção para os problemas existentes. A avaliação é uma **oportunidade para apurar** o que funciona bem e, ao mesmo tempo, sugerir mudanças quanto ao que pode ser melhorado.*

Não tenha receio de avaliar (partes de) programas sobre os quais tenha dúvidas. Embora, em geral, as pessoas gostem de mostrar ou de ver «histórias de sucesso», pode ser ainda mais útil e importante aprender com aquilo que não funciona tão bem!

O que é a avaliação?⁴

De uma forma simplificada, a avaliação é uma forma útil de refletir sobre o trabalho realizado num dado programa, independentemente de serem ou não atingidos os resultados pretendidos, e como o foram (ou não). A avaliação é uma atividade muito prática. O objetivo é recolher dados para avaliar o programa de uma forma sistemática. Podem ser utilizadas diferentes abordagens (por exemplo, inquéritos,

³ Dixon, B. (2002: 97). Not rocket science: evaluating crime prevention. In Pelsler, E. (ed.): Crime Prevention Partnerships: Lessons from Practice. Institute for Security Studies, Pretória. – Capítulo 8.

⁴ Ver também: «PIA Ficha 4: acompanhamento e avaliação do projeto. A forma de medir os progressos realizados.» comunidade nacional programa contra a criminalidade, o Procurador-Geral s Department, Camberra, a Austrália — http://www.crimeprevention.gov.au/NationalCommunityCrimePreventionProgramme/Documents/Tip_Sheet_4.pdf

entrevistas, etc. em função daquilo que for avaliado). Porém, em última instância, as informações são utilizadas para fornecer feedback que possa ajudar a tomar decisões sobre o programa.



Útil = com êxito!

A avaliação de um programa terá mais probabilidade de ter êxito se os funcionários encararem os resultados como uma fonte de informação útil que os pode ajudar a desempenhar melhor as suas funções.

Idealmente, a avaliação deve ser planeada simultaneamente com a execução do programa. Ao integrar a avaliação no programa desde o início, pode estabelecer rotinas para controlar a execução e os resultados do mesmo. Estas indicações sobre os resultados são uma importante fonte de informação, sobretudo durante a fase de recolha de dados e de análise da avaliação.



Como o presente manual indica, há diferentes formas de avaliar um programa (ver infra).

No entanto, a avaliação é muitas vezes confundida com outros tipos de exames efetuados ao programa, o que pode gerar conclusões erradas. Entre estes figuram, nomeadamente, o acompanhamento do programa e as auditorias.

Alguns mitos sobre a avaliação

Embora seja cada vez mais reconhecido que a avaliação é uma componente importante dos programas, continua a existir alguma relutância em proceder a avaliações. Na maior parte dos casos, essa relutância resulta da existência de «mitos» quanto às dificuldades da avaliação. Para referir apenas alguns⁵:

- *A avaliação é muito difícil*

Embora exija um mínimo de competências e seja um trabalho exigente, a avaliação não é um «bicho-de-sete-cabeças». Lembre-se de que já é especialista no seu próprio programa e que provavelmente já recolhe muitos dos **dados necessários**. O presente manual visa ajudá-lo a dar mais um passo e a trabalhar de uma forma mais sistemática.

A avaliação do programa NÃO é:

Acompanhamento: *recolha de informação sistemática e rotineira durante a execução do programa para avaliar a sua conformidade com o plano inicial (por exemplo, o número de pessoas que concluíram com êxito um programa de liberdade condicional nos últimos 6 meses). Contudo, se estiver a planear a avaliação na fase de planeamento do programa, deve ter em conta a possibilidade de criar um sistema de acompanhamento para recolher dados que possam posteriormente integrar o processo de avaliação.*

Auditoria: *apurar se o programa é bem gerido, se os recursos são utilizados eficazmente e se são cumpridas as regras, regulamentos e procedimentos (UNEG, 2005).*

Inspeção: *exame geral que procura identificar zonas vulneráveis e anomalias, propondo medidas corretivas (UNEG, 2005).*

Análise custo-benefício: *comparação dos custos e benefícios monetários do programa, em termos de recursos humanos e financeiros, investimentos, materiais e infraestruturas, etc. Esta análise é muitas vezes usada pelos decisores políticos para decidir como afetar os recursos escassos. Para demonstrar o valor de um programa, é por vezes necessário examinar a análise custo-benefício.*

⁵ Ver também: Dixon, B. (2002: 92-98).). *Not rocket science: evaluating crime prevention*. In Pelsler, E. (ed.): *Crime Prevention Partnerships: Lessons from Practice*. Instituto de Estudos de Segurança, Pretória. — Capítulo 8.

- *A avaliação é muito cara*

Embora uma boa avaliação que satisfaça todas as normas seja, de facto, dispendiosa, a mais longo prazo, ficar a saber o que funciona e o que não funciona permitir-lhe-á efetuar grandes economias. Reflita sobre se vale ou não a pena efetuar uma avaliação que vai muito para além do necessário (ver Dixon, 2002: 97).



Como poupar dinheiro?

Em vez de tentar fazer uma avaliação sucinta de todos os elementos, é preferível escolher uma série de projetos e avaliá-los adequadamente.

Recorra, por exemplo, a estudantes universitários (devidamente supervisionados) ou a colegas de outros departamentos que possuam as competências necessárias e sejam menos onerosos que os avaliadores externos e não estejam dependentes dos resultados obtidos como pode ocorrer com os avaliadores internos.

- *A avaliação é desencorajadora*

A avaliação pode, por vezes, ser vista como uma ameaça à existência de um programa, dado que pode realçar as deficiências e ineficiências, levando à conclusão de que não funciona. Contudo, há poucas probabilidades de uma avaliação vir a concluir que nada funciona. Quando muito pode concluir que «certas coisas funcionam, em determinados momentos, em certos locais e em determinadas condições».

Diferentes tipos de avaliação⁶

Não existe uma forma única de levar a cabo uma avaliação. A escolha do método mais adequado dependerá dos seus objetivos, das circunstâncias e do orçamento disponível. As avaliações mais complexas podem ser levadas a cabo por uma equipa de avaliadores externos, geralmente de universidades ou institutos de investigação. As avaliações mais simples podem ser executadas por funcionários do projeto que sejam responsáveis pela gestão do programa. Em certos casos, pode utilizar-se uma combinação das duas abordagens.

Geralmente, distingue-se entre a avaliação dos processos e a avaliação dos resultados. A **avaliação dos processos** fornece informações sobre a execução do programa. Indica se foi executado como previsto, se houve ou não dificuldades ou obstáculos, em que áreas ou circunstâncias o programa funciona ou não e se houve eventuais efeitos secundários (positivos ou negativos) imprevistos.

A **avaliação dos resultados ou do impacto** fornece informações sobre a eficácia do programa. Indica se este está ou não a produzir os resultados previstos e em que medida. Sem uma avaliação dos processos, contudo, não é possível saber se as alterações observadas estão relacionadas com uma aplicação (in)adequada do programa.

Importa referir que tanto a avaliação dos processos como a dos resultados fornecem informações específicas sobre o programa e que ambas podem ser realizadas em simultâneo, durante ou após a execução do mesmo. Se o programa não estiver a atingir os resultados esperados, a avaliação dos

⁶ Ver também a Parte 1: Documento temático p. 7-10, para informações mais detalhadas sobre as avaliações dos processos e dos resultados.

processos pode ajudar a apurar se existe algum «erro» na lógica subjacente ao programa ou se algo correu mal durante a execução do mesmo (ou ambas as situações).



Avaliação e participação

*Independentemente da abordagem adotada para a avaliação, não se esqueça de envolver **todos os interessados** durante **todo o período da avaliação** (ver ponto 1.A.2 Envolver as partes interessadas, p. 11). As avaliações que são vistas como tendo sido impostas do exterior são menos suscetíveis de ter êxito.*

Como usar o presente manual

Se está a pensar (ou lhe foi pedido para) proceder a uma avaliação, pode já ter uma ideia do fim que pretende atingir. Por exemplo, pode querer saber se o seu programa de prevenção da criminalidade está a funcionar como previsto. Pode, todavia, estar mais interessado em saber se o programa atingiu os objetivos pretendidos ou, eventualmente, uma combinação dos dois. Independentemente da abordagem que lhe convém, o presente manual pode ajudá-lo a atingir os objetivos da avaliação, conduzindo-o através das três fases principais do processo de avaliação.

A secção 1 incide sobre o planeamento e o desenvolvimento da avaliação, analisando a forma de:

- compreender claramente os objetivos da avaliação
- envolver as partes interessadas
- orçamentar a avaliação
- optar entre uma avaliação externa ou uma avaliação interna
- criar uma equipa de avaliação e um painel consultivo
- fazer investigação de base e definir as perguntas de avaliação
- escolher um modelo de avaliação
- desenvolver um plano de avaliação

A secção 2 indica as modalidades práticas de recolha e análise dos dados necessários para responder às perguntas da avaliação, nomeadamente:

- as abordagens quantitativas e qualitativas de recolha de dados e
- a análise dos dados recolhidos e a interpretação dos resultados

A secção 3 contém informações sobre a fase de elaboração do relatório da avaliação, analisando formas de:

- estruturar o relatório de avaliação final e
- divulgar e comunicar as conclusões da avaliação

Secção 1: Planeamento da avaliação

A: Iniciar a avaliação

1. Saber onde se quer chegar

O primeiro passo para o êxito de uma avaliação é ter uma noção clara dos resultados que procura obter (ou que lhe foram solicitados). Isto pode parecer tão óbvio que nem vale a pena referi-lo. No entanto, ter consciência do resultado que se espera da avaliação é crucial, pois irá condicionar todo o processo de avaliação e, em última análise, ajudá-lo a decidir se é ou não viável proceder à avaliação.

As suas primeiras ideias sobre a avaliação serão desenvolvidas durante a fase de planeamento (veja a Secção B: Executar a avaliação, p. 14). Continua, todavia, a ser importante saber bem, desde o início, aquilo que pretende.

Ao desenvolver as suas primeiras ideias sobre a avaliação, reflita sobre o seguinte:

- Quais as exigências dos financiadores?
- Quem pode participar?
- Qual o orçamento disponível?
- O que pode implicar a avaliação (entrevistas, análises estatísticas, etc.)?
- Que qualificações e conhecimentos técnicos serão necessários?
- Quais os prazos estabelecidos?
- Como podem as eventuais conclusões ser utilizadas para melhorar o programa?
- ...

Pode também ser útil fazer alguma investigação de base para se ir familiarizando com algumas das questões que abordará no decurso da avaliação. A fase da investigação de base é analisada mais detalhadamente na secção dedicada ao desenvolvimento da avaliação (ver ponto B. 1, p. 14).



Seja claro, simples e rigoroso!

Expresse o objetivo global da sua avaliação de uma forma clara, simples e precisa. Evite as formulações demasiado vagas que contenham múltiplas ideias.

Por exemplo, formule a questão «Os programas de prevenção da criminalidade juvenil funcionam?» e não «Os programas de prevenção da criminalidade juvenil reduzem a percentagem de reincidências entre os jovens que abandonam o programa durante um período de dois anos?»

Ou «Quais os pontos fortes e os pontos fracos, assim como as áreas, que requerem uma melhoria dos resultados dos atuais programas de prevenção da criminalidade juvenil?»

2. Envolver as partes interessadas

O processo de desenvolvimento das suas ideias iniciais deve contar com a participação de todas as partes interessadas. As partes interessadas podem ser indivíduos ou organizações envolvidos no programa, tenham interesse no mesmo, possam ser afetados pelos seus resultados ou exerçam influência sobre o programa. Por conseguinte, a participação dos interessados é crucial para o êxito da avaliação.

Uma boa avaliação não deve ser imposta do exterior mas sim garantir a participação de todos os interessados no programa, desde a fase inicial do seu desenvolvimento até à sua conclusão. Entre as partes interessadas encontram-se:

- os funcionários do programa (por exemplo, os gestores e as pessoas que detêm responsabilidades)
- os utilizadores ou os destinatários do programa (ou seja, os grupos-alvo)
- os utilizadores das conclusões da avaliação (por exemplo, os financiadores do programa)
- os membros das comunidades locais (por exemplo, os dirigentes dessas comunidades)
- as pessoas com competência na área que não estejam diretamente envolvidas no projeto (por exemplo, académicos, inspetores, decisores políticos, etc.)
- outros interessados (nomeadamente as associações profissionais, o público em geral, os *media*, os críticos do programa, etc.)



Como selecionar as partes interessadas?

Pode ser difícil escolher os interessados a incluir na avaliação. Quando tiver de decidir sobre os interessados que irá envolver pergunte-se a si mesmo:

- *Aumentarão a qualidade/fiabilidade da avaliação?*
- *Estão envolvidos na gestão diária do programa?*
- *Poderiam aplicar, defender ou financiar alterações que o relatório de avaliação venha a recomendar?*
- *São afetados pelo programa (ou seja, integram os grupos-alvo)?*

(ver ficha 1.A.1, p. 37)

O grau de envolvimento dos interessados na avaliação pode variar. Alguns interessados podem ser envolvidos no planeamento e na execução, enquanto a outros bastará mantê-los regularmente informados do andamento do programa.

Independentemente do seu grau de participação, compreender os pontos de vista e os interesses de cada um destes grupos será útil em qualquer fase da avaliação. As partes interessadas podem ter um conhecimento aprofundado do programa. Confrontar as suas opiniões com as delas permite-lhe consolidar a sua avaliação. Pode ainda ajudá-lo a identificar perguntas pertinentes para a avaliação e, mais importante ainda, encontrar respostas para essas mesmas perguntas.

3. Orçamentação

Um fator importante para decidir como levar a cabo uma avaliação é o orçamento de que dispõe. Consoante o financiamento disponível pode querer contratar um avaliador externo para conceber a avaliação ou um investigador para analisar os dados ou entrevistar os utentes dos serviços. Com um orçamento mais elevado pode levar a cabo uma avaliação mais complexa, utilizando uma grande diversidade de fontes de dados.

Pelo contrário, se o financiamento for limitado pode preferir optar por realizar a avaliação internamente. Ainda assim, tem de conhecer os custos associados a cada parte da avaliação, desde a conceção da mesma até à publicação do relatório final.



Plano orçamental

Para controlar os potenciais custos, elabore um plano de orçamentação. Analise cada uma das fases do processo de avaliação e estabeleça os custos envolvidos.

(ver ficha 1.A.2, p. 37).

4. Quem deve efetuar a avaliação?

Logo que tenha uma ideia clara:

- dos resultados que quer alcançar,
- do que será necessário para os atingir,
- do montante financeiro disponível,

pode decidir se é melhor efetuar a avaliação a nível interno ou encomendá-la a um avaliador externo.

Em geral, se a avaliação for necessária para justificar a continuidade do programa (ou seja, para apurar se cumpre os objetivos e se justifica o seu financiamento), são normalmente contratados avaliadores externos, a fim de prevenir eventuais conflitos de interesse e garantir a objetividade. Se quiser apurar a forma de melhorar as práticas de trabalho existentes ou analisar a forma como os programas são levados a cabo, se a sua complexidade o permitir, pode ser levada a cabo internamente. Além disso, por vezes pode ser mais adequado combinar uma avaliação interna com o contributo dos avaliadores externos.

O quadro 1 apresenta as vantagens e as desvantagens das diferentes abordagens⁷.

Tipo de avaliação	Vantagens	Desvantagens
Avaliação interna (efetuada pelas pessoas que gerem o programa)	Menores custos	Eventual falta das competências necessárias para realizar as entrevistas ou analisar os dados
	Acesso mais fácil aos dados e às pessoas	Pode comprometer a objetividade
	Maior conhecimento do programa	Pode não ser adequada para justificar a concessão de novos financiamentos
	Ajuda as organizações a conhecerem-se e a conhecerem melhor aquilo que fazem	Pode exigir que os funcionários do programa dediquem tempo à avaliação em vez de fazerem o seu trabalho
Avaliação externa (efetuada por peritos externos, muitas vezes de universidades ou institutos de investigação).	Pessoas com conhecimentos especializados e experiência em avaliação com elevados padrões de qualidade	Custos mais elevados
	Considerado o tipo de avaliação mais objetivo	Sem experiência direta de trabalho com o programa e, portanto, menos compreensão do mesmo
	Eficaz para mostrar se o programa atinge os seus objetivos	

Quadro 1: Vantagens e desvantagens das avaliações externas/internas

⁷ Ver também: Instituto de Criminologia da Austrália (2006). Ficha de sugestões n.º 3: Avaliação externa e/ou interna. Decidir o que é melhor para a sua organização. [Elaborada no âmbito do programa nacional de prevenção do crime]. Camberra: Serviço do Procurador-Geral. http://www.crimeprevention.gov.au/NationalCommunityCrimePreventionProgramme/Documents/Tip_Sheet_3.pdf



Avaliações complexas

Caso pretenda realizar uma avaliação complexa, implicando diferentes métodos e um grande número de participantes, é preferível contratar avaliadores externos que disponham das competências técnicas e da experiência necessárias. É a melhor forma de garantir que a sua avaliação é suficientemente sólida e que todas as conclusões retiradas são sustentadas pelos dados disponíveis.

(Ver também a Secção 2 — ponto B. 1, p. 31, para mais informações sobre a validade e a fiabilidade das avaliações)

Se optar por uma avaliação externa, deve preparar um caderno de encargos com informações sobre os trabalhos previstos, prazos, resultados, etc. (ver na ficha 1.A.3, p. 37, uma lista de controlo do que deve constar do caderno de encargos). Reflita cuidadosamente sobre as funções, responsabilidades e tarefas do avaliador externo. Esteja consciente de que este pode ter outras prioridades para além da avaliação, como a publicação de um artigo numa publicação (académica).



Celebre com o perito externo um contrato sem ambiguidades

Defina as prestações concretas (ou seja, o resultado) que espera obter e esclareça desde o início quem é proprietário dos dados recolhidos e do relatório de avaliação final. Fixe prazos claros!

5. Criar uma equipa de avaliação

Quando tiver decidido quem será o principal responsável pela execução da avaliação, deve pensar na criação de uma equipa de avaliação.

A criação de uma equipa de avaliação é a melhor forma de garantir que a avaliação corre bem, pois a responsabilidade pela sua execução incumbirá a um grupo específico de pessoas, cada uma delas com um conjunto específico de tarefas. Essas tarefas incluem:

- a responsabilidade global pela execução da avaliação
- a definição de metas e objetivos de avaliação específicos
- o planeamento e a orçamentação da avaliação
- a recolha e a análise dos dados
- a comunicação das conclusões
- o trabalho com consultores e outros interessados.

(Ver ponto B. 6, p. 24, para mais informações sobre o que deve conter o plano de avaliação)

Consoante a avaliação seja efetuada interna ou externamente (ou numa combinação das duas abordagens — ver quadro 1, supra) a equipa de avaliação pode ser constituída por funcionários internos do programa, por interessados externos e, eventualmente, por consultores de investigação.

Pode ser útil ter uma ou mais pessoas a acompanhar os progressos da equipa de avaliação e o cumprimento dos prazos e dos resultados, bem como para resolver eventuais problemas que possam ocorrer.

6. Painel consultivo

Para além da equipa de avaliação, também é útil criar um painel consultivo externo para efetuar a supervisão externa da avaliação. Trata-se de interessados que **não estão diretamente envolvidos** na avaliação mas que possuem **conhecimentos especializados** nesse domínio, nomeadamente:

- peritos (académicos) locais, regionais ou nacionais
- representantes de autoridades com poderes coercivos
- organismos estatais interessados
- ...

B: Desenvolvimento da avaliação

Após ter desenvolvido as suas primeiras ideias sobre a avaliação do programa e ter decidido a quem incumbirá a responsabilidade principal pela mesma, pode começar a planear a avaliação mais pormenorizadamente.

1. Realização da investigação de fundo

Uma parte importante do desenvolvimento da avaliação implica o aprofundamento dos seus conhecimentos sobre o **programa** a avaliar, assim como sobre a investigação e as avaliações já efetuadas nessa área.

Compreensão do programa

No que respeita à investigação de base sobre o programa, é importante saber, nomeadamente:

- *Quais* os objetivos do programa?/O que é suposto o programa fazer?
- *Como* deve o programa atingir os objetivos?
- *Que* atividades contribuirão para alcançar esses objetivos?
- ...



Descrição do programa

A documentação de apoio do programa («missão e visão», plano estratégico, etc.) pode constituir uma importante fonte de informações. Pode também ser útil falar com os funcionários do programa.

Seja tão exaustivo e pormenorizado quanto possível quando descrever o programa a avaliar. Isso ajudá-lo-á mais tarde a centrar a avaliação do programa e a elaborar as questões de avaliação mais adequadas.

(Ver ficha 1.B.1, p. 38, para uma lista — Fonte: Departamento da Saúde e dos Serviços Sociais dos EUA, 2011. Introduction to program evaluation for public health programs: A self-study guide).

É importante descrever cada fase do programa em termos *teóricos*, assim como os *mecanismos* subjacentes às atividades levadas a cabo no âmbito do mesmo. *Por que motivo* acha (ou acham os gestores do programa) que as atividades irão ter êxito? *Como* é que as atividades poderão alcançar os resultados esperados?



Resultados desfavoráveis

Tenha presente que podem ocorrer potenciais efeitos imprevistos ou adversos, nomeadamente, efeitos de deslocação devido a uma intervenção numa determinada zona ou o aumento do sentimento de insegurança na sequência de uma campanha de informação sobre a criminalidade, etc.

Embora existam varias formas de descrever um programa, a utilização de um **modelo lógico** pode ajudar a refletir e a responder a estas questões⁸.

O modelo lógico descreve as relações entre as atividades do programa e os resultados previstos, mostrando a lógica subjacente ao programa. Ao sistematizar as atividades e os resultados, estabelecendo ligações que indicam as relações causais entre as atividades e/ou os resultados a curto, médio e longo prazo, o modelo lógico pode ajudar a visualizar a «ordem lógica» esperada do programa.



Por exemplo, se um dos resultados esperados do programa é prevenir ou diminuir os assaltos a residências, pode adotar várias atividades — unidas por um nexu de causalidade — para atingir esse objetivo. O lançamento de uma campanha de prevenção a nível nacional para aumentar a sensibilização pública pode ser uma das abordagens. O simples facto de enumerar as atividades e os resultados esperados (que pode apurar facilmente ao consagrar algum tempo a uma descrição pormenorizada do programa, como foi referido) numa sequência lógica, do tipo «Primeiro temos de fazer determinada coisa antes de poder avançar para o resto», estará a dar um primeiro passo para criar um modelo lógico (ver o quadro 2 — inspirado no quadro da p. 29, documento do Departamento da Saúde e dos Serviços Sociais dos EUA, 2011, *Introduction to program evaluation for public health programs: A self study guide*).

Exemplo — Prevenção de assaltos a casas

Atividades iniciais	Atividades posteriores	Resultados iniciais	Resultados posteriores
Identificar grupos-alvo	Desenvolver plano de comunicação + ferramentas	Mais conhecimentos sobre como prevenir assaltos	Mais precauções adotadas pelas famílias para prevenir assaltos
Estudar as zonas mais vulneráveis	Organizar conferência de imprensa	Mais denúncias de comportamentos suspeitos na vizinhança	Redução do número de assaltos
Reunir conhecimentos sobre os assaltos	Lançar campanha de informação		Intercâmbio de boas práticas com outras zonas
...

Quadro 2: Exemplo de sequenciação das atividades e dos resultados (ver igualmente ficha 1.B.2a, p. 39)

⁸ Ver também: Mayne, J. (2008). «*Contribution analysis: An approach to exploring cause and effect*». Ilac Brief 16, 4p. http://www.cgiar-ilac.org/files/ILAC_Brief16_Contribution_Analysis_0.pdf

Um modelo lógico de base poderia ter a seguinte configuração:

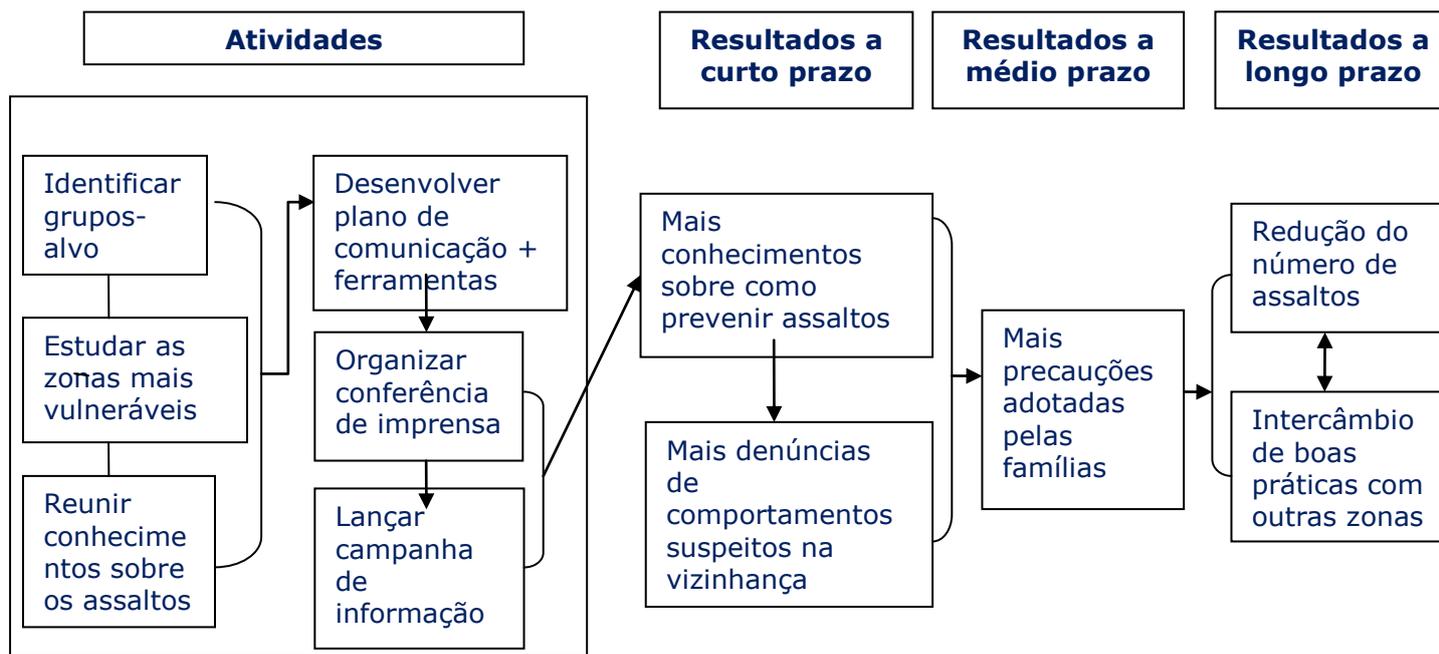


Figura 1: Exemplo de modelo lógico de base

Além disso, pode complementar o quadro com os recursos e os resultados do programa, como no quadro seguinte.

Exemplo – Prevenção de assaltos a casas

Recursos	Atividades iniciais	Atividades posteriores	Resultados	Resultados iniciais	Resultados posteriores
Financiamento	Identificar grupos-alvo	Desenvolver plano de comunicação + ferramentas	Relatório de informação	Mais conhecimentos sobre como prevenir assaltos	Mais precauções adotadas pelas famílias
Pessoal qualificado	Estudar as zonas mais vulneráveis	Organizar conferência de imprensa	Brochuras, desdobráveis, cartazes, etc.	Mais denúncias de comportamentos suspeitos na vizinhança	Redução do número de assaltos
	Reunir conhecimentos sobre os assaltos	Lançar campanha de informação			Intercâmbio de boas práticas com outras zonas
...

Quadro 3: Exemplo de sequenciação das atividades e dos resultados, incluindo recursos e resultados (ver também a ficha 1.B.2b, p. 39)

Investigação anterior e meta-estudos relacionados com o programa

Para além de compreender o próprio programa e antes de formular quaisquer perguntas de avaliação, é importante informar-se sobre os resultados e o funcionamento de outros programas semelhantes. Vale a pena dar uma vista de olhos nas redes e/ou bases de dados existentes em que se partilham «boas práticas», a fim de encontrar elementos de informação sobre outros programas comparáveis. Pode utilizar o modelo lógico para refletir sobre quais os elementos dos outros programas que pode utilizar.



Por exemplo, no referido exemplo sobre a campanha de prevenção de assaltos, pode perguntar-se a si próprio: O que se sabe sobre as campanhas de informação dirigidas ao público? Atingiram os resultados previstos?

Muitas vezes é possível encontrar meta-estudos ou análises sistemáticas destinadas a identificar, analisar e sintetizar o que já existe sobre um determinado tema. Ao analisar essa investigação anterior pode aprender com o que outros já fizeram nesta área e obter comparações possíveis para os resultados da sua própria avaliação (ver a ficha 1.B.3, p. 39, para criar uma lista dos trabalhos de investigação anteriores).

Grande parte desta informação pode ser encontrada em bibliotecas e na Internet, nomeadamente através do Google Académico.



Utilizar os recursos da Internet

Existem muitos websites com informações úteis sobre programas em matéria de prevenção do crime:

Campbell Collaboration for systematic reviews

<http://www.campbellcollaboration.org/>

COPS/Community Orientated Policing Services

<http://www.cops.usdoj.gov/>

The Australian institute of Criminology

<http://www.aic.gov.au/publications.html>

The National Criminal Justice Reference Service

<https://www.ncjrs.gov/App/Publications/AlphaList.aspx>

Crime Solutions.Gov

<http://crimesolutions.gov/>

The International Centre for the Prevention of Crime

<http://www.crime-prevention-intl.org/en/publications.html>

(Nota: Lista não exaustiva)

2. Definir as perguntas da avaliação

Após ter concluído a investigação de fundo, pode avançar para a elaboração das perguntas de avaliação específicas que serão respondidas na avaliação. Isso ajudará a que a informação gerada pela avaliação tenha uma utilização prática e não se limite a contribuir para a acumulação de conhecimentos não utilizados.

Podem já existir algumas perguntas de avaliação, sob uma forma simplificada, ligadas aos objetivos e às metas dos programas. No entanto, estas terão provavelmente de ser mais desenvolvidas.

Ao elaborar as perguntas de avaliação tenha em conta o contexto do programa a avaliar, o objetivo global da sua avaliação e os interesses das partes interessadas.



Elaborar as perguntas da avaliação

Uma boa pergunta da avaliação deve:

- *ser suscetível de obter uma resposta*
- *basear-se nos objetivos específicos do programa*
- *ser clara e bem definida*

(ver ficha 1.B.4a, p. 39 — Elaborar as perguntas de avaliação)

Exemplos de perguntas possíveis para uma avaliação de processos ou de resultados⁹:

- Conseguimos atingir o nosso objetivo de admitir anualmente 1 000 utentes no programa? Se não, porquê?
- Os destinatários do programa estão mais integrados na sociedade devido ao programa? Existem outras explicações possíveis para essa alteração de comportamento?
- Conseguimos assegurar uma distribuição equilibrada das pessoas que participam na vigilância de vizinhança em toda a localidade? Se não, porquê? Que entraves foram encontrados? Que fatores condicionaram o êxito do programa?
- O aumento da participação na vigilância de vizinhança contribuiu para reduzir o furto de viaturas em toda a zona alvo de medidas? Se só algumas zonas beneficiaram, que fatores contribuíram para esse êxito? Que entraves foram encontrados nas outras zonas?

O principal critério que se deve aplicar a uma pergunta de avaliação é saber se é suscetível de ser respondida. Por conseguinte, importa refletir sobre onde se pode encontrar a informação certa para responder à pergunta formulada.

Neste contexto deve refletir no seguinte:

- De que tipo de informação precisa? Onde pode encontrá-la? Como pode obtê-la?
- O que pretende fazer com essa informação?
- Que tipo de informação satisfaria as partes interessadas?
- Dispõe do tempo e do orçamento necessários para recolher as informações por si próprio?
- Dispõe dos conhecimentos necessários para analisar as informações/dados recolhidos?
- ...

⁹ Para mais exemplos, ver quadro 1: Morgan, A. & P. Homel (2013: 3). *Evaluating crime prevention: Lessons from large-scale community crime prevention programs. Trends & Issues in crime and criminal justice, n.º 458.* http://www.aic.gov.au/media_library/publications/tandi_pdf/tandi458.pdf

3. Tipo de informação

Existem essencialmente dois tipos principais de dados/informações para responder às perguntas de avaliação: os dados quantitativos e os dados qualitativos.

Dados quantitativos (por exemplo, dados administrativos, registos criminais ou outros dados estatísticos):

- Dados demográficos (idade, género, etnia, etc.)
- Dados socioeconómicos (rendimento, acesso aos recursos, etc.)
- Dados criminológicos (taxas de reincidência, taxas dos diferentes tipos de crime em certa zona, etc.)
- Dados de ordem psicológica ou semelhantes (níveis de empatia, tendência para correr riscos, sentimento de insegurança, etc.)

Uma decisão importante quanto ao plano de avaliação consiste em decidir se vai proceder à recolha dos dados necessários, ou seja, a **recolha dos dados primários**, ou se existem fontes de dados onde pode encontrar a informação necessária para responder às suas perguntas, ou seja, a **recolha de dados secundários**. Deve, todavia, manter o espírito crítico quanto aos dados já existentes (fiabilidade? subjetividade? validade?) e garantir que estes podem ser utilizados para efeitos da avaliação. Por exemplo, os dados relativos ao crime registados pela polícia podem não ser muito fiáveis quanto às taxas de criminalidade. Alguns crimes podem ser subestimados e, por vezes, podem refletir antes os esforços e prioridades da polícia e não as taxas reais da criminalidade. Os dados dos inquéritos existentes, por outro lado, podem não colocar as perguntas adequadas ou constituir uma amostra demasiado reduzida da população-alvo.

Os **dados qualitativos** (por exemplo, os dados baseados em pontos de vista/narrativas e não em números) podem incluir pontos de vista e opiniões dos fornecedores ou utentes dos serviços.



Dados qualitativos versus dados quantitativos

*Em geral, os dados qualitativos são utilizados para **desenvolver teorias**, enquanto os quantitativos são utilizados para **testar teorias**. Por conseguinte, os métodos quantitativos são mais adequados para medir os efeitos de um programa.*

É importante ter em conta que tanto os dados qualitativos como os quantitativos exigem rigor metodológico e que as pessoas devem ter as competências necessárias para recolher, analisar e interpretar esses dados. Os resultados dos dados qualitativos (nomeadamente as percepções manifestadas em entrevistas pelos grupos-alvo) podem ser muito úteis para apoiar ou aperfeiçoar os seus resultados quantitativos MAS devem ser distinguidos da avaliação de impacto ou dos resultados!

Tradicionalmente, as abordagens qualitativa e quantitativa em matéria de investigação têm sido consideradas como mutuamente exclusivas e assentes em filosofias muito diferentes. Contudo, a utilização de uma combinação de métodos qualitativos e quantitativos pode oferecer muitas vantagens.

Por exemplo, os dados recolhidos em entrevistas qualitativas podem ser utilizados para elaborar as perguntas de um inquérito. Da mesma forma, um subconjunto de pessoas inquiridas no âmbito de um inquérito pode ser selecionado para uma entrevista qualitativa, a fim de explorar os seus pontos de vista de forma mais aprofundada.

Algumas perguntas de avaliação podem implicar que se responda a dois tipos de dados. No entanto, isso pode implicar um orçamento superior (ver ficha 1.B.4b, p. 40).



Fontes de dados existentes

Fontes de dados secundários com informações úteis para os programas de prevenção do crime:

- **Observatórios de dados ou centros de acompanhamento** a nível local, regional ou nacional, que muitas vezes recolhem dados sobre a criminalidade, a saúde pública ou as medidas socioeconómicas, por exemplo, o Observatório Regional sobre Políticas de Segurança, em Itália, ou o Observatoire national de la délinquance, em França. Estes organismos muitas vezes possuem **sistemas de informação geográfica** que combinam dados sobre a criminalidade com informações de localização geográfica.
- **O sistema judicial e o sistema penitenciário** podem ser uma boa fonte de informação sobre as características dos criminosos e da população prisional, o tipo de condenações e de tratamento, a reincidência etc,...
- Os **inquéritos sobre a vitimação ou os estudos assentes em autodeclarações** incidem em problemas específicos da criminalidade ou das populações-alvo e são muitas vezes levados a cabo em diferentes países, por exemplo, International Crime Victimization Survey - ICVS) http://www.unicri.it/services/library_documentation/publications/icvs/statistics/
- Outros **inquéritos periódicos transversais ou longitudinais** podem fornecer dados importantes sobre indicadores demográficos e socioeconómicos, mas também sobre as atitudes das pessoas, as perceções e as opiniões sobre certas questões, como, por exemplo o módulo sobre a confiança na polícia e nos tribunais do Inquérito Social Europeu (<http://ess.nsd.uib.no/ess/round5/>) ou os inquéritos Eurobarómetro da Comissão Europeia
- O **Eurostat** fornece acesso online a dados demográficos e socioeconómicos (embora esses dados por vezes não tenham sido atualizados): <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes> e sobre as taxas de criminalidade e a justiça penal <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/crime/data/database> relativamente a todos os Estados-Membros e mesmo ao nível regional NUTS 3.
- O **Observatório Europeu da Droga e da Toxicod dependência (OEDT)** disponibiliza informações e dados sobre a droga e a toxicod dependência na Europa.
- **Outras** potenciais fontes de dados são as escolas, os serviços sociais, as organizações da sociedade civil, os serviços de alojamento, as universidades ou institutos de investigação, organizações privadas...

Não se esqueça de verificar se existem bases de dados a nível local/nacional com dados que possa utilizar!

(Nota: Lista não exaustiva)

4. Elaborar indicadores

Para responder às perguntas de avaliação e recolher os dados já referidos precisa de definir indicadores. Estes fornecem informações muito específicas e mensuráveis sobre o programa e, por conseguinte, devem ser concretos e claros. O tipo de indicadores a utilizar depende do programa em causa e da decisão quanto a privilegiar os processos ou os resultados.

Exemplos de **indicadores de resultados** para um programa de redução dos assaltos:

- Alterações na ocorrência de assaltos na zona
- Alterações no sentimento de segurança das pessoas

Exemplos de **indicadores de processos** para um programa de redução dos assaltos:

- Informações sobre o número dos participantes no programa
- Informações sobre o grau de satisfação dos responsáveis e dos participantes no programa

E fácil constatar que o **acompanhamento** das realizações do programa pode ser muito útil para o processo de avaliação. No entanto, não se esqueça de que o acompanhamento — que é apenas uma recolha de informações sistemática e rotineira — NÃO constitui uma avaliação. A avaliação dos processos vai mais além, analisando os dados recolhidos, interpretando os resultados e, se o programa ainda estiver em curso, identificando medidas para a eventual correção de certos processos (ver fichas 1.B.5a e 1.B.5b, p.40).

A definição de indicadores de resultados pode também ajudá-lo a decidir sobre a conceção do projeto, o tipo de informação e os métodos de recolha de dados. Por exemplo, para poder apurar se houve um aumento do número de pessoas que sabem como prevenir os assaltos, precisa de saber qual a percentagem de pessoas que já o sabia fazer antes de o programa ter sido levado a cabo (ver igualmente o ponto seguinte sobre o *modelo da avaliação*). Pode optar por recolher esses dados, nomeadamente, através de um inquérito (ver também o ponto 2 sobre *recolha e análise dos dados*). O fator «Mais denúncias de comportamentos suspeitos na vizinhança» talvez possa ser analisado através dos registos policiais (*tipo de informações*); O fator «Mais precauções adotadas pelas famílias» (por exemplo, uma melhor iluminação exterior) pode ser constatado por observação direta (*método de recolha de dados*), etc. (Ver também a Parte 1: documento temático, pp. 7-9 para mais informações).



Êxito ou fracasso do projeto?

A fim de poder compreender as informações obtidas através dos indicadores deve definir critérios para avaliar se as alterações constatadas comprovam o êxito (aumento do sentimento de segurança) ou o fracasso (baixa taxa de participação) do programa.

5. Escolher o modelo de avaliação para analisar o impacto

Se optou por efetuar uma avaliação dos resultados é porque está interessado em apurar se o programa teve um determinado resultado. Contudo, apurar se o programa teve um resultado específico pode revelar-se uma tarefa difícil.

Para poder formular considerações sobre os resultados ou o impacto de um programa, precisa de:

- ter informação sobre a situação que existia antes de o programa ser levado a cabo;

- ter informação sobre as alterações/progressos da situação após o programa ser executado;
- poder imputar ao programa a responsabilidade por essas alterações/progressos.

Há três abordagens possíveis para demonstrar que as alterações ocorreram em consequência do programa. A que irá escolher dependerá da informação de que precisa, das conclusões que pretende retirar e do tempo e recursos de que dispõe (pessoas e orçamento). As três abordagens são sucintamente descritas nos pontos seguintes (ver também Parte 1: Documento temático, pp. 8-9 para mais informações).

Análise «antes e depois»

Este método implica analisar a situação antes de o programa ter tido início e analisá-la, novamente, após o programa ter sido concluído. Todas as alterações constatadas serão atribuídas ao programa. Esta forma de abordagem é a mais económica e a mais fácil de levar a cabo, mas não permite, todavia, excluir eficazmente o risco de a alteração ocorrida ser devida a qualquer outra variável.

Uma avaliação deste tipo teria a seguinte configuração:



Figura 2: Exemplo de uma análise «antes e depois» básica e não experimental



Por exemplo, numa zona onde foi levada a cabo uma campanha de prevenção, registou-se uma diminuição dos assaltos. Todavia, no decurso da campanha, a iluminação pública da zona também foi melhorada. Terá sido o impacto do programa de prevenção ou o efeito da iluminação pública (ou ambos) que esteve na origem da diminuição dos assaltos?

Intervenção e grupo de controlo (modelo quase-experimental)

Para conhecer o impacto real de um programa precisa de apurar qual seria a situação se o programa não tivesse sido executado. Por conseguinte, deve incluir um grupo/zona de controlo no modelo do projeto com as mesmas características do grupo/zona do seu programa, em termos de dimensão, taxas de criminalidade e composição social, mas que não tenha sido incluído no programa de prevenção.

Num modelo quase-experimental deve repartir os participantes entre um grupo de controlo e um grupo de intervenção. Neste modelo, as alterações/progressos realizados por ambos os grupos/zonas são suscetíveis de ser comparados. No exemplo referido, o grupo/zona de controlo com características semelhantes não foi abrangido na campanha de assaltos mas as ruas beneficiaram de nova iluminação pública durante esse mesmo período. As alterações que se verificaram no grupo de intervenção mas não no grupo de controlo serão atribuíveis ao programa. Contrariamente aos modelos experimentais (ver exemplo seguinte), embora não se possa excluir totalmente a possibilidade de outro fator estar na origem da alteração, esse risco pode ser atenuado.

O modelo de avaliação quase-experimental teria assim a seguinte configuração:

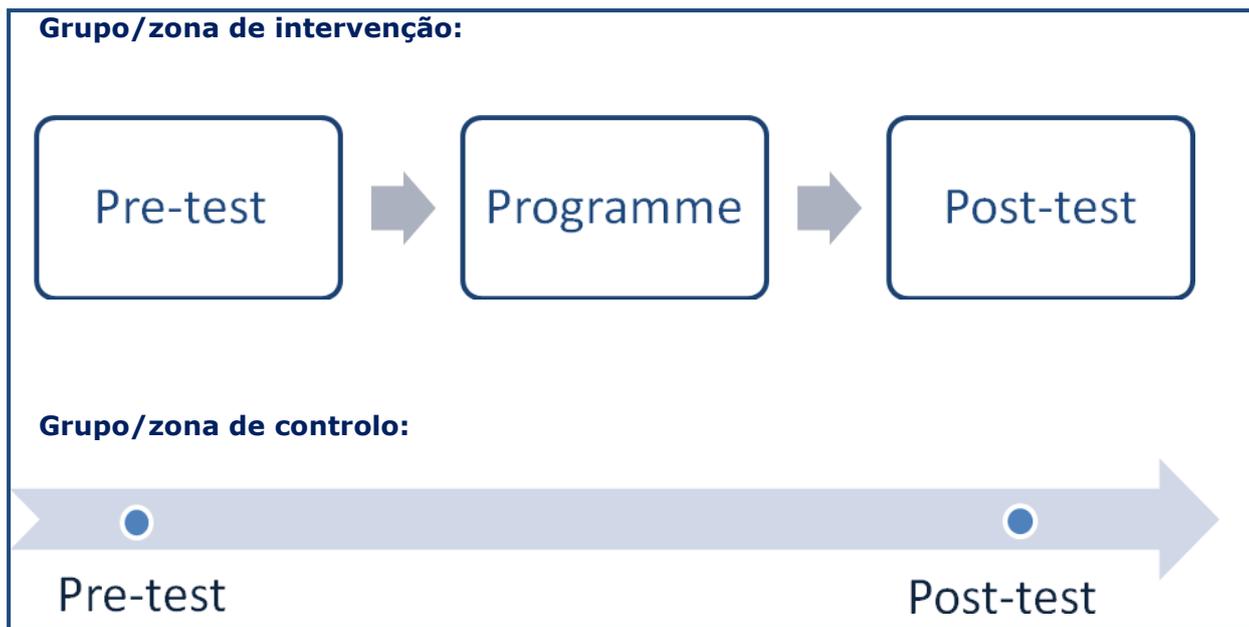


Figura 3: Exemplo de modelo (quase-)experimental de base



Evite os efeitos colaterais

Tente seleccionar uma zona comparável que NÃO se situe perto da zona alvo ou experimental, de modo a evitar o efeito de arrastamento/contaminação. Por exemplo, se comparar os efeitos de um programa de prevenção numa zona desfavorecida e com muita criminalidade com o resto da cidade em que se insere, os resultados obtidos serão muito limitados.

Ensaios de controlo aleatórios (modelo experimental)

Este método implica repartir aleatoriamente os participantes por um ou mais grupos de controlo ou experimentais. Todos os grupos (tanto os experimentais como os de controlo) são avaliados antes e depois da intervenção (programa), analisando-se as eventuais diferenças existentes anteriormente ao programa ou outros eventos que possam influenciar os seus resultados (por exemplo, a nova iluminação pública). Todas as alterações verificadas podem ser atribuídas à intervenção (programa). Embora sejam considerados a referência universal, os modelos experimentais são complexos, dispendiosos e exigem a colaboração de pessoas com o conhecimento necessário.



Resultados a curto, a médio ou a longo prazo

Terá de decidir se pretende avaliar os resultados a curto, a médio ou a longo prazo. Pode demorar algum tempo até que o programa seja executado e produza resultados.

6. Elaborar um plano de avaliação

Quando tiver decidido sobre todos os passos já referidos, a equipa de avaliação deverá elaborar um plano de avaliação para o ajudar a acompanhar os progressos. Esse plano deve contemplar:

- as tarefas a levar a cabo
- os resultados esperados dessas tarefas
- quem será responsável por quê?
- os prazos
- os custos de cada tarefa

O plano de avaliação deve também prever um caderno de encargos. Esse documento determina o que a avaliação irá implicar e deve ser acordado antes de a avaliação ter início. O caderno de encargos deve contemplar:

- a finalidade da avaliação
- as perguntas de avaliação
- os requisitos dos avaliadores
- o formato esperado do relatório final
- o orçamento

Como já foi referido, pode ser útil ter alguém a acompanhar o plano de avaliação e a gerir a equipa de avaliação.

Quanto tiver terminado o planeamento das diferentes etapas da avaliação, poderá ser útil proceder a uma reanálise de algumas das etapas em função das etapas posteriores.

Secção 2: Recolha e análise de dados

A: Recolha de dados

Existem muitas formas diferentes de recolher dados. A abordagem que deve adotar dependerá:



- do tipo de dados que pretende/de que precisa para responder às perguntas da avaliação
- do grau de acessibilidade dos dados
- de qual for a solução mais viável em termos de orçamento, de tempo e de recursos humanos

Os exemplos a seguir apresentados são algumas das abordagens ou métodos de recolha de dados mais comuns, embora existam muitas outras que podem ser utilizadas.

Por vezes, é aconselhável utilizar uma combinação de métodos para complementar e reforçar determinadas conclusões, o que se designa por triangulação¹⁰. Por exemplo, cruzar as características das casas que foram assaltadas (dados quantitativos) com a experiência das vítimas dos assaltos (dados qualitativos). É importante ter consciência que, independentemente do método utilizado, cada método tem pontos fortes e pontos fracos, o que pode influenciar a qualidade dos dados (para uma síntese dos aspetos positivos e negativos dos métodos quantitativos face aos qualitativos, ver o quadro 6.1 da obra *The Magenta Book: guidance notes for policy evaluation and analysis - edição de 2007 p. 6: 3*).

Para ficar a saber mais:

Embora o presente capítulo analise brevemente algumas abordagens e os métodos mais comuns de recolha de dados, o presente manual não pretende ser um curso de metodologias de investigação.

Por conseguinte, se não dispuser das qualificações necessárias na sua equipa de avaliação, por exemplo em matéria de amostragem, análises estatísticas, instrumentos de inquérito, erros de medição ou modelos de investigação quantitativos e qualitativos, pode ter de recorrer a um investigador/técnico de estatística.

Os capítulos 4 a 8 da obra *The Magenta Book: guidance notes for policy evaluation and analysis - edição de 2007* proporcionam uma boa introdução às estatísticas e à recolha de dados: http://resources.civilservice.gov.uk/wp-content/uploads/2011/09/the_complete_magenta_book_2007_edition2.pdf



Não perca de vista os seus objetivos e o objetivo global

*No decurso de uma avaliação é fácil centrarmo-nos demasiado nos dados e no vasto leque de metodologias de recolha de dados. Não se esqueça que, qualquer que seja o método escolhido, **só deve recolher as informações que tenciona utilizar** para responder às perguntas da avaliação.*

*Deve também saber **como vai utilizar essas informações antes** de proceder à sua recolha.*

¹⁰ A triangulação consiste em combinar diferentes tipos de dados ou, por vezes, diferentes formas de encarar esses dados, a fim de responder às perguntas da investigação (The Magenta Book (2007), p. 8: 29).

1. Abordagens quantitativas

Inquéritos

Os inquéritos baseiam-se geralmente em questionários estruturados. Podem ser utilizados quando se pretende recolher informações *factuais*, por exemplo, o sexo e a idade, mas também dados sobre *comportamentos* ou *atitudes*, por exemplo, com que frequência uma pessoa participa num programa ou qual o seu grau de satisfação com um programa específico, ou quando se pretende aferir o *conhecimento* de uma pessoa sobre (a existência de) determinado programa. Os inquéritos são uma boa forma de recolher grandes quantidades de informação normalizada num espaço de tempo relativamente curto.

Elaboração de um questionário

Se pretender elaborar o seu próprio questionário, deve ter em conta o seguinte.

- As perguntas incluídas no questionário devem estar relacionadas com perguntas da investigação.
- O questionário deve ser tão curto quanto possível e evitar perguntas supérfluas.
- Pense na forma como vai utilizar e analisar as informações que receber em resposta a cada pergunta.
- Evite as perguntas de resposta livre.
- Reduza tanto quanto possível as escolhas múltiplas nas perguntas de resposta fechada e verifique se não são ambíguas ou se sobrepõem.
- Evite as perguntas duplas (ou seja, não pergunte duas coisas diferentes numa mesma pergunta) assim como as duplas negativas.
- Teste a primeira versão do questionário com um número restrito de pessoas para ver se precisa de alterar alguma pergunta.
- Assegure-se de que o questionário é imprimido corretamente e tem uma boa apresentação.



Exemplo: Perguntas de resposta livre e de resposta fechada¹¹

Perguntas de resposta livre

Na sua opinião, o que é que o programa tem de melhor?

(espaço livre para o inquirido poder redigir a resposta nas suas próprias palavras).

¹¹ Para ter uma ideia das vantagens e desvantagens das perguntas de resposta livre e de resposta fechada, consulte o quadro 6.5 da obra *The Magenta Book: guidance notes for policy evaluation and analysis* - edição de 2007, p.6:12.

Perguntas de resposta fechada

Quantas vezes participa no programa?

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana (mas não todos os dias)
- Uma vez por semana
- Algumas vezes por mês (mas não todas as semanas)
- Uma vez por mês
- Menos de uma vez por mês
- Nunca

(O inquirido deve responder indicando uma das alternativas previstas).

Quadro 4: Exemplos de perguntas de resposta livre e de resposta fechada

Os questionários podem ser efetuados pessoalmente (numa entrevista «face a face»), por telefone, pela Internet (por exemplo, através do programa Survey Monkey) ou pelo correio¹². Qualquer destas abordagens tem vantagens e inconvenientes (ver, por exemplo, a descrição no quadro 4.2, p. 60 do documento *US Department of Health and Human Services, 2011. Introduction to program evaluation for public health programs: A self-study guide* - <http://www.cdc.gov/eval/guide/CDCEvalManual.pdf>).



Escolher o modelo de inquérito

*Certifique-se de que escolhe o modelo **mais adequado às características da sua avaliação**, nomeadamente o fim a que se destinam as informações recolhidas, o tipo e o número de pessoas de quem quer obter informações, o acesso aos recursos disponíveis: orçamento, tempo e conhecimentos especializados dentro e fora da equipa de avaliação.*

Uma avaliação psicológica e comportamental normalizada

Pode ser usada **uma avaliação psicológica e comportamental normalizada** para avaliar uma série de questões, como a saúde geral, a saúde mental, o funcionamento social ou a existência de uma deficiência, etc. Essa avaliação pode ser muito útil para avaliar o impacto dos programas nos utilizadores dos serviços. Por exemplo, se o programa de prevenção da criminalidade pelo qual é responsável visa reduzir a reincidência melhorando o comportamento social, os utilizadores dos serviços podem ser avaliados antes e depois de terem participado no programa, a fim de avaliar o efeito que este teve. Os questionários normalizados são elaborados por investigadores e têm a vantagem de ter sido desenvolvidos e testados no terreno.

¹² Muitas vezes as entrevistas (quer as efetuadas pessoalmente quer as efetuadas por telefone ou Internet) são assistidas por computador: estas podem ser CAPI (*computer assisted personal interview* - entrevistas pessoais assistidas por computador), CATI (*computer assisted telephone interview* - entrevistas telefónicas assistidas por computador), CASI (*computer assisted self-interviewing* - auto-entrevistas assistidas por computador), por oposição a PAPI (*paper and pencil interviewing* - entrevistas efetuadas com lápis e papel).

2. Abordagens qualitativas

Entrevistas aprofundadas

As entrevistas aprofundadas ou não estruturadas são utilizadas para recolher informações qualitativas sobre questões complexas, que podem ser difíceis de avaliar em termos numéricos ou, por exemplo, as opiniões e os sentimentos em relação a um programa. São também muitas vezes uma boa forma de explorar um novo tema ou área em que esteja interessado e que poderá posteriormente ser acompanhado através de uma abordagem quantitativa mais estruturada. Por conseguinte, as entrevistas qualitativas tendem a ser associadas mais à elaboração de teorias do que à verificação das mesmas, para a qual se recorre antes às abordagens quantitativas. Nas entrevistas qualitativas a qualidade da informação recolhida depende da habilidade do entrevistador e da sua relação com o inquirido.

As entrevistas podem variar entre um conjunto de perguntas muito específicas (entrevista semi-estruturada) e uma conversa informal (entrevista não estruturada). Isto dá aos entrevistadores uma grande margem de flexibilidade na forma como abordam o processo de entrevista, em contraste com a abordagem estruturada adotada na investigação com base em sondagens. As entrevistas podem ser efetuadas individualmente ou em grupo, designadamente através de grupos-alvo.

Quando efetuar uma entrevista aprofundada tenha em conta o seguinte:

- Faça uma lista dos temas principais em que tenciona concentrar-se (ou seja, um guia da entrevista).
- Não faça perguntas que possam apontar para uma determinada resposta.
- Formule as perguntas de uma forma que permita responder às questões a investigar, mas esteja disponível para ser flexível na entrevista.
- Redija as perguntas numa linguagem compreensível pelo inquirido.
- Deixe o inquirido expressar-se livremente mas sem se afastar demasiado do tema.
- Formule perguntas de desenvolvimento se o entrevistado afirmar algo pertinente que gostaria de ver aprofundado.
- Tome notas durante a entrevista, incluindo informações sobre o nome, a idade, o sexo, o tempo dedicado ao programa, etc. pois esse tipo de dados ajuda a contextualizar.
- Grave a entrevista em suporte analógico ou digital (mas não se esqueça de pedir autorização).
- Faça a entrevista num local silencioso onde não seja suscetível de ser interrompido.

O número de entrevistas a efetuar depende das circunstâncias da sua avaliação. No entanto, só deve efetuar um pequeno número de entrevistas comparativamente com a investigação baseada em sondagens, pois o seu objetivo é recolher informação aprofundada e não generalizar a partir da amostra para um grupo de maior dimensão.

Grupos-alvo

Um grupo-alvo é um tipo de entrevista de grupo em que existem vários participantes (no máximo 10-12 pessoas no mesmo grupo para garantir que todos participam na discussão). O tema do grupo-alvo é normalmente bem definido, sendo a ênfase colocada na forma como os membros do grupo-alvo interagem e respondem às perguntas tanto enquanto grupo como no interior deste.

Os membros do grupo são normalmente selecionados com base no facto de terem características importantes em comum, por exemplo, participarem no mesmo programa, enquanto funcionários ou clientes, sendo a discussão normalmente centrada nessa experiência comum.



Entrevistas aos principais membros do pessoal e utilizadores do programa

As entrevistas aprofundadas podem ser uma boa forma de recolher informações pormenorizadas por parte dos principais envolvidos num programa, nomeadamente o seu diretor ou outras pessoas com responsabilidades e que possuam conhecimentos específicos às funções que desempenham.

As entrevistas individuais e/ou de grupo são outra boa forma de explorar os pontos de vista de um número mais restrito de utilizadores dos serviços.

Observação

A recolha de dados por observação pode ser um bom complemento das informações recolhidas através de inquéritos ou entrevistas. Pode ser particularmente útil se o objetivo for recolher informações sobre os pontos fortes e os pontos fracos do funcionamento do programa mediante a observação e a documentação das atividades do pessoal do projeto e dos utilizadores dos serviços.

A observação pode ser útil para:

- obter uma melhor compreensão do contexto do programa (instalações, pessoal, utentes dos serviços, atmosfera geral, etc.).
- formular perguntas que possam ser utilizadas posteriormente em questionários ou entrevistas.
- detetar aspetos da execução do programa que não sejam conhecidos do seu pessoal ou que este não esteja interessado em debater.

Se optar por recorrer à observação como método de recolha de dados, tenha em conta que as pessoas podem mudar de comportamento quando sabem que estão a ser observadas. É igualmente importante obter o consentimento das pessoas que quer observar.

Análise da documentação do programa

A documentação interna do programa pode ser uma fonte importante para melhor compreender o mesmo. Essa documentação pode incluir:

- o mandato e/ou os planos estratégicos
- organogramas
- relatórios anuais
- calendário de atividades
- agendas
- atas das reuniões
- propostas de financiamento



Utilize a observação e a análise da documentação para formular perguntas

Tanto uma como a outra podem fornecer informações que o podem ajudar a formular perguntas para os inquéritos ou entrevistas.

- registos de presenças
- publicações de caráter promocional (brochuras, folhetos, cartazes, etc.)

Estes materiais podem conter informações importantes sobre o contexto do programa, sobre os resultados de um determinado projeto e também sobre como o programa evoluiu ao longo do tempo.

Outros métodos, como o método Delphi, as sondagens ou os seminários de peritos, são outros exemplos de abordagens qualitativas.

Existem algumas questões que devem ser tidas em conta relacionadas com estes métodos quantitativos e qualitativos, como as taxas de resposta, a probabilidade, a validade e a fiabilidade, etc., algumas das quais são debatidas no documento temático do presente manual (ver Parte 1: documento temático, p. 14-17).

B: Análise e interpretação dos dados

Uma vez recolhidos os dados deve:

- «limpar» os dados, ou seja, organizar a informação e verificar eventuais erros
- descrever o que encontrou
- analisar e interpretar os dados no contexto do que estiver a avaliar
- debater os resultados com os outros interessados



Interpretação dos dados

Quando interpretar os dados e comunicar os resultados seja claro e aberto quanto às limitações dos mesmos (designadamente a sua validade e fiabilidade interna e externa), não sobrestimando ou exagerando as suas conclusões. Isso ajuda a garantir a solidez da avaliação e a evitar conclusões inválidas.

O tipo de análise e de interpretação que deve efetuar depende de os dados recolhidos serem quantitativos ou qualitativos.

1. Dados quantitativos

A complexidade das análises quantitativas pode variar desde o mero cálculo de médias até complexas técnicas estatísticas para explorar as relações existentes entre as diferentes variáveis. As análises quantitativas mais simples, que envolvem percentagens e médias, podem ser efetuadas pelo pessoal do programa, enquanto a análise estatística mais complexa deve ser levada a cabo por alguém com as qualificações adequadas e com experiência em investigação.

A análise e a interpretação dos dados quantitativos implicam as seguintes etapas:

“Limpeza” dos dados

Após a recolha dos dados, deve:

- organizar as informações, introduzindo os dados num programa de *software* estatístico, como o Excel ou o SPSS e

- verificar se os dados contêm erros.

Análise dos dados

Consoante o carácter do projeto de investigação que tiver escolhido (experimental, quase-experimental ou comparativo «antes/depois»), deve procurar apurar:

- se existe uma diferença evidente entre a amostra recolhida [ou seja, se o grupo de intervenção (ou de pré-intervenção) é diferente do grupo de controlo (ou de pós-intervenção) a nível das variáveis em causa]?
- embora não seja comum nas avaliações em pequena escala, se é provável que tal diferença exista igualmente numa população mais vasta (ou seja, no contexto de todos os participantes no programa)?
- qual a probabilidade de ter ocorrido um erro, ou seja, de ter detetado uma diferença que não existe na realidade ou vice-versa?

O tipo de testes estatísticos que podem ser utilizados para responder a estas questões depende da natureza dos dados recolhidos. Como já foi referido, não é possível a um manual introdutório deste tipo fornecer uma explicação pormenorizada das diversas técnicas de análise e interpretação.



Conhecimentos especializados

Se não estiver familiarizado com a análise quantitativa procure sempre o apoio de um técnico de estatística ou de um analista de dados em vez de efetuar a análise por si próprio.

Interpretação dos dados

Quando interpretar os seus resultados e antes de deduzir conclusões ou formular recomendações, tenha em conta os seguintes aspetos (Fonte: *US Department of Health and Human Services, 2011. Introduction to program evaluation for public health programs: A self-study guide, p. 77*):

- Podem existir outras explicações para os seus resultados?
- Como são os seus resultados comparativamente com os de programas similares?
- Os seus resultados são compatíveis com as teorias apoiadas em investigação realizada anteriormente?



Nenhuma destas perguntas deve suscitar grandes dificuldades se tiver preparado bem a sua avaliação e efetuado a investigação contextual durante a fase de planeamento (ver B.1., p. 14).

- Os diferentes métodos de recolha de dados utilizados para avaliar os progressos efetuados apresentam resultados semelhantes?

- Os resultados estão em linha com o que esperava? Caso não estejam, por que lhe parece que são diferentes?



Nexo de causalidade e correlação

Tenha em conta a diferença entre o nexo de causalidade e a correlação.

O nexo de causalidade implica que uma coisa cause a outra. Por exemplo, quanto mais exercício fizer mais calorias queimará. Neste caso, a atividade física faz com que o seu corpo queime calorias.

A correlação, por outro lado, significa que embora duas coisas ocorram em simultâneo e estejam relacionadas não são causa uma da outra. Por exemplo, há normalmente mais pessoas a nadar nos dias em que se vende mais gelados. Neste caso ir nadar não leva as pessoas a comprar gelados (ou vice versa). No entanto, ambas as atividades acontecem frequentemente em dias de calor.

Da mesma forma, deve ter muito cuidado quando **atribuir** diretamente determinado efeito (por exemplo, a diminuição dos furtos de automóveis) ao programa em causa (por exemplo, sensibilização para o furto automóveis) sem ter primeiro ponderado outras possíveis explicações.

Ao interpretar os dados, não se esqueça de ter em conta as limitações, ou seja, a validade e a fiabilidade (internas e externas) dos resultados.

A validade dos resultados diz respeito, por um lado, à medida em que estes podem ser generalizados ou transferidos para um grupo mais vasto do que aquele a partir do qual a informação foi recolhida e, por outro, à qualidade da conceção da investigação e/ou às considerações quanto ao nexo de causalidade, ou seja, à atribuição.



Validade

Como já foi referido, muitos dos métodos qualitativos não se destinam a generalizar os resultados obtidos, pelo que deve evitar conclusões sobre o impacto do seu programa!

A fiabilidade dos resultados diz respeito ao facto de estes serem coerentes, por exemplo, a capacidade de replicar os métodos de investigação e produzir os mesmos resultados. Ver o documento temático do presente manual (p. 15-16) para mais informações sobre a validade e a fiabilidade

2. Dados qualitativos

Interpretar dados qualitativos é bastante diferente de analisar dados numéricos pois implica dar um sentido às histórias das pessoas e inseri-las no âmbito de diferentes temas que correspondem às perguntas da sua avaliação. É muitas vezes um processo exigente, pois os métodos de investigação qualitativa podem gerar uma grande quantidade de dados sem que seja possível distinguir claramente o sentido das informações em causa. Contudo, embora não exista uma abordagem única da codificação e análise de dados qualitativos, podem ser formulados alguns conselhos para ajudar a interpretar as informações qualitativas recolhidas¹³.

- Faça um resumo das informações.** Releia as suas transcrições, notas de entrevista, etc., e tome notas genéricas sobre temas, padrões ou aspetos interessantes que lhe tenham captado a atenção.

¹³ Para mais informações sobre a análise de dados qualitativos, ver: The Magenta Book: *guidance notes for policy evaluation and analysis* - edição de 2007, p.8:36
http://resources.civilservice.gov.uk/wp-content/uploads/2011/09/the_complete_magenta_book_2007_edition2.pdf



Transcreva as entrevistas.

A transcrição das entrevistas qualitativas pode ser um processo moroso e difícil. Preveja um período de tempo suficiente para a transcrição ou, se o seu orçamento o permitir, considere a possibilidade de contratar alguém para fazer esse trabalho.

- **Comece a codificar a informação.** Codificar significa criar categorias de informações para distinguir os temas, as tendências e os padrões globais. Não espere pela conclusão de todas as entrevistas. Inicie o processo *logo que possível* pois assim começará a trabalhar com uma quantidade de dados menor e mais fácil de gerir. Poderá evitar assim a sensação de ser esmagado por uma grande quantidade de dados. Repita o processo, tomando mais notas e com maior pormenor. Ficará assim com os seus dados codificados.



Códigos de cor

Caso trabalhe manualmente, uma forma simples mas prática de codificar a informação das entrevistas qualitativas é utilizar cores diferentes para codificar as transcrições das entrevistas. Cada cor deve corresponder a um tema diferente. Quando tiver acabado de codificar por cores toda as transcrições pode agrupar facilmente os temas com base na cor.

- **Reveja os códigos/categorias.** A que conceito ou conceitos se referem as categorias que criou (ver perguntas da avaliação)? A literatura refere algumas dessas ideias? Algumas das categorias estão relacionadas entre si?
- **Explorar ideias.** Nesta fase, já deverá ser capaz de estabelecer algumas ideias gerais sobre os seus dados. Tente estabelecer ligações entre os conceitos/temas que está a trabalhar e desenvolver explicações para essas ligações.

3. Discuta os resultados com os interessados

Quando todos os dados tiverem sido analisados e o projeto de conclusões estiver estabelecido, pode ser útil envolver os outros interessados na redação final do relatório de avaliação. Pode organizar várias reuniões entre a equipa de avaliação, o painel consultivo e os outros interessados para debater os resultados da avaliação e decidir conjuntamente quanto à comunicação e divulgação dos mesmos.

Secção 3: Apresentação de relatórios e comunicação dos resultados da avaliação

Após ter planeado e levado a cabo a avaliação é importante comunicar eficazmente tudo aquilo que descobriu sobre o programa.



Procure envolver os interessados

*Lembre-se que o objetivo de uma avaliação é ajudar as pessoas a tomar decisões sobre o programa. Por esse motivo, todas as partes interessadas devem ser envolvidas desde uma fase inicial nas discussões sobre **a melhor forma** e **a quem** devem ser comunicados os resultados da avaliação. Isso ajudá-lo-á a compreender as necessidades das partes interessadas e a adaptar o relatório final em função dessas necessidades.*

Pode ser uma útil envolver os interessados na redação final do relatório de avaliação. Organize algumas reuniões com a equipa de avaliação e com o painel consultivo para debater os resultados da avaliação e decidirem conjuntamente como proceder à comunicação e à divulgação dos resultados.

Independentemente da abordagem escolhida para a avaliação, o relatório de avaliação final deve:

- Ser redigido de uma forma clara.
- Refletir com exatidão os resultados da avaliação. Ser claro quanto ao que funciona e ao que não funciona (e porquê!), para quem, em que contexto e em que circunstâncias.
- Incluir os pontos fortes mas também as limitações da avaliação.
- Ser acessível ao(s) destinatário(s). Isto significa que deve ser adaptado às necessidades da(s) audiência(s) a que se destina e ser redigido num estilo, tom e linguagem que seja facilmente compreensível e **sem termos técnicos**.
- Conter informações e/ou recomendações que contribuam para a tomada de decisões.

Para além de contribuir para o processo de tomada de decisão, um relatório de avaliação bem divulgado pode ter benefícios suplementares, nomeadamente: demonstrar responsabilidade perante os financiadores e outros organismos interessados, demonstrar os efeitos positivos do programa a diferentes audiências, melhorar a compreensão pelo público da prevenção da criminalidade, em especial a nível local, e suscitar maior apoio a programas semelhantes.

1. Estrutura do relatório final

Embora os relatórios de avaliação possam ser apresentados de distintas formas, é comum utilizar-se as secções e a estrutura seguintes (com base no documento do Departamento da Saúde e dos Serviços Sociais dos EUA, 2011, *Introduction to program evaluation for public health programs: A self-study guide*, p. 86):

- **Resumo executivo:** deve fornecer um breve resumo das suas principais conclusões, começando pelos resultados mais importantes. Em alternativa, esta parte pode ser antecedida por uma página com *bullet points* com a mensagem principal da avaliação destinada aos leitores mais apressados (ver infra a descrição do formato 1:3:25).

- Antecedentes e objetivos
 - Antecedentes e descrição do programa: conteúdo e contexto
 - Identificação e envolvimento das partes interessadas
 - Justificação da avaliação: exposição dos motivos pelos quais a avaliação foi levada a cabo e o que se pretende atingir
 - Principais questões/interesses da avaliação
- Metodologia de avaliação
 - Descrição da metodologia (modelo, amostragem, indicadores, processo de recolha dos dados, etc.)
 - Síntese dos dados recolhidos
 - Análise dos dados: explicação das análises efetuadas + limitações
- Resultados
 - Constatações e conclusões suscetíveis de ser extraídas dos resultados
 - Recomendações formuladas com base nas constatações e nos ensinamentos retirados
- Apêndices: para outras informações úteis ou pertinentes que não constem do relatório principal (por exemplo, questionários, guias de entrevista e outros documentos utilizados na avaliação)



Destaque as informações mais importantes!

Quem for ler o seu relatório pode não ter muito tempo disponível. Por isso, coloque a informação mais importante no início, numa linguagem fácil de entender (por exemplo, utilize bullet points para destacar os principais resultados).

É essa a melhor forma de garantir que os resultados e as recomendações do relatório de avaliação poderão ser tidos em consideração.

O formato 1:3:25, utilizado pelo ministério do Interior do Reino Unido e pelos ministérios da Saúde da Austrália e do Canadá, dá um bom exemplo sobre como se pode redigir um relatório interessante: 1 página com a mensagem principal em bullet points, 3 páginas para o resumo executivo e 25 páginas para apresentar as conclusões numa linguagem clara e acessível a pessoas que não sejam especialistas (ver <http://www.hse.gov.uk/research/producing-reports-advice.pdf>).

2. Comunicar os resultados

Consoante o seu orçamento e o público a que se destina, há várias formas de publicitar os resultados da sua avaliação, nomeadamente: versões em papel do relatório final completo, versões eletrónicas disponibilizadas pela Internet, resumos sucintos descrevendo as principais



Torne o relatório interessante e atrativo

Os relatórios com um aspeto visual interessante são suscetíveis de ser lidos por um público mais vasto. Utilize gráficos, quadros e excertos de entrevistas para tornar o relatório mais interessante e mais facilmente legível.

constatações da avaliação em termos simples e/ou mesmo um pequeno filme que descreva o programa e a avaliação.



Divulgue os ensinamentos retirados!

*Como é evidente, as pessoas preferem mostrar ou ficar a conhecer histórias de sucesso. Por isso, muitas vezes pode ser difícil destacar as lacunas ou deficiências de um programa. No entanto, é **ainda mais importante** que partilhe esses resultados, pois tal permitirá aos programas futuros evitar cair nos mesmos erros.*

Utilize diferentes métodos e canais para fazer chegar as conclusões do seu relatório de avaliação aos destinatários, por exemplo:

- Redes sociais e outros sítios *Web* para destacar as principais conclusões.
- Conferências e seminários em que os resultados da avaliação possam ser debatidos com outros profissionais e peritos.
- Apresentações a grupos comunitários, organizações locais,...



Divulgação de boas práticas

Use métodos de comunicação interativos para aumentar o impacto. recorra, nomeadamente, a boas práticas e técnicas de apresentação para divulgar os seus resultados e aumentar o impacto, integrando a avaliação nas normas de trabalho habituais.

- Conferências de imprensa e entrevistas com a comunicação social (televisão, rádio, jornais, etc.).
- Boletins informativos das organizações (parceiras).
- Redes pessoais, bases de dados e canais dos gestores de programas.
- Se for adequado, considere a possibilidade de redigir um artigo revisto pelos pares numa publicação académica.
- Algumas bases de dados aceitam a apresentação de relatórios, por exemplo:
<https://www.ncjrs.gov/library/contribute.html>
<http://opengrey.eu/about/contribute>

Anexos: Fichas de trabalho

Ficha 1.A.1 — Identificação das partes interessadas

Primeiro elabore uma lista de todos os potenciais interessados, com a ajuda das seguintes perguntas:

- *Pessoas/organizações que potenciam a qualidade da avaliação (fiabilidade)?*
- *Pessoas/organizações que gerem o programa?*
- *Pessoas/organizações suscetíveis de utilizarem os resultados da avaliação?*
- *Pessoas/organizações afetadas pelo programa?*

Ficha de trabalho - Partes interessadas

Partes interessadas	Tipo de interessado / envolvimento	Área de interesse do programa
p. ex. organização juvenil	p. ex. dar maior fiabilidade à avaliação p. ex. aplicar e defender as mudanças	p. ex. apoio a jovens delinquentes
p. ex. autarquias locais	p. ex. programa de financiamento	p. ex. reduzir o número de casos de reincidência
p. ex. líderes comunitários	p. ex. dar maior fiabilidade à avaliação p. ex. influenciar os resultados do programa	p. ex. apoio a jovens delinquentes e aos seus familiares

Ficha 1.A.2 — Orçamento

Ficha de trabalho - Orçamento

Fase do projeto (planeamento, execução, comunicação)	Tarefa	Custo estimado	Recurso
p. ex. planeamento	p. ex. reunião das partes interessadas	p. ex. xxx EUR	p. ex. financiamento por subvenções

Ficha 1.A.3 — Lista de controlo do caderno de encargos

Se decidir encomendar a avaliação a um avaliador externo, o caderno de encargos deve incluir o seguinte:

- Contexto do programa/projeto que pretende avaliar.
- Finalidade da avaliação (para que servirá a avaliação).
- Como pretende que a avaliação seja efetuada (entrevistas exaustivas com os principais interessados, inquérito aos utentes dos serviços, análise de dados preexistentes, etc.).
- Tarefas a levar a cabo pelo candidato selecionado (recolha de dados, análise, elaboração de relatórios, etc.).

- Prazos para a avaliação.
- Especificidades financeiras (montante atribuído, informações detalhadas sobre a regulamentação financeira aplicável).
- Dados exigidos ao avaliador externo, nomeadamente:
 - Dados de contacto
 - Experiência na matéria
 - CV dos funcionários envolvidos
 - Formato das informações exigidas (por exemplo, apresentação, proposta escrita)
- Critérios de seleção (experiência, viabilidade da proposta, relação qualidade/preço etc.)
- Ponto de contacto para o envio das candidaturas.
- Data-limite para o envio das candidaturas.

Ficha 1.B.1 — Descrição do programa

(Fonte: Departamento da Saúde e dos Serviços Sociais dos EUA, 2011. Introduction to program evaluation for public health programs: A self-study guide)

Ficha de trabalho - Descrição do programa

Atividade	Descrição
Necessidade: Qual o problema que o programa procura resolver?	
Objetivos: Que grupos/organizações precisam de mudar ou adotar medidas para garantir progressos?	
Resultados: Como e em que medida devem os grupos-alvo mudar comportamentos? Que medidas adotar?	
Atividades: Que pode o programa fazer para levar os grupos-alvo a mudar comportamentos/adotar medidas?	
Realizações: Que produtos concretos resultarão das atividades do programa?	
Recursos: Que enquadramento mais vasto será necessário para que as atividades tenham êxito?	
Relação recursos/realizações: Que atividades estão a ser levadas a cabo para permitir progressos quanto a que realizações?	
Fase de desenvolvimento: O programa está no início, em fase de execução ou encontra-se em curso há bastante tempo?	
Contexto: Que fatores/tendências no âmbito do enquadramento mais vasto podem contribuir para o êxito ou o fracasso do programa?	

Ficha 1.B.2a — Atividades de sequenciação e resultados

Atividades		Resultados	
Atividades iniciais	Atividades posteriores	Resultados iniciais	Resultados posteriores
p. ex. identificação dos grupos-alvo	p. ex. desenvolver plano de comunicação + ferramentas	p. ex. mais conhecimentos sobre como prevenir assaltos	p. ex. mais precauções adotadas pelas famílias

Ficha 1.B.2b — Panorâmica dos recursos, atividades, realizações e resultados

Recursos	Atividades iniciais	Atividades posteriores	Realizações	Resultados iniciais	Resultados posteriores
p. ex. financiamento	p. ex. identificação dos grupos-alvo	p. ex. desenvolver plano de comunicação + ferramentas	p. ex. relatório de comunicação	p. ex. mais conhecimentos sobre como prevenir assaltos	p. ex. mais precauções adotadas pelas famílias

Ficha 1.B.3 — Investigação/avaliações anteriores

Investigação/avaliações anteriores			
Autor (nome por ordem alfabética)	Título (título da publicação)	Fonte + ano da publicação (jornal/livro/recurso online)	Principais elementos/ resultados
p. ex. Verwee, I.; Ponsaers, P. & Enhus, E.	p. ex. <i>Burglar is my trade, texture and practice of burglary</i>	p. ex. livro (2007)	p. ex. necessidade de uma abordagem integrada e integral

Ficha 1.B.4a — Perguntas de avaliação

Formulação das perguntas de avaliação	
Componente do programa (atividade/resultado)	Pergunta de avaliação
p. ex. 6 meses após o programa ter sido executado, o número de denúncias de comportamentos suspeitos aumentou 25 %	p. ex. O programa atingiu o objetivo de aumentar o número de denúncias de comportamentos suspeitos?
p. ex. Ao fim de um ano, o sentimento de insegurança dos utilizadores do serviço diminuiu 40 %	p. ex. Os utilizadores do serviço têm menos receio da criminalidade após a execução do programa, comparativamente com as pessoas que não utilizaram o serviço?

Ficha 1.B.4b — Associar as perguntas de avaliação aos dados recolhidos

Associar as perguntas de avaliação aos dados recolhidos

Pergunta de avaliação	Tipo de dados	Fonte	Método de recolha
p.ex. o programa atingiu o objetivo de aumentar o número de denúncias de comportamentos suspeitos?	p.ex. quantitativos	p.ex. registos criminais	p.ex. dados secundários analisados pelo departamento de investigação
p.ex. Os utilizadores do serviço têm menos receio da criminalidade após a execução do programa, comparativamente com as pessoas que não utilizaram o serviço?	p.ex. quantitativos e p. ex. qualitativos	p.ex. inquéritos de vitimação (ICVS) p.ex. utilizadores e não utilizadores do serviço específico	p.ex. dados secundários analisados por peritos em estatística das universidades p.ex. recolha de dados primários: entrevistas exaustivas realizadas por voluntários com formação adequada e analisadas por um departamento de investigação

Ficha 1.B.5a — Avaliação dos processos

Avaliação dos processos

Processo previsto (atividade)	Processo executado (atividade)	Motivo da alteração	Mais alterações necessárias (recomendação)
p. ex. formar 25 agentes da polícia voluntários para aumentar a sensibilização para o problema	p. ex. formados 10 agentes da polícia	p. ex. falta de interesse dos agentes da polícia local	p. ex. tornar a formação obrigatória para todos os agentes da polícia local

Ficha 1.B.5b — Avaliação dos resultados

Avaliação dos resultados

Resultados esperados	Resultados efetivos	(Eventuais) motivos para a diferença	Alteração proposta
p. ex. 6 meses após o programa ter sido executado, o número de denúncias de comportamentos suspeitos aumentou 25%	p. ex. um aumento de 10 %	p. ex. as brochuras distribuídas na biblioteca local não chegaram ao público-alvo p. ex. falta de pessoal qualificado para fazer visitas porta-a-porta	p. ex. utilizar diferentes canais de distribuição p. ex. tornar a formação obrigatória para todos os agentes da polícia locais

Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer a todos os peritos que participaram nos seminários e cujo contributo foi indispensável para elaborar o presente manual.

Gostaríamos de agradecer em particular ao Prof. Mark Leys, da Vrije Universiteit Brussel (Bélgica), que deu todo o seu apoio ao Secretariado da Rede Europeia de Prevenção da Criminalidade durante a elaboração desta obra e moderou o segundo seminário, realizado em Bruxelas.

Por último, gostaríamos de referir a nossa gratidão para com a Sra. Erika Sallander, do Conselho Nacional da Suécia para a Prevenção da Criminalidade (Brottsförebyggande rådet — Brå), que não participou nos seminários mas teve a amabilidade de partilhar os seus conhecimentos sobre o assunto e formular observações muito úteis sobre uma versão anterior do presente documento.

Peritos participantes

Seminário I — 25 de março de 2013, Dublin, Irlanda

Barry Connan, *An Garda Síochána Analysis Service*, Irlanda

Dr. Yvonne Daly, *Dublin City University*, Irlanda

Jenny Jakobson, Ministério do Interior da Estónia

Philip Jennings, *Safer Blanchardstown*, Dublin, Irlanda

Prof. Wolfgang Kahl, Fórum para a Prevenção da Criminalidade da Alemanha (DFK)

Dr. Aogan Mulcahy, *University College Dublin*, Irlanda

Dr. Kieran O'Dwyer, consultor independente, Irlanda

Sarah O'Gorman, *South Dublin County Council*, Irlanda

Supt. Colette Quinn, *Director Juvenile Diversion Programme, An Garda Síochána*), Irlanda

Sean Redmond, *Irish Youth Justice Service, Department of Children and Youth Affairs*, Dublin, Irlanda

Gurchand Singh, *Head of An Garda Síochána Analysis Service*, Irlanda

Dr. Helga Sneddon, *Centre for Effective Services*, Dublin, Irlanda

Charlotte Vincent, Conselho de Prevenção da Criminalidade da Dinamarca

Workshop II — 6 de junho de 2013, Bruxelas, Bélgica

Ileana Bogatoni, Direção-Geral da Polícia de Bucareste — departamento de investigação e prevenção penal, Roménia

Alessandro Carini, *Polizia di Stato — Direzione centrale anticriminelle*, Itália

Peter Colle, Prevenção e Segurança Local, Gante, Bélgica

Saskia De Clercq, Ministério do Interior — Direção-Geral da Segurança Local e Integral, Bélgica

Tomas Jansson, Polícia de Halland, laureado com o premio ECPA 2012, Suécia

Dr. Theo Lorenc, *London School of Hygiene & Tropical Medicine*, Reino Unido

Robert Pawlak, Polícia de Łódź, Polónia

Dr. Aiden Sidebottom, *University College London – Department of Security and Crime science*, Reino Unido

Prof. Nick Tilley, *University College London – Department of Security and Crime science*, Reino Unido

Didier Vanbesien, Ministério do Interior — Direção-Geral da Segurança Local e Integral, Bélgica

Contacto:

Secretariado da REPC
Telefone: +32 2 557 33 30
Fax: +32 2 557 35 23
Correio eletrónico: eucpn@ibz.eu
Sítio Web: www.eucpn.org

[D.P : Philip Willekens – Boulevard de Waterloo 76 – 1000 Bruxelas]



Veiligheid en Preventie
Sécurité et Prévention

