

# IMPACTOS NA SOCIEDADE POR MEIO DO VOLUNTARIADO: ESTUDO DE CASO DA OSC REPARAÇÃO

## IMPACTS ON SOCIETY THROUGH VOLUNTEERING: CASE STUDY OF CSO REPARAÇÃO

### IMPACTOS EN LA SOCIEDAD A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO: ESTUDIO DE CASO DE LA OSC REPARACIÓN

**Mayara de Oliveira Vitorio, ESP.**

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo/Brazil  
[mayara.vitorio@terra.com.br](mailto:mayara.vitorio@terra.com.br)

**Valéria Kabzas Cecchini, Dra.**

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo/Brazil  
[valeriakc@gmail.com](mailto:valeriakc@gmail.com)

**Roberto Sanches Padula, Dr.**

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo/Brazil  
[rspadula@gmail.com](mailto:rspadula@gmail.com)

### RESUMO

O objetivo do artigo é identificar critérios para um modelo avaliação do impacto proporcionado pelo engajamento em uma causa por meio de trabalho voluntário. É um estudo de caso da OSC Reparação, que reforma moradias de famílias vulneráveis, visando o exercício do direito à moradia pelos beneficiários. O problema é verificar qual o reflexo da atividade para os beneficiários, para o voluntário e para a sociedade. A metodologia envolve estudo de caso, questionário e entrevistas com voluntários e análise de impacto com base na Teoria da Mudança. As falas dos voluntários destacaram a relevância do trabalho com habitação como uma ação transformadora e duradoura. O impacto vai além dos beneficiários diretos e levam os próprios voluntários a uma mudança de perspectiva, despertando empatia e senso de comunidade. O desenvolvimento de projetos semelhantes por outras OSCs talvez seja o maior impacto, pois multiplica a quantidade de regiões e de pessoas beneficiadas.

**Palavras-chave:** Impacto social; Voluntariado; Direito à moradia; Teoria da mudança; Organizações da sociedade civil.

### ABSTRACT

The objective of this article is to identify criteria for a model to assess the impact of engagement in a cause through volunteer work. It is a case study of the NGO Reparação, which renovates homes for vulnerable families, aiming to ensure the beneficiaries' right to housing. The challenge is to determine the impact of the activity on the beneficiaries, the volunteers, and society. The methodology involves a case study, a questionnaire and interviews with volunteers, and an impact analysis based on the Theory of Change. The volunteers' statements highlighted the importance of housing work as a transformative and lasting action. The impact extends beyond the direct beneficiaries and leads the volunteers themselves to a change in perspective, fostering empathy and a sense of community. The development of similar projects by other CSOs is perhaps the greatest impact, as it multiplies the number of regions and people benefited.

**Keywords:** Social impact; Volunteering; Right to housing; Theory of change; Civil society organizations.

### RESUMEN

El objetivo del artículo es identificar criterios para un modelo de evaluación del impacto que produce el compromiso con una causa a través del trabajo voluntario. Se trata de un estudio de caso de la OSC Reparação, que reforma viviendas de familias vulnerables con el fin de que los beneficiarios puedan ejercer su derecho a la vivienda. El problema es verificar cuál es el reflejo de la actividad para los beneficiarios, para el voluntario y para la sociedad. La metodología incluye un estudio de caso, un cuestionario y entrevistas con voluntarios, así como un

análisis de impacto basado en la Teoría del Cambio. Las declaraciones de los voluntarios destacaron la relevancia del trabajo con la vivienda como una acción transformadora y duradera. El impacto va más allá de los beneficiarios directos y lleva a los propios voluntarios a un cambio de perspectiva, despertando empatía y sentido de comunidad. El desarrollo de proyectos similares por parte de otras OSC es quizás el mayor impacto, ya que multiplica la cantidad de regiones y personas beneficiadas.

**Palabras clave:** Impacto social; Voluntariado; Derecho a la vivienda; Teoría del cambio; Organizaciones de la sociedad civil.

## 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, da qual 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. 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).

Nota-se que todo o trabalho da OSC é baseado em voluntários. 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 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 social, 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:

- a) Analisar o modo de trabalho da OSC Reparação e sua relação com o trabalho voluntário, de que forma contribui 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
- b) Refletir sobre habitação e direito à moradia; voluntariado; e avaliação de impacto de projetos sociais;
- c) Caracterizar a OSC Reparação, bem como a cidade de Bragança Paulista, local de sua atuação.

## 2 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, na 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, 2019).

O indicador, medido pelo IPEA (2019), é o 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:

Segurança da posse; Disponibilidade de serviços, infraestrutura e equipamentos públicos; Custo acessível; Estrutura suficiente para proteger seus moradores de eventos climáticos e questões exteriores; Não discriminação e priorização de grupos vulneráveis; Local que ofereça acesso a desenvolvimento econômico social ou cultural; e Respeitar a identidade e cultura dos moradores.

No Brasil, com base na Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), o Estatuto das Cidades, Lei nº 10.257/2001 (Brasil, 2001), 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:

a) Habitação precária: 25,2%, composta por:

- Domicílios rústicos: 11,9%
- Domicílios improvisados: 13,4%

b) CoabitAÇÃO: 23,1%, composto por:

- Unidades domésticas conviventes: 21,5%
- Domicílios cômodos: 1,7%

c) 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.

### 3 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”. 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).

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 tratasse dos benefícios coletivos do voluntariado, em como isto transforma as pessoas que participam e repercute a sociedade.

#### 4 AVALIAÇÃO DE IMPACTO E TEORIA DA MUDANÇA

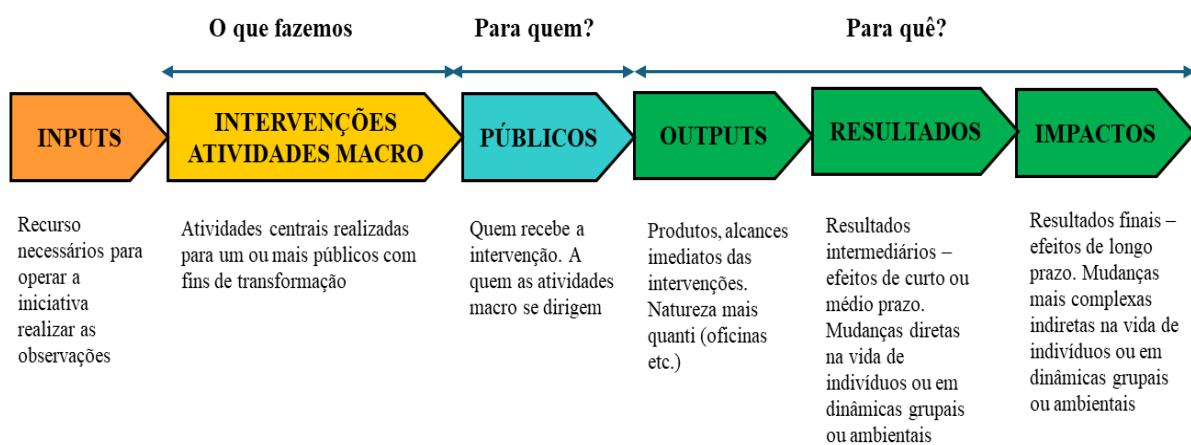
O impacto social é o que se entende pelo efeito direto de uma ação ou pela consequência de determinado esforço feito em prol de um objetivo estabelecido em programas, projetos ou empreendimentos sociais, ou seja, representa um conjunto de mudanças produzidas por uma intervenção, sendo identificado como 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 (Fabiani *et al.*, 2018).

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, visando 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.

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. 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: adaptado de Artemísia, 2021, p.27

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

- Concentra a energia e os recursos em aspectos chave do programa;
- Facilita a agregação da avaliação numa base mais ampla de teoria e conhecimento do programa;
- 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;
- Avaliações que endereçam as assunções teóricas envolvidas no programa tendem a ter mais influência nas políticas públicas e opinião da população.

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.

## 5 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. Seguindo cuidados sugeridos por Gil (2023), foi definido que as questões seriam abertas com liberdade para o respondente colocar suas opiniões; que fossem selecionados respondentes articulados cultural e sensitivamente com a organização; e que a quantidade de respondentes fosse em número suficiente para uma representação relevante. 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, visando 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.

## 6 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 mostram as entrevistas, notamos que o problema do acesso e das condições de moradia é importante e presente.

É difícil saber quantas organizações têm atividades ligadas ao problema da habitação. Segundo o Mapa das OSCs do IPEA (2025) há 387 organizações que atuam nessa área, sendo 136 no estado de São Paulo. Mas muitas organizações, estão registradas com outras atividades, inclusive a Reparação, que aparece com atuação em “defesa de direitos”. Em Bragança Paulista há uma organização registrada como “habitação” e 139 outras, como “defesa de direitos”.

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: obras, interiores, alimentação, 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

Equipe	Funções
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: elaboração 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 e 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 do município. 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 próximo 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 benéficos, entre outros.

## 6.1 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 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, foi formatada um programa para atender essas pessoas, batizada de Grupo de Observadores, com seleção de pessoas feitas a cada edição.

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.

## 6.2 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. Realizou-se 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: elaboração 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.

### 6.3 A voz dos voluntários e análises a partir das

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, 50-55 anos, da diretoria, administrador,
- Mulher, 50-55 anos, da diretoria e voluntária da cozinha, coordenadora

- c) Mulher, 25-30 anos, voluntária da organização em interiores, arquiteta
- d) Mulher, 25-30 anos, voluntária eventual de obras, engenheira
- e) Homem, 60-65 anos, voluntário eventual da cozinha, professor
- f) Homem, 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, 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 Reparações 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 de 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: elaboração própria.

#### 6.4 Análise geral das entrevistas e das ações da Reparação

A Reparação, em seus anos de atuação, não fez avaliações formais, como relatórios. Contudo, costumava-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:

- a) Reparação para destacar os elementos da Teoria da Mudança em relação à causa moradia;
- b) 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
<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 à causa		
Material de treinamento	Treinamento dos voluntários			
	Avaliação dos voluntários			

Fonte: elaboração própria.

## 7 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, o estudo da OSC Reparação levou à identificação dos critérios para avaliação do impacto, por meio dos elementos da Teoria da Mudança.

As falas dos voluntários destacaram a relevância do trabalho com habitação como uma ação transformadora e duradoura, muito mais relevante que iniciativas pontuais como doações de alimentos ou

brinquedos. A moradia é vista como essencial para garantir dignidade e segurança, representando não apenas uma mudança física, mas uma transformação emocional e social profunda, proporcionando esperança e conforto às famílias beneficiadas.

O impacto do projeto Reparação, ficou claro na análise, vai além dos beneficiários diretos, os moradores das casas reformadas. As ações levam os próprios voluntários a uma mudança de perspectiva, despertando empatia e senso de comunidade. Para eles, o projeto revela a invisibilidade das necessidades básicas de muitas famílias, como acesso a saneamento, infraestrutura e segurança habitacional. Os voluntários acabaram por refletir sobre seus próprios privilégios e a reconhecerem a urgência de ações solidárias. Crescimento pessoal, desenvolvimento de habilidades práticas e uma nova visão sobre a realidade da vulnerabilidade social, foram outros aspectos mencionados.

Evidentemente, o trabalho da Reparação, estatisticamente, não resolve o problema das quase 1,5 milhão de habitações precárias no Brasil. No entanto, no âmbito do município, onde o censo identificou 14 habitações precárias, a ação mostra-se relevante. E ao fazer essas ações, além de ajudar famílias específicas, contribui para que o problema seja mais conhecido pelas pessoas, trazendo empatia, interesse pelo coletivo e luta pelos direitos.

O desenvolvimento de projetos semelhantes, por meio de outras OSCs em outras cidades, evidencia o potencial de expansão desse tipo de iniciativa, mobilizando recursos em prol da justiça social. Talvez este último aspecto seja o maior impacto, uma vez que multiplica a quantidade de regiões e de pessoas beneficiadas.

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.

---

Artigo submetido para avaliação em 06/02/2025 e aceito para publicação em 13/10/2025

---

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, A. 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**. Brasília, DF: Presidência da República, 2001.

CABRAL, E. H. S. Valores e espaço público: referenciais e instrumentos para a avaliação de projetos sociais. **Revista de Administração Pública**, v. 45, n. 6, p. 1915-1941, 2011.

CLIFFORD, J.; MARKEY, K.; MALPANI, N. **Measuring social impact in social enterprise**: the state of thought and practice in the UK. E3M, 2013.

COELHO, M. Q. Indicadores de performance para projetos sociais: a perspectiva dos stakeholders. **Alcance**, v. 1, n. 3, 2004.

FABIANI, P. 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.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2023.

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.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **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.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Cidades e comunidades sustentáveis**. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, 2019.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Mapa das Organizações da Sociedade Civil**. Disponível em: <https://mapaosc.ipea.gov.br>. Acesso em: 24 ago. 2025.

MOKATE, K. M. Convirtiendo el “monstruo” en aliado: la evaluación como herramienta de la gerencia social. **Revista do Serviço Público**, v. 53, n. 1, 2002.

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

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

ONU-HABITAT. **The right to adequate housing**. Geneva, Suíça: Fact Sheet, 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Organização das Nações Unidas, 1948.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**, 2024.

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

REPARAÇÃO. **Reparação 11. Youtube**. Disponível em: <https://youtu.be/T4CsdTNRAZ0>. Acesso em: 03 jan. 2024.

ROLNIK, R. Place, inhabitance and citizenship: the right to housing and the right to the city in the contemporary urban world. **International Journal of Housing Policy**, v. 14, n. 3, p. 293-300, 2014.

SAPIRO, A.; MATTIELLO, R. Voluntariado: benefício a quem presta e a quem recebe. **Scientia Medica**, v. 26, n. 4, 2016.

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

WEISS, C. H. 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.