



A aplicabilidade do método de avaliação participativa em projetos sociais a partir de sistema *neuro-fuzzy* em aplicativos móveis

Sandro Reis Rocha Barros, André Peçanha Gama, Eliana Crispim França Luquetti

Ao longo das últimas décadas, verificou-se um aumento dos serviços prestados à sociedade através de projetos sociais e da busca por novos métodos e instrumentos de avaliação desses serviços. Dessa forma, esta pesquisa objetivou a aplicação de um método de avaliação participativa de projetos sociais, a partir de um aplicativo móvel, em uma organização não governamental (ONG), que oferta serviços a crianças especiais no município de Campos dos Goytacazes /RJ. Para isso, realizaram-se as seguintes etapas: na primeira etapa foram feitas entrevistas com gestores, profissionais e beneficiários da ONG. Já a segunda compreendeu a modelagem do projeto social, valendo-se da lógica *fuzzy*. Enquanto a terceira foi o desenvolvimento do instrumento de avaliação sob a forma de dois aplicativos móveis, usando tecnologia *mobile* através da ferramenta *Ionic framework*. O primeiro aplicativo, uma vez executado num *smartphone* ou *tablet* de cada beneficiário, realizou a coleta de sua opinião por meio de um questionário digital, aplicando-a num sistema *neuro-fuzzy* que calculou o resultado da avaliação feita por aquele beneficiário e a armazenou num servidor chamado de plataforma *Firebase*. O segundo aplicativo, para uso exclusivo dos gestores e financiadores, permite a esses, o acesso ao resultado da média das avaliações feitas pelos beneficiários. Tudo isso de forma online e com sincronismo em tempo real. A partir da análise das entrevistas com gestores e especialistas dessa ONG, verificou-se a presença de dezesseis indicadores de qualidade dos serviços prestados, que foram compostos pela combinação de vinte e três variáveis, que constituíram a entrada no instrumento de avaliação, agrupados em categorias divididas por área de interesse como: infraestrutura; serviços básicos; serviços médicos e outros. Assim, fez-se um ensaio de aplicação desse instrumento de avaliação com a participação de dez beneficiários da ONG em questão, os quais não demonstraram nenhuma dificuldade na instalação e uso do aplicativo em seus aparelhos celulares. Portanto, o método proposto, através do seu instrumento de avaliação, forneceu um resultado online e em tempo real, que permitiu aumentar a transparência, a credibilidade e a velocidade dos resultados no processo avaliativo, possibilitando a intervenção mais rápida por parte dos gestores, visando à melhoria e desempenho dos resultados do projeto. Considerando as inovações e vantagens dos sistemas *neuro-fuzzy*, concluiu-se que o modelo de avaliação proposto trouxe um resultado mais preciso, contribuindo para a melhoria nas decisões de seus gestores e financiadores.