



[139] Revisão dos Indicadores Sociais e Instrumentais de monitoramento e avaliação da Vigilância Socioassistencial

Organização responsável: **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)**

CATEGORIA I: Inovação em processos internos

Resumo

Reformulação dos indicadores/instrumentais de monitoramento e avaliação da vigilância socioassistencial pela Coordenadoria do Observatório da Vigilância Socioassistencial (COVS), elaborados de forma participativa (1123 servidores e conselho da área consultados) para os serviços diretos e parceiros de SMADS. O projeto caminhou pelas fases de diagnóstico; revisão dos indicadores; revisão dos instrumentais de coleta (que culminaram com o desenho de novo sistema SIVIAS - em andamento); publicação da Portaria nº 39/SMADS/17 (atual Instrução Normativa nº. 04/SMADS/18). Como resultados, tem-se a facilidade de transparência, redução de burocracia e retrabalho; redução do tempo de gestão da informação; menor valor agregado do dado; uso de ferramentas estatísticas/BI; melhor subsídio às áreas correlatas e intersetoriais da assistência em tempo real; governança sobre vigilância de riscos e vulnerabilidade com identificação de perfis, situações e contextos de riscos presentes nos territórios.

1_Objetivo

O presente projeto teve três objetivos principais:

- A. A revisão de 100% dos 83 indicadores vigentes presentes na Portaria 46/SMADS/2016, que avaliam 66 tipos de serviços diferentes e aproximadamente 1300 serviços (entre diretos e parceiros), buscando um novo desenho do sistema de indicadores de forma participativa, garantindo maior sensibilidade destes indicadores e de seus parâmetros de avaliação com a realidade socioassistencial da cidade de São Paulo.
- B. A revisão de 100% dos 52 instrumentais de monitoramento da execução dos serviços de acordo com as necessidades da Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial (COVS) e da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) com vistas ao melhor gerenciamento dos serviços, de acordo com o novo sistema de indicadores construído.
- C. Publicação de 01 Normativa municipal que garantisse a continuidade deste projeto em uma política pública.

Com estes objetivos superados, pode-se caminhar o redesenho dos sistemas informacionais eletrônicos existentes atualmente. Esta parte específica representa um novo projeto que está em andamento no momento.

2_Problema / oportunidade

Os indicadores sociais e instrumentais de monitoramento chamados de “Declaração Mensal de Execução dos Serviços Socioassistenciais – DEMES” estavam apresentados na Portaria 46/SMADS/2010, normativa que também apresenta a tipificação da rede socioassistencial na cidade de São Paulo. Estes possuíam caráter quantitativo, preenchida pelos serviços parceiros e analisada pela SMADS, com informações que são trabalhadas a partir de indicadores sociais.

Ao analisar os 83 indicadores existentes na SMADS, percebia-se que 76% deles estavam focados em eficácia das políticas públicas de assistência social, que é importante, mas era necessário promover uma transição deste cenário buscando um maior equilíbrio de eficácia com eficiência e efetividade. Além disso, listamos os seguintes problemas: 15 modalidades de serviços que não possuíam indicadores; recebimento das planilhas e dados estatísticos com atrasos, inconsistências e erros em seus cálculos ou estruturas, inconsistências de dados coletados que geravam desvios nos indicadores, falta de compreensão nas planilhas de coleta de dados, que eram complexas e diferentes entre si, pouco intuitivas, registro de dados em campos equivocados, instrumentais que demandavam preenchimento demorado que consumia muito tempo para preenchimento; falta de campos específicos para a complexidade da demanda assistencial do município, vários instrumentais diferentes que cobravam as mesmas informações, gerando retrabalho no fluxo da informação, entre outros.

Havia a oportunidade de que esta revisão era demandada pelos atores da política pública de assistência social. E, também, a demanda de revisão imposta pela Lei Federal 130109/2014, estabelecendo novo regime jurídico das parcerias entre governo e organizações da sociedade civil, abrindo uma janela de oportunidades para os objetivos elencados no presente projeto.

3_Desde quando o projeto já está em implementação?

Março de 2015; Este projeto está em desenvolvimento desde março de 2015, data em que houve a elaboração da primeira minuta de edital de chamamento de consultoria para auxiliar na revisão dos indicadores de monitoramento e avaliação dos serviços e construção de indicadores e metas de avaliação por tipo de serviço.

4_Atividades

Descreva, resumidamente, quais são as principais atividades / marcos do projeto até o momento. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

1. Elaborar planejamento estratégico das etapas que desenvolvidas pela revisão. Elaborar edital para contratação de consultoria para suporte à revisão; selecionar as propostas e efetivar o contrato. O marco foi o edital celebrado.
2. Analisar a documentação e os aspectos teóricos que embasariam toda a revisão dos instrumentais e indicadores (diretrizes, leis e normas municipais, estaduais e federais, portarias dos Conselhos de assistência); analisar os instrumentais; estudar os indicadores e metas existentes; realizar visitas in loco em diferentes tipologias de serviços; realizar escutas especializadas dos gestores de SMADS, Observatório Local; a rede de serviços parceiros, CRAS, CREAS e Centro POP, Supervisores Técnicos e o Conselho Municipal de Assistência Social. O marco é a escuta especializada de 1123 trabalhadores, de forma democrática, subsidiando para a revisão, foi atingida a cobertura de 70% de toda a rede socioassistencial de São Paulo ouvida.
3. Rever o sistema existente com base nos objetivos deste projeto e com base nas escutas efetuadas. Como marco, tivemos os 83 indicadores existentes reduzidos para apenas 30, mais

sensíveis e que conseguem avaliar desde o nível de serviço até o nível da efetividade da política pública de assistência social.

4. Elaborar a consolidação dos instrumentais de DEMES em sistemas de coleta e síntese dos dados de execução, segundo os indicadores elaborados. Como marco, tivemos os 52 instrumentais reduzidos para apenas 01, que abrangia todas as tipologias, reduzindo o tempo de sistematização das informações de 03 meses para apenas 3 dias. Recentemente, este instrumental tornou-se sistema chamado “Sistema da Vigilância da Assistência Social - SIVIAS” (previsão de término em dezembro de 2018).

5. Elaborar, aprovar no Conselho de Assistência Social e publicar uma redação normativa que garantisse a continuidade do projeto. Como marco, foi publicada a Portaria 39/SMADS/2017, em julho, garantindo continuidade do trabalho efetuado.

5_Parceiros

Liste os parceiros envolvidos no projeto, brevemente descrevendo o papel de cada um (por ex., secretarias municipais, ONGs, empresas... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial: responsável pelo projeto, pela formulação, implantação e avaliação de todas as etapas do projeto descritas no presente trabalho.

Coordenação de Proteções Sociais Básica e Especial: são os gestores da rede em nível municipal, colaboraram na discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Coordenação de Gestão de Benefícios: colaboraram na discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Supervisões de Assistência Social: colaboraram na discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Observatórios Locais: colaboraram na discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Coordenadores de Cras, Creas e Centro Pop: colaboraram na discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Gerentes de serviços: colaboraram na discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Gabinete da SMADS: acompanhou o projeto de forma gerencial, permitiu a viabilidade do mesmo, participou da discussão de fluxo, indicadores e variáveis que consideravam fundamental para sua rotina de gestão.

Coordenadoria Jurídica da SMADS: viabilizou as tratativas jurídicas que o projeto demandou, do edital à Portaria Normativa que garantiu continuidade no projeto.

Conselho Municipal de Assistência Social: participou das discussões e aprovou todas as etapas do projeto, tendo participação efetiva na aprovação da Portaria Normativa que garantiu continuidade no projeto.

Empresa Contratada - Instituto de Tecnologia e Desenvolvimento de MG

S/C LTDA (H&P): operacionalizou os objetivos do projeto, tornando efetivas as decisões de SMADS.

6_Resultados

Descreva os resultados do projeto. Sempre que possível, use indicadores quantitativos e/ou qualitativos destes resultados. (limite de 4000 toques, incluindo caracteres e espaços)

- Redução de 53 indicadores, comparando-se ao sistema de indicadores anterior (de 83 para apenas 30);
- Redução de 51 instrumentais de coleta (de 52 para apenas 1);
- Publicação de 01 Portaria Normativa sobre os indicadores, seus parâmetros, instrumental de coleta, novos fluxos redesenhados e atribuições definidas;
- Aumento de accountability ao definir competências específicas de monitoramento e avaliação para todas as áreas afetadas de SMADS;
- Redução de retrabalho, ao unificar vários instrumentais que eram preenchidos pelos serviços em um só instrumental.
- Redução do tempo de coleta e consolidação da informação de 3 meses para apenas 3 dias, garantindo celeridade no processo.
- Redução do menor valor agregado no preenchimento: antes, o dado era agrupado por serviço e que passou a ser agrupados pelos cidadãos assistidos, endereços das famílias que possibilitam o georreferenciamento de todos os cidadãos atendidos, dados de riscos e vulnerabilidades, dados que antes não eram mapeados, a saber:
 - Dados de Apoio: Número de dias de Funcionamento, Capacidade Aprovada Total, Capacidade aprovada de acordo com as ofertas específicas, Pessoas aguardando vagas e aqueles que não compareceram ainda ao serviço, em especial para os serviços de MSE. Deverão ser respeitadas as particularidades dos serviços e possíveis exceções.
 - Fluxo de Pessoas: Número de Pessoas Atendidas, Número de Pessoas que vieram do Mês anterior, Número de Pessoas que entraram no mês de referência, Número de Pessoas desligadas no mês de referência, Número de Pessoas ao Final do mês de referência; Média de pessoas por dia, Número Máximo de pessoas em um dia, Número Mínimo de pessoas em um dia, Tempo Médio de Permanência.
 - Perfil de Pessoas Atendidas: Idade, Sexo, Escolaridade, Raça/Cor, Local de Residência.
 - Perfil de Público Prioritário: Isolamento; trabalho infantil inserido no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil PETI; vivência de violência e/ou negligência; fora da escola com defasagem escolar superior a 2 anos; acolhimento; em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto; egressos de medidas socioeducativas; abuso e/ou exploração sexual; com medida de proteção do Estatuto da Criança e do Adolescente; crianças e adolescentes em situação de rua; pessoas beneficiárias do BPC deficiente; beneficiários do BPC idoso; famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família em situação de descumprimento das condicionalidades; beneficiários dos diversos Programas de Transferência de Renda atendidos pelo CRAS/CREAS/C.POP; com perfil CadÚnico (renda até ½ salário mínimo per capita ou que tenham renda mensal bruta de até 3 salários mínimos).
 - Trabalho Realizado pelo Serviço: quantidade de Atividades e participação, por turno e por tipo de atividade (Oficinas, Cursos de Capacitação, Curso Profissionalizante, Atividades Físico-esportivas, Arte e Cultura, Atividade externa, Atividades com Famílias, Palestra, Atividade intergeracional, Atividade Socioeducativa, Atividades de Bem-Estar, Assessoria, Atividades de Vida Diária e Prática). Quantidade de Atendimento Técnico e participação, por turno e por tipo (Psicologia, Assistência Social, Orientação Jurídica, Terapia Ocupacional, atendimentos às Famílias, outros). Estratégias utilizadas no atendimento técnico (coletiva, individual, em grupo, visita domiciliar).
 - Demandas e Resultados do Trabalho: Motivos de entrada, Formas de Acesso, Situação Cadastral no CadÚnico, Número de Pessoas aguardando vaga em lista de espera, Motivos de Saída, Encaminhamentos, PIA/PDU/PDF elaborados e/ou atualizados no mês de referência.
- Melhoria de subsídio às áreas correlacionadas, com dados tempestivos e mais confiáveis.

- Melhoria na gestão de todos os serviços socioassistenciais, impactando de forma significativa a qualidade de atendimento de 1.599.180 pessoas atendidas, 717.198 famílias acompanhadas e mais de 135.708 pessoas abordadas mensalmente pela SMADS.

7_Recursos investidos

Liste brevemente os recursos investidos no projeto (tanto financeiros quanto em tempo / dedicação de funcionários). Explique também se e como o projeto melhora a eficiência no uso de recursos públicos. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Para efetivação deste projeto, foram necessários:

A. Recursos Humanos:

Equipe COVS – 16800 horas de trabalho

Equipe H&P – 12000 horas de trabalho

B. Materiais Técnicos:

Computadores com acesso a internet, editor de texto, editor de planilhas e softwares de análise estatísticas – 10

Papel, Impressora, projetor e demais materiais de escritório

C. Financeiro:

Contratação de Empresa para operacionalização do Projeto: R\$280.000, pagos pela UNESCO, não onerando os cofres da PMSP.

Outros custos já correntes no dia a dia do trabalho (acesso à internet, por exemplo, e salários dos servidores).

8_Inovação

Justifique quais são os aspectos inovadores desta iniciativa. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Projeto inovador na SMADS pelos seguintes motivos:

- Revisão demandada e esperada por todos os trabalhadores da Assistência Social, e que era vigente desde 2010;
- Projeto que considerou a opinião e vivências de 1123 profissionais da Assistência Social;
- Projeto que conta com um Grupo de Trabalho que norteará o desenvolvimento do trabalho, contando, em sua representatividade, Conselho de Assistência Social, que fará o papel de controle social e canalizará a participação da sociedade civil;
- Adoção da lógica de monitoramento e avaliação por meio de bancos de dados automatizados;
- Adoção de novas tecnologias, como VBA, Power BI, entre outras, para análise das informações coletadas;
- Primeira vez que SMADS avalia Riscos e Vulnerabilidades dos Atendidos (incluindo análises de fatores como raça/cor);
- Primeira vez que coletamos endereços de todos os cidadãos atendidos, permitindo o georreferenciamento dos dados de toda a população atendida pela SMADS, ou seja, 1.599.180 pessoas atendidas mensalmente pela Secretaria.
- Com informações automatizadas e tempestivas, permite a gestão de todos os serviços socioassistenciais, impactando de forma significativa a qualidade de atendimento de 1.599.180 pessoas atendidas, 717.198 famílias acompanhadas e mais de 135.708 pessoas abordadas mensalmente pela SMADS.

9_Transparência e participação

Comente de que forma o projeto contribui para uma gestão pública municipal mais transparente. Descreva ainda se há mecanismos de participação dos públicos envolvidos do projeto e como esta participação acontece (no planejamento, na implementação, na avaliação... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Projeto permitiu que o monitoramento e avaliação da rede direta e parceira socioassistencial seja efetuada por meio de bancos de dados que podem ser disponibilizados na internet em formato aberto para qualquer cidadão.

Sobre os mecanismos de participação, destacamos primeiramente que o projeto levou em consideração a escuta de 1123 profissionais de SMADS, ou seja, uma cobertura de 70% de toda a Secretaria. Fato histórico em nossa pasta.

Além disto, prevemos a construção de um Grupo de Trabalho que fará análise ex ante de todo o processo, promovendo correções e aprimoramentos sempre que necessário, com as seguintes atribuições: acompanhamento da implantação dos novos instrumentais, sistemas eletrônicos informacionais e respectivos indicadores de monitoramento e avaliação da vigilância socioassistencial; análise das dificuldades, avanços, adesão ao fluxo, entraves de processos e potencialidades; análise dos parâmetros e dos Indicadores de Avaliação de monitoramento da Vigilância Socioassistencial dos Serviços, quando a prática assim revelar necessário, subsidiando proposta de revisão. Composto por: 03 representantes titulares e 03 suplentes da Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial – COVS; 04 representantes titulares e 04 suplentes entre os responsáveis pela vigilância socioassistencial na SAS, correspondente às macrorregiões da cidade, que serão as referências na disseminação e multiplicação local da revisão dos indicadores e instrumentais; 01 representante titular da Coordenação de Proteção Social Básica; 01 representante titular da Coordenação de Proteção Social Especial; 01 representante do Conselho Municipal de Assistência Social – COMAS, garantindo, assim, a participação da sociedade civil e garantindo controle social no processo.

10_Continuidade

Descreva as atividades e as estratégias usadas no projeto para aumentar as chances de continuidade da iniciativa a médio e longo prazo. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

- Para continuidade do projeto, publicou-se a Portaria Normativa 39/SMADS/17, com a finalidade de criar a nova regulamentação para o sistema de monitoramento e avaliação da vigilância socioassistencial no município de São Paulo, com seus indicadores, parâmetros de avaliação e instrumentais regulamentados.

- O processo extenso de escuta também garantiu que o projeto fosse disseminado e compreendido por toda a SMADS, que o defende por entender que também fez parte do processo.

Capacitações e ações do próprio Grupo de Trabalho supracitado permitem que os resultados do projeto sejam disseminados.

- Também fomos selecionados na Primeira Mostra de Vigilância Socioassistencial, em maio de 2017, na qual nossa experiência foi disseminada por meio de palestra e banner, dando respaldo do Ministério do Desenvolvimento Social na iniciativa.

11_Replicabilidade

Em que medida o projeto pode ser replicado em outras áreas da PMSP ou mesmo em outros municípios? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Para replicar o presente projeto em outras áreas da PMSP, devem ser considerados as seguintes questões:

- O que?

Projeto que possui alta replicabilidade

- Por que?

Planilhas eletrônicas foram programadas em softwares de gerenciamento de planilhas e softwares estatísticos corrente no setor público. Questionários utilizados para escuta de todos os profissionais de fácil tabulação.

- Quem?

Covs está disponível para disseminar a experiência para quem tiver interesse. Este sistema já foi compartilhado para outras prefeituras, como a de Salvador, São José dos Campos. Experiência já foi exposta por COVS na Mostra de Vigilância Socioassistencial do Ministério do Desenvolvimento Social para mais de 300 municípios.

- Onde?

Projeto pode ser disseminado em todas as áreas públicas que lidam com indicadores e com a demanda por monitoramento e avaliação da relação entre organizações da sociedade civil e poder público ou serviços prestados de forma direta. Destaque para aqueles que trabalham com assistência social, mas seu uso pode ser estendido para a saúde, educação e direitos humanos. Projeto pode ser disseminado em todas as áreas públicas que lidam com indicadores e com a demanda por monitoramento e avaliação da relação entre organizações da sociedade civil e poder público.

- Quanto?

Projeto demanda computadores, servidores formados em sociologia ou áreas afins.

- Como?

COVS pode disponibilizar toda a experiência, legislação e materiais e planilhas caso solicitado.

- Quando?

Estaremos abertos para disseminação efetiva assim que o SIVIAS entrar em operação, em dezembro de 2019.

12_ Organização responsável

Fale brevemente sobre a organização / órgão público responsável pelo projeto. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

A Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial – COVS na SMADS possui as seguintes atribuições: coordenar, planejar, gerir e operacionalizar a função de vigilância socioassistencial do Município; planejar, produzir, sistematizar, monitorar, analisar e disseminar informações territorializadas para o planejamento e controle social da capacidade instalada e cobertura de demandas; estabelecer diretrizes, metodologias, normas e padrões para o uso das tecnologias sociais; e, coordenar ações de coleta, de inserção e de articulação das informações oriundas dos sistemas municipais de monitoramento e avaliação com os correspondentes das esferas de governo federal e estadual, por meio de duas supervisões e suas competências:

a. A Supervisão Monitoramento, Avaliação e Gestão da Informação: coletar, armazenar, processar, analisar e disseminar informações para monitoramento e avaliação das ofertas socioassistenciais; definir indicadores, índices e instrumentos de coleta de monitoramento e avaliação da rede; estabelecer fluxos e procedimentos de coleta de dados, registro, sistematização, análise e disseminação da informação, inclusive sistemas eletrônicos informacionais.

b. A Supervisão de Pesquisa e Georreferenciamento: elaborar, disseminar e publicar diagnósticos das situações de vulnerabilidade, risco e violação de direitos que recaem sobre as famílias ou indivíduos; conduzir e coordenar, em conjunto com as Supervisões de Assistência Social - SAS, sistematizando conhecimentos tácitos e práticos das realidades dos territórios; constituir, armazenar, padronizar, difundir e desenvolver métodos de análises de dados territorializados com adoção de geoprocessamento e estatísticas descritivas ou fatoriais; e, analisar os resultados e identificar as tendências apontadas pelos indicadores de monitoramento e avaliação da rede socioassistencial.