

Processo de refinamento dos instrumentos de monitoramento de serviços da assistência social na metrópole de São Paulo, Brasil

Elenice Tobo de Freitas Barbosa

Sistema de Monitoramento e Avaliação

“Em uma definição mais sucinta, pode-se descrever o Sistema de Monitoramento e Avaliação como o conjunto de processos articulados de levantamento, organização e disseminação de informação e conhecimento para o ciclo de gestão de políticas e programas públicos, dirigidos a subsidiar o aprimoramento de seu desenho e sua gestão, garantir mais transparência da ação governamental ou, ainda, prover evidências do mérito e da efetividade de políticas e programas.” (JANNUZZI, 2013)

Este artigo tem como objetivo demonstrar a evolução do mecanismo de coleta de informações dos serviços oferecidos pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, da Prefeitura de São Paulo, passando de instrumentais rudimentares até os dias atuais.

A informática, na prefeitura, é uma ferramenta bastante recente.

Diante das questões econômicas, políticas e gerenciais, essa tecnologia foi introduzida bem tardiamente, o que fez com que a agilidade nos processos, a tempestividade das informações também ocorressem a passos tímidos. Um breve histórico do atendimento da Secretaria ilustra a situação.

Nas décadas de 1960 e 1970, nos governos militares, a rede de creches é pequena, com apenas 29 serviços.

As modificações na organização e estrutura da família contemporânea, o avanço do conhecimento sobre o desenvolvimento infantil, as conquistas sociais dos movimentos de cidadania, explicam a expansão de uma rede de atendimento a crianças de 0 a 06 anos, particularmente na cidade de São Paulo, seguindo tendência mundial.

De 1975 a 1982, essa rede chega a 288 equipamentos. A pressão exercida pelos movimentos sociais urbanos, onde a população exigia o atendimento às suas reivindicações, faz com que o Estado traga para si a tarefa de construir e gerenciar as creches. A “questão creche” é assumida como um direito e, portanto, um dever consolidado, passando a compor os programas de governo.

O ano de 1985 termina com 494 creches, possibilitando um atendimento a 50.545 crianças; 218 serviços para atendimento a 22.008 crianças e adolescentes de 07 a 14 anos e 270 Projetos Alternativos e Núcleos de Formação para o Trabalho (NUFORT), com 17.087 vagas.

Para o monitoramento das ações, ainda em caráter quantitativo, mensalmente se verificava o número de serviços existentes e a capacidade para a faixa etária. Para as crianças de creche, algumas informações mais específicas eram coletadas, também mensalmente, por uma equipe de saúde constituída de enfermeiros, nutricionistas e um médico sanitário. Trabalhavam, entre outras coisas, com o monitoramento de doenças respiratórias, gastrointestinais e desnutrição, além de elaboração de cardápios balanceados e dietas específicas, procurando amenizar a insegurança alimentar e garantindo, minimamente, o crescimento e o desenvolvimento infantil. Esses controles, registrados apenas em papel, eram encaminhados para a equipe que totalizava a informação dos 494 serviços à mão, com auxílio de calculadora, para finalmente obterem o resumo mensal que subsidiaria a ação, se necessária.

As informações de serviços novos eram feitas, principalmente, via telefone quando a equipe responsável também se comunicava com o setor que providenciaria a entrega dos gêneros alimentícios para as refeições, baseadas no número de crianças matriculadas e suas faixas etárias.

Quando poucos computadores surgiram, na década de 1980, se instalaram em pequenas equipes formadas por algumas pessoas interessadas por essa tecnologia, que trabalhavam de modo empírico com softwares já arcaicos no mercado. Auxiliavam os colegas na medida do possível e dentro do conhecimento de cada um. Ao mesmo tempo, replicavam esses saberes para outros interessados e, dessa maneira, a cultura da informática como parte do trabalho foi germinando. Ao longo dos anos 1980, algumas equipes já passaram a possuir um ou outro equipamento para o trabalho.

Outro aspecto contribuía para dificultar a adesão ao uso da nova ferramenta. Até o advento da tecnologia de informática, os relatórios e pareceres dos técnicos eram escritos à mão, muitas vezes até com quadros e entregues para um setor que tratava de datilografá-los e padronizá-los adequadamente. Essa prática fez com que muitos profissionais considerassem uma atividade “menor” digitar e padronizar seu próprio trabalho, num computador ou enviá-los para a impressão. Mesmo as pessoas que utilizavam o computador, nutriam certo receio de perder seus trabalhos e, muitas vezes, preferiam ainda datilografá-los por garantia. Fazia-se necessária uma mudança cultural.

Essa visão foi se alterando, na medida em que o computador pessoal, no uso doméstico, foi entrando na vida das pessoas e passou a ser encarado, finalmente, como uma ferramenta facilitadora.

Todos os serviços existentes encaminhavam as informações em papel, para as Supervisões Regionais que, por sua vez, compilavam os dados de sua área e encaminhavam seus resultados para o Gabinete central, onde as 17 Regionais (à época) eram totalizadas para realização de relatórios.

Além dos serviços ofertados pela Secretaria, ainda há registros do atendimento às situações de emergência.

As Supervisões Regionais, em apoio à Defesa Civil, atendem a população atingida em ocorrências provocadas por incêndios, enchentes, desabamentos e outras situações que ocasionem desabrigamento e/ou perda de bens imprescindíveis à subsistência das pessoas vitimizadas. As informações dizem respeito ao tipo de ocorrência, o endereço da ocorrência (para o mapeamento da área), à quantidade de pessoas atingidas por faixa etária e à quantidade de materiais disponibilizados: colchões, kit de higiene, alimentação, cobertores. O levantamento dessas situações e o mapeamento das ocorrências propiciam as intervenções na área de infra-estrutura e saneamento urbano assim como ações de prevenção às mesmas.

“O Setor de Utilização de Informações Técnicas – SUIT era responsável pela sistematização dessas informações no âmbito da secretaria. Posteriormente, foi criada a Divisão Técnica de Documentação e Informação que possui a atribuição de monitorar e documentar as ações da Secretaria do Bem-Estar Social e que possuía 17 unidades descentralizadas, as Supervisões Regionais do Bem-Estar Social – SURBES. Cada SURBES possuía um setor equivalente ao do órgão central denominado Seção Técnica de Documentação e Informação – STDI responsáveis pela sistematização dos dados produzidos pelos equipamentos.” (FERREIRINHO, 2015:5)

Na Constituição Federal Brasileira de 1988, a atenção às crianças de 0 a 6 anos foi colocada no capítulo da Educação, sendo definido como um direito da criança. Portanto, a passagem das creches para a Secretaria da Educação era apenas uma questão de tempo e programação. Essa passagem se deu

gradativamente, começando pela transferência de 270 das 722 creches existentes em 2000, sob gestão da própria secretaria. A partir de 2002 se deu a transferência de outras 496 unidades das organizações parceiras conveniadas, com atendimento de 61 mil crianças.

Enquanto sob a gestão da então Secretaria da Família e Bem-Estar Social - FABES, as creches atendiam a essa população em um regime de 12 horas, abarcando o horário de ida e volta do trabalho dos pais que não tinham com quem deixar suas crianças.

Em vigor desde 1990, a lei nº 8069 cria o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, onde a criança e o adolescente devem ter proteção integral, pela família, sociedade e Estado. São criados outros serviços voltados a essa faixa etária com opções de lazer, convívio e atenção socioeducativa, com caráter preventivo e promocional, facilitando o exercício da cidadania, ampliando o universo cultural e vivência grupal. São também criados serviços de caráter profissionalizantes para a formação integral do adolescente.

Também contemplada na Constituição Federal, nos artigos 203 e 204, a Assistência Social ganha status de política de direito. A Assistência Social passa a fazer parte do tripé da Seguridade Social: Saúde, Previdência e Assistência Social. Em 1993 é promulgada a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), que regulamentará os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, dando outras providências, rompendo com o paradigma do assistencialismo.

O ano 2000 se encerra com o atendimento de 155.725 pessoas distribuídas nos 1.233 serviços (categorizadas em 16 tipologias) espalhados por toda a cidade, ofertados pela secretaria, seja pela rede direta, seja através de parcerias com organizações conveniadas, já descontadas as quase 36 mil crianças de 0 a 6 anos atendidas pelas 270 creches da rede direta, transferidas para a Secretaria de Educação nesse ano.

Essa grande demanda, posta pela realidade desigual e excludente, levou à necessidade de parametrização das ofertas.

Programas computacionais mais adequados já estavam acessíveis e, embora a quantidade de computadores continuasse inadequada, e seu uso compartilhado, já era possível a digitação e tabulação dessas informações nas Supervisões Regionais, onde serviriam para subsidiar as ações de implantação de serviços e de monitoramento das ofertas e no Gabinete, como um instrumento de gestão para o diagnóstico da situação social.

Os dados de execução dos serviços já estavam mais sistematizados, embora ainda carente de profissionais aptos para utilizá-los adequadamente. Cursos para os funcionários foram disponibilizados e incentivados.

Em 2002, Aldaíza Sposati assume a Secretaria. Sendo uma pessoa politicamente atuante na concretização da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS e do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, colocou o órgão, de fato, na era digital.

Equipou adequadamente os vários setores da Secretaria com computadores e softwares capazes de aliar as ferramentas tecnológicas às políticas públicas, trabalhando pelo que esperava de uma vigilância do território. Ao mesmo tempo, ligou o gabinete às suas Supervisões através de rede, facilitando e agilizando a comunicação e a transmissão de informações.

A Divisão Técnica de Documentação e Informação - DTDI passa a ser denominada Vigilância Socioassistencial e o Mapa da Exclusão/Inclusão Social começou a fazer parte do planejamento de ações para o atendimento de um perfil prioritário.

Com a possibilidade de informatização, novas planilhas de registro de dados foram criadas. Essa criação se deu após consultas e conversas com todas as instâncias envolvidas, aproveitando a experiência do técnico supervisor do serviço na área, através de representante da sua região e também contando com subsídios fornecidos pela área programática do Gabinete.

Nesse ano, após um processo de debates coletivos, pactos e consensos, foi instaurado um novo processo para atendimento à população de rua na cidade, oferecendo recursos e múltiplas ações de atendimento.

Começa o projeto de um sistema de registro de informações on-line das pessoas atendidas nos Serviços de atendimento à população de rua, o SisRua. *“São Paulo se tornou a primeira cidade a confirmar os direitos da população em situação de rua por meio do decreto regulamentar 40.232/2001”* (REIS, 2008:76).

O SisRua foi concebido para o registro de informações fornecidas por albergues, abrigos especiais, moradias provisórias e serviços de abordagem social de rua. Foi realizado pela Empresa de Processamento de Dados da Prefeitura de São Paulo (PRODAM), a única instituição prestadora de serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação à Prefeitura de São Paulo. Implantado em 2003, gera relatórios diversos, possibilitando o acompanhamento das ações voltadas a esse segmento, além de auxiliar no monitoramento e avaliação da política de atenção à população de rua dimensionando e caracterizando essa população em São Paulo.

Em setembro de 2003 é publicada a portaria 34, que institui a Tabela Básica de serviços da Assistência Social com a descrição e especificação de serviços a serem desenvolvidos em parceria mediante convênios com organizações/ entidades/ associações sem fins lucrativos. Os convênios submetem-se à instalação dos serviços com base nas necessidades e áreas de vulnerabilidades da cidade.

Em 2004, as 17 Supervisões Regionais se tornam 31, de acordo com as subprefeituras criadas pela Lei 13.169, de 2002, descentralizando a gestão.

Essa situação gera um período de adequação, uma vez que nos nossos relatórios, os serviços devem ser enquadrados nos novos limites administrativos, portanto, gerando uma alteração nas informações e, conseqüentemente na série histórica da informação.

Em 2007, com o Decreto 48.359, o setor responsável pela vigilância na agora denominada Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS, passa a ser a Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais. Dividida em três setores – Centro de Pesquisa e Produção da Informação, Centro de Monitoramento e Avaliação e Núcleo de Regulação de Parcerias – distribuindo as ações da vigilância entre eles. (FERREIRINHO, 2015)

Conforme o decreto 48.359 de 2007, em vigência até hoje, cabe ao Centro de Monitoramento e Avaliação elaborar relatórios dos convênios estabelecidos entre a SMADS e organizações socioassistenciais, com vistas à execução da Política de Assistência Social. Uma nova versão dos instrumentais contava, além de informações dos atendidos por faixa etária e sexo, com informações sobre a região de moradia, o tempo de permanência no serviço (para os que saíam), os motivos de

saída, encaminhamentos realizados e outros dados considerados pertinentes por esses técnicos. Contam com informações de caráter socioeducativas e ações inclusivas tendo, como eixos norteadores, o apoio à escolarização, família, comunidade, trabalho, cultura e defesa de direitos. São informações que apontam para estratégias na atividade de supervisão dos serviços prestados. Foram produzidos manuais contendo conceitos e orientações para o preenchimento de cada tipo de serviço.

Para tanto, há a continuidade de elaboração dos relatórios mensais de execução dos serviços, mensalmente, pelas 31 Supervisões de Assistência Social (SAS) que encaminham a informação já sintetizada de sua área de atuação, por tipologia de serviço. Essas informações são juntadas às demais, gerando um relatório para a cidade, com desagregação por Subprefeitura. Nesse formato, o Gabinete recebe a totalização dos serviços nas Subprefeituras, com o comportamento geral da população atendida e todas as informações agregadas dizem respeito ao conjunto dos serviços daquela área e análise em relação ao atendimento do público prioritário. Nesse contexto, em se havendo a necessidade de investigação ou estudo de apenas um único serviço, fazia-se necessária a solicitação das informações individualizadas à Supervisão Regional, responsável pelo recebimento das informações de cada unidade de serviço.

Em dezembro de 2008, o Decreto 50.365, promulga o retorno das Supervisões de Assistência Social que haviam sido transferidas para a esfera administrativa das Subprefeituras, para o controle de SMADS, cria a COGEAS – Coordenadoria Geral de assistência Social e mantém a COPS como uma de suas coordenadorias de assessoria. (FERREIRINHO, 2015)

Este mesmo decreto, reorganiza as SAS dentro de 5 Macro-Regiões, denominadas Coordenadorias de Assistência Social - CAS, dividindo as Subprefeituras entre si, quais sejam: Norte (Casa Verde, Freguesia do Ó, Jaçanã/Tremembé, Perus, Pirituba/Jaraguá, Santana/Tucuruvi e Vila Maria/Vila Guilherme), Leste (Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus, São Miguel), Centro-Oeste (Butantã, Lapa, Pinheiros, Sé), Sudeste (Aricanduva/Formosa, Ipiranga, Jabaquara, Mooca, Penha, Vila Mariana, Vila Prudente) e Sul (Cidade Ademar, Campo Limpo, Capela do Socorro, M'Boi Mirim, Parelheiros, Santo Amaro).

As Coordenadorias de Assistência Social – CAS as quais se refere o artigo 3º deste decreto tem a seguinte estrutura:

I – Supervisão de Planejamento e Observatório de Políticas Sociais;

II – Supervisão Técnica de Assistência Social;

III – Supervisão de Administração e Finanças

Nesse desenho, as equipes que trabalhavam com a coleta dos dados de execução dos serviços na área se dissolveram. Em cada Coordenadoria de Assistência Social há a previsão da equipe de Supervisão de Planejamento e Observatório, com a função exercida anteriormente em cada SAS. Com a dissolução dessas equipes nas SAS, alguns técnicos foram absorvidos nessa nova equipe da Coordenadoria enquanto outros permaneceram nas SAS, com novas funções. Cada Coordenadoria era responsável por até sete Subprefeituras. Enquanto na situação anterior, cada Subprefeitura tinha sua equipe técnica para verificação, agora na Coordenadoria, havia de 2 a 3 técnicos para sete Subprefeituras e, nas menores, com quatro e seis Subprefeituras, 1 a 2 técnicos nessa função.

Desta vez, embora fosse de competência do Centro de Monitoramento e Avaliação trabalhar a alteração da estrutura dos relatórios com a nova divisão, a sobrecarga nas equipes das Coordenadorias forçou a reformulação do calendário de entrega das sínteses para a equipe central, necessitando um prazo maior para a checagem, correção e sintetização das informações. Além dessa sobrecarga, o conhecimento do território é muito importante para as análises e relatórios e, uma vez que nem todas as subprefeituras tinham seu representante na nova equipe, esse conhecimento se tornou incompleto e, ao longo do tempo, desatualizado pelo distanciamento gerado pelas novas obrigações que se impunham nesse formato.

Em 23 de dezembro de 2010, são publicadas as Portarias 46 e 47, que dispõem sobre a tipificação da rede socioassistencial do município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios. Essas portarias normatizam toda a rede de atendimento socioassistencial: os de atendimento direto, prestados diretamente pela Pasta, os serviços normatizados pelo Conselho Municipal de Assistência Social - COMAS e os serviços conveniados. Estes estão divididos em Tipificados, isto é, caracterizados com base na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais estabelecida pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS e Complementares, que não são contemplados na Tipificação Nacional, mas fazem parte da rede socioassistencial do município. Fazem parte deste grupo, os serviços que se encontram em processo de construção de parâmetros técnicos e de custo. Também estabelece indicadores e metas que comporão uma avaliação trimestral.

Contém disposições básicas dos serviços, desde a formação do quadro de pessoal, a prestação de contas, o quadro de ofertas, o trabalho social que deverá ser realizado e estabelece os documentos que deverão ser juntados ao processo de pagamento. Entre esses documentos, está a DEMES – Declaração Mensal de Execução do Serviço e estabelece uma avaliação trimestral do serviço, através de indicadores de resultados estabelecidos para cada tipo de serviço. No que diz respeito ao Centro de Monitoramento e Avaliação, a inclusão da DEMES na prestação de contas foi um ganho, uma vez que a entrega desse instrumental era o motivador de grandes atrasos no fechamento das sínteses das SAS, gerando uma reação em cadeia, dificultando a conclusão do relatório da cidade. Deve-se registrar também que as informações passam a ter indicadores de avaliação de resultados e não apenas de processo.

§ 3º - Para fins de mensuração de resultados, foram estabelecidos indicadores de avaliação para os serviços, que deverão ser apurados periodicamente. Esses indicadores poderão ser revistos a qualquer tempo, quando sua aplicação prática assim determinar. (Portaria 46, 2010)

Para a definição de indicadores e de instrumentais constantes nessa portaria, um Grupo de Trabalho foi instituído, com representantes de cada Coordenadoria de Assistência Social – CAS, do Centro de Monitoramento e Avaliação, técnicos das Proteções Básica e Especial e da Assessoria do Gabinete. Esse GT se encontrou durante vários meses para alcançar o resultado final.

Concomitantemente, o Centro de Monitoramento e Avaliação trabalhou na preparação das novas planilhas de controle – DEMES, contemplando todas as variáveis solicitadas aos cálculos dos indicadores constantes na portaria. Também foram criadas planilhas de cálculo dos indicadores trimestrais, onde os técnicos apenas “colam” as planilhas mensais e, automaticamente, os indicadores são calculados para verificação da meta atingida pelo serviço.

As DEMES e as planilhas de cálculo foram produzidas para cada tipo de serviço, que totalizavam, à época, 17 (dezessete) tipologias de serviços Tipificados, 21 (vinte e um) tipologias de serviços Complementares e 1 (um) serviço normatizado pelo Conselho Municipal de Assistência Social –

COMAS. Já os serviços estatais, Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) foram adequados aos padrões do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).

Segue-se um período de apresentação da nova Portaria e dos instrumentais, bem como das orientações em relação à leitura dos indicadores levantados trimestralmente e aplicação de soluções para se atingir as metas estabelecidas. A equipe do Centro de Monitoramento e Avaliação se dividiu para poder atender as cinco Coordenadorias de Assistência Social – CAS, participando ativamente da apresentação dos instrumentais aos técnicos supervisores de serviços, que é o agente que recebe a DEMES e aplica o cálculo dos relatórios trimestrais e, em segunda instância, de reuniões locais organizadas pelas CAS, com os gerentes dos serviços de sua área, para orientações e esclarecimentos de dúvidas no preenchimento ou no entendimento das variáveis.

Esses novos instrumentais foram aplicados a partir de Abril de 2011, quando os relatórios gerenciais da cidade passaram a contar também com um relatório trimestral contendo a análise dos indicadores trimestrais estabelecidos pela Portaria 46.

O Decreto 54.073, de 2013 reorganiza a Secretaria extinguindo as Coordenadorias de Assistência Social – CAS e vinculando a Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais diretamente ao Gabinete da Secretária de Assistência Social. A nova gestão da COPS altera a composição das equipes que executarão as ações de vigilância que ficam constituídas em quatro áreas: monitoramento e avaliação de serviços, geoprocessamento e estatística, pesquisa e memória técnica e gestão de processamento da informação. (FERREIRINHO, 2015)

Com esse novo decreto, a instância intermediadora entre as Subprefeituras e o Gabinete se extingue e novo período de adequação dos relatórios se apresenta.

Já a situação dos técnicos dos Observatórios locais não volta ao mesmo patamar de cinco anos atrás. A defasagem no quadro de pessoal se faz evidente, agravada pela falta de concursos públicos para reposição de muitos que se aposentaram ou passaram para outras esferas da Secretaria. Os demais funcionários, absorvidos por várias funções desde a mudança anterior, já não estavam atualizados em relação à coleta de dados, preenchimento de DEMES ou até diagnóstico local, trabalho que era feito pelos técnicos do setor competente. Nesse panorama, as Supervisões Regionais se depararam com uma dificuldade extra: montar uma equipe que para assumir as funções do Observatório de Políticas Sociais Local, com o pouco recurso humano existente. O quadro que se pintou foi o mais variado possível. Na maioria das Subprefeituras, compunham essa equipe, pessoas que nunca haviam trabalhado com informação e nem tinham tido contato com DEMES. Diante dessa realidade, a Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais – COPS, juntamente com o Centro de Monitoramento e Avaliação - CMA, preparou uma estratégia de treinamento voltado a esses profissionais que, daí para frente seriam os nossos interlocutores nas áreas.

A Secretaria passa a utilizar uma divisão macro-regional: Norte 1, contendo 3 Subprefeituras, Norte 2, com 4, Leste 1, com 4, Leste 2, com 7, Sul 1, com 3, Sul 2, com 6, Oeste, com 3 e Centro com 1. Cada técnico do Centro de Monitoramento e Avaliação passa a ser a referência para uma ou duas macros, estando incumbido da apresentação dos trabalhos do Observatório, das orientações a serem dadas aos serviços no preenchimento da DEMES, das etapas de checagem das mesmas, da preparação e confecção das sínteses mensais, da necessidade, quando houver, de treinamento específico, prestar esclarecimentos e orientações da rotina.

Hoje, nossos parceiros regionais, mesmo os que nunca tinham trabalhado com indicadores estão aptos a responder demandas ou produzir informações para sua gestão local. Os demais setores da Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais também realizaram treinamentos específicos de cada área, para instrumentalizá-los a responder demandas de georreferenciamento, sistemas e pesquisa. Aproveitando esse momento de mudanças, a Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais pensou em um relatório mensal que demonstre o trabalho executado não apenas em seu conjunto, desagregando a informação para além da Subprefeitura, passando a registrar as informações por Distrito.

Dessa maneira, as informações que eram desagregadas entre 31 (trinta e uma) Subprefeituras, passam a ser entre 96 (noventa e seis) Distritos.

Para tanto, teríamos que receber mais informações, isto é, não apenas a somatória das informações do tipo de serviço na Subprefeitura, mas no Distrito em que está localizado.

Uma vez que ainda não se poderia contar com um banco de dados ou informação on line, a opção continua sendo planilhas de cálculo. Tendo isso em mente, os técnicos de CMA se voltam ao preparo de arquivos síntese, que contenham as planilhas de todos os serviços de mesmo tipo existente no mesmo distrito. A planilha totalizadora desse arquivo (total do Distrito) será transferida para outro, que juntará as totalizadoras de todos os distritos que compõem aquela Supervisão, culminando numa planilha totalizadora da SAS. Dessa maneira, além de termos a visualização da Subprefeitura, ainda teremos a individualidade dos distritos com a informação da execução do serviço.

Por se tratar de planilhas de cálculo, preparadas por vários técnicos voltados para diversas tipologias de serviço, é um trabalho exaustivo que requer muita atenção e exige testes, checagens e adequações frequentes.

Os programas chegam até as áreas de concentração de pobreza e nas áreas ricas em proporções adequadas à realidade de distribuição de domicílios em situação de extrema pobreza. Isso só foi possível com a territorialização da informação em escalas diferenciadas, mas também pela adoção de métodos diferenciados de busca ativa, conjunção de conhecimentos técnicos e intersecretariais. O que permitiu focalizar a ação, tornando a cobertura mais eficaz. (NAKAGAWA, 2015)

Considerando essa fase de transição, a estruturação da equipe nas áreas, seu treinamento e a confecção das novas sínteses, a implantação desses instrumentais se deu a partir de Junho de 2013. Esse novo relatório possibilitou maior visibilidade ao atendimento do público alvo da SMADS em cada serviço, monitorando sua eficiência e eficácia, além de favorecer a participação e o controle social da política pública.

Está em implantação um sistema denominado Sistema de Atendimento aos Usuários – SISA. A primeira fase implantada foi realizada para os serviços de acolhimento institucional. Os serviços que utilizavam o SisRua foram os seguintes selecionados para implantação, uma vez que já entendiam bastante da importância do registro e familiarizados com sistemas informatizados. A implantação vem sendo gradativa e, espera-se que até 2017, toda a rede de serviços esteja contemplada, registrando suas informações no sistema.

Assim, desenvolver sistemas informatizados de registro dos atendimentos prestados à população é uma realidade da garantia de qualidade dos dados, principalmente em contextos de grandes cidades. Para viabilizar o projeto são necessários diversos elementos: conhecimento técnico para elaboração das

especificações, recursos financeiros para desenvolvimento e manutenção, estrutura institucional para sustentação das bases, recursos para garantir capacitação e suporte aos operadores, capacidade técnica para extração, sistematização e análise. (NAKAGAWA, 2015)

Decorridos quatro anos da Portaria 46, neste ano de 2015 a equipe trabalha no levantamento dos indicadores aplicados ao longo desse período, com vistas ao estudo das metas atingidas.

Na busca constante de evidências que auxiliem nas decisões quanto à definição de prioridades e nas intervenções necessárias à melhoria continua dos programas projetos e serviços socioassistenciais, esse estudo embasará as análises das adequações das metas, quando necessário, a criação de campos de informação mais adequados para cálculo dos indicadores propostos.

Os esforços atuais estão centrados na construção de instrumentos informacionais mais efetivos, bem como superar os modelos vigentes na busca pela efetividade, garantindo maior fidedignidade e tempestividade nas informações e análises produzidas pela Vigilância Socioassistencial (RINCO, 2015)

A reconstrução dos instrumentais, de acordo com uma pré-avaliação realizada deverá conter indicadores de:

Perfil do usuário – Portador de Deficiência, Beneficiário de Programas de Transferência de Renda, Beneficiários de Prestação Continuada, etc

Processo – Número de pessoas atendidas por profissional (assistente social, nutricionista, terapeuta, enfermeiro), número de atividades, palestras e oficinas oferecidas, de resultado, etc

Estrutura – RH disponibilizado no serviço

Resultado – Motivos de Saída, Tempo de Permanência, Encaminhamentos, etc

Financeiro – despesas com funcionários, atividades externas, material pedagógico e outros

Portanto, os estudos deverão criar e analisar informações para servirem de apoio para a Política de Assistência, fazendo com que, cada vez mais, as ações tenham base na realidade, com qualidade efetivada através do monitoramento e avaliação.

Bibliografia:

- FERREIRINHO. Viviane Canecchio. 2015. Vigilância socioassistencial e controle social.
- JANNUZZI. Paulo de Martino. 2013. “Sistema de Monitoramento e Avaliação de Programas Sociais: revisitando mitos e recolocando premissas para sua maior efetividade na gestão”. In *Revista Brasileira de Monitoramento e Avaliação*, n.5, jan.-jun. 2013
- NAKAGAWA. Carolina Teixeira. 2015. A Complexidade da Territorialização da Política de Assistência Social na Metrópole de São Paulo.
- NAKAGAWA. Carolina Teixeira. 2015. Inovações Tecnológicas em Sistemas de Monitoramento da Política de Assistência Social da Cidade de São Paulo
- REIS. Daniela Santos. SISRUA – contribuição para gestão em rede de serviços de atenção à população em situação de rua. In: *O Social em Questão – Ano XVII, nº 30*, Rio de Janeiro, 2013. Acesso em: 10 de julho de 2015. Disponível em: [HTTP://www.scielo.br/prod/v16n2/11.pdf](http://www.scielo.br/prod/v16n2/11.pdf)
- RINCO. Pierre. 2015. Processo de construção dos Indicadores de monitoramento de Serviços da Assistência Social na Metrópole de São Paulo.
- SÃO PAULO. Decreto Municipal nº 50365 de 30 de dezembro de 2008. Dispõe sobre a criação da Coordenadoria Geral de Assistência Social – COGEAS na secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social; transfere as supervisões de assistência Social das Subprefeituras. Disponível em: <https://www.leismunicipais.com.br/pdf>
- SÃO PAULO. Portaria Municipal nº46 de 23 de dezembro de 2010. Dispõe sobre a Tipificação da Rede Socioassistencial do Município de São Paulo e a Regulação de Parceria operada por meio de convênios.

Autora: Chefe do Centro de Monitoramento e Avaliação (CMA) da Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais (COPS) da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social da Prefeitura do Município de São Paulo (SMADS-PMSP), com experiência em informação e documentação técnica, treinamento e capacitação, monitoramento, avaliação e produção de indicadores.