



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

ITEM 09 – Monitoramento e Avaliação

Monitoramento é a observação, o acompanhamento e o registro regular das atividades de um projeto, serviço ou programa. É um processo rotineiro de acúmulo de informações dos mesmos em todos os seus aspectos.

Monitorar é checar o progresso das atividades do serviço, ou seja, uma observação sistemática e com propósitos, pautada no alcance dos objetivos e no cumprimento das normas e da legislação vigente.

O processo de monitoramento assegura a integração entre o planejamento e a execução do serviço, possibilita a correção de desvios e a retroalimentação permanente do processo e sua principal função é garantir a efetividade da ação público-privada.

No monitoramento é importante o feedback entre os profissionais envolvidos (técnico supervisor, gerente e técnicos do serviço, Organização parceira e usuários)

O acompanhamento e a avaliação nos serviços devem ocorrer de forma sistemática e contínua, considerando a participação da equipe de profissionais, dos usuários e na possibilidade dos familiares. Não deve ser um momento terminal do processo, mas sim representar uma busca incessante de compreensão das necessidades, dificuldades e facilidades, interesses e aptidões, para que se possam promover novas oportunidades de avanço na trajetória de cada um.

Assim, o processo de avaliação verificará o aproveitamento e desenvolvimento dos usuários e suas famílias, considerando: participação, socialização, aquisição de novas habilidades, desenvolvimento de potencialidades, postura e atitude frente aos desafios, impacto na qualidade vida dessas pessoas – bem estar físico, afetivo, emocional e social.

Aos profissionais cabe a escolha de metodologias que permitam a participação nesse processo, na perspectiva de construção de um espaço de vivência de experiências que levem à autonomia e às práticas de cidadania.

Para tanto, devem ser mantidos registros atualizados em instrumentais próprios que contenham dados e informações expressas a partir de análises significativas - qualitativas e quantitativas, de todo o processo desenvolvido, considerando as especificidades do atendimento, a evolução das parcerias e da ação em rede, além do desenvolvimento e aproveitamento do usuário frente às ações propostas.

A elaboração de relatórios sistemáticos garante que as informações registradas sirvam como base para a tomada de decisões quanto a ajustes e alterações para qualificação do serviço. A avaliação mensura o resultado do trabalho desenvolvido e deve ser pautada em indicadores.