



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

O técnico supervisor faz a análise dos indicadores de desempenho identificando os sucessos e os desvios na execução do serviço, verificando em quais itens o desempenho do serviço apresenta problemas e em que medida os objetivos do serviço estão sendo alcançados. Para isso deve ter como ponto de partida as orientações e normatizações técnicas e os indicadores de avaliação de execução do serviço da Portaria 46/2010/SMADS, a fim de que o caráter desta verificação seja objetivo, imparcial e institucional.

A partir da análise dos indicadores de avaliação do serviço o técnico supervisor terá condições de identificar quais são os desvios na execução do serviço e elaborar uma proposta de **INTERVENÇÃO**, que oriente o gestor a readequar sua ação, a fim de atingir as metas estabelecidas para a modalidade.

Portanto, o acompanhamento, monitoramento e avaliação dos serviços se dão em várias instâncias complementares: pela SMADS no acompanhamento técnico realizado pelos CRAS/CREAS<sup>12</sup>, na planificação de dados realizada pela Coordenadoria do

---

<sup>12</sup> A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS, através da equipe técnica dos CRAS/CREAS é responsável pelo monitoramento dos resultados e metas alcançadas pela rede de serviços socioassistencial conveniada da Proteção Social Especial. Assim sendo, cabe ao técnico supervisor dos serviços destinados às Pessoas Em Situação de Rua, executar o processo de supervisão técnica, conforme disposto no artigo nº 14, da Portaria 46/SMADS/2010.

Art. 14 - São responsabilidades do técnico supervisor do serviço, além da elaboração dos instrumentais de avaliação já mencionados nos artigos 10 e 11: I - Executar o processo de supervisão técnica dos serviços, com comparecimento in loco em diferentes horários do dia ou da noite, inclusive aos finais de semana e feriados, possibilitando a observância dos vários momentos da execução das atividades socioassistenciais pertinentes; II - Ter pleno conhecimento: das normas técnicas do respectivo serviço; dos termos do convênio realizado; das características da mantenedora; das orientações do Sistema Único de Assistência Social – SUAS; do Plano Municipal de Assistência Social da cidade; das características do território onde funciona o serviço e do vínculo dos usuários aos setores de alta e altíssima privação; dos vínculos do serviço com a rede local, da utilização das vagas do serviço vinculadas às demandas do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS; dos indicadores de monitoramento e avaliação dos resultados do serviço; dos direitos dos usuários e dos espaços de manifestação para defendê-los; do conhecimento do Sistema de Garantia de Direitos; dos procedimentos de vigilância socioassistencial; dos direitos de controle social do Conselho Municipal de Assistência Social - COMAS e Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescentes - CMDCA; da concepção de proteção social básica e especial no campo da assistência social como política de seguridade social; dos procedimentos de conveniamento; III - Verificar se o princípio da supremacia do interesse público e os direitos socioassistenciais dos usuários estão sendo respeitados na execução do serviço sob gestão conveniada; IV - Verificar se o número de vagas e se as ofertas constantes do serviço conveniado são respeitadas; V - Verificar o cumprimento das metas, da grade de atividades previstas e das correções de irregularidades ou impropriedades, em relação às normas técnicas por parte das organizações conveniadas; VI - Verificar quando da oferta de capacitação e/ou cursos aos usuários e/ou funcionários dos serviços conveniados, se a certificação de conclusão e/ou participação, assim como qualquer veiculação de material impresso sobre o serviço conveniado estão de acordo com o modelo e a normatização estabelecidas pelo setor de comunicação institucional da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS; VII - Desenvolver com a equipe de trabalho e com os técnicos das organizações parceiras os meios para verificação do grau de satisfação do usuário e a progressão de suas aquisições em decorrência dos serviços oferecidos; VIII - Propor à organização parceira a realização de processos de capacitação dos seus funcionários, avaliando continuamente sua qualificação para o desempenho do serviço; IX -