



Ferramenta de Avaliação de Necessidades da Força de Trabalho de Visitas Domiciliares

Agradecimentos

A Ferramenta de Avaliação de Necessidades da Força de Trabalho de Visitas Domiciliares (Home Visiting Workforce Needs Assessment Tool) foi desenvolvida por Denise Bonsu, Kavita Hatipoglu, Michelle Neuman, Vidya Putcha, e Mark Roland (R4D), juntamente com Jon Korfmacher (Erikson Institute) sob a Iniciativa da Força de Trabalho da Primeira Infância (ou Early Childhood Workforce Initiative – ECWI – em inglês). Agradecemos pelo feedback e orientação de Liana Ghent, Emily Henry, Mihaela Ionescu, Konstantina Rentzou e Zorica Trikić (ISSA), Ivelina Borisova e Hsiao-Chen Lin (UNICEF), Tressa Johnson e Lauren Slough (ELMA Philanthropies), Esther Goh (Fundação Bernard van Leer), e Katy Anis e Sarah Klaus (Open Society Foundations). Membros do Grupo Consultivo do ECWI -

Pública), Amy Bellinger (Education Commission), Ana Nieto (UNICEF), Arno Engel (OCDE), Bernadette Daelmans (OMS), Betsy Sherwood (Global Social Service Workforce Alliance), Caridad Araujo (IADB), Elizabeth Lule (ECDAN), Ghassan Issa (ANECD), Joan Lombardi (Early Opportunities), Lynette O’kengo (Africa Early Childhood Network), Nirmala Rao (Universidade de Hong Kong), Nurper Ulkuer (Association of Child Development and Educators), Oliver Liang (OIT), Sheldon Shaeffer (ARNEC), Stephanie Olmore (National Association for the Education of Young Children), e Yoshie Kaga (UNESCO) – agradecemos pelo seu apoio inestimável. A equipe também se beneficiou em grande medida do feedback dos participantes em workshops-piloto realizados em Sofia, Bulgária e no condado de Siaya, no Quênia.

Índice

Introdução	4
Áreas	5
 Área 1: Expectativas da Força de Trabalho	6
 Área 2: Conteúdo curricular, Materiais & Recursos	9
 Área 3: Treinamento, Supervisão e Desenvolvimento de Carreira	12
 Área 4: Condições de trabalho	17
 Área 5: Desenho do Programa	21
 Área 6: Ambiente Favorável	24
 Área 7: Monitoramento e Garantia de Qualidade	27

Introdução

A Ferramenta de Avaliação das Necessidades da Força de Trabalho de Visitas Domiciliares tem o objetivo de ajudar Ministérios e agências governamentais a refletir sobre as maneiras pelas quais podem apoiar as pessoas que realizam programas de visitas domiciliares a mães gestantes e a cuidadores com crianças menores de três anos em todos os setores. Inspirada na Ferramenta de Diagnóstico e Planejamento Pré-escolar da UNICEF, esta ferramenta é destinada a países com programas de visitas domiciliares nos níveis subnacional ou nacional.

O escopo desta ferramenta engloba visitantes domiciliares que trabalham diretamente com crianças pequenas e suas famílias, além de supervisores e instrutores. Com base na literatura relacionada e em feedback de pesquisadores e de profissionais que tratam da primeira infância, as principais áreas de foco da ferramenta estão resumidas na Figura 1 na próxima página. A ferramenta reflete o ambiente geral em que o programa de visitas opera, bem como a maneira com que é projetado e executado, considerando a influência desses fatores sobre o papel do visitante domiciliar.

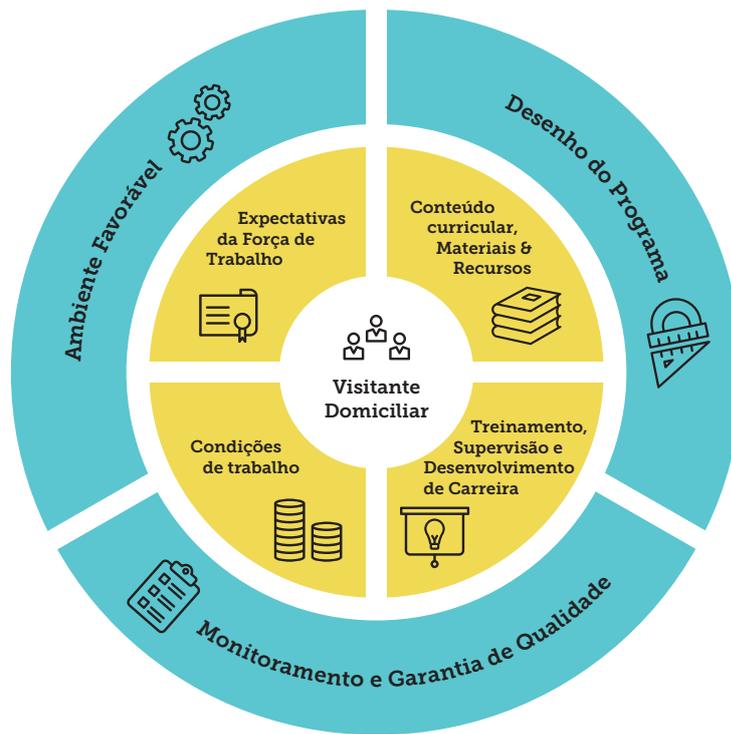
Além disso, a ferramenta trata do apoio recebido pelos visitantes domiciliares, uma vez que isso afeta a maneira como realizam suas tarefas no dia-a-dia e acaba por influenciar seu relacionamento com as famílias.

A ferramenta de avaliação de necessidades envolve sete áreas correspondentes às categorias de foco a seguir. Os principais tópicos abordados em cada uma dessas áreas estão contidos na Figura 2 na próxima página.

Áreas

Cada área enumerada na próxima página é organizada em torno de uma série de objetivos e medidas, seguidos de perguntas norteadoras. Prevê-se que as principais partes interessadas nos países participantes se reúnam em um workshop para refletir sobre essas perguntas de orientação, com o propósito de priorizar áreas de atenção relacionadas ao apoio e fortalecimento da força de trabalho de visitantes domiciliares.

▼ **Figura 1:** Apoio e fortalecimento da força de trabalho de visitas domiciliares



▼ **Figura 2:** Áreas para a Ferramenta de Avaliação de Necessidades da ECWI



Expectativas da Força de Trabalho



O fornecimento de informações precisas às equipes envolvidas em visitas domiciliares¹ sobre o que podem esperar em suas funções não apenas garante que sejam mantidos os mesmos padrões de contratação para todos os candidatos, mas também pode promover sua progressão na carreira. As perguntas a seguir permitem refletir sobre quão claramente seu programa descreve as tarefas que as equipes de visitas domiciliares podem esperar realizar em suas respectivas funções, a maneira como as competências e os padrões são usados para instruir o treinamento e o desenvolvimento profissional, e os processos usados para recrutar e contratar candidatos qualificados.

Objectivo 1 O programa descreve com clareza o que a equipe envolvida em visitas domiciliares pode esperar em suas funções.

Objectivo 2 O programa possui competências e padrões claramente definidos, que são usados para instruir o treinamento e o desenvolvimento profissional e os processos de monitoramento e mentoria.

Objectivo 3 O programa possui processos e ações abrangentes para recrutar e contratar candidatos qualificados.

Objectivo 1

O programa descreve com clareza o que a equipe envolvida em visitas domiciliares pode esperar em suas funções.

Medida 1: O programa possui descrições claras de funções para visitantes e supervisores.²

- ▶ As descrições de cargo dos visitantes e supervisores atendem às necessidades do programa e levam em conta quaisquer lacunas no conjunto de habilidades da força de trabalho existente?
- ▶ As descrições de cargo apresentam com precisão os principais objetivos do programa e os deveres e responsabilidades das equipes envolvidas em visitas domiciliares?
- ▶ As descrições dos cargo delineiam com clareza a remuneração e os benefícios que as equipes envolvidas em visitas domiciliares receberão por seu trabalho?
- ▶ As descrições de cargo são adequadamente disseminadas e compartilhadas com as equipes?

Objectivo 2

O programa possui competências e padrões claramente definidos, que são usados para instruir o treinamento e o desenvolvimento profissional e os processos de monitoramento e mentoria.

Medida 1: O programa descreve com clareza as competências e os padrões para as equipes de visita domiciliar.

- ▶ O programa descreve com clareza os pré-requisitos que os visitantes e supervisores precisam atender para assumir uma função? O programa descreve:
 - ▷ Requisitos de formação?

↪ A medida continua na página seguinte

- ▷ Requisitos de experiência de trabalho?
- ▷ Quaisquer pré-requisitos adicionais (por exemplo, idade mínima, gênero, posição na comunidade, idioma)?
- ▶ O programa indica com clareza as expectativas sobre o que os visitantes e supervisores deveriam saber e ser capazes de fazer?
- ▷ O programa descreve com clareza os conhecimentos relevantes (por exemplo, desenvolvimento infantil, divulgação e envolvimento comunitário) necessários para realizar o trabalho?
- ▷ O programa lista com clareza as habilidades e atributos relevantes (por exemplo, liderança, trabalho em equipe, comunicação, leitura/escrita, capacidade de observar, de fornecer feedback e realizar mentoria) necessários para realizar o trabalho?

Medida 2: As competências e os padrões estão alinhados com os processos de treinamento e desenvolvimento profissional, monitoramento e mentoria, e com processos de licenciamento e certificação.

- ▶ As competências e os padrões estão alinhados com as oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional oferecidas pelo programa?
- ▶ As competências e os padrões estão alinhados com as medidas (por exemplo, listas de verificação para monitoramento) usadas para avaliar o desempenho das equipes?
- ▶ As competências e os padrões estão alinhados com pré-requisitos de licenciamento e certificação adequados que podem ajudar a facilitar o avanço na carreira?
- ▶ As competências e os padrões são usados em todos os locais de implementação para garantir o alinhamento e a portabilidade do treinamento e das qualificações dos visitantes em todos os programas/localidades?

Objectivo 3

O programa possui processos e ações abrangentes para recrutar e contratar candidatos qualificados.

Medida 1: O programa emprega abordagens diversas para recrutar candidatos qualificados para trabalhar como visitantes e como supervisores .

- ▶ O programa recruta candidatos com qualificações apropriadas para as funções de visitante e supervisor?
- ▶ O programa recruta candidatos com diversidade de origens/formação (por exemplo, socioeconômica, linguística, religiosa, étnica, cultural)?
- ▶ O programa recruta candidatos de outros programas relevantes (por exemplo, programas de agentes comunitários de saúde)?
- ▶ O programa empenha-se em recrutar candidatos que sejam um reflexo da comunidade a que servirão?
- ▶ As expectativas e os pré-requisitos do programa estão alinhados com a formação/origem dos potenciais visitantes?
 - ▷ Caso contrário, há empenho em rever expectativas e pré-requisitos quando for apropriado, ou existem mecanismos para incrementar o treinamento/ experiência de possíveis candidatos?

Medida 2: O programa possui medidas ativas para avaliar potenciais membros das equipes envolvidas em visitas domiciliares em termos de adequação ao trabalho dentro do programa.

- ▶ O programa inclui dedicação de tempo por parte da equipe para o trabalho de recrutamento?
- ▶ O programa entrevista os candidatos durante o processo de recrutamento?

↪ A medida continua na página seguinte

- ▷ As entrevistas são conduzidas por pessoas familiarizadas com visitas domiciliares?
- ▶ O programa realiza avaliações de competências (por exemplo, capacidade de leitura ou escrita, dramatizações) com candidatos durante o processo de recrutamento?
 - ▷ Essas avaliações refletem com precisão as tarefas que as equipes de visitas domiciliares desempenharão em suas funções?
 - ▷ Essas avaliações estão em linha com as competências necessárias para cada função?
 - ▷ Essas avaliações variam de acordo com a posição (por exemplo, visitante ou supervisor) para a qual um solicitante está se candidatando?
- ▶ O programa realiza verificações de antecedentes/formação de potenciais visitantes e supervisores?
- ▶ O programa analisa referências de fontes confiáveis (por exemplo, empregadores anteriores, líderes comunitários)?

1 Utilizamos o termo “equipe de visitas domiciliares” quando nos referimos aos visitantes e seus supervisores.
2 Embora as responsabilidades específicas de um supervisor possam variar conforme o contexto, usamos esse termo para nos referir àqueles que têm autoridade sobre os visitantes domiciliares, que monitoram seu desempenho e que fornecem feedback, orientação e apoio no que diz respeito ao trabalho diário com crianças e famílias.

Treinamento, Supervisão e Desenvolvimento de Carreira



Como muitos integrantes das equipes de visitas domiciliares desempenham suas funções com limitações em termos de formação e experiência prévia em desenvolvimento infantil, o treinamento (prévio e em serviço) e a supervisão são fundamentais para transmitir um conjunto básico de conhecimentos e habilidades e garantir mecanismos para suporte contínuo. Oportunidades de desenvolvimento de carreira também são essenciais como incentivo para que equipes de visitas domiciliares permaneçam em suas funções e para desenvolver uma força de trabalho robusta. As perguntas a seguir oferecem uma oportunidade para reflexão sobre a acessibilidade e a relevância do treinamento e supervisão existentes para visitantes e supervisores em seu programa, e também sobre oportunidades de progresso na carreira.

Objectivo 1 Os visitantes domiciliares têm oportunidades adequadas antes de entrar no programa para desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários no apoio às famílias.

Objectivo 2 Os visitantes domiciliares têm oportunidades adequadas no exercício de suas funções para desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários no apoio às famílias e no desenvolvimento de sua carreira.

Objectivo 3 Os supervisores têm oportunidades adequadas para desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários no apoio aos visitantes e às famílias, e no desenvolvimento de sua carreira.

Objectivo 1

Os visitantes domiciliares têm oportunidades adequadas antes de entrar no programa para desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários no apoio às famílias.

Medida 1: O treinamento prévio⁵ é amplamente disponível e acessível.

- ▶ Oportunidades de treinamento prévio estão disponíveis e acessíveis aos visitantes domiciliares que entram na equipe?
 - ▷ As oportunidades de treinamento são oferecidas gratuitamente? Caso contrário, há bolsas disponíveis?
 - ▷ As oportunidades de treinamento são realizadas em locais e horários que facilitem seu acesso por parte de potenciais visitantes domiciliares?
 - ▷ Caso transporte e acomodação representem barreiras para os potenciais visitantes domiciliares participarem de treinamentos, existe ajuda de custo disponível para cobrir essas despesas?
- ▶ Potenciais visitantes domiciliares com qualificações formais limitadas têm oportunidades de participar de treinamento prévio?
 - ▷ Se não atenderem aos pré-requisitos de trabalho, potenciais visitantes domiciliares com limitações em suas qualificações formais podem se qualificar para treinamento prévio depois de obterem um trabalho relevante ou experiência como voluntários, ou depois de participarem de sessões de treinamento introdutórias?
- ▶ Os visitantes recebem remuneração por participar do treinamento sobre o modelo de visitas domiciliares, se isso ocorrer após a contratação?

Medida 2: O treinamento prévio concentra-se adequadamente nos conhecimentos e habilidades mais relevantes para o exercício das funções rotineiras dos visitantes domiciliares, utilizando princípios de aprendizagem de adultos para maximizar a transferência de habilidades e conhecimentos.

- ▶ As oportunidades de treinamento prévio cobrem os conhecimentos e habilidades mais relevantes para as funções rotineiras dos visitantes domiciliares?⁶
- ▶ As oportunidades de treinamento prévio estão alinhadas com competências para a função de visitante domiciliar?
- ▶ As oportunidades de treinamento prévio estão adaptadas ao nível de aprendizado dos visitantes domiciliares?
- ▶ As oportunidades de treinamento prévio incorporam oportunidades para os visitantes domiciliares aplicarem as habilidades aprendidas (por exemplo, dramatizações, visitas domiciliares simuladas)?
 - ▷ Durante o treinamento prévio, potenciais visitantes domiciliares têm a oportunidade de acompanhar os que estão atualmente exercendo essa função?
- ▶ As ofertas de treinamento prévio são atualizadas regularmente com base nas necessidades e desafios dos visitantes domiciliares?
 - ▷ Os visitantes têm a oportunidade de fornecer feedback sobre suas experiências durante o treinamento prévio depois de assumirem suas funções?
- ▶ Existe um processo em vigor para certificação do treinamento prévio que atenda a critérios relevantes?

Objectivo 2

Os visitantes domiciliares têm oportunidades adequadas no exercício de suas funções para desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários no apoio às famílias e no desenvolvimento de sua carreira.

Medida 1: O treinamento em serviço é amplamente disponível e acessível, e concentra-se adequadamente nos conhecimentos e habilidades mais relevantes para as funções rotineiras dos visitantes domiciliares.

- ▶ As oportunidades de treinamento em serviço estão disponíveis e acessíveis a todos os visitantes domiciliares? (por exemplo, treinamento oferecido regularmente, a baixo custo ou gratuitamente, realizado em locais facilmente acessíveis ou oferecido virtualmente)
 - ▷ Caso o transporte seja uma barreira para os visitantes participarem de treinamentos, existe ajuda de custo disponível para cobrir essas despesas?
 - ▷ Caso o treinamento seja principalmente on-line, existem oportunidades para interações e suporte presenciais?
 - ▷ Os visitantes domiciliares podem deixar o trabalho para participar dessas oportunidades? Eles têm folga remunerada para poder participar?
- ▶ As oportunidades de treinamento em serviço se adaptam rapidamente e refletem os papéis e responsabilidades dos visitantes domiciliares?⁷
 - ▷ Os tópicos são relevantes para suas funções rotineiras?
 - ▷ Os visitantes domiciliares têm a opção de selecionar oportunidades de treinamento conforme suas necessidades específicas?
 - ▷ O treinamento em serviço está alinhado com as competências para exercer suas funções?

↪ A medida continua na página seguinte

- ▶ O treinamento em serviço oferece aos visitantes oportunidades para aplicar as habilidades aprendidas (por exemplo, dramatizações, simulações de visitas domiciliares)?
- ▶ O treinamento em serviço oferece oportunidade para os visitantes interagirem com os colegas e compartilhem desafios, experiências e lições aprendidas?
- ▶ Os instrutores conhecem bem os processos e o conteúdo das visitas domiciliares?
 - ▶ Os instrutores têm experiência prévia exercendo funções similares às dos visitantes domiciliares?
 - ▶ Os instrutores têm oportunidades de aprender a melhor maneira de transmitir novos conhecimentos e habilidades aos visitantes domiciliares?
- ▶ Os visitantes domiciliares têm oportunidade de fornecer feedback sobre suas experiências no treinamento em serviço?
 - ▶ Em caso afirmativo, o conteúdo oferecido é atualizado regularmente com base em suas necessidades e desafios?
- ▶ Existe um processo para certificação do treinamento em serviço que atenda a critérios relevantes?

Medida 2: Os visitantes domiciliares recebem apoio profissional frequente e relevante de supervisores treinados.

- ▶ São designados supervisores para os visitantes domiciliares?
 - ▶ Em caso negativo, eles recebem apoio de outras pessoas (por exemplo, de um mentor, dos colegas)?
 - ▶ Os supervisores se reúnem com os visitantes individualmente, com frequência e a intervalos regulares?
 - ▶ A proporção de supervisores para visitantes domiciliares é razoável?
 - ▶ Os supervisores criam oportunidades de supervisão em grupo de forma a promover o aprendizado e o compartilhamento de experiências entre os visitantes domiciliares?
- ▶ Os supervisores têm conhecimento sobre os processos e o conteúdo das visitas domiciliares?
 - ▶ Os supervisores possuem experiência prévia em funções similares às dos visitantes domiciliares?
- ▶ Os supervisores abordam as necessidades mais relevantes para a equipe da linha de frente?
 - ▶ Há oportunidade durante as sessões de supervisão para que os visitantes reflitam sobre seu trabalho e sobre os desafios que estão enfrentando?
 - ▶ Os supervisores ficam à disposição para resolver problemas que possam surgir junto às famílias?
 - ▶ Os supervisores acompanham os visitantes em suas visitas domiciliares e fornecem feedback sobre seu trabalho?
 - ▶ Facilitam-se oportunidades para os visitantes domiciliares assistirem ou ouvirem gravações de suas próprias visitas e assim ajudar em sua reflexão sobre o trabalho realizado?
 - ▶ Os supervisores têm listas de verificação/manuais disponíveis para conseguirem refletir sistematicamente sobre o que está acontecendo em uma visita?
- ▶ Os visitantes domiciliares participam de um processo formal de avaliação de desempenho em que as conquistas e pontos para melhoria são identificados, documentados e discutidos com o supervisor?
 - ▶ Esse feedback é levado em conta nas decisões sobre prorrogações de contratos, promoções e aumentos de salário?
 - ▶ O programa estabelece com clareza as expectativas quanto ao desempenho dos visitantes domiciliares?

Medida 3: Os visitantes domiciliares têm oportunidades e incentivos adequados para o desenvolvimento e o avanço na carreira.

- ▶ Os visitantes domiciliares são elegíveis para aumentos salariais e promoções com base em desempenho, tempo de trabalho no programa ou conclusão de treinamento adicional?
- ▶ Há planos de carreira definidos dentro do programa?
 - ▷ Existem oportunidades regulares para visitantes e supervisores domiciliares com ótimo desempenho avançarem para diferentes posições dentro do programa?
 - ▷ O programa recruta e contrata internamente integrantes para a equipe de supervisão?

Objectivo 3

Os supervisores têm oportunidades adequadas para desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários no apoio aos visitantes e às famílias, e no desenvolvimento de sua carreira.

Medida 1: Os supervisores têm oportunidades suficientes para adquirir conhecimentos e habilidades que apoiem seu trabalho com os visitantes domiciliares.

- ▶ As oportunidades de treinamento (prévio e em serviço) estão disponíveis e são acessíveis aos supervisores? (por exemplo, treinamentos são oferecidos regularmente, a baixo custo ou gratuitamente, realizados em locais de fácil acesso ou oferecidos virtualmente, atualizados com regularidade com base nas necessidades e desafios, etc.)
 - ▷ Se o treinamento for dado predominantemente on-line, há oportunidade para interação e suporte presencial?
 - ▷ Caso o transporte seja uma barreira para os supervisores participarem de treinamentos, existe ajuda de custo disponível para cobrir essas despesas?
 - ▷ Os supervisores podem deixar o trabalho para participar dessas oportunidades? Eles têm folga remunerada para poder participar?
- ▶ As oportunidades de treinamento concentram-se em componentes importantes da supervisão (por exemplo, atribuir papéis e responsabilidades, fornecer feedback, relações interpessoais, aprendizagem de adultos, cultura organizacional)?
- ▶ Os supervisores têm a opção de selecionar oportunidades de treinamento de acordo com suas necessidades específicas?
- ▶ As oportunidades de treinamento incorporam oportunidades para os supervisores aplicarem as habilidades aprendidas (por exemplo, dramatização, simulação de visitas domiciliares ou de sessões de supervisão)?

Medida 2: Os supervisores recebem apoio frequente e relevante da liderança do programa.⁸

- ▶ São designados líderes ou mentores do programa para cada supervisor, de forma a oferecer suporte e orientação?
 - ▷ Os supervisores se reúnem individualmente, com frequência e a intervalos regulares com um líder do programa a eles designado?
- ▶ Os supervisores têm oportunidade para interagirem com os colegas e compartilharem desafios, experiências e lições aprendidas?
- ▶ Os supervisores participam de um processo formal de avaliação de desempenho em que as conquistas e pontos para melhoria são identificados, documentados e discutidos com o líder do programa a eles designado?
 - ▷ Esse feedback é levado em conta nas decisões sobre prorrogações de contratos, promoções e aumentos de salário?

↪ A medida continua na página seguinte

- ▷ O programa estabelece com clareza as expectativas quanto ao desempenho dos supervisores?
- ▷ Os visitantes domiciliares fornecem subsídios para as avaliações de desempenho do supervisor?

Medida 3: Os supervisores têm oportunidades e incentivos adequados para o desenvolvimento e o avanço na carreira.

- ▶ Os supervisores são elegíveis para aumentos salariais e promoções com base em desempenho, tempo de trabalho no programa ou conclusão de treinamento adicional?
- ▶ Há planos de carreira definidos dentro do programa?
 - ▷ Existem oportunidades regulares para supervisores com ótimo desempenho avançarem para diferentes posições dentro do programa?
 - ▷ O programa recruta e contrata internamente pessoas para serem líderes do programa?

- 5 *Utilizamos o termo treinamento prévio para nos referir a programas de preparação inicial em faculdades e universidades, àqueles disponíveis através de provedores privados, e ao treinamento oferecido por um programa de visitas domiciliares antes da entrada de um indivíduo no exercício de uma função.*
- 6 *Dependendo do conteúdo do programa, os principais tópicos podem incluir: realização de triagem de desenvolvimento, saúde e desenvolvimento infantil, promoção de cuidados e estímulo psicossocial, comunicação com cuidadores, trabalho com famílias de diferentes origens ou contextos (por exemplo, socioeconômicos, linguísticos, religiosos, étnicos, culturais), acesso a recursos da comunidade, saúde mental e comportamental dos pais, apoio social, apoio econômico e violência por parceiro íntimo.*
- 7 *Dependendo do conteúdo do programa, os principais tópicos podem incluir: realização de triagem de desenvolvimento, saúde e desenvolvimento infantil, promoção de cuidados e estímulo psicossocial, comunicação com cuidadores, trabalho com famílias de diferentes origens ou contextos (por exemplo, socioeconômicos, linguísticos, religiosos, étnicos, culturais), acesso a recursos da comunidade, saúde mental e comportamental dos pais, apoio social, apoio econômico e violência por parceiro íntimo.*
- 8 *Definimos como "liderança do programa" aqueles que gerenciam o programa em uma agência governamental ou não governamental.*

Medida 2: O programa valoriza a segurança da comunidade e toma medidas para garantir a segurança da equipe de visitas domiciliares.

- ▶ Existem medidas de segurança para amparar visitantes e supervisores ao realizar visitas domiciliares?
 - ▷ Existem opções para que a equipe de visitas domiciliares realize visitas em pares caso haja preocupações quanto à segurança?
 - ▷ Existe limitação de distância que a equipe de visitas domiciliares deve viajar para visitar as famílias em sua lista de famílias atendidas?
 - ▷ Existem mecanismos para visitantes domiciliares e supervisores expressarem preocupações com segurança? Em caso afirmativo, tomam-se providências sobre essas preocupações?
 - ▷ Existem diretrizes/protocolos para tratar questões de segurança, incluindo proteções contra assédio e violência? Em caso afirmativo, essas diretrizes podem ser ajustadas com base na natureza da questão?

9 Definimos como cultura positiva no local de trabalho aquela que propicia produtividade através do incentivo à colaboração, da comunicação aberta e do feedback construtivo entre os visitantes domiciliares e supervisores.

Desenho do Programa



A maneira pela qual a equipe de visitas domiciliares desempenha suas funções depende muito do desenho do programa. Embora alguns aspectos do desenho do programa não envolvam diretamente sua força de trabalho, eles influenciam a forma pela qual essa força de trabalho dá suporte às famílias e a seu bem-estar geral. As perguntas a seguir oferecem uma oportunidade para refletir sobre os principais aspectos do desenho do seu programa, incluindo população-alvo, intensidade dos serviços e conteúdo.

Objectivo 1 O programa de visitas domiciliares tem um foco explícito em termos de quais crianças e famílias devem se beneficiar do serviço, e divulga informações sobre o programa para a adesão dos grupos-alvo.

Objectivo 1 O programa contém uma teoria da mudança que define com clareza os resultados pretendidos e os mecanismos para alcançá-los.

Objectivo 1 O conteúdo e a dosagem do programa são projetados adequadamente para alcançar os resultados pretendidos.

Objectivo 1

O programa de visitas domiciliares tem um foco explícito em termos de quais crianças e famílias devem se beneficiar do serviço, e divulga informações sobre o programa para a adesão dos grupos-alvo.

Medida 1: O programa tem uma clara definição da população-alvo de crianças e famílias a serem atendidas.

- ▶ O programa apresenta orientações claras sobre quais crianças e famílias pretende servir (por exemplo, universal, direcionado)?
 - ▷ O programa define os principais cuidadores a serem envolvidos?
 - ▷ Caso sejam as mães as principais cuidadoras, o programa também orienta como envolver ou dar suporte aos pais e a outros cuidadores?
- ▶ No caso de serviços direcionados de visita domiciliar:
 - ▷ O programa realiza um levantamento de necessidades para determinar sua população-alvo?
 - ▷ O programa lista critérios de elegibilidade para famílias que incluam indicadores de vulnerabilidade?¹⁰
 - ▷ O programa tem uma compreensão clara do tamanho de sua população-alvo? Possui uma estratégia para projetar alterações no tamanho da população-alvo ao longo do tempo?
 - ▷ O programa tem capacidade para alcançar membros de sua população-alvo (por exemplo, número adequado de visitantes domiciliares para aquela população de forma a manter índices de serviço e outros padrões de qualidade)?
 - ▷ O programa reexamina os critérios de elegibilidade regularmente para garantir que reflitam dados atualizados e necessidades da população?

Medida 2: O programa usa múltiplos métodos para informar e inscrever as famílias-alvo no programa.

- ▶ São divulgadas informações sobre o programa e os serviços oferecidos para alcançar uma diversidade de famílias em todo o país por meio de canais confiáveis e acessíveis (por exemplo, centros de saúde, centros religiosos, centros comunitários, mercados locais, programas de rádio)?
- ▶ O programa se empenha em remover barreiras que possam limitar a adesão de populações vulneráveis (por exemplo, materiais traduzidos, vários locais de inscrição)?

↩ A medida continua na página seguinte

- ▶ A equipe de visitas domiciliares recebe treinamento sobre como realizar atividades de divulgação e envolvimento da comunidade para inscrever famílias no (s) programa (s)?
- ▶ A equipe de visitas domiciliares recebe treinamento e monitoramento contínuo sobre como aplicar os critérios de elegibilidade ao realizar atividades de divulgação para inscrever as famílias no programa?

Objectivo 2

O programa contém uma teoria da mudança que define com clareza os resultados pretendidos e os mecanismos para alcançá-los.

Medida 1: O programa possui uma teoria da mudança¹¹ que define os resultados pretendidos pelo programa.

- ▶ O programa possui uma teoria da mudança que orienta o desenho do programa?
 - ▶ Em que medida os resultados do programa colocam foco no bem-estar da criança e da família?¹²
 - ▶ O programa identifica claramente os resultados intermediários e de longo prazo para as crianças e famílias que atende?
- ▶ A liderança do programa revisita regularmente a teoria da mudança para garantir que seus pressupostos, serviços e resultados ainda estejam válidos?
- ▶ A liderança do programa consulta a equipe de visitas domiciliares ao desenvolver e revisar a teoria da mudança?

Medida 2: O programa possui mecanismos claramente definidos (serviços e atividades) para alcançar seus resultados.

- ▶ Existe alinhamento entre os serviços prestados pelo programa e a teoria da mudança?
 - ▶ Existem caminhos claros (por exemplo, lógicos e bem articulados) entre os serviços prestados e os resultados intermediários e de longo prazo do programa?

Objectivo 3

O conteúdo e a dosagem do programa são projetados adequadamente para alcançar os resultados pretendidos.

Medida 1: O programa abrange tópicos relevantes para apoiar o bem-estar da criança e da família.

- ▶ Os tópicos do programa abordam todos os componentes do Nurturing Care Framework (Plano de Cuidados de Criação)?¹³
 - ▶ Em caso negativo, o programa se certifica de que as famílias recebam suporte relativo aos demais componentes e tópicos por meio de outros serviços (por exemplo, coordenando ou estabelecendo acordos de parceria de nível de serviço com outros fornecedores)?
- ▶ Os visitantes domiciliares têm flexibilidade para ajustar os tópicos e o conteúdo das visitas com base nas necessidades, expressas ou observadas, de uma família?
 - ▶ Em caso afirmativo, a equipe da linha de frente recebe orientações sobre como fazer esses ajustes?

Medida 2: Múltiplas estratégias são utilizadas para apoiar o bem-estar da criança e da família.

- ▶ Dependendo do desenho e estrutura do programa, o bem-estar da criança e da família é tratado de maneira abrangente por meio de visitas domiciliares, sessões em grupo e/ou outras estratégias?

↶ A medida continua na página seguinte

- ▶ Os visitantes domiciliares exemplificam comportamentos de apoio durante visitas individuais e/ou sessões em grupo? _____
- ▶ Os visitantes domiciliares oferecem aos cuidadores a oportunidade de praticar novas habilidades e de treinar essas habilidades em sessões individuais e/ou em grupo? _____
- ▶ Os visitantes domiciliares oferecem aos cuidadores informações ou apoio no acesso a recursos relevantes? (por exemplo, registro de nascimento, serviços de assistência social, transferências em dinheiro ou em espécie e seguro social, programas de saúde e bem-estar, serviços de aprendizagem precoce, apoio ao desenvolvimento etc.) _____

Medida 3: O programa foi elaborado para envolvimento com as famílias por um longo período de tempo e com frequência suficiente para desenvolver relacionamentos de apoio.

- ▶ O programa possibilita envolvimento com as famílias por um período de tempo suficiente para que se desenvolva um relacionamento com os visitantes domiciliares? _____
 - ▷ Os serviços começam no pré-natal? Caso contrário, o programa realiza ação coordenada com outros serviços que possam se envolver com a família durante esse período? _____
 - ▷ Caso as visitas não sejam realizadas com regularidade (por exemplo, semanalmente ou mensalmente), elas estão alinhadas com os marcos de desenvolvimento esperados, ou são realizadas com frequência suficiente para identificar possíveis atrasos? _____
- ▶ As visitas são oferecidas com frequência suficiente para que as famílias consigam desenvolver um relacionamento com os visitantes domiciliares? _____
 - ▷ Caso o número de visitas varie ao longo da participação em um programa, elas são programadas de modo a serem mais frequentes no início? _____
 - ▷ Os visitantes domiciliares têm flexibilidade para ajustar o número de visitas com base nas necessidades observadas ou expressas de uma família? _____
- ▶ Os visitantes domiciliares mantêm contato com as famílias entre as visitas (ou se disponibilizam para isso) por meio de ligações telefônicas, mensagens de texto ou outros meios acessíveis localmente? _____

Medida 4: Os visitantes domiciliares conseguem envolver substancialmente com as famílias durante as visitas.

- ▶ Os visitantes domiciliares têm tempo suficiente para: _____
 - ▷ Prestar cuidados e serviços de qualidade durante as visitas? _____
 - ▷ Cobrir o conteúdo pretendido? _____
 - ▷ Fazer a família se sentir confortável e sem pressa, e dar atenção às suas preocupações? _____
 - ▷ Avaliar/monitorar o bem-estar da criança e identificar potenciais fatores de vulnerabilidade? _____
 - ▷ Avaliar/monitorar o bem-estar da família e identificar potenciais fatores de vulnerabilidade? _____
- ▶ Visitantes domiciliares têm tempo e oportunidades suficientes para discutir possíveis fatores de vulnerabilidade com seu supervisor e organizar serviços de acompanhamento ou encaminhamento? _____
 - ▷ Em caso afirmativo, os supervisores têm tempo e capacitação para orientar os visitantes domiciliares? _____
 - ▷ Os supervisores têm tempo e capacitação para visitar a família e oferecer serviços de acompanhamento ou encaminhamento adequados, quando necessário? _____

10 Fatores de vulnerabilidade podem incluir: nível de renda, crianças com necessidades especiais, mães jovens e/ou solteiras, famílias com histórico de maus-tratos a crianças, abuso de drogas, violência doméstica, necessidades relacionadas à saúde mental ou status de HIV, populações de refugiados ou afetadas por crises, minorias ou outras populações marginalizadas, famílias de militares com cuidadores deslocados em serviço, e/ou encaminhamentos de outros programas de saúde e bem-estar social.

11 Definimos teoria da mudança como a lógica pela qual as atividades e os serviços do programa de visitas domiciliares contribuem para alcançar os resultados pretendidos.

12 O Nurturing Care Framework (Plano de Cuidados de Criação) define cinco componentes inter-relacionados: boa saúde, nutrição adequada, segurança e proteção, cuidado responsivo e oportunidades de aprendizagem.

13 Definimos "Bem-estar da criança e da família" de modo a incluir a saúde e o desenvolvimento da criança, além de fatores que influenciam a capacidade dos cuidadores de serem bem-sucedidos em seu papel de cuidadores, oferecendo cuidados de criação que incluem saúde física e mental e segurança do ambiente, entre outros.

Ambiente Favorável



O contexto mais amplo em que um programa opera influencia a força de suas operações. Isso tem implicações sobre os tipos de pessoa que trabalham em um programa e sobre a maneira pela qual recebem suporte para realizar seu trabalho, o que acaba por influenciar seu desempenho. As perguntas a seguir oferecem uma oportunidade para refletir sobre o contexto geral em que o seu programa opera, inclusive sobre como as responsabilidades são divididas entre os níveis de governo, sobre a adesão ao programa, o financiamento disponível e a qualidade da liderança.

Objectivo 1 As responsabilidades pelos serviços do programa são claras em todos os setores e níveis de governo e têm adesão de protagonistas relevantes.

Objectivo 2 O programa possui financiamento estável e adequado para dar suporte à implementação de serviços de visitas domiciliares.

Objectivo 3 O programa apoia com eficácia encaminhamentos a outros serviços governamentais e não governamentais relevantes.

Objectivo 1

As responsabilidades pelos serviços do programa são claras em todos os setores e níveis de governo e têm adesão de protagonistas relevantes.

Medida 1: Há clareza de papéis e responsabilidades, e coordenação eficaz no planejamento e implementação de programas em diferentes setores, níveis de governo⁴⁴, e agências não As responsabilidades pelos serviços do programa são claras em todos os setores e níveis de governo e têm adesão de protagonistas relevantes..

- ▶ A alocação de funções, responsabilidades e tarefas de diferentes aspectos do programa (por exemplo, treinamento de pessoas, remuneração e visitas de monitoramento) entre diferentes níveis de governo e órgãos não governamentais é clara?
 - ▷ Existem políticas ou planos que especifiquem as funções/responsabilidades dos diferentes níveis de governo (por exemplo, nacional, regional, local) e agências não governamentais envolvidas?
 - ▷ As responsabilidades fiscais para todos os níveis de governo e para as agências não governamentais estão claras?
- ▶ Existe coordenação entre setores, diferentes níveis de governo e agências não governamentais?
 - ▷ Existem mecanismos para que funcionários de diferentes níveis de governo e de agências não governamentais compartilhem informações, atualizações, e tomem decisões relevantes?
 - ▷ O programa incentiva a colaboração intersetorial (por exemplo, entre saúde, educação, proteção social), com papéis claramente definidos para cada setor?

Medida 2: Há amplo suporte e adesão ao programa.

- ▶ As políticas/planos existentes institucionalizam o programa em processos de planejamento de políticas?
 - ▷ Existem políticas de DPI integradas (multissetoriais) que fazem referência ao programa ou aos tipos de serviço que ele fornece, em nível nacional ou subnacional?
 - ▷ O programa está incorporado a um plano setorial relevante?
 - ▷ Existe legislação para garantir a sustentabilidade do programa ao longo do tempo?

↶ A medida continua na página seguinte

- ▶ As lideranças em diferentes níveis de governo e em diferentes funções compartilham um senso de apropriação do programa e de seu sucesso?
 - ▷ Os dados sobre o objetivo e os impactos do programa são compartilhados regularmente com as lideranças em nível nacional, subnacional e da comunidade?
 - ▷ Os líderes comunitários (por exemplo, pessoas de destaque em saúde e proteção social, anciãos da comunidade) incentivam a participação no programa?
- ▶ A população em geral valoriza o programa?
 - ▷ O programa efetuou avaliações de necessidades (por exemplo, realizando pesquisas) para determinar o interesse público em se investir em serviços para a primeira infância e de visitas domiciliares?
 - ▷ O programa utiliza canais de comunicação (por exemplo, televisão, rádio, jornais) para disseminar informações sobre o programa, seus objetivos, seu impacto, e o papel dos visitantes domiciliares?

Objectivo 2

O programa possui financiamento estável e adequado para dar suporte à implementação de serviços de visitas domiciliares.

Medida 1: Existem fontes estáveis de financiamento em vários níveis de governo.

- ▶ Existem fontes estáveis de financiamento para o programa em vários níveis de governo?
 - ▷ O programa depende de financiamento de fontes externas?¹⁵
 - ▷ Em caso afirmativo, existe um plano para fazer a transição para fontes internas em médio prazo (por exemplo, em cerca de 5 anos)?
- ▶ O financiamento do programa é institucionalizado sob a forma de um item no(s) orçamento(s) relevante(s)?
- ▶ Existem oportunidades para níveis subnacionais de governo receberem financiamento de níveis mais altos de governo com base em necessidade?
- ▶ O financiamento ao programa é disponibilizado aos vários níveis de governo, a diferentes agências, ou a parceiros de maneira eficiente e transparente?

Medida 2: Os orçamentos do programa refletem as necessidades de serviço.

- ▶ Os orçamentos em vários níveis de governo se baseiam em custos e projeções reais?
 - ▷ Há alinhamento entre os orçamentos de diferentes níveis do governo/agências?
 - ▷ Os orçamentos consideram o apoio às principais áreas de necessidade, incluindo treinamento em serviço, materiais/recursos, remuneração das equipes?
 - ▷ Existe uma coleta e somatória sistemática de custos diretos e indiretos para confirmar o orçamento em curso?
 - ▷ O orçamento considera recursos que podem estar disponíveis em outros programas e subsetores?
 - ▷ Os orçamentos são revistos regularmente para garantir que mudanças em necessidades/custos do programa sejam contabilizadas?

Medida 3: A liderança do programa (em agências governamentais ou não governamentais) tem as ferramentas e os recursos necessários para alinhar o orçamento aos objetivos do programa.

- ▶ A liderança do programa (aqueles que gerenciam o programa em uma agência governamental ou não governamental) possui as habilidades administrativas e financeiras necessárias para desenvolver orçamentos e alocar recursos do programa de forma a atingir os objetivos de prestação de serviço?

↩ A medida continua na página seguinte

- ▶ A liderança do programa possui as habilidades gerenciais (por exemplo, capacidade de comunicação e pensamento estratégico), juntamente com a experiência programática (por exemplo, conhecimento do programa e de práticas de visitas domiciliares), para garantir que os orçamentos estejam em linha com o desenho do programa e os objetivos de serviço planejados?
- ▶ A liderança do programa possui habilidades de planejamento financeiro para gerenciar com eficiência os orçamentos do programa?

Medida 4: O financiamento do programa é usado para a finalidade planejada.

- ▶ O programa fornece atualizações periódicas (por exemplo, mensais, trimestrais etc.) sobre gastos? Por categoria orçamentária?
- ▶ O programa realiza revisões periódicas (por exemplo, mensais, trimestrais etc.) ou usa outros mecanismos para garantir que os recursos de financiamento do programa sejam distribuídos e usados com eficiência para o objetivo a que se destinam?

Objectivo 3

O programa apoia com eficácia encaminhamentos a outros serviços governamentais e não governamentais relevantes.

Medida 1: O programa faz encaminhamentos eficazes no nível de prestação de serviços.

- ▶ O programa possui um sistema de encaminhamento robusto?
 - ▷ O programa tem informação sobre todos os serviços que uma criança/família possam estar recebendo?
 - ▷ Em caso afirmativo, há empenho em alinhar esses serviços?
 - ▷ O programa tem meios de saber se os serviços para encaminhamento estão bem equipados (por exemplo, equipes bem treinadas, recursos suficientes, funcionários suficientes etc.) para servir às famílias?
 - ▷ As equipes de visitas domiciliares têm acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos por outros programas/agências (por exemplo, imunizações, programas de transferência de renda) para que possam fazer encaminhamentos relevantes?
 - ▷ O conteúdo curricular do programa e os materiais de treinamento para visitantes domiciliares incluem informações atualizadas sobre outros serviços de apoio às famílias?
 - ▷ Em caso afirmativo, os visitantes domiciliares são treinados para se conectarem com outros serviços e ajudarem as famílias a dar prosseguimento a esses encaminhamentos?
 - ▷ O programa faz acompanhamento periódico com as famílias após encaminhamentos para garantir que os serviços sejam adequados e bem recebidos e para solicitar algum feedback?
 - ▷ Os visitantes domiciliares têm a oportunidade de fornecer feedback sobre o atual sistema de encaminhamento?
- ▶ Informações atualizadas sobre os serviços oferecidos pelo programa de visitas domiciliares são disseminadas para outras agências governamentais e não governamentais relevantes para facilitar os encaminhamentos entre os diferentes serviços?
 - ▷ A liderança do programa e/ou outras equipes divulgam informações sobre os serviços oferecidos a outras entidades governamentais/não governamentais?
 - ▷ A liderança do programa e/ou outras equipes participam de grupos, forças-tarefa ou grupos consultivos relevantes ligados ao planejamento comunitário, para que tenham conhecimento sobre os recursos da comunidade?

14 Os diferentes níveis de governo são definidos como: local, nacional ou regional.

15 Definimos "fontes externas" como fontes de financiamento público ou privado, incluindo aquelas de origem nacional ou internacional.

Monitoramento e Garantia da Qualidade



Para compreender a qualidade dos serviços prestados e identificar a melhor forma de melhorar os serviços, são necessários mecanismos de monitoramento e garantia da qualidade. As perguntas a seguir oferecem uma oportunidade para refletir sobre a maneira pela qual sistemas abrangentes de monitoramento e de garantia de qualidade são apoiados em seu programa, a competência com que são implementados e a maneira como são usados para garantir a sustentabilidade do programa.

Objetivo 1 Existe um sistema de monitoramento e de garantia de qualidade com padrões claros e procedimentos de coleta de dados definidos.

Objetivo 2 Existe competência suficiente para implementar o sistema de monitoramento e de garantia de qualidade.

Objetivo 3 Os resultados do sistema de monitoramento e de garantia de qualidade são utilizados para orientar o apoio às equipes e o desenvolvimento profissional, além do planejamento de recursos humanos.

Objetivo 1

Existe um sistema de monitoramento e de garantia de qualidade com padrões claros e procedimentos de coleta de dados definidos.

Medida 1: O propósito do monitoramento de qualidade e dos tipos de dados a serem coletados é claro.

- ▶ O propósito geral e o escopo do sistema de monitoramento são consistentes com a teoria da mudança adotada pelo programa?
- ▶ O propósito geral e o escopo do sistema de monitoramento são comunicados a todos os níveis de pessoas ligadas ao programa e a outras partes interessadas relevantes (por exemplo, pais)?
- ▶ O programa coleta dados consistentes com a teoria da mudança?
 - ▷ O programa coleta dados de implementação, ou seja, o que os visitantes domiciliares estão fazendo, com regularidade (por exemplo, semanalmente, a cada dois meses, mensalmente etc.)?
 - ▷ O programa coleta dados de resultados, ou seja, como estão as crianças/famílias, com regularidade (por exemplo, semanalmente, a cada dois meses, mensalmente, etc.)?

Medida 2: Há padrões de qualidade bem definidos para o programa.

- ▶ Existem padrões mínimos de qualidade para o programa?
 - ▷ Em caso afirmativo, esses padrões tratam de tópicos relevantes para a qualidade estrutural e de processos, como: número de famílias por visitante e supervisor, frequência/duração das visitas, tópicos abordados, e interações do visitante com crianças e pais?
 - ▷ Diversas partes interessadas (por exemplo, visitantes domiciliares, supervisores, pais, líderes, pesquisadores) fornecem informações durante o processo de desenvolvimento desses padrões?
- ▶ Os padrões de qualidade do programa são comunicados a todos os níveis de liderança do programa e às equipes de visitas domiciliares, bem como a outras partes interessadas relevantes (por exemplo, pais)?
- ▶ Os padrões do programa são examinados e revistos regularmente para levar em conta as mudanças em necessidades/circunstâncias?

Medida 3: Existem procedimentos para garantir a qualidade e eficiência das práticas de monitoramento.

- ▶ Os processos e as ferramentas de coleta de dados são padronizados para garantir que as informações coletadas nos diferentes locais e níveis sejam capturadas de maneiras semelhantes e tenham significados equivalentes?
- ▶ A redundância de coleta de dados é eliminada na medida do possível?
- ▶ Os dados coletados em vários domínios da qualidade (como qualidade do serviço; desempenho da equipe; resultados para a criança etc.) fornecem um retrato amplo e coordenado da qualidade?
- ▶ O programa possui algum sistema em funcionamento, por exemplo, um sistema de informações gerenciais (MIS), que permita a agregação de dados de maneira a ser útil para o programa, inclusive para a liderança do programa e equipe de visitas domiciliares?
- ▶ O programa tem meios de garantir que o processo de coleta de dados não sobrecarregue excessivamente os visitantes domiciliares?

Objectivo 2

Existe competência suficiente para implementar o sistema de monitoramento e de garantia de qualidade.

Medida 1: Há políticas que orientam sobre papéis e responsabilidades para monitoramento e garantia de qualidade.

- ▶ O papel da equipe de visitas domiciliares (por exemplo, visitantes e supervisores) e da liderança do programa no monitoramento e garantia da qualidade estão claramente definidas e comunicadas pelo programa como um todo?
- ▶ Os tipos de habilidades necessárias (por exemplo, coleta de dados; análise de dados; uso/reflexão sobre dados) estão claramente especificados nos documentos de políticas/documentação do programa?
- ▶ Esses papéis e responsabilidades são examinados e atualizados conforme mudem as necessidades/circunstâncias do programa?

Medida 2: Membros relevantes da equipe envolvidos no monitoramento e na garantia de qualidade possuem os conhecimentos e habilidades necessários.

- ▶ Todos na equipe de visitas domiciliares e na liderança do programa que estejam envolvidos no monitoramento e garantia da qualidade foram treinados e são apoiados para monitorar os padrões e regulamentos do programa, incluindo os processos relevantes de coleta de dados?
 - ▷ Eles possuem habilidades técnicas para entender os dados e para usá-los no suporte a melhorias?
- ▶ Há pessoas suficientes para monitorar a observância dos padrões de qualidade e regulamentos do programa?
- ▶ São necessárias novas funções/posições para as atividades de monitoramento e garantia de qualidade?
 - ▷ Em caso afirmativo, existem planos para atender a essas necessidades emergentes?

Objectivo 3

Os resultados do sistema de monitoramento e de garantia de qualidade são utilizados para orientar o apoio às equipes e o desenvolvimento profissional, além do planejamento de recursos humanos.

Medida 1: Dados sobre a qualidade do programa de visitas domiciliares são usados para orientar melhorias no programa.

- ▶ São coletados e examinados dados sobre a implementação e o impacto dos padrões de qualidade de forma a identificar áreas de melhoria no programa de visitas domiciliares?
 - ▷ A liderança do programa possui as habilidades e conhecimentos necessários para interpretar os dados e assim garantir o aperfeiçoamento e eficiência do programa?
- ▶ Existe um processo para reconhecer as conquistas e melhorias de qualidade do programa (por exemplo, credenciamento ou certificação do programa, incentivos financeiros etc.) e/ou solucionar as deficiências de qualidade do programa?
- ▶ Os dados coletados sobre o programa são apresentados e comunicados a todas as partes interessadas (por exemplo, visitantes domiciliares, supervisores, formuladores de políticas, pais etc.) de maneira a serem facilmente compreendidos?

Medida 2: Os dados de monitoramento são usados para dar suporte aos visitantes domiciliares e a seu desenvolvimento profissional.

- ▶ O programa oferece oportunidades para os visitantes domiciliares acessarem e refletirem sobre as informações coletadas no monitoramento de qualidade, para apoiá-los nas práticas de trabalho?
- ▶ Os recursos necessários estão disponíveis de forma a garantir que os visitantes recebam apoio (por exemplo, mentoria, treinamento, materiais) para tomar providências quanto às áreas de melhoria identificadas por meio de processos de monitoramento?
- ▶ Os resultados do monitoramento são usados para direcionar as ofertas de desenvolvimento profissional para a equipe de visitas domiciliares?

Medida 3: Os dados do sistema de monitoramento e de garantia de qualidade são usados para subsidiar o planejamento de recursos humanos.¹⁶

- ▶ Os dados provindos do sistema de monitoramento e de garantia da qualidade são coletados e examinados para dar subsídio ao planejamento de recursos humanos?
 - ▷ A liderança do programa possui as habilidades e conhecimentos necessários para interpretar os dados e tomar decisões relacionadas ao planejamento de recursos humanos?
 - ▷ O programa usa os dados para prever o número de pessoas que serão necessárias para cumprir as metas de prestação de serviço?
- ▶ Os dados sobre monitoramento e garantia de qualidade são usados para:
 - ▷ Acompanhar o número, habilidades, qualificações e níveis de remuneração da equipe de visitas domiciliares?
 - ▷ Fazer projeções (por exemplo, avaliar oferta e demanda futuras) sobre o tamanho, habilidades, qualificações e níveis de remuneração da equipe de visitas domiciliares necessários para alcançar ou manter o nível almejado de prestação serviço?
 - ▷ Acompanhar e responder à questão da rotatividade?
 - ▷ Informar quanto à necessidade de treinamento e outras necessidades de desenvolvimento profissional?
 - ▷ Dar apoio a práticas de recrutamento e contratação?
 - ▷ Fazer projeções sobre os serviços de que a população-alvo precisa?

¹⁶ Essa definição diz respeito ao processo pelo qual os programas de visitas domiciliares avaliam suas necessidades atuais e futuras em termos de força de trabalho para atingir seus objetivos, e depois estabelecem planos para satisfazer essas necessidades.

EARLY CHILDHOOD WORKFORCE INITIATIVE

www.earlychildhoodworkforce.org



**RESULTS FOR
DEVELOPMENT**

www.r4d.org



INTERNATIONAL
STEP by STEP
ASSOCIATION

www.issa.nl

