



## COVID-19 ORIENTAÇÕES

# Monitoramento remoto de projetos de resposta à Covid-19

### Por que o monitoramento remoto é importante?

Este documento fornece orientações sobre o monitoramento remoto das respostas à Covid-19, em situações em que o acesso físico aos locais do projeto for limitado, como, por exemplo, durante a quarentena/*lockdown* ou quando houver restrições à movimentação e medidas de distanciamento físico impostas pelo governo. O monitoramento é importante, mesmo nessas circunstâncias, para garantir a adesão dos projetos aos princípios humanitários e à prestação de contas às comunidades beneficiárias, bem como para garantir que estejamos melhorando, nos adaptando e aprendendo continuamente. No entanto, a principal prioridade é **não causar danos**, seguir as regulamentações governamentais pertinentes em seu contexto durante esse período e manter a distância.

Este documento fornece uma visão geral sobre o que é monitoramento remoto e como abordá-lo, inclusive ferramentas de coleta de dados, exemplos de boas práticas e detalhes de tecnologias de informação e comunicação que ajudam o monitoramento remoto. **Mantenha as coisas simples**: colete somente os dados e as informações essenciais, mantendo contato com o doador, se necessário, para reduzir o que precisa ser incluído nos relatórios.

Estas orientações visam a ajudá-lo a manter seu monitoramento e avaliação (monitoramento e avaliação) remotos o mais simples e manejável possível. **Faça o que for viável e prático**: este não é o momento de aprender muitos sistemas, tecnologias e habilidades novas.

A equipe de Impacto e Eficácia da Tearfund está aqui para ajudá-lo a adaptar suas práticas de trabalho. Você encontrará uma seção de perguntas e respostas, bem como instruções, sobre como **compartilhar seu aprendizado** e suas experiências de adaptação ao monitoramento remoto neste documento. **Não hesite em entrar em contato com seu assessor/responsável de Elaboração, Monitoramento e Avaliação para obter mais informações.** (Veja quem é seu assessor/responsável de Elaboração, Monitoramento e Avaliação na tabela abaixo.)

[tearfund.org/covid19](https://tearfund.org/covid19)  
[covid19-response-team@tearfund.org](mailto:covid19-response-team@tearfund.org)

## Assessores/Responsáveis de Elaboração, Monitoramento e Avaliação:

SEA (Região Sudeste da Ásia): Jonathan Simpson	ECA (Região Leste e Central da África): Abraham Leul	WA (Região Oeste da África): Virgil Anyim
Ásia (Região Ásia): Ben Keenan	LAC (Região América Latina e Caribe): Norman Molina	ENA (Região Eurásia e Norte da África): Lauren Kejeh (temporariamente)

## O que é monitoramento remoto?

O monitoramento consiste em usar dados para medir e avaliar o desempenho de um projeto/programa, com o objetivo de melhorar seus resultados. Monitoramento remoto ocorre nas situações em que esses dados são coletados ou enviados sem a presença física dos funcionários da organização que está implementando o programa. Normalmente, o monitoramento remoto é necessário quando a organização implementadora não pode ir pessoalmente aos locais do projeto por um período prolongado de tempo (geralmente devido a conflitos ou, nesse caso, devido a uma pandemia viral) e, portanto, precisa usar outras abordagens "não presenciais" para coletar os dados de monitoramento e avaliação dos beneficiários e partes interessadas, como, por exemplo, através de SMS ou outras tecnologias digitais.

## Como é feito o monitoramento remoto?

Os profissionais de monitoramento e avaliação têm experimentado várias formas criativas de superar o problema do acesso limitado às comunidades. Alguns exemplos de ferramentas frequentemente usadas para fazer o monitoramento remoto são apresentados na tabela abaixo:

## Ferramentas de monitoramento remoto (adaptado da publicação *Evaluation of Humanitarian Action Guide*, ALNAP)

Técnica pré-Covid-19	Adaptação à Covid-19	Como usar este método	Exemplo de uso	Armadilhas potenciais	O que precisa ser implementado?
Entrevistas e pesquisas presenciais  Entrevistas com informantes-chave	Realização de pesquisas e entrevistas on-line, por telefone e/ou por SMS/WhatsApp em vez de presenciais.  Adaptação das perguntas, procurando fazer apenas as perguntas essenciais.	Esse método pode ser usado para pesquisas relativamente curtas e simples, como, por exemplo, para descobrir quando as pessoas receberam assistência, o que receberam e quanto. As pesquisas por telefone também podem ser usadas com os funcionários sediados no local.  Faça apenas as perguntas essenciais. Teste as perguntas antes de usá-las e calcule o tempo levará para respondê-las. As pesquisas por SMS levam o dobro do tempo	Distribuições de kits de sabão/higiene: Pedir o número de telefone das pessoas durante as distribuições para monitoramento pós-distribuição através de mensagens de texto.  Transferências de dinheiro através de pagamentos móveis (on-line):  Monitoramento pós-distribuição através de mensagens de texto.  Suporte psicossocial: mensagens de texto/	As pesquisas através de SMS e on-line podem ser tendenciosas devido à autosseleção, portanto os resultados precisam ser interpretados com cuidado.  As pesquisas por telefone também podem ser tendenciosas, por exemplo, sendo acessíveis somente àqueles que possuem celulares (telemóveis).  Em um ambiente altamente politizado, os membros da população local podem não confiar e/ou relutar em falar com alguém que não conheçam.	<b>Opção A:</b> Os beneficiários precisam ter celulares (telemóveis), e você deve pensar sobre como reembolsará o crédito usado durante a entrevista/pesquisa.  A equipe do projeto precisa ter o número de telefone das pessoas.  <b>Opção B:</b> Estruturas de comunicação com a comunidade estabelecidas e

		que as pesquisas presenciais, por isso é muito importante fazer o menor número de perguntas possível.	WhatsApp de acompanhamento		acesso a elas, como, por exemplo, um ponto de contato para comunicação com a comunidade que tenha acesso a um telefone.
Observação (por exemplo, caminhadas transversais)	Observação remota em vez de presencial	Pode-se pedir aos informantes-chave e membros da população afetada que façam vídeos e tirem fotografias com câmeras com GPS (Sistemas de Posicionamento Global) integrado.	Instalações de lavagem de mãos: Envio de fotos das instalações de lavagem das mãos.  Uma história de impacto ou de aspectos práticos do projeto pode ser compartilhada através de vídeo, como por exemplo, beneficiários coletando pacotes ou assinando listas.	Embora esse método possa ser adequado para observar o ambiente e a infraestrutura física, a observação pode revelar pouco sobre como a infraestrutura está sendo usada, como, por exemplo, quem tem acesso a uma infraestrutura específica, como pontos de água. Esse método pode ser combinado com uma Pesquisa de Mudança de Comportamento enviada por telefone para a comunidade.	Os membros da comunidade precisam ter telefones com câmeras para poderem enviar fotos ou vídeos.

<p>Monitoramento de mensagens - chave através das redes sociais</p>	<p>Dados de <i>crowdsourcing</i> (coletados publica e colaborativamente), por exemplo: Twitter e Facebook</p>	<p>Os dados de <i>crowdsourcing</i> podem ser usados para verificar a abrangência do uso de determinadas instalações através do rastreamento de telefones celulares (telemóveis).</p> <p>Verifique se foi feito algum monitoramento remoto através das redes sociais, como o Facebook e o Twitter, e se/como os dados podem ser usados na avaliação.</p>	<p>Análise de conteúdo das redes sociais sobre o que está sendo discutido, os pensamentos e os sentimentos sobre um problema específico.</p> <p>Obtenção dos pontos de vista das pessoas que usam os serviços através de comentários "ao vivo".</p> <p>Monitoramento do alcance das principais mensagens de saúde.</p>	<p>Os entrevistados são autosseleccionados, resultando em tendenciosidade. Por exemplo, os jovens têm maior probabilidade de usar as redes sociais do que os idosos.</p> <p>As partes de um conflito podem ter realizado campanhas através das redes sociais.</p> <p>Difícil de analisar, e a elaboração deve ser cuidadosa.</p>	<p>Acesso aos canais de redes sociais.</p>
<p>Discussões de grupos focais (DGF) – presenciais</p>	<p>Realização de DGF através de chamadas de áudio/vídeo entre três ou várias pessoas, se a tecnologia permitir</p>	<p>Mantenha as perguntas curtas e objetivas.</p>	<p>Discussão de questões mais sensíveis, em que poderia ser útil fazer uma discussão em grupo.</p>	<p>Será muito mais difícil alcançar os mais vulneráveis devido à necessidade de uma boa conexão à Internet, especialmente nas chamadas de vídeo.</p>	<p>Acesso à Internet/rede confiável.</p>
<p>Mecanismos de</p>	<p>É melhor usar somente os</p>	<p>Crie e divulgue um serviço de atendimento</p>	<p>Número divulgado em um local de distribuição</p>	<p>Os beneficiários podem não se sentir à vontade para ligar</p>	<p>Os beneficiários precisam ter acesso</p>

<p>feedback dos beneficiários, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Balcões de atendimento</li> <li>- Número de discagem gratuita</li> <li>- Caixa de comentários</li> </ul>	<p>números de discagem gratuita, se possível.</p>	<p>telefônico de discagem gratuita anunciando-o no rádio e em alto-falantes, se possível. Podem ser colocados cartazes em locais estratégicos, mas eles serão menos eficazes em situações de quarentena/<i>lockdown</i>.</p> <p>O serviço de atendimento telefônico pode ser uma oportunidade para a população afetada levantar questões ou expressar preocupações, principalmente se ele tiver sido criado durante a implementação do programa.</p>	<p>de kits de higiene. Os beneficiários podem ligar para dar feedback sobre a quantidade e a qualidade dos artigos, bem como para fazer reclamações.</p>	<p>para uma pessoa desconhecida. Para resolver isso, poderiam ser fornecidos dois números de telefone: um para as mulheres e outro para os homens. Em um ambiente altamente politizado, a população local pode não ter confiança e relutar em telefonar ou nem mesmo telefonar.</p>	<p>a um telefone.</p> <p>É necessário estabelecer um número de discagem gratuita. Alternativamente, os beneficiários poderiam ligar para um número comum e deixar uma chamada perdida, para que ela seja retornada.</p>
<p>Dados secundários</p>	<p>Uso de dados existentes</p>	<p>Se você não puder ter acesso à população afetada, veja que dados secundários e de outros tipos há disponíveis.</p>	<p>Análise qualitativa de dados secundários, tais como relatórios de progresso.</p> <p>Análise numérica dos dados das distribuições,</p>	<p>Pode haver dados muito limitados ou dados demais disponíveis.</p>	<p>Sempre que possível, os dados de documentos devem ser comprovados através de triangulação.</p>

			<p>tais como os registros desses dados.</p> <p>Relatórios situacionais, levantamentos das necessidades, portais específicos para crises, como o ACAPS, para a análise global e uma percepção contextualizada.</p> <p>Documentos de estratégias mais amplas.</p>		
--	--	--	---	--	--

## Que tecnologia devo usar?

- **Mantenha as coisas simples:**
  - Mensagens de texto
  - Chamadas de voz
  - Mensagens de WhatsApp e notas de voz
  - Canais de WhatsApp: considere a possibilidade de criar um canal de WhatsApp para um compartilhamento em grupo mais amplo das comunicações
- **Ferramentas mais avançadas** (recomendado somente se você tiver alguma experiência com elas)

Plataforma/App	Descrição
<a href="#">Impact Tracker Tech</a>	Um catálogo criado para ajudar as organizações a navegarem o mundo da tecnologia digital. Ele contém ferramentas simples para coletar dados, se comunicar com os beneficiários e medir o impacto.
<a href="#">KoBo Toolbox</a>	KoBo Toolbox é uma ferramenta gratuita de código-fonte aberto para a coleta de dados móveis, disponível para todos. A ferramenta permite que coletar dados em campo usando dispositivos móveis, tais como telefones celulares (telemóveis) ou tablets, bem como em papel ou computadores. Ela está sendo aprimorada continuamente, especialmente para ser usada por atores humanitários em situações emergenciais e em ambientes de trabalho de campo difíceis, para ajudar no levantamento de necessidades, no monitoramento e em outras atividades de coleta de dados.
<a href="#">Viamo</a>	Viamo é uma plataforma de tecnologia móvel que oferece serviços de coleta de dados, como pesquisas móveis e formulários digitais, e o compartilhamento de informações, como campanhas de mudança de comportamento.
<a href="#">TextIt</a>	Um aplicativo on-line de SMS que permite ao usuário criar aplicativos de SMS e voz. O TextIt permite que as mensagens sejam customizadas usando as informações que você coletou do usuário, permitindo a personalização das mensagens e um maior índice de resposta.

## Estudo de caso

### Manter as coisas simples – uso de tecnologia e relacionamentos existentes para o monitoramento remoto

Setenta e cinco por cento dos zimbabuenses já estão usando o WhatsApp. Nossa organização parceira, ZOE, no Zimbábue, parou de usar o POImapper<sup>1</sup> e passou a usar o WhatsApp, pois esse era um canal de comunicação já existente, conhecido e acessível. A implementação do

<sup>1</sup> Um aplicativo móvel mais complexo usado para coletar e atualizar dados.

POImapper exigia uma capacitação e um orçamento significativo. Além disso, havia-se aprendido com um projeto anterior que não era eficaz ter um sistema complexo, gerenciado em grande parte em Teddington, pois isso poderia criar gargalos desnecessários e altos custos.

Usando o WhatsApp para coletar dados, o assessor/responsável de monitoramento e avaliação criou uma lista de perguntas previamente acordadas com as principais partes interessadas. Na hora e no dia marcado, o assessor/responsável de monitoramento e avaliação contactou o coordenador de campo pelo WhatsApp e começou a fazer as perguntas. Como o coordenador de campo já havia sido informado das perguntas com antecedência, as informações já haviam sido coletadas e, portanto, foram compartilhadas em tempo real. A seguir, essas informações foram extraídas e copiadas para o Excel com o aplicativo de desktop do WhatsApp.

A organização parceira incorporou o custo dos dados móveis no orçamento de monitoramento e avaliação reservando um valor fixo por mês por usuário. Ela controlava o contrato das linhas telefônicas e acordou com o provedor do serviço que os dados móveis seriam dispersados para todas as linhas em uma determinada data. No dia seguinte, a organização parceira apresentou os “relatórios de monitoramento e avaliação” através de uma chamada por WhatsApp, garantindo que o coordenador sempre tivesse tempo no ar para apresentá-los. Essa era uma abordagem econômica, pois envolvia apenas uma fração do custo do envio de funcionários de monitoramento e avaliação de fora da comunidade para visitá-la todos os meses. Em vez disso, era feita apenas uma visita a cada trimestre para verificar os dados. Além disso, foram criados dois grupos de WhatsApp: um para os coordenadores se comunicarem socialmente e outro para a apresentação dos relatórios. O grupo de WhatsApp “social” proporcionou um espaço para o compartilhamento de lições aprendidas e criou um vínculo entre as pessoas que se encontravam apenas três dias por ano. O grupo dos “relatórios” proporcionou um espaço para os coordenadores enviarem histórias, fotos e vídeos. Os funcionários da organização parceira, então, selecionavam duas dessas histórias por mês, a partir de uma lista de cerca de 20! A organização parceira ligava para o coordenador relevante e obtinha a história “completa” em maior profundidade, além de fotos adicionais. Essa abordagem usava uma forma de coleta de histórias das Mudanças Mais Significativas, que funcionou bem nesse contexto. Depois que o relatório e algumas fotos eram enviadas, a organização parceira permitia que o crédito restante fosse usado livremente. Percebemos que o crédito era usado principalmente no grupo de WhatsApp social, o que era incentivado pela organização parceira.

## Considerações:

- **Uso dos canais de informação existentes:** Pense nos pontos de contato para comunicação com a comunidade e também nas redes às quais eles têm acesso. Essas pessoas podem transmitir informações. É importante usar outras fontes também para verificar as informações que elas estão fornecendo.

 [tearfund.org/covid19](https://tearfund.org/covid19)  
 [covid19-response-team@tearfund.org](mailto:covid19-response-team@tearfund.org)

- **Consentimento:** Peça permissão para a participação e se quiser gravar a entrevista.
- **Orçamento:** Você pode realocar verbas destinadas às visitas de campo para comprar alguma nova tecnologia ou enviar mensagens?
- **Tamanho da amostra:** Considere sua amostra tendo em vista a possibilidade de as pessoas não atenderem o telefone!
- **Alvo:** Lembre-se de que as pessoas que não têm telefone geralmente são as mais vulneráveis, e geralmente há uma divisão de gênero no que diz respeito ao acesso à tecnologia. Use os relacionamentos comunitários, as redes existentes ou seu vínculo com a comunidade como forma alternativa para coletar informações sobre esses grupos.
- **Requisitos de treinamento:** Os funcionários do projeto sabem como usar as ferramentas de monitoramento remoto que você escolheu? Se não sabem, você poderia treinar pessoas remotamente? Há alguma tecnologia mais simples que você possa usar e que não exija treinamento?
- **Script:** Tenha um script pronto para se apresentar e pedir permissão para fazer um questionário por telefone. Você poderia criar um questionário de entrevista estruturado para seguir em cada telefonema, assim como você faria em uma avaliação presencial.
- **Entrada de dados:** Você também precisa ter uma maneira de introduzir os dados enquanto faz as perguntas. Isso geralmente depende da sua preferência – você poderia preparar uma planilha do Excel para introduzir as respostas diretamente ou introduzir os dados na ferramenta KoboToolbox. Use o que você tiver e preferir.
- **Idioma:** Quando você estiver entrevistando as pessoas por telefone, geralmente é mais rápido digitar as respostas no idioma em que a entrevista estiver sendo realizada. Se sua coleta de dados final precisa ser em inglês, volte e faça a tradução depois de desligar o telefone. Garanta que todas as perguntas enviadas por mensagem de texto, WhatsApp ou notas de voz sejam feitas no idioma dos beneficiários.

## Cinco coisas importantes a lembrar:

- **Não causar danos:** A primeira prioridade é a segurança das comunidades, dos parceiros e dos funcionários.
- **Mantenha as coisas simples:** Colete somente as informações essenciais, comunicando-se com o doador, se necessário, para reduzir o que precisa ser colocado em relatórios.
- **Faça o que for viável e prático:** Este não é o momento de aprender muitos sistemas e habilidades novas, portanto mantenha o seu sistema de monitoramento remoto o mais simples possível.
- **Peça ajuda:** Contate o seu assessor/responsável regional de Elaboração, Monitoramento e Avaliação para obter ajuda e suporte.
- **Estamos todos aprendendo juntos:** Estamos todos aprendendo a trabalhar sob circunstâncias anormais. Compartilhe qualquer coisa útil que estiver aprendendo para nos ajudar a navegar o momento atual enviando um e-mail para [impact.effectiveness.matrix@tearfund.org](mailto:impact.effectiveness.matrix@tearfund.org). As orientações serão atualizadas à medida que aprendermos.

## Perguntas frequentes:

Se sua pergunta não for respondida abaixo, envie um e-mail para: [impact.effectiveness.matrix@tearfund.org](mailto:impact.effectiveness.matrix@tearfund.org)

### Como posso coletar números de telefone celular (telemóvel)?

- Use os números que você já possui: é melhor falar com alguns beneficiários do que não falar com nenhum.
- Pode ser uma boa ideia pedir os números durante as distribuições, no entanto, isso dependerá do contexto.
- Se você não puder entrar em contato com os beneficiários, certifique-se de que os beneficiários possam contatá-lo usando os mecanismos existentes de prestação de contas aos beneficiários, tais como linhas diretas e caixas de comentários. Você também pode divulgar o número de telefone da linha direta pelo rádio.

### Como posso alcançar as pessoas que não têm telefone? Ou cobertura móvel?

Frequentemente, as pessoas que não têm telefone celular também são as mais vulneráveis, e é muito importante garantir que você inclua as

 [tearfund.org/covid19](https://tearfund.org/covid19)  
 [covid19-response-team@tearfund.org](mailto:covid19-response-team@tearfund.org)

opiniões delas. Isso representa um desafio para o monitoramento remoto. Nem sempre é possível fazer o monitoramento nessas circunstâncias. Uma ideia é pedir às pessoas com quem você está em contato que forneçam informações sobre seus vizinhos vulneráveis. Se as pessoas tiverem telefone, mas a recarga de crédito for um problema, alguns dos aplicativos listados neste documento permitem que você envie crédito aos beneficiários.

### **Como posso alcançar os membros não alfabetizados da comunidade?**

Novamente, isso é mais desafiador para o monitoramento remoto. Algumas ideias são usar mensagens de voz no WhatsApp e pedir às pessoas que respondam com emojis, telefonando ou enviando fotos.

### **Como posso obter permissão para compartilhar as histórias que eu coletar?**

Se você pretende compartilhar as histórias que coletar, é importante pedir permissão primeiro. Para fazer isso remotamente, a primeira pergunta de uma série de mensagens de texto poderia ser: “Você nos dá permissão para usarmos seu nome real e fotografia e publicarmos sua história em forma impressa e na internet? Por favor, responda ‘Sim’ ou ‘Não’.”

### **Como posso usar e fortalecer as atividades de monitoramento e avaliação existentes lideradas pela comunidade?**

Uma maneira de fazer isso é perguntar aos beneficiários como eles gostariam de fornecer feedback e com que frequência.

### **Em que circunstâncias a melhor opção poderia ser simplesmente fazer uma pausa total no monitoramento?**

Baseie-se nas restrições do governo local: na maioria dos casos, elas exigem evitar o contato físico. Em uma situação de quarentena/*lockdown* total, em que nenhuma atividade do projeto estiver sendo realizada, considere a possibilidade de usar esse tempo para atualizar tarefas de monitoramento que possam ser realizadas remotamente. Se for permitida uma movimentação limitada, evite o contato físico, a menos que seja absolutamente necessário como parte do trabalho de salvar vidas.

### **Se um projeto anterior em que eu estava trabalhando agora estiver respondendo à Covid-19, o plano de monitoramento e avaliação existente precisará ser reescrito tendo em vista estas orientações?**

Na maioria dos casos, as pessoas estão criando novos projetos no Track<sup>2</sup>, fazendo uma pausa no projeto existente. Se você continuar implementando um projeto existente, é provável que as metas precisem ser revisadas e diminuídas. Entre em contato com o assessor/responsável de Elaboração, Monitoramento e Avaliação, que o ajudará com isso, e, se o seu financiamento vier de um doador, você precisará negociar com ele.

---

<sup>2</sup> Sistema de monitoramento e avaliação de projetos do Tearfund