

Mapeando caminhos possíveis: base de dados dos serviços públicos e público-privados de São Paulo na Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic/PUC-SP

Elizabeth de Melo Rico¹, Roberto Sanches Padula²

Resumo: *O projeto nasceu a partir da demanda historicamente posta ao serviço social da Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic da PUC-SP para atualização, ampliação e disponibilização de informações referentes às áreas de assistência, saúde, educação, cultura/lazer, esporte, habitação e transporte. O objetivo foi garantir um acesso amplo e facilitado a informações sobre a rede de serviços públicos e público-privados por meio do desenvolvimento de um banco de dados, de modo a contemplar, com a maior qualidade possível, as demandas de setores PUC-SP que atendem a comunidade, bem como de alunos, professores e funcionários. Para tanto, foram atualizadas as informações existentes, modelado e populado um banco de dados e desenvolvido um aplicativo, chamado MACAP, que disponibiliza de forma rápida informações cujos dados foram pesquisados e levantados durante a implementação do projeto.*

Palavras-chave: *Formação profissional. Aperfeiçoamento extensionista. Gestão de serviços. Banco de dados.*

Área Temática: *Políticas públicas.*

Mapping possible paths: database of public and public-private services in São Paulo at Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic/PUC-SP

Abstract: *The project was born from the demand historically placed on the social service of the Ana Maria Poppovic Psychological Clinic of PUC-SP to update, expand and make available information related to the areas of assistance, health, education, culture/leisure, sports, housing and transportation. The objective was to ensure broad and facilitated access to the information about the network of public and public-private services through the development of a database, in order to contemplate, with the highest possible quality, the demands of PUC-SP sectors that serve the community, as well as students, teachers and staff. To this end, existing information was updated, a database was modeled and populated, and an application called MACAP was developed, which quickly provides information whose data were researched and collected during project implementation.*

Keywords: *Professional training. Extensionist improvement. Service management. Database.*

Mapeando caminos posibles: base de datos de servicios públicos y público-privados en São Paulo en Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic/PUC-SP

Resumen: *El proyecto nació de la demanda históricamente puesta en el servicio social de la Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic de la PUC-SP para actualizar, ampliar y poner a disposición información relacionada con las áreas de asistencia, salud, educación, cultura/ocio, deportes, vivienda y transporte. El objetivo fue garantizar un acceso amplio y*

¹ Doutora em ciências sociais e Mestre em serviço social, Docente na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP. E-mail: bethrico@pucsp.br.

² Doutor em tecnologia e mestre em administração, Docente na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP.

facilitado a informaciones de la red de servicios públicos y público-privados a través del desarrollo de una base de datos, con el fin de contemplar, con la mayor calidad posible, las demandas de los sectores de la PUC-SP que atienden a la comunidad, así como de estudiantes, docentes y personal. Para ello, se actualizó la información existente, se modeló y pobló una base de datos y se desarrolló una aplicación denominada MACAP, que entrega rápidamente información cuyos datos fueron investigados y recopilados durante la ejecución del proyecto.

Palabras clave: *Formación profesional. Perfeccionamiento extensionista. Gestión de servicios. Banco de datos.*

INTRODUÇÃO

O projeto Mapeando Caminhos Possíveis nasceu a partir da demanda historicamente posta ao serviço social da Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP para atualização, ampliação e disponibilização de informações referentes às áreas de assistência, saúde, educação, cultura/lazer, esporte, habitação e transporte. Visava proporcionar um atendimento complementar e qualificado aos serviços psicológicos disponibilizados aos usuários e suas famílias, bem como aos alunos, funcionários e docentes da comunidade universitária (Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic, 2023a).

Importante assinalar que os serviços prestados pela clínica não se inserem dentre os equipamentos públicos ou público-privados que respondem diretamente a políticas públicas ou políticas sociais, cabendo ao serviço social fornecer aos usuários que chegam ao serviço – com as mais diversas demandas – os encaminhamentos adequados para a rede (Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic, 2023b). Para tanto, fez-se necessário conhecer os equipamentos alocados nas diversas áreas sociais, especialmente, incluindo os serviços oferecidos pelos mesmos e seus fluxos de atendimento.

A falta de uma base de dados consistente e atualizada acerca dos equipamentos e serviços, além do desconhecimento quanto aos fluxos para atendimento dos usuários nos mesmos, exigiam um trabalho árduo e repetitivo de pesquisas na internet o que era realizado pelos estagiários de serviço social comprometendo um tempo significativo de suas horas de estágio. Essa questão referente à atualização e compartilhamento de informações que, se já estivessem disponíveis de forma mais centralizada e organizada, facilitariam e ampliariam a qualidade dos encaminhamentos necessários foi sendo discutida a partir das diversas demandas postas ao serviço social. Em meados de 2020 uma das estagiárias da equipe apresentou uma proposta para a criação de uma base de dados pensada a partir de instrumentos disponibilizados pelas tecnologias de informações, o que favoreceria os trabalhos de busca de serviços e equipamentos que cotidianamente eram realizados pelo serviço social na sua ação de atendimento aos pacientes/usuários da clínica psicológica Ana Maria Poppovic. Entendeu-se que era o momento da superação da pasta física de recursos, em papel (Rico, Padula, 2021), e que essa proposta deveria se sobrepor ao contexto da Clínica. Ou seja, foi se desenhando a necessidade de pensar um sistema de levantamento, atualização, processamento e hospedagem de informações na estrutura da universidade. Essa questão, a época, envolveu vários contatos com diferentes setores da PUC-SP uma vez que para o arquivamento dos dados era preciso acomodá-los na rede intranet da instituição. Era também nosso objetivo no projeto de extensão atender demandas de

diversos serviços e públicos, internos ou externos à universidade o que reforçava a necessidade da criação da central de dados.

A reflexão sobre a utilização de tecnologias digitais ainda é incipiente no ramo das ciências humanas e sociais. Por um lado, há um receio de coisificar a relação entre os profissionais da área e seus usuários; por outro uma insegurança para se lançar e utilizar esses instrumentos buscando a melhoria das condições concretas de prestação dos serviços. Partimos de conceituação de Tecnologia de Informação como “o conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos [...] que possuem a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e sujeitos sociais” (Veloso, 2011, p.75). A tecnologia, costuma ser vista por um viés tecnicista e reducionista no que tange as relações sociais, e acaba por ser utilizada em prol dos interesses hegemônicos da estrutura capitalista, operando a favor da manutenção e aprofundamento das contradições e intensificando processos de acumulação de capital. Veloso (2011) acrescenta que a partir do uso consciente e crítico dessa estrutura e do entendimento que a tecnologia é o resultado do trabalho acumulado pela sociedade, ela pode ser entendida como uma expressão do processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade, sendo tratada como mediação e instrumento, negando a substituição de trabalho humano e sendo um processo de libertação de energias humanas, propiciando mais facilidade para o trabalhador e oferecendo maior tempo para o trabalho intelectual .

A Tecnologia da Informação tem potencial para avançar como forma de repensar o mundo que se apresenta à nossa frente, no qual tecnologia, pessoas e organizações se configuram e se reconfiguram constante e velozmente (Trigo, 2020), mas há o risco de entender que esse arranjo é a solução ideal para todos os problemas, com pouca preocupação crítica com dilemas éticos (Araújo; Siqueira, 2023). A tecnologia como mediação e instrumento, propicia mais facilidade para o trabalhador, oferecendo maior tempo para o trabalho intelectual. Esta é uma forma dos profissionais obterem mais tempo para o trabalho acadêmico fortalecendo a sua dimensão investigativa podendo encontrar novas formas de intervenção (Veloso, 2011).

OBJETIVO

Este estudo relata um projeto de extensão, iniciado em 2020 e concluído em 2022, proposto por dois docentes da PUC-SP, cujo objetivo era o desenvolvimento de um banco de dados atualizado para ser usado na Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic, de forma a garantir um acesso amplo e facilitado a informações acerca da rede de serviços públicos e público-privados nas mais diversas áreas – assistência, saúde, educação, sociojurídica, transporte, habitação, esportes e cultura/lazer –, de modo a contemplar, com a maior qualidade possível, as demandas de setores PUC-SP que atendem à comunidade externa, bem como a de alunos, professores e funcionários (Rico; Padula, 2021).

Objetivos específicos do projeto de extensão

- Possibilitar um atendimento mais eficiente e de melhor qualidade aos usuários da clínica psicológica Ana Maria Popovic;
- Favorecer a comunicação e a interação entre os vários setores (acadêmicos e administrativos) e serviços comunitários da universidade, contribuindo para uma maior qualidade no atendimento de membros da comunidade PUC-SP e dos usuários que chegam através dos serviços vinculados à mesma;
- Proporcionar aos alunos envolvidos no projeto a visão geral e a vivência interdisciplinar da importância das diversas áreas do conhecimento na construção de uma central de dados.

METODOLOGIA

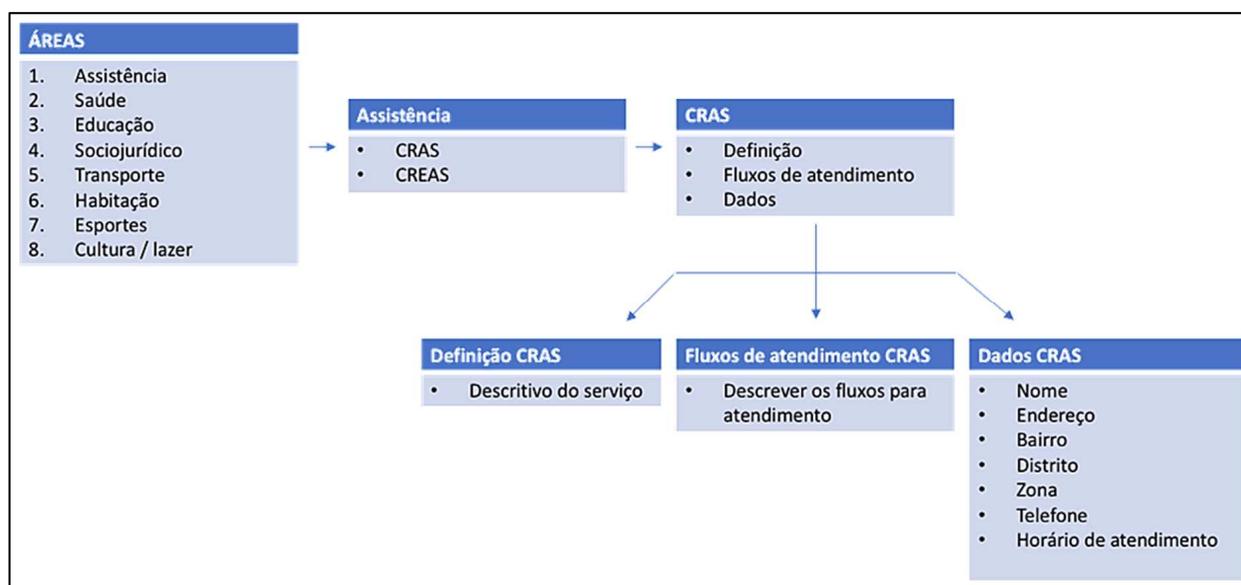
A equipe do projeto foi composta, além dos dois docentes coordenadores, uma de ciências sociais e um de administração, por três estagiários: dois da área de serviço social e um de ciência de dados. Dois professores de computação auxiliaram nas etapas da tecnologia da informação.

Descrição e sistematização dos procedimentos executados:

- Etapa 1: Identificação das grandes áreas e os serviços, tanto públicos quanto público-privados, a elas referentes: Área da Saúde Auditiva; Área da Saúde Mental; Área da Saúde Mental e Cultura; Assistência Médica Ambulatorial; Assistência Médica Ambulatorial Especializada; Assistência Social; Assistência Social Especializada; Cemitério e Agência funerária; Centro de Cidadania da Mulher; Centro de Cidadania LGBTQIA+; Centro de Referência a Mulheres em Situação de Violência; Centro de Defesa e de Convivência da Mulher; Conselho Tutelar; Delegacia de Polícia; Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; Saúde do Idoso; Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência; Serviço de Saúde Bucal; Supervisão de Assistência Social;
- Etapa 2: Atualização das informações constantes da pasta física: foi realizado um levantamento de dados acerca dos serviços públicos e público-privados existentes na rede, assim como de seus respectivos fluxos de atendimento, através de páginas e ferramentas da internet (Google Maps, Busca Saúde, site oficial da Prefeitura de São Paulo, GeoSampa, páginas oficiais no Facebook e no Instagram e acesso aos sites específicos de cada instrumento);
- Etapa 3: Ampliação da busca dos dados através de outras fontes, tais como informativos impressos e ligações telefônicas. Incluem-se, aqui, consultas aos alunos, professores e funcionários da comunidade universitária, especialmente aqueles inseridos em atividades de estágio e no atendimento direto a funcionários e alunos da universidade;
- Etapa 4: Composição de um banco de dados digital a partir das informações encontradas através de planilhas eletrônicas. Ver em Ilustração 1 o diagrama do modelo de dados elaborado;

- Etapa 5: Desenvolvimento de site/app para inclusão dos dados digitalizados e organizados. A ferramenta foi desenvolvida pensando em layouts adequados para o público-alvo, visando uma boa navegabilidade e poucos toques para chegar à informação. Foi criado um App utilizando o Microsoft PowerApps – conjunto de aplicativos, serviços e conectores, bem como uma plataforma de dados, que fornece um ambiente de desenvolvimento rápido para construir aplicativos personalizados, integrado ao Microsoft Teams – ferramenta padrão da PUC-SP –, desta forma, permitindo o acesso do mesmo a todos os alunos, professores e funcionários da universidade;
- Etapa 6: Realização da divulgação do aplicativo nomeado Mapeando Caminhos Possíveis. Foi divulgado na clínica Psicológica em outubro/21. A partir dessa 1ª divulgação, foram feitas comunicações pelo Jornal da PUC-SP, pelo site da instituição, pelo jornal da APROPUC (Associação dos Professores e Funcionários PUC-SP);
- Etapa 7: Realização de atualizações dos dados, especialmente a partir das demandas trazidas pelo retorno/ avaliação dos usuários do aplicativo; foi criado um e-mail institucional para o serviço social da Clínica Psicológica (ssocialcp@PUC-SP.br) para o qual os usuários poderiam enviar suas sugestões;
- Etapa 8: Extensão do serviço para outras áreas de universidade: Escritório Modelo Dom Paulo Evaristo Arns (unidade de prática da Faculdade de Direito que operacionaliza estágio para os alunos do Direito através da prestação dos serviços de Assessoria Jurídica Popular gratuita), com a DERDIC (unidade mantida pela fundação mantenedora da universidade que atua na educação de surdos e no atendimento clínico a pessoas com alterações de audição, voz e linguagem) e com o PAC (Programa de Atendimento Comunitário voltado ao atendimento do alunado) vinculado à Pró-Reitoria de Cultura e Relações Comunitárias;
- Etapa 9: Adequação da solução às novas demandas durante o ano de 2022. O aplicativo foi renomeado para MACAP Serviços e Equipamentos Públicos e Privados de São Paulo.

Ilustração 1 – Modelo de dados



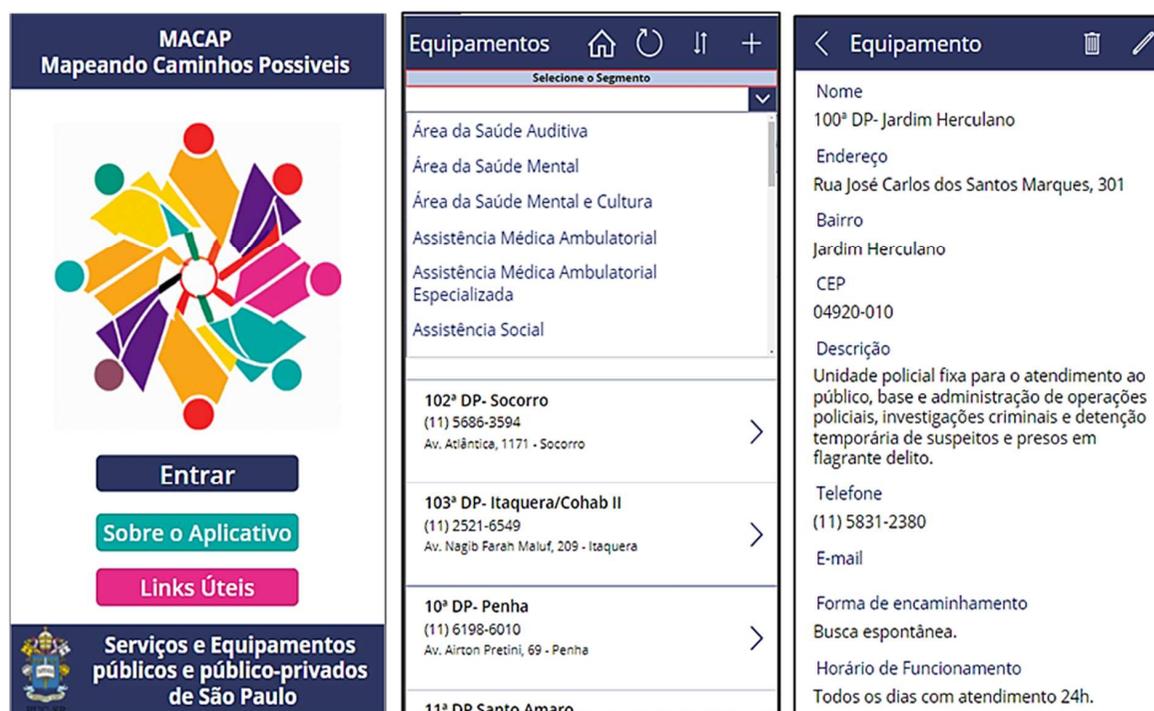
Fonte: elaborado pelos autores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A ampliação do escopo de serviços extensionistas da universidade: a central de dados concretizada em um aplicativo MACAP (ver exemplos de telas na Ilustração 2) marca um novo momento na prestação do serviço social da clínica bem como pelos outros profissionais que lá atuam (psicólogos, psiquiatras, neurologistas, psicopedagogos e fonoaudiólogos, além de funcionários administrativos), em especial no que se refere à disponibilização mais rápida de informações cujos dados foram pesquisados e levantados durante a implementação do projeto. Um serviço que se amplia no modo digital e que é adicionado a outros serviços digitais da PUC-SP. O aplicativo permite que sejam feitas pesquisas de serviços pelo nome, bairro e/ou descrição e filtrar a pesquisa por segmento.

Na realização deste projeto, percebeu-se que a tecnologia tem a capacidade de dinamizar as tarefas, os registros de dados e o acesso às redes de informações disponíveis sobre os serviços e os recursos, permitindo assim um trabalho mais ágil e dinâmico para o assistente social e seus usuários, favorecendo a comunicação entre profissionais e as instituições, ajudando na localização e referenciamento de recursos, aperfeiçoando a elaboração de relatórios e pareceres sociais e favorecendo ao acesso de informações (Cavalcante; Predes, 2022). O profissional, a partir do uso, reflexão e análise crítica desse instrumento poderá pensar e propor mudanças qualitativas em sua utilização, criando e imprimindo-lhe novos objetivos, finalidades, utilizando-o para alcançar novos projetos no que tange à questão social. Acreditamos que este projeto possa estimular a realização de pesquisas dentro da universidade a partir da base de dados criada inicialmente, possibilitando a construção de outros bancos de dados pelos mais diversos setores acadêmicos.

Ilustração 2 – Telas do aplicativo MACAP



Fonte: elaborado pelos autores.

CONCLUSÕES

Houve um aperfeiçoamento e compreensão das demandas das populações vulneráveis (público externo atendido pelos setores PUC-SP) de forma a possibilitar a proposição de políticas internas para a instituição e que sirvam de base à elaboração de políticas públicas de um modo geral. Também se observou um fortalecimento da interdisciplinaridade no processo de formação profissional dos alunos.

Neste projeto, a principal proposta estava associada à ampliação da central de dados e sua incorporação institucional pela PUC-SP. Se por um lado conseguimos viabilizar a criação daquele serviço (central de dados) por outro seguimos com a dificuldade da atualização constante das informações. Somente com a adoção de uma política interna da universidade haverá a garantia da sustentabilidade deste trabalho inovador. Será preciso a adoção de atualização sistemática e periódica das informações desse aplicativo. Sem essa garantia o esforço aqui materializado poder-se-á perder em poucos meses.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à PUC-SP que, por meio do Plano de Incentivo a Projeto de Extensão (PIPEXT), apoiou esta atividade extensionista. Agradecemos à colaboração dos gestores da Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic/PUC-SP e das demais áreas envolvidas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Renata; SIQUEIRA, Sean. Vamos ampliar nossa visão sobre sistemas de informação? SBC Horizontes. Junho 2023. Disponível em: <https://horizontes.sbc.org.br/index.php/2023/06/vamos-ampliar-nossa-visao-sobre-sistemas-de-informacao/>. Acesso em 05 set. 2023.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias da informação e da comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. *Revista Serv. Social e Sociedade*, n. 144, p. 110-118, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDDVJ/#>. Acesso em 31 ago. 2023.

CLÍNICA PSICOLÓGICA ANA MARIA POPPOVIC. A clínica. (2023a). Disponível em: <https://www.pucsp.br/clinica/>. Acesso em 04 set. 2023.

_____. Triagem. (2023b). Disponível em: <https://www.pucsp.br/clinica/servicos-alunos/triagem.html>. Acesso em 04 set. 2023.

RICO, Elizabeth Melo, DEGENSZAJN, Raquel Raichelis (orgs). *Gestão social: uma questão em debate*. Educ. IEE, PUC-SP, São Paulo, 1999.

RICO, Elizabeth Melo; PADULA, Roberto Sanches. *Mapeando caminhos possíveis: construção de base de dados com o uso das tecnologias de informação a partir do reconhecimento dos serviços públicos e público-privados do município de São Paulo. Relatório Acadêmico da pesquisa de extensão (PIPEXT)*. São Paulo: PUC-SP, 2021.

TRIGO, Ruth Yamada Lopes. Viver no mundo VUCA: o impacto da tecnologia e da inteligência artificial nos relacionamentos interpessoais dos trabalhadores in CRUZ, Myrt Thânia de Souza, Org.; Barros Neto, João Pinheiro de, Org. Impactos da inteligência artificial na gestão de pessoas – São Paulo: Tikibooks, 2020.186 p.; p.33-45.

VELOSO, Renato. Serviço social, trabalho e tecnologia da informação. *Revista em Pauta: Teoria Social e Realidade Contemporânea*, n. 27, p 71-90, 2011.

Submetido em: 02/08/2023 Aceito em: 28/09/2023