



INDICADORES QUANTIQUALITATIVOS EM SERVIÇO SOCIAL: ANÁLISE DE UMA NOVA FERRAMENTA PARA ESTATÍSTICA.

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

SILVA; Ana Flávia Zenidarcis da¹, ANJOS; Katia Campos dos², REIS; Rosangela Suarti dos³

RESUMO

Introdução: O avanço da tecnologia na área da saúde tem transformado profundamente a forma como os dados são gerenciados e analisados, incluindo a área do Serviço Social. Nesse cenário, a implementação de ferramentas informatizadas representa um passo decisivo rumo à modernização das práticas profissionais. Foi desenvolvido pelo Serviço Social em um Hospital de Alta Complexidade, entre os anos de 2017 a 2021, um formulário informatizado para registro das intervenções sociais de forma objetiva e funcional, disponibilizado para uso de todos os profissionais da instituição com acesso ao prontuário eletrônico. Devido a pandemia, as tratativas junto ao setor de informática foram interrompidas e em junho/2025 o trabalho foi retomado e criado, em fase de teste, um Painel de Indicadores com todas as informações quantiquantitativas constantes neste documento. O formulário foi estruturado em 3 itens: o primeiro refere-se ao perfil sociodemográfico, acesso ao Serviço Social, período e tipo de atendimento, instrumento técnico-operativo, vulnerabilidade e acompanhamento social, tempo de atendimento e complexidade social do atendimento. O segundo define a identificação das 14 principais Demandas Sociais identificadas em um hospital de alta complexidade e o terceiro refere-se à descrição dos Procedimentos Interventivos, sendo subdividido em categorias: Rede SUS e Saúde; Rede SUAS/Socioassistencial; Rede sociofamiliar; Equipe de saúde; Recurso interno/orientações institucionais; Recurso sociojurídico; Notificação; Programação específica; e outros procedimentos, totalizando 47 itens. **Objetivo:** Avaliar o desempenho da ferramenta para propor a utilização de forma corporativa. **Método:** Foi realizado o registro das intervenções no formulário *Procedimentos* - Prontuário Eletrônico, referente aos atendimentos realizados no período de 1º e 31 de julho de 2025, em uma unidade de internação de alta rotatividade. **Resultados:** Este instrumento surge como uma solução estratégica, capaz de organizar, estratificar informações registradas em tempo real, otimizar a coleta de dados, ampliar a precisão das análises estatísticas, identificar o perfil dos pacientes atendidos no Serviço, as demandas sociais e intervenções específicas para cada unidade de atuação. A ferramenta abstrai os dados em formato excell, possibilitando a manipulação dos dados de forma quantiquantitativa. Verificou-se fragilidades quanto

¹ Instituto de Ortopedia e Traumatologia - IOT-HCFMUSP, ana.zenidarcis@hc.fm.usp.br

² Instituto de Ortopedia e Traumatologia - IOT-HCFMUSP, katia.campos@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Ortopedia e Traumatologia - IOT-HCFMUSP, rosangela.reis@hc.fm.usp.br

ao não preenchimento de alguns itens relevantes para a atuação profissional. Exemplificando alguns resultados, temos: 62,77% dos atendimentos foram proporcionados para pacientes do sexo masculino, predominando o ciclo de vida adulto (60,64%). 31,91% foram classificados como de média complexidade social. 3,19% dos atendimentos foram a pessoas em situação de rua; 31,19% dificuldades socioeconômicas para suporte ao tratamento; 72,34% necessidade de orientação/providências para acesso aos direitos sociais e 96,80% necessidade de orientação sobre normas e rotinas institucionais. Quanto aos Procedimentos Interventivos: 72,31% referem-se a orientações dos direitos sociais; 35,11% a direitos previdenciários e 6,38% ao Benefício de Prestação Continuada (BPC/Loas); 93,47% de mediações entre equipe/paciente e família, e 22,3% articulações com transporte municipal/TFD. Discussão: Ao substituir o registro manual por um sistema informatizado, espera-se não apenas agilidade no processamento dos dados, mas também uma solução estratégica, capaz de organizar e estratificar informações registradas em tempo real, otimizando a coleta de dados sociais e ampliando a precisão das análises estatísticas. Conclusão: Este modelo de painel facilita significativamente o trabalho do profissional, permitindo a mensuração precisa das intervenções realizadas e a identificação dos perfis sociais. Dessa forma, o painel promove a modernização do ambiente de trabalho do assistente social, tornando suas atividades mais práticas, eficientes e alinhadas às demandas contemporâneas. Contribui para a qualificação do trabalho do assistente social e para a produção de indicadores confiáveis que orientem a gestão e o planejamento das ações sociais.

Referências: KAYANO, Jorge e Eduardo Lima Caldas. **Indicadores para o diálogo**. Texto de Apoio da Oficina 2. Série de Indicadores, número 8. Outubro de 2002. SOUZA COSTA, Vânia et al. Indicador: um desafio possível para a qualificação do trabalho no Serviço Social. **Política social e gestão de serviços sociais 2** [recurso eletrônico], p. 243–253, 2020. DOI: 10.22533/at.ed.29420090321 TRINDADE, R.L.P. **Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais**. A dimensão técnico-operativa no Serviço social: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: ED.UFJF, 2012.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social, Indicadores, Tecnologias em Saúde

¹ Instituto de Ortopedia e Traumatologia - IOT-HCFMUSP, ana.zenidarcis@hc.fm.usp.br

² Instituto de Ortopedia e Traumatologia - IOT-HCFMUSP, katia.campos@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Ortopedia e Traumatologia - IOT-HCFMUSP, rosangela.reis@hc.fm.usp.br