

# Pesquisa de levantamento de perfil dos usuários do SESO-AF: importante instrumento de investigação e intervenção do assistente social.

12

## Pesquisa de levantamento de perfil dos usuários do SESO-AF: importante instrumento de investigação e intervenção do assistente social.

Nathália Araújo Ribeiro Santana<sup>1</sup>

Patricia Ribeiro Lopes<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este trabalho apresenta a análise dos dados da pesquisa de levantamento de perfil dos usuários do Serviço Social da Guarnição dos Afonsos (SESO-AF), realizada no período de agosto a novembro de 2016. Foram analisadas 446 fichas sociais correspondentes as 21 Organizações Militares atendidas pelo SESO-AF. A pesquisa foi documental, do tipo exploratória e com amostragem por estratificação, onde buscou-se colher dados sócio-demográficos, sócio-econômicos e demandas sociais presentes nas fichas sociais. Os principais dados revelam que os militares, servidores civis, dependentes e pensionistas do Comando da Aeronáutica são trabalhadores que não se encontram em condições privilegiadas, mas possuem especificidades face ao vínculo institucional e apresentam diversas necessidades sociais decorrentes dos impactos das contradições sociais que precisam ser compreendidas e atendidas. A pesquisa de mapeamento de perfil, ainda que exploratória e incipiente, representa um avanço em termos de pesquisa na área do Serviço Social no campo militar, pois são poucas produções nessa área de atuação, apesar de sua relevância teórico-metodológica e técnico-operativa para o conjunto da sociedade, da academia, dos órgãos fiscalizadores e regulamentadores da profissão e para os Assistentes Sociais que atuam nas Forças Armadas, especialmente, no Comando da Aeronáutica.

**Palavras-chave:** Pesquisa; Perfil dos Usuários; Serviço Social; Comando da Aeronáutica.

**ABSTRACT:** This study presents the analysis of survey data from the survey of users of the Social Service of the Afonso's Garrison (SESO-AF), carried out from August to November 2016. A total of 446 social cards were analyzed, corresponding to the 21 Military Organizations Attended by SESO-AF. The research was documentary, of the exploratory type and with sampling by stratification, where it was sought to collect socio-demographic, socio-economic data and social demands present in the social cards. The main data reveal that the military, civil servants, dependents and pensioners of the Aeronautical Command are workers who are not in privileged conditions, but have specifics in relation to the institutional link and present diverse social needs arising from the impacts of social contradictions that need to be understood and met. The research of profile mapping, although exploratory and incipient, represents an advance in terms of research in the area of Social Service in the military field, since there are few productions in this area of performance, despite its theoretical-methodological and technical-operative relevance for The society as a whole, the academy, the supervisory and regulatory bodies of the profession and the Social Assistants who work in the Armed Forces, especially in the Aeronautics Command.

**Keywords:** Research; User Profile; Social Service; Aeronautics Command.

## INTRODUÇÃO:

Esse trabalho é fruto da pesquisa de levantamento do perfil dos usuários do Serviço Social da Guarnição dos Afonsos (SESO-AF) que teve como objetivo caracterizar os usuários, buscando uma aproximação com sua realidade, bem como a promoção de novos projetos de intervenção que atendam as suas diversas demandas sociais. Além disso, buscou dar visibilidade ao trabalho do Assistente Social neste campo de atuação pouco conhecido e discutido nas produções teóricas, porém permeado de possibilidades e desafios.

Inicialmente, este trabalho estrutura-se a partir de uma breve exposição da prática do Assistente Social no Comando da Aeronáutica, mais especificamente em sua esfera de execução denominada Serviço Social da Guarnição dos Afonsos – SESO-AF, onde buscou-se situar o referido campo de trabalho, a legislação que o regulamenta, seus principais projetos e a atuação do Assistente Social neste *locus* sócio-ocupacional.

Em seguida, será apresentado o panorama geral da pesquisa que abordará a relevância teórico-metodológica deste estudo, os objetivos gerais e específicos, bem como a metodologia utilizada para alcançá-los.

Por fim, serão apresentados os resultados mais relevantes encontrados na pesquisa a partir de problematizações, reflexões, hipóteses e particularidades da população analisada.

Este estudo exploratório e ainda incipiente reconhece a importância da pesquisa em Serviço Social como elemento constitutivo do exercício profissional e, sobretudo, representa um importante instrumento investigativo de aproximação, de conhecimento da realidade dos usuários e de intervenção profissional.

## 1 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO COMANDO DA AERONÁUTICA

O Serviço Social no Comando da Aeronáutica (COMAER) tem atuação na área da Assistência Social, com ênfase no atendimento das demandas socioassistenciais, preventivas e promocionais do seu público-alvo que são os militares, servidores civis, ativos e inativos, seus dependentes e pensionistas.

Possui como marco legal o Sistema de Assistência Social (SAS) que surgiu em 1985, com o objetivo de sistematizar as ações sociais na área de Assistência Social (BRASIL, 1985) e o Plano de Assistência Social do COMAER, que surgiu na abertura dos anos 2000, para promover o bem estar social do seu público e a normatização de programas e projetos sociais.

É fundamental destacar a importância da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) e da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (BRASIL, 1993), pois ressignificaram o conceito da Assistência Social, situando-a na perspectiva da garantia de direitos, logo dever do Estado e direito de todo e qualquer cidadão. Sem dúvida o reconhecimento da Assistência Social como direito

e não mais como caridade subsidiou a construção do Plano de Assistência Social do COMAER, o qual estabelece os atuais programas e projetos sociais.

O Serviço Social no COMAER se estrutura através da Diretoria de Administração (DIRAD), enquanto Órgão Central, que planeja, normatiza e controla os programas, projetos e ações sociais, por intermédio da Subdiretoria de Encargos Especiais (SDEE). A execução realiza-se de forma descentralizada através dos elos do Sistema de Assistência Social, atualmente denominados (SESO). Os SESO compreendem os antigos Núcleos de Serviço Social (NUSESO) e as Seções de Serviço Social ou Seções de Assistência Social, distribuídas em 52 Organizações Militares (OM) em todo território nacional.

Os SESO que correspondem aos antigos NUSESO foram instituídos pela Portaria n.º 1127/GC3/2009 (BRASIL, 2009), são órgãos que possuem estrutura física própria, atendimento profissional especializado e recursos específicos para sua execução visando unificar e ampliar o atendimento na área Social, através do Plano de Assistência Social, o qual prevê o desenvolvimento de cinco Programas de Ações Sociais Integradas do Comando da Aeronáutica (PASIC), que são executados em todas as Organizações Militares que o Serviço Social se faz presente. Atualmente existem 10 SESO que correspondem aos antigos NUSESO e 42 SESO que correspondem as antigas Seções de Serviço Social ou Seções de Assistência Social, que atendem diversas regiões do país.

Visando garantir uma rede de proteção social aos trabalhadores do COMAER e seus familiares, são desenvolvidos os seguintes Programas de cunho educativo, preventivo e promocional:

- Programa de Promoção Familiar (PASIC 1) que prevê o atendimento social familiar com projetos direcionados à mulher, planejamento familiar, criança e adolescente, geração de renda entre outros. Esse programa prevê a melhoria da qualidade de vida do grupo familiar;
- Programa de atenção ao idoso (PASIC 2) que promove o atendimento ao idoso criando espaços de convivência e representatividade, pautado na Política Nacional do Idoso (BRASIL, 1994);
- Programa de Assistência Social (PASIC 3) que se estrutura a partir da Lei Orgânica de Assistência Social (BRASIL, 1993) e visa contribuir para a melhoria das condições de vida dos usuários em situação de vulnerabilidade social, baseado nas principais políticas setoriais. Esse Programa se estrutura em cinco Projetos: Saúde, Educação, Habitação, Alimentação e Funeral;
- Programa de Recursos Humanos (PASIC 4) prevê a atenção ao trabalhador, através de ações direcionadas ao estudo do clima organizacional, a humanização do ambiente de trabalho, a segurança do trabalho, a melhoria das relações interpessoais e a assistência aos militares e servidores civis envolvidos em missões especiais. No PASIC 4 também é fomentada a capacitação continuada dos Assistentes Sociais e a prática de supervisão de estágio em Serviço Social;
- Programa de Lazer e Cultura (PASIC 5) propõe a realizações de eventos sociais, educativos e de lazer.

Esses programas são operacionalizados de forma contínua e articulados com as principais políticas setoriais e, por isso, transcendem o campo da Assistência Social, pois promovem intervenções de caráter preventivo, promocional e socioeducativo em diversas áreas. Cada programa propõe a realização de projetos e ações sociais que somados formam uma rede de proteção social aos trabalhadores do COMAER e seus familiares que, em muitos casos, carecem de políticas públicas que atendam suas necessidades sociais.

Hoje o COMAER possui em todo território nacional 152 Assistentes Sociais, civis e militares que planejam, elaboram, executam e avaliam os programas, projetos e ações sociais no âmbito da Aeronáutica, para um público de militares, servidores civis, ativos e inativos, seus dependentes e pensionistas.

Na Guarnição dos Afonsos, foi criado em 2011 o Núcleo de Serviço Social da Guarnição dos Afonsos (NUSESO-AF), que em 2017 passou a ser denominado apenas de Serviço Social da Guarnição dos Afonsos (SESO-AF). O SESO-AF atende 21 Organizações Militares existentes nesse território. Atualmente dispõe de sete Assistentes Sociais, sendo cinco militares e duas servidoras civis; dois estagiários de Serviço Social e cinco militares que compõem o apoio administrativo.

## **2 PANORAMA GERAL DA PESQUISA**

Conforme já apresentado, o NUSESO-AF (atual SESO-AF) foi criado em 2011 e desde então vem executando os Programas de Ações Sociais Integradas do COMAER (PASIC) para o público da Guarnição dos Afonsos, através da prestação de orientações sociais, da realização de estudos socioeconômicos para fins de concessão de benefícios sociais nos casos de vulnerabilidade social, da articulação com a rede socioassistencial e da promoção de projetos e ações de caráter socioeducativo, preventivo e promocional.

Após cinco anos de sua criação, a pesquisa de levantamento de perfil dos usuários do SESO-AF surge da necessidade de mapear o público que é atendido neste espaço. Tal pesquisa representa um importante instrumento investigativo de aproximação, de conhecimento da realidade dos usuários e de intervenção profissional.

O conhecimento da realidade da população usuária a partir de uma atitude investigativa do Assistente Social é fundamental para que novas propostas de trabalho sejam construídas para atender as necessidades de reprodução social das classes trabalhadoras.

Segundo Moraes (2013:255):

Esse profissional deve ser capaz de pensar, analisar, pesquisar e decifrar a realidade a partir de uma atitude investigativa que deve passar o seu cotidiano. Além disso, deve ser capaz de analisar os processos sociais, entendendo o presente e contribuindo para a construção do futuro (MORAES, 2013:255).

Por compreender os impactos da atual conjuntura social e política para a classe que vive do trabalho, tornou-se fundamental a realização da pesquisa. Sendo assim, a pesquisa justificou-se pelo fato dos usuários do SESO-AF apresentarem demandas que se inserem no bojo das problemáticas sociais enfrentadas por todo e qualquer trabalhador e que precisam ser atendidas. São demandas oriundas das contradições sociais que impactam nas formas de vida, de sociabilidade e de trabalho, cujos reflexos incidem na saúde, na educação, na vida familiar e comunitária, na alimentação, etc.

De fato, as necessidades sociais dos usuários do SESO-AF não são desconectadas da realidade social, tampouco são individuais, a-históricas e fragmentadas, mas fazem parte de uma totalidade que possui contradições e mediações. Por isso, o Assistente Social é desafiado a compreender e a intervir nas manifestações da “questão social” que se apresentam cotidianamente, dando respostas às demandas dos sujeitos que requisitam o seu trabalho e não apenas atender as diretrizes institucionais de quem os contrata.

Entretanto, quando o usuário chega ao SESO-AF, suas demandas se configuram em atendimentos sociais, onde as Assistentes Sociais realizam análise socioeconômica para concessão de benefícios sociais previstos no principal Programa do COMAER que é o Programa de Assistência Social (PASIC 3).

Sem dúvida, a concessão dos benefícios sociais previstos no PASIC 3 é fundamental para a reprodução social daqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade e, ao mesmo tempo, é possível afirmar que é através da dimensão imediata do fazer profissional que o Assistente Social toma conhecimento das demais necessidades do público atendido. Yasbek faz essa reflexão ao concluir que *“pela mediação da prestação de serviços sociais que o assistente social interfere nas relações sociais que fazem parte do cotidiano de sua “clientela.”* (YAZBEK, 1993 p. 57). Trata-se, portanto, do reconhecimento da correlação existente entre a dimensão imediata e as dimensões social, educativa e política do exercício profissional.

Nesse sentido, para apreender os processos sociais que afetam o público demandatário do Serviço Social é necessário a realização de uma ação investigativa e interventiva do fazer profissional. Para Yamamoto (2009:25):

Nos diferentes espaços ocupacionais do assistente social, é de suma importância impulsionar pesquisas e projetos que favoreçam o conhecimento do modo de vida e de trabalho – e correspondentes expressões culturais – dos segmentos populacionais atendidos, criando um acervo de dados sobre os sujeitos e as expressões da questão social que as vivenciam. O conhecimento criterioso dos processos sociais e de sua vivência pelos indivíduos sociais poderá alimentar ações inovadoras, capazes de propiciar o atendimento às efetivas necessidades sociais dos segmentos subalternizados, alvos das ações institucionais (YAMAMOTO, 2009:25).

O conhecimento proposto por Yamamoto (2009) pode se efetivar por meio da identificação do perfil da população usuária do Serviço Social, sendo este um instrumento de investigação que é constitutivo do trabalho do Assistente Social e que, por sua vez, possibilita apreender a totalidade do objeto de sua ação profissional e, sobretudo, oferece subsídios para prover respostas interventivas. Dessa forma, admite-se a existência da relação intrínseca entre pesquisa e ação profissional, isto é, entre produção de conhecimento e prática, que visa ir além da visão imediatista e recortada do fazer profissional.

Na perspectiva de ultrapassar a imediatividade dos atendimentos sociais e, conseqüentemente, construir propostas de trabalho que atendam o conjunto das necessidades do público atendido, tal pesquisa teve como objetivo geral:

- Construir o perfil dos usuários do SESO-AF, visando uma aproximação com sua realidade e a elaboração de projetos e ações contínuas que atendam suas múltiplas necessidades.

Já como objetivos específicos foram elencados:

- Levantar o perfil com base nos dados sócio-demográficos, sócio-econômicos e demandas sociais.
- Planejar propostas de trabalho que não estejam contempladas nos Programas de Ações Sociais Integradas do COMAER.

De fato, realizar uma pesquisa de levantamento de perfil dos usuários não é algo fácil, tampouco simplório. Contudo é um movimento essencial para uma intervenção profissional crítica, condizente com a realidade concreta e pautada no fortalecimento do Projeto Ético-Político Profissional do Serviço Social.

No âmbito das Forças Armadas é escasso o número de produções e pesquisas acerca do exercício profissional do Assistente Social. Por isso que esse estudo, ainda que exploratório, representa um começo e, sobretudo, um avanço no reconhecimento da pesquisa como elemento investigativo e integrante do fazer profissional dentro deste *lôcus* sócio-ocupacional.

De fato, é comum pensar na pesquisa apenas no campo acadêmico, mas a prática profissional também oferece um rico campo de conhecimento e de possibilidades para formular respostas profissionais que deem conta de enfrentar as expressões da questão social, presentes na vida dos usuários do Serviço Social. Sobre a relevância da pesquisa no exercício profissional, Marsiglia (s.d.) traz a seguinte contribuição:

Não podemos esquecer que o Serviço Social é uma profissão, e que na essência, somos profissionais embora também pesquisadores e formadores. Esta é uma questão muito importante para pensarmos a pesquisa no Serviço Social, pois é fundamental para o seu desenvolvimento que haja uma reflexão contínua sobre sua prática, como uma forma de produzir conhecimento, tão importante quanto à pesquisa acadêmica (MARSIGLIA, s.d.:1).

Apesar do reconhecimento da centralidade da pesquisa na formação e no exercício profissional é preciso maturidade para admitir também os diversos desafios que são enfrentados tanto na academia quanto na prática profissional para sua materialização.

Na realização desta pesquisa a equipe se deparou com limites impostos pela falta de tempo, excesso de atribuições e falta de pessoal. Por outro lado, as possibilidades para sua existência surgiram do comprometimento da equipe e do apoio dos recursos humanos do SESO-AF através das Assistentes Sociais, da equipe administrativa e dos estagiários.

### 3 PRINCIPAIS RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

A fonte documental que viabilizou a realização da pesquisa foram as fichas sociais ativas das 21 Organizações Militares atendidas, que na época totalizavam 824 fichas. Cabe pontuar que as fichas sociais são distribuídas conforme a Organização Militar que o usuário é vinculado. Sendo assim, para coleta de dados optou-se pela amostragem por estratificação percentual, considerando que temos diversos estratos que são as Organizações Militares.

Quanto à constituição da amostra, devido ao tempo e também pelo propósito da pesquisa, foram estudadas 446 fichas que representavam aproximadamente 54% do total das fichas sociais ativas.

Isto posto, com base no quantitativo estudado foram analisados os seguintes dados:

- Organização Militar - local onde o militar ou servidor civil trabalha. No caso dos militares da reserva, civis aposentados, seus dependentes e pensionistas a Organização Militar que os atende é a Pagadoria de Inativos e Pensionistas (PIPAR);
- Posto/graduação/função (representa o grau hierárquico de cada militar ou o cargo ocupado pelos servidores civis);
- Composição familiar (quantitativo de pessoas na residência, grau de parentesco, ocupação/trabalho);
- Moradia (tipo de imóvel);
- Renda (líquida, familiar, per capita e soma das despesas, todos com base em salários mínimos);
- Empréstimos (situação de endividamento);
- Situação de saúde familiar (membros da família acometidos por enfermidades);
- Unidade de saúde de referência – são os hospitais da Força Aérea Brasileira (FAB), do Sistema Único de Saúde (SUS), os particulares e os planos de saúde;
- Atendimentos (ano do primeiro atendimento no SESO-AF e quantidade de atendimentos no período analisado);
- Projeto Saúde (medicamentos, atendimento odontológico, atendimento médico-hospitalar, prótese, órteses e correlatos, óculos e lentes de contatos e profissionais de saúde);
- Projeto Educação (material escolar e educação especial);
- Projeto Alimentação;
- Projeto Habitação;
- Projeto Funeral.

De acordo com os dados coletados na pesquisa, foram identificados os seguintes resultados:

No que corresponde a Organização Militar dos usuários, na análise das 446 respostas, 29% são vinculados à Pagadoria de Inativos e Pensionistas (PIPAR), ou seja, são militares da reserva, civis aposentados, pensionistas ou dependentes. Em seguida, 15,7% dos usuários atendidos são da Base Aérea dos Afonsos (BAAF); 15,3% dos usuários são provenientes da Universidade da Força Aérea (UNIFA), maior Organização Militar da Guarnição dos Afonsos. Por fim, a pesquisa revelou um quantitativo também expressivo de 14,8% de militares oriundos do Parque de Material Aeronáutico (PAMA-AF) que é uma Organização Militar que cuida da manutenção das aeronaves.

Em relação ao grau hierárquico dos usuários que buscam o Serviço Social (posto/graduação/função), foi identificado que 34,2% são suboficiais, 16,9% são segundo sargentos, 16,6% são primeiro sargentos e 14,2% são terceiro sargentos. Apenas 1,1% são soldados, 4% são servidores civis e aproximadamente 4% são oficiais. Esses dados revelam que a maioria dos usuários são suboficiais e sargentos que, geralmente, possuem muitos anos de serviço na FAB e já constituíram família. Já os soldados não podem ter formado família para ingressar na FAB e, em geral, possuem boa condição de saúde, fato que talvez justifique o baixo índice. Em relação aos oficiais, talvez o fator renda seja um crivo para baixa procura, pois representam o posto com as maiores remunerações. Com relação aos servidores civis, estes não contribuem para o Fundo de Saúde da Aeronáutica (de onde é arrecadado parte do recurso da assistência para pagamento dos benefícios sociais) e, por isso, não têm direito ao atendimento nos hospitais da FAB. Para acessar o Serviço Social os mesmos precisam realizar o pagamento avulso de uma taxa arrecadada em favor da União através de uma guia de recolhimento. Além disso, muitos servidores civis acabam acessando os serviços de saúde através dos planos de saúde, fato que, de alguma maneira, os distancia da relação com a Aeronáutica.

Já ao que compete a composição familiar, a pesquisa revelou que 53,3% das famílias são compostas por quatro a seis membros e 46,3%, por um a três membros. O índice de sete a dez membros foi inferior a 1%. Esses dados apontam para o padrão de família a partir de quatro membros, que é composta em geral por cônjuge (85,8%), apenas um filho (73,9%), dois filhos (42,7%), três filhos (10,6%) e mãe (17,2%).

Com base no quantitativo de pessoas e relação de parentesco é possível afirmar que as famílias dos usuários pesquisados seguem o padrão tradicional (nuclear), apesar de diversas pesquisas como Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016),

entre outras, indicarem uma redução desse modelo familiar. Atualmente as famílias brasileiras, apresentam novas configurações e rearranjos (famílias homoafetivas, mulheres chefiando lares, casais divorciados formando novas famílias, etc).

Ao que concerne à ocupação (trabalho) dos membros familiares, das 446 fichas sociais apenas 210 fichas continham essa informação. Desse total, 68,6% dos cônjuges possuem atividade remunerada, seguido de um filho (15,7%), mãe (12,4%) e pai (8,1%). O baixo índice de respostas acerca do tema revela, por outro lado, que em 236 lares o usuário é o provedor da família. Pelo fato da carreira militar exigir muitas transferências e também por representar um status social, é comum existirem militares como únicos mantenedores das famílias.

Com relação ao tipo de imóvel, 42,8% dos usuários possuem residência própria e 30,5% residem em Próprios Nacionais Residenciais (PNR). É importante ressaltar que os PNR são edificações (casas ou apartamentos) com a finalidade de serem utilizados como residências para militares da ativa. Quando o militar cumpre seu tempo de serviço e vai para a reserva remunerada, o mesmo é impedido de permanecer no PNR.

O índice de militares que residem em PNR é elevado e pode acarretar em demandas para o Serviço Social, caso o militar não tenha se preparado para o momento da reserva e, conseqüentemente, para sua saída do PNR. O SESO-AF já atendeu alguns militares que solicitaram parecer social para justificar permanência no imóvel.

No quesito renda, a pesquisa apresenta inicialmente os resultados de renda líquida, tendo como base o salário mínimo nacional vigente em 2016 (R\$ 880,00). Nesse item, a renda líquida do usuário que acessa os benefícios do Serviço Social gira em torno de um a três salários mínimos (49,3%), seguido de quatro a seis salários mínimos (40,9%), de sete a dez salários mínimos (8,2%) e, por fim, mais de dez salários mínimos (1,6%). Observa-se que os índices entre um a três salários e quatro a seis salários são bem aproximados.

Cabe destacar que foi considerada a renda líquida porque a remuneração mensal (renda bruta) nem sempre corresponde ao que o usuário recebe de fato, pois existem diversos descontos em folha, como por exemplo, imposto de renda, pensão militar, fundo de assistência e saúde, fardamento, entre outros. Há que se considerar também os descontos que o usuário adquire opcionalmente, como empréstimos, plano de saúde, etc.

Com relação à renda familiar, foi evidenciado que 43,2% dos usuários possuem renda familiar que gira em torno de quatro a seis salários mínimos, seguido de 34,6% com renda familiar de um a três salários e 18,3% entre sete a dez salários mínimos.

Já em relação à renda *per capita*, foi comprovado que 89,2% das fichas estudadas apresentam de um a três salários mínimos de renda dividida por membro da família. Já o índice de quatro a seis salários mínimos cai para apenas 9%. Esses dados tão díspares permitem pensar na sua relação com o item “quantitativo de pessoas / composição familiar”, pelo fato da pesquisa ter revelado que 53,3% das famílias serem compostas por quatro a seis membros.

No que diz respeito à soma das despesas cabe informar que no atendimento social as Assistentes Sociais consideram como despesas mensais todos os gastos familiares com necessidades básicas (saúde, transporte, alimentação, educação, moradia, etc). Isto posto, a pesquisa revelou que a soma das despesas dos usuários do SESO-AF totaliza um a três salários (53,2%), seguido de quatro a seis salários (38,7%) e sete a dez salários (6,6%). É possível concluir com esses resultados que as despesas mensais comprometem significativamente a renda dos usuários.

Já em relação ao endividamento, a pesquisa revelou que os usuários apresentam significativo comprometimento da renda com empréstimo consignado (73,9%), seguido de cartão de crédito (36,5%) e financiamento imobiliário (13,5%). É sabido que no mercado creditício existe muita facilidade de concessão de crédito para militares e servidores públicos em geral. Nessa pesquisa o maior índice foi com empréstimo consignado que oferece diversas condições de crédito e desconto direto em folha. É comum identificar nos atendimentos sociais contracheques com muitos empréstimos que, inclusive, ultrapassam a margem consignável aceitável (30%).

No que tange à análise dos dados sobre a situação de saúde familiar dos usuários atendidos é necessário destacar que muitas fichas sociais utilizadas para o levantamento não possuíam esta informação por se tratar de fichas anteriores a 2015, ano em que a equipe começou a dar relevância ao dado, tendo em vista o grande número de atendimentos realizados no Projeto Saúde. Observando o referido dado é possível afirmar que das 446 fichas sociais analisadas, 258 fichas, mostram que algum membro da família é acometido por alguma enfermidade e necessita de tratamento médico contínuo. A pesquisa revelou, ainda, que na maioria das vezes é o próprio usuário (48,4%) ou o cônjuge (32,3%), seguido pelos filhos (31,7%) ou sua genitora (16,1%) que possui algum tipo de doença e realiza o tratamento de saúde.

Ainda sobre o quesito saúde, a pesquisa analisou as principais possibilidades de acesso que os usuários atendidos no SESO-AF têm utilizado para realizar seu tratamento. Revela-se que, mesmo com todo o sucateamento sofrido pelos Hospitais da Força Aérea, no que diz respeito à falta de médicos e dificuldade na marcação de consultas e exames, os hospitais da FAB ainda são a primeira opção dos usuários como Unidade de Saúde de Referência (81%). Os planos de saúde ficam em segundo lugar e representam um complemento ao Sistema de Saúde da FAB, no que diz respeito ao acesso a consultas e exames (31,4%). Importante destacar que o percentual de usuários que mencionam recorrer ao Serviço Único de Saúde é bastante irrisório (6,3%). Esse dado reforça a ideia do recorte de renda *versus* acesso ao SUS, pois o público militar dificilmente se vê como elegível ao serviço público de saúde e só o faz

na iminência de tratamentos de alta complexidade ou na busca por medicamentos através dos postos de saúde. O uso da rede particular de saúde também apresenta índice pouco representativo (6,7%).

### **3.1 Considerações sobre o acesso aos programas e o atendimento do Serviço Social**

As análises a seguir buscam refletir, mesmo que de forma ainda incipiente, sobre os principais projetos acessados pelos usuários do Serviço Social do SESO-AF. O objetivo foi levantar o ano do primeiro atendimento realizado, a quantidade de atendimentos solicitados desde o primeiro acesso do usuário, bem como as principais demandas apresentadas, através dos Projetos oferecidos no Serviço Social.

Nesse sentido observou-se que a maior parte dos atendimentos se concentrou no ano de 2012 (37,8%), em sequência do ano de 2014 (29%), depois 2013 (24,5%), 2016 (4,5%) e por fim o ano de 2015 (4,3%). Importante destacar que o antigo NUSESO-AF inaugurou-se no fim do ano de 2011 e isso, provavelmente, impulsionou a busca dos usuários pelos projetos do Serviço Social recém-inaugurado. Além disso, os anos de 2015 e 2016 foram afetados por um grande contingenciamento nos recursos públicos e também das Forças Armadas, fato que impactou diretamente nos atendimentos, tendo em vista a necessidade de verba para a concessão de benefícios.

Outro aspecto a ser analisado é a quantidade de atendimentos realizados no período entre o primeiro e o último acesso do usuário. Esse dado revela a capacidade de resposta dos atendimentos, ou seja, quantos atendimentos, em média, são necessários para que o usuário tenha sua demanda atendida. Revela-se que a maioria (63,1%) necessita entre um a três atendimentos para dar conta de sua demanda, seguido da média de quatro a seis atendimentos (23,4%) e sete a dez atendimentos (8,8%). Nota-se que poucos são os usuários que estabelecem uma relação contínua de necessidade de atendimento através dos benefícios disponibilizados (4,7%). Geralmente esses últimos necessitam de tratamento de saúde e por isso acessam o Projeto Saúde continuamente.

Conforme já foi dito anteriormente, a maioria dos atendimentos das Assistentes Sociais do SESO-AF se dá no PASIC 3, ou seja, concessão de benefícios sociais na área da saúde, educação, alimentação, habitação e auxílio funeral. Sendo assim, a pesquisa também analisou os projetos mais acessados pelos usuários e identificou a média de vezes que os mesmos buscam tais projetos e seus subprojetos.

O Projeto saúde em sua totalidade é o mais acessado pelos usuários. Isso porque o mesmo concentra diversos subprojetos (medicamentos; óculos e lentes; próteses; órteses e correlatos; atendimento odontológico, profissionais de saúde e atendimento médico-hospitalar) que visam atender o militar e seus dependentes nas mais variadas demandas de seu tratamento de saúde.

Podemos destacar aqui a relevância do subprojeto medicamentos, solicitado em 180 atendimentos, ou seja, aproximadamente 40,3% das fichas sociais analisadas. Este trata da restituição integral ou parcial das despesas previamente efetuadas com aquisição de remédios para o usuário, quando não há pregão em uso pela unidade, ou consiste na distribuição de medicamentos para o mesmo público alvo quando há uma empresa com processo licitatório em vigor com ou sem contrapartida de restituição do usuário ao Sistema de Assistência Social (SAS). O subprojeto medicamentos concentra hoje grande parte dos atendimentos do Projeto Saúde e mostra que 35% dos acessos foi limitado a uma única solicitação, logo os demais 65% acessaram o subprojeto por mais vezes, fato que elucida que os usuários ou seus dependentes necessitam de restituição mais de uma vez e reforça o caráter de continuidade do subprojeto.

No mesmo viés do subprojeto medicamentos encontra-se o subprojeto óculos e lentes com aproximadamente 193 respostas das fichas analisadas. Neste subprojeto o usuário pode pleitear a restituição integral ou parcial das despesas com aquisição de óculos e lentes de contato quando compradas fora do processo licitatório ou quando este está vigorando o usuário solicita os óculos e lentes a uma empresa que ganhou a licitação podendo ou não restituir ao SAS. Este subprojeto está em primeiro lugar dentre os mais acessados pelos usuários do SESO-AF, tendo sido solicitado por 128 usuários (66,3%) apenas uma única vez nos processos sociais analisados *versus* o total de 65 usuários (33,7%) que acessaram mais de duas vezes. Cabe destacar que esse subprojeto limita um teto máximo de dois salários mínimos para concessão de restituição, fato que justifica o acesso do usuário se limitar a uma ou duas solicitações e, que, na maioria das vezes os óculos e lentes necessários são de alto valor aquisitivo, justificando a grande quantidade de solicitações de restituições.

O subprojeto próteses, órteses e correlatos mostrou-se pouco acessado dentro do Projeto Saúde, tendo atendido apenas oito usuários, ou seja, menos de 2% das fichas sociais analisadas. Trata-se da restituição integral ou parcial de valores gastos com aquisição, por exemplo, de aparelhos auditivos, cadeiras de rodas, andadores, muletas, entre outros acessórios que tenham como finalidade prevenir ou corrigir eventuais deformidades do corpo. Com relação ao quesito quantidade de vezes que foi acessado dividiu em 50% a característica de continuidade, ou seja, metade das vezes foi pleiteado uma única vez pelo usuário e a outra metade foi solicitado duas ou mais vezes.

Os subprojetos atendimento odontológico, profissionais de saúde e atendimento médico-hospitalar foram solicitados pela quantidade irrisória de sete usuários (menos de 1,5% do total de acessos dentre todos os projetos). Acredita-se que isso se deve ao fato de que os usuários possuem o atendimento dos serviços de saúde dos Hospitais da Aeronáutica, bem como de instituições conveniadas à Força, podendo ser restituídos apenas por consultas e exames que as instituições de saúde da FAB ou parceiras conveniadas não

cobrem. Já os servidores civis da Aeronáutica são os que mais se utilizam deste benefício, pois não tem direito aos serviços de saúde e, por isso, podem ser ressarcidos de exames e consultas realizados em instituições de saúde não militares.

O Projeto Educação se subdivide em dois seguimentos: restituição parcial ou integral dos gastos com aquisição de material escolar para usuário e/ou seus dependentes e restituição dos gastos com pagamento de mensalidade ou profissional de apoio pedagógico especializado nos casos de educação especial.

O primeiro seguimento é o mais acessado pelos usuários concentrando mais de 264 atendimentos, ou seja, aproximadamente 60% das fichas sociais analisadas. Isso significa dizer que mais da metade dos processos sociais desta amostra fizeram solicitação do Projeto Educação na modalidade material escolar.

Um destaque a ser feito é o caráter de continuidade do Projeto, uma vez que geralmente são os mesmos usuários que pleiteiam a restituição do material escolar todos os anos e a maior parte destes solicita atendimento apenas neste projeto.

O Projeto Educação na modalidade educação especial trata do pagamento das mensalidades em escolas de educação especial, quando necessário, ou do pagamento do profissional de apoio pedagógico especializado, quando for o caso. Apresenta pouca representatividade nas demandas trazidas pelos usuários (das 446 fichas sociais analisadas apenas dois acessos), mas também tem um caráter de continuidade nas ações, uma vez que o mesmo usuário é atendido, geralmente, anualmente.

O Projeto Alimentação trata da concessão de cestas básicas para o militar da ativa ou da reserva e pensionista ou servidor civil que dela necessite. Por questões de licitação e pregão junto às empresas alimentícias este projeto recebeu verba para ser implementado apenas em 2014 havendo bastante procura durante e depois do período de sua operacionalização. Durante o período em que foram concedidas as cestas houve demanda de 49 usuários, dentre as fichas analisadas. Com relação à quantidade de vezes que o benefício foi acessado a pesquisa revelou que a maioria dos usuários teve apenas uma solicitação de acesso às cestas básicas (81,6%). Cabe ressaltar que este usuário poderia ficar até três meses recebendo a cesta, caso assim fosse avaliado pela Assistente Social que o atendeu, devendo retornar ao término do período para reavaliação. O fato da grande demanda de acesso no projeto foi uma grande surpresa para a equipe, tendo em vista o perfil sócio-econômico da categoria militar estar acima da média do país.

O Projeto Habitação consiste na restituição de despesas com reforma para o usuário que tiver seu imóvel classificado em situação de risco ou interditado pela defesa civil, que tiver residência atingida por calamidade natural, situação de insalubridade que agrave problemas de saúde ou necessidade de adaptação do imóvel para suprir alguma deficiência física, doença grave ou limitações pela idade avançada. É um projeto pouquíssimo acessado pelos usuários (apenas dois acessos dentre as fichas analisadas) devido à sua especificidade e também ao seu caráter burocrático. Seus critérios de acesso são bastante rígidos, como por exemplo, o usuário precisa ser o proprietário do imóvel e o mesmo deve estar inscrito no Registro Geral de Imóveis. Além disso, coloca-se a necessidade do laudo da defesa civil nos casos de calamidade natural ou interdição do imóvel por situação de risco.

O Projeto Funeral não aparece como solicitação de atendimento em nenhuma das fichas sociais analisadas neste estudo. Conforme a legislação que operacionaliza a concessão dos benefícios sociais, a Instrução do Comando da Aeronáutica (ICA) Nº 163-1/2014 (BRASIL, 2014), este projeto tem como público alvo apenas os servidores civis da Força Aérea Brasileira, isso porque de acordo com o Estatuto do Servidor (BRASIL, 1990), no seu Art. 226 o auxílio funeral é devido à família do servidor falecido na atividade ou aposentado, não contemplando seus dependentes e pensionistas. Importante destacar que os militares da ativa, da reserva e seus dependentes possuem o auxílio funeral pago diretamente em contracheque em caso de óbito.

## **CONCLUSÃO**

O trabalho do Assistente Social nas mais diversas esferas de sua atuação é sempre dinâmico e desafiador. O cotidiano institucional determina a necessidade de atendimento de demandas imediatas trazidas pelos usuários dos serviços, mas o fazer profissional convida a explorar as necessidades que se colocam além da aparência, bem como suscita o desejo de conhecer a fundo a essência dos fenômenos sociais nos quais o Assistente Social está inserido no dia a dia do ambiente de trabalho.

A escassa produção teórica no campo do Serviço Social no Comando da Aeronáutica mostra que os profissionais deste segmento poderiam se apropriar mais da pesquisa enquanto instrumento investigativo e interventivo do exercício profissional. Desta maneira é necessário enviar esforços para modificar a realidade, entendendo que desvendar as demandas do público alvo também é uma competência profissional do Assistente Social.

Conhecer o perfil dos usuários do Serviço Social da Guarnição dos Afonsos é uma demanda existente desde a criação deste espaço sócio-ocupacional no ano de 2011, quando este ainda se denominava NUSESO AF, mas que no decorrer dos anos foi colocada em segundo plano sempre que a rotina do dia a dia “engolia” a equipe em seus afazeres mais imediatos.

A escolha do recurso metodológico de levantamento de dados junto ao instrumento das Fichas Sociais, considerando os usuários atendidos pelo Serviço Social, no período de agosto a novembro de 2016, se deu pelo fato de que este instrumento foi evoluindo e depois de muitas reformulações, tornou-se bastante rico acerca de informações sobre os usuários do serviço. A utilização da Ficha Social nesta pesquisa dá visibilidade e reconhecimento acerca do trabalho que vem sendo desenvolvido pela equipe de Serviço Social, demonstrando, inclusive, a relevância dos registros e análise dos dados levantados. Desse modo, essa pesquisa endossa a importância teórico-metodológica e técnico-operativa do processo de sistematização do trabalho profissional.

Conforme já foi abordado neste trabalho o público usuário do Serviço Social são os militares da ativa e da reserva e seus dependentes, os servidores civis da ativa e aposentados e seus dependentes, bem como os pensionistas de militares e civis. Trata-se de uma população bastante diversificada devido às várias possibilidades de inserção na Aeronáutica, fato que exige o trato das particularidades trazidas por cada usuário.

Ainda nesse sentido é necessário destacar que os militares e civis, bem como seus dependentes estão, na maioria das vezes, em situação diferenciada da maior parte da população brasileira no quesito vulnerabilidade social. De fato, trata-se de um público que não está em situação de miserabilidade ou às margens da linha de pobreza, de acordo com o atual conceito de “pobre” e de “pobreza” utilizado pelos programas sociais governamentais, uma vez que, possuem remunerações fixas e acima da média nacional de salários, sendo, portanto, em geral, público não elegível nos programas governamentais de transferência de renda.

Contudo, trata-se de trabalhadores que, apesar de possuírem salários acima da média nacional, também sofrem os impactos das transformações societárias nas formas de vida, de sociabilidade e de trabalho. O trabalhador da esfera militar seja militar ou civil, sofre diretamente com excesso de funções, precarização das relações de trabalho, dificuldade nas relações interpessoais devido a hierarquia militar, contratações temporárias em detrimento de concursos públicos, etc. No caso específico do militar é comum na sua carreira a realização de missões em diversos lugares que o obriga a ficar longe do convívio familiar, serviços de 24h, desvio de funções, entre outras atividades.

É evidente que as necessidades sociais dos usuários do SESO-AF não são desconectadas da realidade social que o país vem enfrentando, entretanto possui particularidades face ao *locus* que estão inseridos. Por isso, é necessário compreender as demandas deste público para propor ações inovadoras e capazes de atender o conjunto de suas demandas sociais.

Dessa forma, é importante que o Assistente Social compreenda as particularidades do seu público, bem como as suas demandas, para não fazer uma análise seletiva, focalizada e recortada da realidade apresentada. Apesar deste público apresentar condições salariais diferenciadas da maioria da população brasileira, os atendimentos sociais revelam diversos casos de vulnerabilidade social<sup>2</sup> que merecem ser compreendidos e atendidos no SESO-AF, por meio dos PASIC, em especial o PASIC 3 que trata da Assistência Social.

Diante do exposto, fica claro que esta pesquisa se trata de um estudo extremamente relevante e significativo para melhor subsidiar as ações da equipe do Serviço Social dos Afonsos junto às demandas de seus usuários. Acredita-se que esse perfil contribuirá para o melhoramento dos processos de trabalho, ainda que seus resultados sejam incipientes e apontem para a necessidade de posteriores aprofundamentos, tendo em vista que, o movimento da realidade é dinâmico e o papel do Assistente Social é sempre pautado no compromisso de acompanhar as transformações em curso na sociedade, principalmente aquelas que se desdobram em seu campo de trabalho.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. (1988) Constituição de República Federativa do Brasil, de 5 out 1988. Brasília, DF: Senado Federal, Centro Gráfico.
- BRASIL. (1990) Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais. Diário Oficial da União, Brasília, DF.
- BRASIL. (1993) Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF.
- BRASIL. (1994) Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a Política Nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências.
- BRASIL. (1985) Ministério da Defesa, Comando da Aeronáutica, Portaria Normativa nº 93/GM3, de 24 de janeiro de 1985, institui o Sistema de Assistência Social do Ministério da Aeronáutica, 1985. Diário Oficial da União. Brasília, DF.
- BRASIL. (2006) Ministério da Defesa, Portaria Normativa nº 1.173/MD, de 06 de setembro de 2006, aprova a Política de Assistência Social das Forças Armadas. Brasília DF.
- BRASIL. (2014) Ministério da Defesa, Comando da Aeronáutica – Instrução do Comando da Aeronáutica nº 161-1, de 10 mar 2014, estabelece as Instruções Reguladoras das Ações Sociais do Comando da Aeronáutica. Brasília, DF.
- BRASIL. (2014) Ministério da Defesa, Comando da Aeronáutica – Instrução do Comando da Aeronáutica nº ICA 163-1, de 10 mar 2014, estabelece as Instruções Reguladoras das Ações Sociais do Comando da Aeronáutica. Brasília, DF.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. (2009) “Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social”. In: CFESS. Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS, 2009. Disponível em [http://www.unifesp.br/campus/san7/images/servico-social/Texto\\_introdutorio\\_Marilda\\_Iamamoto.pdf](http://www.unifesp.br/campus/san7/images/servico-social/Texto_introdutorio_Marilda_Iamamoto.pdf). Acessado em 14/11/2016.
- IBGE. Pesquisa Mensal de Emprego do IBGE, 2016. Disponível em [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova/defaulttab2.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/defaulttab2.shtm). . Acessado em 14/11/2016.
- MORAES. Carlos Antônio de Souza. (2013) “A “viagem de volta”: significados da pesquisa na formação e prática profissional do Assistente Social”. In: Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 114, p. 240-265 abr.
- MARSIGLIA. Regina Maria Giffoni. (ano não informado/ s.d.). “Orientações Básicas para a Pesquisa”. In: Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional, São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde. s.d.. p. 1-18, disponível em <http://xa.yimg.com/kq/groups/25803251/985888689/name/texto+pesquisa.pdf>. Acessado em 14/11/2016.
- YAZBEK, Maria Carmelita. (1993) Classes subalternas e assistência social. São Paulo: Cortez.

<sup>1</sup> Especialista em Serviço Social e Saúde pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro e 1º Tenente Assistente Social do Comando da Aeronáutica.

<sup>2</sup> Mestre em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro e 2º Tenente Assistente Social do Comando da Aeronáutica.

<sup>2</sup>O conceito de vulnerabilidade social adotado pela Diretoria de Encargos Especiais é a seguinte: “Impossibilidade momentânea ou prolongada de acesso das pessoas a bens e serviços, caracterizados como direitos sociais de forma a comprometer o exercício efetivo da condição de cidadão, em virtude de um processo de exclusão social, que repercuta na qualidade de vida. A vulnerabilidade social pode

ser considerada em seus diversos aspectos relacionados a cultura, renda, condições de trabalho, saúde, habitação, educação, assistência social, composição familiar, gênero, raça e etnia. O fato de abranger várias áreas diversificadas coloca como centralidade da definição de uma noção de carências sociais para o terreno dos direitos sociais.” (Brasil, ICA 161-1 e 163-1, p. 11).