

# **Serviço Social e Assistência: a percepção dos usuários do Núcleo do Serviço de Assistência Integrada ao Pessoal da Marinha do Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro (N-SAIPM/AMRJ)<sup>1</sup>**

Tainah Rosa Resplande<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente artigo pretende apresentar a percepção dos usuários do Serviço Social do Núcleo do Serviço de Assistência Integrada ao Pessoal da Marinha do Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro (N-SAIPM/AMRJ) sobre a assistência prestada com o objetivo de relacioná-la teoricamente às concepções comumente referenciadas à mesma no âmbito da intervenção profissional, a saber: assistência, assistência social e assistencialismo. Para tanto, nos valem de uma análise bibliográfica de autores que tratam do tema proposto, de ordenamentos jurídicos – como o Código de Ética do Assistente Social (Resolução CFAS nº 273/93, de 13 de março de 1993) e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – e, também, dos resultados obtidos a partir do desenvolvimento de uma pesquisa com o intuito de reunir elementos e informações sobre a temática a fim de melhor fundamentá-la.

**Palavras-chave:** Serviço Social, assistência, assistência social, assistencialismo, atuação profissional.

## **Social Work and Social Assistance as understood by the Rio de Janeiro City Brazilian Navy/Arsenal Department grantees**

**Abstract:** The purpose of this article is to present the understanding that the ones assisted by the social work at the Rio de Janeiro City Brazilian Navy/Arsenal Department have of the assistance offered to them. It aims to theoretically relate this understanding to the conceptions associated with it as far as professional intervention is concerned, that is: assistance, social assistance/work and assistencialism. In order to achieve this, we resort to a bibliographical analysis of authors dealing with the matter, as well as legal systems as we also analyze the results from a research that aims at gathering data and information on the topic so as to better support the study.

**Key words:** Social Work, assistance, social assistance, assistencialism, professional practice.

## **Introdução**

Uma das principais áreas de atuação do Serviço Social é a Assistência Social. Abordada historicamente como *ajuda* pontual a mesma é, geralmente, associada às ações de benevolência e caridade que se direcionam aos segmentos da sociedade que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social.

O avanço da assistência pensada sob a lógica da caridade para a lógica do direito tem como marco legal a Constituição Federal de 1988 quando, a partir de então, a assistência

---

<sup>1</sup> Este artigo é parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, intitulado “A percepção dos usuários do Núcleo do Serviço de Assistência Integrada ao Pessoal da Marinha do Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro (N-SAIPM/AMRJ) sobre a assistência prestada”, apresentado ao Departamento de Serviço Social da PUC-Rio, em novembro de 2011, como parte dos requisitos para obtenção do título de Assistente Social, sob a orientação da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sueli Bulhões da Silva.

<sup>2</sup> Graduanda em Serviço Social pela PUC-Rio. E-mail: [tainahresplande@gmail.com](mailto:tainahresplande@gmail.com)

social passou a se constituir como uma política não-contributiva e universal que tem por objetivo possibilitar o acesso de todo cidadão que dela necessitar às demais políticas sociais. No entanto, ainda que legitimada como política pública, a assistência social tem esbarrado nas concepções que lhe foram atribuídas ao longo dos anos (ajuda, caridade, favor, benesse, etc.) em decorrência das ações tradicionais de como era praticada.

As primeiras iniciativas do empresariado voltadas à assistência datam das décadas de 1930 a 1950, cuja prática profissional estava atrelada a uma cultura institucional de clientelismo e da ideologia do favor. A abertura do mercado de trabalho para o Serviço Social nas empresas passou por uma expansão considerável apenas nas décadas de 1960 e 1970. Nacionalmente, vivenciava-se, num contexto sociopolítico de regime ditatorial, um período de crescimento industrial e de intensificação das parcerias entre o empresariado e o Estado.

Neste cenário, o assistente social passou a ser requisitado, sobretudo, para responder às necessidades vinculadas a reprodução material da força de trabalho, direcionando sua prática para os problemas do trabalhador que interferiam no processo de produção e afetavam o seu desempenho laborativo.

O trabalho que ora se apresenta é delineado pelo nosso interesse de, enquanto estagiária da instituição, identificar a percepção dos usuários do Serviço Social do Núcleo do Serviço de Assistência Integrada ao Pessoal da Marinha do Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro (N-SAIPM/AMRJ) quanto à assistência que lhe é prestada. Assim, tencionamos conhecer a forma como os militares e servidores civis atendidos naquele Núcleo compreendem os serviços prestados pelas profissionais desse espaço institucional, os significados que lhe atribuem e as suas expectativas em relação aos mesmos.

Iniciaremos nossa análise apresentando algumas considerações reflexivas a partir da nossa prática de estágio nessa Organização Militar, no sentido de relacionar teoricamente o Serviço Social à área da assistência e às ações profissionais desenvolvidas naquele campo institucional. Abordaremos de modo sumário a implantação do N-SAIPM no Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro, bem como a atuação do Serviço Social neste Núcleo, cujos serviços assemelham-se àqueles prestados numa empresa capitalista, apesar de estar inserido numa Organização Militar e, conseqüentemente, numa instituição de natureza pública.

Em seguida, pretendemos refletir teoricamente e discorrer sobre a percepção dos usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ quanto à assistência que lhe fora prestada.

Fundamentamos nossa reflexão nos dados obtidos a partir da realização de uma pesquisa<sup>3</sup> que desenvolvemos exclusivamente para este fim e cujo objetivo geral consistiu em identificar tal percepção. Finalmente, apresentamos algumas considerações a respeito do que nos foi possível apreender a partir de materialização deste trabalho

## **1. Serviço Social e Assistência: considerações reflexivas a partir da prática de estágio no N-SAIPM/AMRJ.**

A implantação do Núcleo do Serviço de Assistência Integrada ao Pessoal (N-SAIPM) no Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro (AMRJ)<sup>4</sup> data de junho de 1996, formado, a época, por uma equipe de cinco assistentes sociais, uma psicóloga, um oficial bacharel em Direito e um capelão naval. Atualmente, no âmbito desta Organização Militar (OM) o Serviço Social está presente tanto neste Núcleo (Assistência) quanto no Hospital do AMRJ (Saúde)<sup>5</sup>.

Como um órgão de execução do Serviço de Assistência Integrada ao Pessoal da Marinha (SAIPM)<sup>6</sup>, o N-SAIPM adquire nessa Organização Militar a missão de prestar assistência integrada nas áreas de Serviço Social, Direito e Psicologia, aos militares e servidores civis ativos da Marinha (lotados no AMRJ) e aos seus dependentes, com vista à melhoria da qualidade de vida dos mesmos. Este Núcleo – que, no momento, é formado por uma equipe técnica multidisciplinar composta por cinco assistentes sociais civis, duas oficiais bacharéis em Direito e duas estagiária civis de Serviço Social<sup>7</sup> – tem hoje uma população-alvo de, aproximadamente, 585 militares e 2.910 servidores civis, além dos seus dependentes.

---

<sup>3</sup> Em face do tema proposto, a pesquisa realizada foi desenvolvida numa abordagem quanti-qualitativa. Elegemos como fontes primordiais das informações necessárias para a realização da mesma, militares e servidores civis, usuários do Serviço Social, que foram atendidos pelos profissionais do N-SAIPM/AMRJ no período de março de 2010 a março de 2011. Como instrumento de coleta dos dados, elaboramos um questionário com perguntas semiestruturadas que foi aplicado aos usuários por ocasião dos atendimentos realizados no Núcleo. A participação dos mesmos foi voluntária e não houve nenhuma recusa.

<sup>4</sup> O Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro é hoje o principal estaleiro da Marinha do Brasil. Tem o propósito de construir meios de superfície, manter, reparar e prover facilidades portuárias aos meios navais da Marinha do Brasil, assim como, prover a infraestrutura de apoio para as Organizações Militares localizadas no Complexo Naval da Ilha das Cobras (Anexo 13, da Portaria nº 291/2011, da DGMM).

<sup>5</sup> Vale ressaltar que a Seção de Serviço Social do Departamento de Saúde do AMRJ é independente da Divisão de Assistência Social do N-SAIPM/AMRJ, de modo que, no contexto deste Arsenal, os mesmos estão subordinados a diferentes Chefias e Vice-Diretorias.

<sup>6</sup> “O SAIPM, sob supervisão técnica da Diretoria de Assistência Social da Marinha (DASM), destina-se à prestação inicial, de forma integrada, de assistência nas áreas de Serviço Social, Direito e Psicologia ao pessoal militar e civil, ativo e inativo, aos seus dependentes e aos pensionistas da Marinha” (DGPM-501, 2011, p. 1-1)

<sup>7</sup> Atualmente, o N-SAIPM/AMRJ não dispõe de um profissional de Psicologia devido ao fato de a oficial temporária que integrava a equipe do Núcleo estar cursando, neste ano de 2011, o Curso de Formação de Oficiais (CFO) em virtude de aprovação em concurso público para o quadro de Oficiais da Marinha do Brasil com estabilidade. A estratégia de solução traçada por este N-SAIPM foi o apoio da psicóloga do Departamento de Saúde do AMRJ, que tem se disponibilizado a prestar essa assistência aos usuários mediante prévio agendamento.

No que tange a atuação do Serviço Social neste órgão interno, essa se caracteriza como sendo atividade técnica voltada aos direitos de cidadania, à capacitação do usuário, por meio do atendimento de necessidades e da reflexão orientada sobre a problemática vivenciada, de forma a identificar alternativas para o seu enfrentamento, e ao acesso a benefícios – consubstanciados em programas e projetos elaborados, desenvolvidos, coordenados e avaliados pela equipe multidisciplinar ou por cada área específica<sup>8</sup>.

É importante destacar neste contexto que, segundo Moreira (2003, p. 53), apesar de ser uma instituição pública, as ações assistenciais na Marinha têm em sua origem um propósito

similar aos objetivos de uma empresa capitalista privada ao promover serviços sociais, qual seja: a promoção de medidas capazes de sanar, ou, na maioria das ocasiões, minimizar os problemas sociais de seus empregados, que afetam a produtividade (ou rendimento) da força de trabalho, capazes de comprometer os interesses (ou missão) da empresa.

A nossa inserção como estagiária no N-SAIPM/AMRJ data de março de 2010 a março de 2012. No âmbito desta OM, e enquanto acadêmica de Serviço Social, realizamos na prática cotidiana atividades diretamente supervisionadas por assistente social devidamente habilitada, como: entrevista social com os usuários; elaboração de documentos técnicos (estudo, relatório e parecer social); elaboração/atualização de materiais informativos/instrutivos, como folderes e cartilhas; participação nos projetos e nas atividades coletivas que nos despertem afinidade e interesse, bem como, nas reuniões da equipe técnica profissional do N-SAIPM/AMRJ e de supervisão de estágio.

No entanto, embora não estivéssemos inseridas exclusivamente em apenas um programa específico desenvolvido pelos profissionais deste Núcleo, podemos afirmar que, em sua expressiva maioria, as nossas ações estavam relacionadas ao âmbito da orientação social e dos projetos “Orientação e Assistência Educacional” e o Orientação e Assistência Financeira”<sup>9</sup>, visto que eles se estendem ao longo do ano e compreendem uma demanda

---

<sup>8</sup> Os programas que orientam a prestação da Assistência Integrada ao Pessoal da Marinha foram normatizados e estabelecidos pela DGPM-501 (atualmente, em sua 5ª revisão). De acordo com este documento oficial, tais programas são de competência das equipes multidisciplinares ou de áreas específicas (no caso do Serviço Social) e servem como guia para a elaboração e execução de projetos de intervenção de cunho educativo, preventivo, assistencial e promocional. Assim, os programas apresentados pela DGPM estão distribuídos nos Programas da Assistência Integrada (PAI) e nos Programas do Serviço Social (PSS). Os recursos financeiros destinados à execução dos PAI, dos PSS e respectivos projetos são provenientes do Plano Básico November (PB “N”) que, por sua vez, se constitui em um recurso orçamentário do Governo Federal. O PB “N” é o plano da Marinha do Brasil onde são alocados os recursos financeiros que financiam os programas e projetos assistenciais da instituição.

<sup>9</sup> Esses projetos são desenvolvidos pelas assistentes sociais do N-SAIPM/AMRJ com o objetivo de atender, respectivamente, aos propósitos do Programa Educacional e do Programa de Assistência Financeira, quais

expressiva para atendimento espontâneo, diferentemente dos demais projetos, que são executados por meio de atividades planejadas semanalmente ou em intervalos mensais de tempo.

Durante nossos atendimentos percebemos que os usuários dos referidos projetos apresentam como demanda mais recorrente o pleito pela concessão de gêneros alimentícios, seguido dos pagamentos da conta de energia elétrica, da mensalidade escolar e do aluguel<sup>10</sup>.

Diante desta realidade, dois pontos chamam a nossa atenção. O primeiro refere-se ao elevado número de usuários que se constituem como recorrentes aos programas mencionados. Logo, notamos que alguns destes são atendidos na concessão de algum auxílio assistencial (e até em mais de um) com certa frequência. A fim de melhor instrumentalizar e capacitar os usuários em relação a essa demanda social apresentada, ao longo dos últimos anos, a Diretoria de Assistência Social da Marinha tem priorizado atividades socioeducativas de caráter coletivo e interativo, com vistas à conscientização, à reflexão, ao diálogo e à emancipação desses sujeitos sociais – ação esta que já vem alcançando resultados positivos, percebidos a partir das avaliações elaboradas pela equipe técnica e dos resultados mensurados também por meio dos questionários e dos levantamentos estatísticos aplicados para a elaboração desse trabalho monográfico, que apontam para uma diminuição na busca por atendimentos que viabilizem a concessão de algum tipo de suporte material, como também, dos atendimentos recorrentes.

O segundo ponto de observação diz respeito à dificuldade que parte usuários demonstra de ouvir “*não*” como resposta a um dos seus pleitos, chegando em alguns episódios, a exaltarem-se e assumirem práticas verbalmente ofensivas ao profissional (e a profissão), por não se conformarem com o parecer da assistente social.

Neste sentido, começamos a refletir sobre determinados motivos que podem estar corroborando para esta dificuldade e percebemos a influência de algumas possíveis causas, a saber: uma resistência atrelada ao seu processo histórico de sociabilidade e de formação social, que acabam por incidir numa certa dificuldade em ouvir e/ou falar a palavra “*não*”; a

---

sejam: o de promover a melhoria no nível educacional dos usuários deste Núcleo, prestando apoio nas suas dificuldades na área educacional, bem como o de estimular junto aos mesmos a consciência para o planejamento racional de seus orçamentos, favorecendo uma vida financeira equilibrada.

<sup>10</sup> Esses dados foram obtidos a partir da realização de um trabalho acadêmico de nossa autoria, em dezembro de 2010, para a conclusão da disciplina Seminário de Conteúdo Variável – Avaliação de Programa/Projeto Social. O mesmo consistiu em identificar a relação dos benefícios pleiteados e concedidos a militares e servidores civis, atendidos pelos profissionais do N-SAIPM/AMRJ nos anos de 2009 e 2010, através dos projetos Orientação e Assistência Educacional e Orientação e Assistência Financeira. Em face do objetivo proposto, foi desenvolvida uma pesquisa numa abordagem quantitativa, em que definimos a amostragem aleatória simples como o método de pesquisa para subsidiar a coleta e a análise dos dados.

expectativa do atendimento a partir da interpretação de que o profissional do Serviço Social deve estar sempre apto e instrumentalizado a “resolver” suas demandas, sejam elas sociais, ou não, haja vista exercerem atividades laborativas em uma instituição que se caracteriza como um órgão público e, por este motivo, eles associam o auxílio a um direito - diante disto, é comum observarmos o comparecimento de alguns usuários ao Serviço Social apresentando uma demanda específica e convictos de que serão atendidos no seu pleito; a falta de conhecimento que os usuários possuem dos reais objetivos dos programas em questão desenvolvidos neste Núcleo, em que compreendem o auxílio como uma ajuda imediata e não como uma estratégia de enfrentamento de uma situação que pode ser pensada e superada a médio e longo prazo; e, também, a imagem que muitos militares e servidores civis, independentemente do cargo ou da função que exercem, possuem em relação às atribuições e competências do assistente social, seja pelo desconhecimento natural, por não possuírem uma formação específica na área do Serviço Social, ou até mesmo (e por que não refletirmos também), em decorrência da própria práxis profissional do assistente social.

Considerando o exposto até o momento e também o objetivo deste trabalho faz-se necessário, portanto, relacionar teoricamente a assistência enquanto campo de atuação do Serviço Social e a realidade da prática profissional vivenciada no N-SAIPM/AMRJ.

Conforme assinala Sposati *et al* (2010), com a expansão do capital e a pauperização do trabalho, o Estado passa a se apropriar da prática assistencial como expressão de benemerência, incorporando o Serviço Social como nova técnica social e transformando seus profissionais em agentes fundamentais na execução desta área com vistas ao enfrentamento da questão social.

Para o melhor entendimento e discussão sobre o debate na esfera da intervenção profissional na área da assistência, cabe aqui distinguirmos o que vem a ser *assistência*, *assistência social* e *assistencialismo*.

A partir da análise da autora acima referida, podemos caracterizar a assistência, “enquanto instância programática das políticas sociais” (*idem*, p. 59). No contexto destas políticas, a mesma

é considerada pelo Estado como uma área específica de despesa governamental sob diferentes denominações como: assistência social, assistência geral, assistência comunitária, entre outras. Com isto, a assistência social tanto se qualifica como um subprograma de uma prática de saúde, habitacional, educacional, como uma área específica da política social (SPOSATI *et al*, 2010, p. 59).

No que tange à concepção de assistência social, *Sposati et al (ibidem, p. 64)* a compreende, através de seus programas, como “o conjunto de práticas que o Estado desenvolve direta ou indiretamente, junto às classes subalternizadas, com aparente caráter compensatório das desigualdades sociais geradas pelo modo de produção”. Ou seja, para a mesma, “a assistência pública, e nela a assistência social pública, é compreendida como o mecanismo político através do qual o Estado pretende ‘dar conta’ dos excluídos” (*SPOSATI et al, 2010, p. 64*).

Em se tratando do assistencialismo, podemos considerá-lo com base nessa autora, como a “concessão de benefícios individuais e as atividades que, mesmo coletivas, não permitem o seguimento da ação e se extinguem no imediato” (*ibidem, p. 66*). Desta forma, a prática dos assistentes sociais que desenvolvem estes tipos de ações pode ser caracterizada como paternalista e burocrática, uma vez que estariam reproduzindo a dominação e criando (e reiterando) uma relação de dependência com o usuário.

No entanto, é importante ressaltar que, de acordo com *Sposati et al (2010)*, o que configura o caráter assistencialista na ação profissional não é a simples concessão do benefício, mas sim a finalidade a que se destina sua prática na definição dos interesses. Assim, para ela (*idem, p. 68*),

é preciso tornar claro que a prestação de serviços assistenciais não é o revelador da prática assistencialista. Considerar que a prestação de serviços é meramente reprodutora, paternalista e opressora, significa afirmar que a prática profissional é unidirecional, realizando somente o interesse do capital. (...) O caráter assistencialista, quando presente na prática do assistente social, não é decorrência simples e direta da tarefa, da atividade que cumpre, mas sim da direção que imprime às mesmas. Conseqüentemente, a questão não se reduz ao objeto, mas a como ela se desenvolve.

Ao considerarmos a execução dos projetos de orientação e assistência financeira e educacional desenvolvidos no âmbito do N-SAIPM/AMRJ, percebemos que sua essência se assemelha àquela desenvolvida no âmbito de uma empresa capitalista. Neste sentido, *Mota (2010, p. 30)* afirma que “a empresa, enquanto representação institucional do capital passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família”. Logo,

a justificativa para executar serviços sociais dentro da empresa fundamenta-se na importância atribuída à preservação da qualidade da força de trabalho dos empregados, passível de ser afetada tanto pelas carências materiais que vivencia o trabalhador como pelo surgimento de comportamentos divergentes que interfiram no processo organizativo da produção (*idem*).

Mediante ao embasamento teórico que ora se apresenta, entendemos que as ações profissionais de parcela das assistentes sociais do nosso campo de estágio assemelham-se às práticas caracterizadas como assistencialistas na medida em que constatamos um número expressivo de usuários que, freqüentemente, comparecem ao Serviço Social a fim de solicitar a concessão de algum auxílio assistencial, tornando evidente a relação de dependência entre os mesmos.

A discussão que fazemos diante deste fato é até que ponto este auxílio constitui-se para os usuários como uma *ajuda* – para alguns entendida como favor, para outros, como direito – e, por isso, a nosso ver, não compreendem a necessidade de, como sujeito de sua história, refletir e buscar outras formas de enfrentamento da situação social na qual estão inseridos que não apenas o benefício material. Notamos que, para além desta *ajuda*, não se percebe um trabalho efetivo de acompanhamento e superação da demanda trazida pelos usuários do Programa de Assistência Financeira e do Programa Educacional.

Nesse sentido, um importante desafio que se põe à prática profissional do assistente social é a ultrapassagem da lógica da ajuda atrelada à esfera dos benefícios sociais, enquanto estratégia de compensação e de consenso das classes subalternas a partir, sobretudo, de uma prática transformadora de emancipação do sujeito social, comprometida com o projeto ético-político da profissão<sup>11</sup>. Diante desse contexto, nos referenciamos em Sposati *et al* (2010):

Este somatório de ajudas (...) reforça um comportamento de dependência e, especialmente, mina sentimentos de auto-estima e dignidade, transformando-o rapidamente em mendicante institucional.

Concomitante à ajuda material e profissional processa uma ajuda expressa através da orientação psicossocial. O conteúdo desta orientação é basicamente a informação decodificada e trabalhada enquanto elemento motivador e clarificador dos passos a serem seguidos pelo cliente, a nível singular, para obtenção de melhor ajuste social e superação dos fatores agudos que lhe impedem a provisão de sua subsistência (*idem*, p. 70).

Observamos que esta realidade profissional legitima a esses assistentes sociais o desafio de “desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo” (IAMAMOTO, 2010, p. 20).

---

<sup>11</sup> Conforme Iamamoto (2010, p. 50), “as diretrizes norteadoras desse projeto se desdobram no Código de Ética Profissional do Assistente Social, de 1993, na Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social e, hoje, na nova Proposta de Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social” e, para as autoras Valeria Forti e Yolanda Guerra (2011, p. 10), tal projeto ético-político possui, “no Código de Ética Profissional vigente, uma expressão destacada, uma vez que é norteador da ação profissional”.

Em face ao exposto neste trabalho, consideramos que a prática da assistência (em sua concepção assistencialista) é um problema que deve ser enfrentado na medida em que a sua ocorrência acaba por gerar embates na própria equipe do Serviço Social que, por sua vez, estão relacionados aos diferentes tipos de abordagens adotados por cada profissional. Saliêntamos ainda para a importância de se redimensionar as estratégias de intervenção frente ao Programa de Assistência Financeira e ao Programa Educacional visando, sobretudo, a minimização das ações profissionais que tendem a subalternizar os usuários ao invés de primar para a sua emancipação.

Sob esta perspectiva, pretendemos, no próximo momento, refletir e discorrer sobre a percepção dos usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ quanto à assistência prestada por essas profissionais. Para tanto, utilizaremos os dados obtidos a partir da realização da pesquisa que desenvolvemos exclusivamente para este fim e cujo objetivo geral consistiu em identificar tal percepção.

## **2. A percepção dos usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ quanto aos serviços prestados: assistência x assistencialismo.**

Neste capítulo, fundamentaremos nossa reflexão nos resultados obtidos com a realização da pesquisa já mencionada. Contudo, nos propomos a apresentar, em um primeiro momento, uma abordagem acerca da assistência social e da intervenção do profissional de Serviço Social frente a esse campo de atuação.

A assistência social caracteriza-se, em suas raízes, como um conjunto de iniciativas beneméritas e práticas caritativas perpetradas pela sociedade civil que objetivavam o atendimento e socorro aos pobres. Yazbek (1996, p. 50) observa que, apoiada, “muitas vezes, na matriz do favor, do apadrinhamento, do clientelismo e do mando”, a assistência está vinculada historicamente com o trabalho filantrópico, voluntário e solidário que, outrora, culminou na sua identificação com o assistencialismo paternalista.

Atualmente, a mesma se constitui como uma política pública – de caráter não contributivo – legitimada pela Constituição Federal de 1988 e regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS – Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993). Estruturada sob a lógica de defesa da cidadania, destina-se à população em situação de vulnerabilidade social e “realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais” (Art. 2º, Parágrafo Único, da LOAS).

Para Souza (2006), conceituar a assistência social requer, primeiramente, um esforço em separar a política de assistência social das práticas que a classificam como assistencial e/ou assistencialista. Segundo a autora (p. 83),

a assistência, entendida como prática exercida em prol dos mais desfavorecidos, seja em nome da caridade e da fé cristãs, seja com a mediação do Estado para amenizar o conflito social, não é nova. Enquanto tal, traz implícita a noção de favor que coloca o receptor da ação em uma relação de gratidão pelo benefício concedido, retirando-lhe a possibilidade de qualquer reclamação, visto que diante de um ato de ajuda só lhe resta a gratidão. O assistencialismo consiste, justamente, em potencializar este sentimento a ponto de comprometer o receptor da ação em uma relação de troca em que, por exemplo, a gratidão é substituída pelo voto ou por apoio político.

Nesta perspectiva a mesma (2006, p. 83, 84) complementa que em ambas as práticas “inexiste a concepção de direito, e a ação e/ou benesse é praticada em nome dos mais variados interesses: religiosos, humanitários, políticos, etc”, e evidencia que na ausência desta concepção o que se estabelece é uma relação de subalternidade, “transformando o beneficiário em um eterno dependente”.

Para subsidiar o desenvolvimento daquela pesquisa, nos valem da aplicação do questionário que englobou um universo de 16 usuários do Serviço Social do N-SAIPM /AMRJ e, a partir da análise dos dados apreendida, apresentamos a seguir os resultados obtidos, seguidos de suas respectivas análises, de acordo com cada bloco de questões abordadas.

### **2.1. O tipo de conhecimento dos usuários em relação à assistência prestada pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ**

As primeiras perguntas do questionário buscavam saber a respeito da forma como os usuários tomaram conhecimento da assistência prestada pelo Serviço Social do Núcleo, os programas mais conhecidos e os tipos de assistência mais pleiteada. Quanto à forma como os usuários tomaram conhecimento da assistência prestada, as respostas revelaram que este conhecimento se deu de diferentes maneiras, indo desde encaminhamentos por chefia ou outros setores institucionais até iniciativa própria como poderá ser observado na tabela 14.

**Tabela 14** – Formas pelas quais os usuários tomaram conhecimento sobre a assistência prestada pelo do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

<b>Formas de conhecimento</b>	<b>Usuários</b>
Encaminhado pela Chefia	1
Encaminhado pelo Serviço Social do HAMRJ	3
Material de Divulgação (cartazes, prospectos)	0
Colegas de Trabalho	10
Eventos realizados	1
Nota em Plano do Dia	0
Outros	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

Os dados desta tabela indicam que a maioria dos usuários tomou conhecimento sobre a assistência que é prestada pelo Serviço Social deste N-SAIPM através dos colegas de trabalho. Três usuários responderam ter tomado conhecimento através de encaminhamento pelo Serviço Social do Hospital do AMRJ e um usuário por intermédio de sua chefia. Verificamos também que um dos sujeitos tomou conhecimento através de eventos realizados e o que informou “Outros” esclareceu ter sido por iniciativa própria.

Quanto ao conhecimento dos programas desenvolvidos pelo Serviço Social, dos 16 participantes deste estudo, 08 informaram ter conhecimento dos mesmos e 08 informaram o contrário, ou seja, não tinham nenhum conhecimento. Os que informaram ter conhecimento assinalaram os programas cujas características estão mais voltadas para a ajuda material ou orientação social, como poderá ser observado a seguir:

**Tabela 15** – Programas do Serviço Social conhecidos pelos usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

<b>Programas do Serviço Social</b>	<b>Frequência</b>
Orientação Social	0
Qualidade de Vida	0
Educacional	1
Maturidade Saudável	0
Assistência Financeira	4
Prevenção à Dependência Química	3
Orientação para a Reserva ou Aposentadoria	0
Movimentação ou Remoção por Motivo Social	1
Atendimento Social aos Militares e Servidores Civis em Missões Especiais e às suas famílias	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Como se pode observar na tabela acima o Programa de Assistência Financeira e o Programa de Prevenção à Dependência Química foram os que obtiveram maior número de respostas – 04 e 03 respectivamente. Vale ressaltar que daqueles oito usuários que responderam ter conhecimento de pelo menos um dos Programas do Serviço Social, seis evidenciaram conhecer somente um destes e apenas dois conheciam até dois dos mesmos.

Neste contexto, chama a nossa atenção os programas que não foram identificados por nenhum dos usuários como sendo de seu conhecimento, a saber: Orientação Social, Qualidade de Vida, Maturidade Saudável e Orientação para a Reserva ou Aposentadoria. Como vimos no Capítulo 1, estes programas estão voltados, sobretudo, ao estímulo das potencialidades dos usuários por meio de ações preventivas e socioeducativas visando um melhor enfrentamento dos problemas vivenciados. Os mesmos destinam-se ao favorecimento do processo reflexivo e não dispõem da concessão de benefícios materiais como possibilidade de intervenção profissional.

A próxima pergunta buscava conhecer o tipo de demanda dos usuários, ou seja, que tipo de assistência os mesmos buscavam junto ao Serviço Social do N-SAIPM. As respostas estão agrupadas a seguir.

**Tabela 16** – Tipo de assistência pleiteada pelos usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

<b>Tipos de Assistência</b>	<b>Frequência</b>
Cesta básica	10
Medicamento	1
Prótese/órtese	0
Pagamento de mensalidade escolar	3
Pagamento de aluguel	1
Pagamento de prestação da casa própria	0
Pagamento de taxas essenciais (luz, água, gás, condomínio)	4
Orientação Social	5
Movimentação por motivo social	0
Outros	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

Cabe informar aqui que as respostas nesta questão admitiam mais de uma indicação, por isso o nosso total ser de 25 e não de 16. Ao procedermos ao levantamento das respostas dos usuários, verificamos que a maior procura dos militares e servidores civis a este Núcleo refere-se ao pleito de pelo menos um benefício material, majoritariamente, a cesta básica com

10 incidências, seguida do pagamento de taxas essenciais com 04, pagamento de mensalidade escolar, com 03 indicações, e pagamento de aluguel e medicamento com uma frequência cada. Esses dados reforçam o resultado da tabela anterior, qual seja, de que os programas mais conhecidos (e buscados) pelos usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ referem-se aqueles cujas características estão mais voltadas para a concessão de algum benefício material. A esse respeito, Santos e Noronha (2011, p. 61) observam que

o serviço social é procurado por uma condição imposta pela instituição para que a população receba algum benefício, ou seja, a população necessita de algum benefício e a condição para recebê-lo é ser atendido pelo assistente social.

No que diz respeito à Orientação Social, que obteve 05 indicações, é importante informar que normalmente são atendimentos voltados para encaminhamentos de ações que possam corroborar para a realização de metas e projetos e na melhor qualidade de vida dos usuários como, por exemplo, ao orientar quanto às instituições de ensino que possuem convênio com o Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro ou mesmo nos casos em que se evidenciam situações de natureza social ou funcional que estejam interferindo contextos familiar e profissional daqueles.

O usuário que assinalou o item “Outros” esclareceu que foi buscar orientação jurídica tendo sido prontamente, encaminhado à assistência jurídica do Núcleo. Apenas um usuário não respondeu a esta pergunta.

Com base nos dados expostos até o momento, entendemos que o Serviço Social representa para esses usuários a possibilidade de terem suas carências e necessidades básicas atendidas através dos serviços e benefícios assistenciais que solicitam. Nesse sentido, Mota (2010, p.105) expõe que

ao não ter suas necessidades satisfeitas pela remuneração salarial, [o trabalhador] exerce pressão sobre a empresa no sentido de que suas necessidades sejam atendidas como uma imposição para reproduzir sua força de trabalho.

As respostas fornecidas pelos entrevistados parecem indicar que a percepção que os mesmos possuem da assistência prestada pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ perpassa o discurso das empresas ao requisitarem a contratação do assistente social, segundo o qual, “a especialidade profissional estaria, então, centrada na forma técnica de administrar benefícios sociais” (MOTA, 2010, p. 69), visando responder a necessidade de manutenção e de reprodução material e espiritual da força de trabalho.

## 2.2. A expectativa dos usuários quanto ao atendimento a ser prestado pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ

Outro aspecto que buscamos conhecer refere-se à expectativa dos militares e servidores civis em relação ao atendimento a ser prestado pelo Serviço Social deste N-SAIPM. Com relação a esta expectativa, as respostas revelaram uma ligação por parte dos mesmos com as ações assistenciais desenvolvidas na gênese da profissão que se caracterizavam como espontâneas e imediatas, conforme ilustrado a seguir:

**Tabela 17** – Expectativa dos usuários em relação aos atendimentos a ser prestado pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

Expectativa apresentada	Usuários
Ser atendido de forma imediata em sua demanda, considerando desnecessária a elaboração do estudo socioeconômico	3
Ser atendido de forma imediata em sua demanda, considerando necessária a elaboração do estudo socioeconômico	2
Não imaginava que a demanda dependeria da análise elaborada pela assistente social e, também, da disponibilidade de recursos	4
Não imaginava que tivesse que ser submetido a uma avaliação social	1
Não imaginava que tivesse que ser submetido a uma avaliação social e que existisse limitação quanto aos recursos financeiros	2
Outros	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

Podemos perceber através desses dados que o maior índice refere-se aos usuários que não imaginavam que sua demanda dependeria da análise técnica da assistente social e da disponibilidade de recursos do Serviço Social desse Núcleo. Contudo, também consideramos expressiva a incidência total daqueles que esperavam ser atendidos de forma imediata em sua demanda<sup>12</sup>.

Esta constatação (do agir imediato vinculado à profissão) nos remete às práticas assistenciais desenvolvidas ao longo das décadas de 1930 e 1940, no Brasil, quando os assistentes sociais passaram a ser requisitados pelo Estado e pela classe (burguesa) dominante “para garantir o controle social e político do proletariado e dos segmentos sociais pauperizados” (MARTINELLI, 2010, p. 127). A autora citada (*idem*) salienta que, através da

<sup>12</sup> Vale informar que dos três usuários que responderam “Outros” apenas um justificou a sua resposta e afirmou não ter criado nenhum tipo de expectativa quanto ao atendimento a ser prestado pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ. Notamos ainda que um usuário não respondeu esta questão.

concessão de alguns benefícios aos trabalhadores, como: empréstimos, assistência médica, social e auxílios materiais, tais profissionais acabavam por ocultar as reais intenções daquela classe e responder às demandas por ela estabelecidas.

Em se tratando da imediatividade na prática profissional do assistente social nos dias atuais, Marilene Coelho (2011, p. 23), expõe que tal prática “caracteriza-se pela rotina, pela repetição de tarefas e pela espontaneidade necessárias para responder às múltiplas exigências estabelecidas no âmbito da reprodução social” e que, para dar conta das heterogêneas e imediatas demandas que surgem no cotidiano socioinstitucional, esse profissional “tem apreendido apenas as expressões fenomênicas da realidade, conectando imediatamente pensamento e ação”.

Podemos dizer, com base nesta autora (2011, p. 41), que o enfrentamento àquelas ações conservadoras somente foi possível quando, pela prática crítica, “segmentos da profissão começaram a construir as balizas teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa da profissão na perspectiva da intenção de ruptura e estabelecer a crítica ao Serviço Social tradicional e as vertentes vinculadas aos interesses do capital“. Logo, Coelho (*idem*) evidencia que,

ao apreenderem as mediações entre a esfera do cotidiano, na qual prevalece o imediato, e as demais esferas do ser social, sobretudo a econômica e a política, os assistentes sociais vinculados à perspectiva histórico-crítica<sup>13</sup> desmistificam o caráter de apostolado da profissão e a sua funcionalidade à ordem burguesa no controle sociocultural, econômico e ideológico da classe trabalhadora, vislumbram as possibilidades e os limites do exercício profissional.

Ao associarmos o instrumental<sup>14</sup> utilizado pelas assistentes sociais do N-SAIPM/AMRJ, no Programa de Assistência Financeira e no Programa Educacional, ao projeto ético-político da profissão, notamos que aquele tenciona cumprir, para além sua da função técnica e operacional, uma função política e ideológica junto aos usuários do Serviço Social haja vista que contempla as ações pelas quais tais profissionais são reconhecidas e requisitadas socialmente. Assim, entendemos que a realização da entrevista com o usuário, no

---

<sup>13</sup> Segundo Coelho (2011, p. 40,41), a prática profissional na perspectiva histórico-crítica apropria-se dos fundamentos teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo da profissão para: a) apreender as determinações, a legalidade e as contradições que permeiam as relações sociais – enfatizando as transformações no mundo do trabalho, o papel do Estado e da sociedade civil, a relação entre o público e o privado, as condições de vida de segmentos da classe trabalhadora, entre outros; b) elaborar análises, planejar e formular proposições no campo das políticas sociais – os seus avanços, os desafios, os impactos, a avaliação de programas sociais; c) apreender e problematizar o significado do Serviço Social no âmbito das relações de produção e reprodução da sociedade capitalista; d) a refletir e sistematizar o exercício profissional.

<sup>14</sup> “O instrumental é percebido como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas, não podendo serem vistos isoladamente, por si sós, de maneira autonomizada, mas como uma unidade dialética” (MARTINELLI 1994 apud SANTOS e NORONHA, 2011, p. 48).

âmbito desta organização militar, constitui-se como um elemento necessário à atuação técnica através do qual as assistentes sociais podem efetivar suas finalidades<sup>15</sup> não limitando-se ao senso comum.

A entrevista é tida, na literatura atual, “como um espaço que possibilita não só o conhecimento mútuo, a ampliação de consciência, tanto dos usuários quanto dos assistentes sociais como também o contato com as questões do cotidiano trazidas pelos que buscam os serviços sociais” (SANTOS e NORONHA, 2011, p. 51). É considerada como um momento que

deve oportunizar à população uma reflexão sobre sua inserção na sociedade. Já o assistente social ao se aproximar da realidade vivida pela população, tem melhores condições de compreender as demandas colocadas, possibilitando, assim, uma resposta profissional condizente com as reais necessidades da população (*idem*).

A nosso ver, a realização da entrevista com os usuários dos programas supracitados, como forma de subsídio para a elaboração do estudo socioeconômico, caracteriza-se como um instrumento imprescindível de atuação profissional na medida em que possibilita às assistentes sociais desse Núcleo a identificação e a compreensão dos significados sociais das demandas que lhe são postas diariamente, bem como a apropriação crítica das mesmas, ultrapassando, assim, “a perfeita sintonia entre o senso comum e a ação que é captada como suficiente para a atuação do profissional, principalmente se se trata de situação(ões) que exige(m) solução(ões) rápida(s) ou imediata(s)” (FORTI e GUERRA, 2011, p. 8).

Ainda no contexto da prática profissional e do agir imediato, estas autoras (*idem*) ressaltam a necessidade do conhecimento qualificado e de seu constante aprimoramento como algo inerente ao exercício profissional, de modo que se tal conhecimento não buscar ou não for suficiente para desvelar substancialmente a realidade, “a sua atividade se reduz a sustentar a práxis no sentido imediato. Se a ciência não pode ou, talvez, conscientemente não quer ir além deste nível, a sua atividade se transforma em uma manipulação dos fatos que interessam aos homens na prática” (LUCKÁCS, 1988, p. 103 *apud* FORTI e GUERRA, 2011, p. 7).

Outrossim, conforme assinala Guerra (2010), compreendemos que os instrumentos e técnicas a serem utilizados pelas assistentes sociais do N-SAIPM/AMRJ no atendimento às demandas que lhe são impostas podem até variar, todavia devem estar adequados para proporcionar os resultados esperados. E, ao contrário da expectativa dos sujeitos desta pesquisa, que não imaginavam que o atendimento ao seu pleito dependia da análise técnica

---

<sup>15</sup> A esse respeito, Santos e Noronha (2011, p. 48) afirmam que “os instrumentos são concebidos, assim, como elementos dinâmicos, devendo ser criados em consonância com as finalidades da ação profissional, contribuindo com a passagem da finalidade ideal – *âmbito da teoria* – à finalidade real – *âmbito da prática*”.

profissional, podemos afirmar, nesse entendimento, que “as ações instrumentais – mobilização de meios para o alcance de objetivos imediatos – são, não apenas suficientes como necessários” (p. 157), para o alcance e a efetivação dos reais objetivos e propósitos daqueles programas.

### **2.3. A compreensão dos usuários sobre os serviços prestados pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ**

Tendo em vista os objetivos desta monografia, qual seja, identificar a percepção dos usuários atendidos no Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ quanto aos serviços prestados, a última parte de perguntas do questionário tencionou reconhecer a compreensão dos mesmos em relação aos benefícios e os sentimentos após a assistência prestada. Para tal, procuramos saber, inicialmente, se os participantes deste estudo haviam obtido resultado positivo quanto à demanda posta ao Serviço Social. Todos os 16 usuários responderam afirmativamente, ou seja, todos foram atendidos naquilo que demandaram. E destes, apenas dois não retornaram ao Serviço Social para outros atendimentos.

A seguir, procuramos saber o número de vezes que os usuários lograram êxito na demanda apresentada. As respostas podem ser apreciadas a seguir:

**Tabela 18** – Número de vezes que os usuários tiveram sua demanda contemplada pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

<b>Demanda contemplada</b>	<b>Usuário</b>
Nunca	1
Uma vez	1
Duas vezes	3
Três vezes	0
Quatro vezes	2
Acima de quatro vezes	1
Todas as vezes que precisou	8
<b>Total</b>	<b>16</b>

Os dados da tabela revelam que a metade (08) dos usuários afirma ter sido atendida nas suas solicitações todas as vezes que precisou. O segundo maior índice refere-se aos três usuários que foram atendidos duas vezes, seguidos de dois que o foram por quatro vezes, um usuário que o foi acima de quatro vezes e outro que respondeu ter sido atendido apenas uma

vez. Destacamos o caso de um usuário que afirmou nunca ter sido atendido em sua demanda, embora, tenha respondido positivamente na questão anterior.

A nosso ver, a recorrência desses usuários à assistência prestada por esse Serviço Social pode estar relacionada a pelo menos dois fatores, a saber: à análise e avaliação técnica da assistente social que considerou a necessidade de outros atendimentos como, também, ao entendimento que os mesmos possuem dos serviços oferecidos (enquanto alternativa de suprimento de suas carências e necessidades haja vista a sua condição de trabalhador). A esse respeito, Mota (2010, p. 114), explicita que

ao admitir “sua condição” codificada nas expressões do trabalhador e relacionadas fundamentalmente ao baixo nível de vida, à impossibilidade de consumir o desejável para sobreviver e, principalmente, à imposição de submeter às exigências do capital, o trabalhador considera que os benefícios administrados pela empresa têm um papel auxiliar ao suprimentos de suas carências.

Na realidade, para o trabalhador, a situação de carência resulta de uma “situação de classe” e, portanto, aqueles benefícios não alteram substancialmente a questão: apenas ajudam a suportá-la.

As próximas perguntas buscaram conhecer a compreensão dos usuários a respeito dos serviços prestados, bem como os sentimentos relacionados com o recebimento dos mesmos serviços. Em outras palavras, tencionamos saber se na percepção desses usuários tais serviços caracterizavam-se como assistência ou assistencialismo, ou seja, se os mesmos concebiam esses serviços como um meio possível de suprimento de alguma carência ou necessidade pontual através da intervenção profissional do assistente social ou como uma simples doação de benefício disponível aos militares e servidores civis lotados no Arsenal de Marinha do Rio de Janeiro.

Com relação à compreensão destes usuários quanto aos serviços prestados pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ, as respostas revelaram existir uma linha tênue entre aqueles que os compreendiam como uma ajuda e os que os compreendiam como um auxílio, na medida em que a primeira recebeu 11 indicações e, a segunda, nove.

**Tabela 19** – Compreensão dos usuários acerca dos serviços prestados pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

<b>Tipos de compreensão</b>	<b>Frequência</b>
Um direito de todos os trabalhadores do AMRJ	3
Um auxílio que a Marinha pode disponibilizar aos seus trabalhadores que estão passando por problemas sociais	9
Uma ajuda a mais que os militares e servidores civis lotados no AMRJ podem contar para resolver seus problemas	11
Uma obrigação da Marinha do Brasil somente para aqueles trabalhadores que estão com problemas sociais	0
Outros	0
<b>Total</b>	<b>23</b>

De acordo com os dados da tabela 19, notamos que a maioria dos usuários que respondeu nossa pesquisa compreende os serviços prestados por este N-SAIPM como uma ajuda a mais que os militares e servidores civis lotados nesse Arsenal de Marinha podem contar para resolver seus problemas. Nove usuários compreendem tais serviços como um auxílio que a Marinha do Brasil pode disponibilizar aos seus trabalhadores que estão passando por “problemas sociais”<sup>16</sup> e, para três usuários, os mesmos constituem-se como um direito de todos os trabalhadores do AMRJ<sup>17</sup>.

No que tange a essas compreensões da assistência, entendemos que é possível caracterizá-la como direito quando nos referimos à assistência social enquanto política pública, consagrada na Constituição Cidadã e constituinte – ao lado da saúde e da previdência social – do tripé da Segurança Social. Nesse sentido, Aldaíza Sposati (2010, p. 79), afirma em *A menina LOAS* que a

assistência social é ato de direito e não ato de vontade ou liberdade. Como direito, tem responsabilidade pelos resultados do que faz e não só vontade de inaugurar coisas novas ou novos nomes. Como direito, a assistência social é obrigação para com a coletividade e ao indivíduo.

A autora (*ibidem*, p. 80, 81) caracteriza ainda dois grupos de direitos sob a assistência social: o direito à subsistência, “que supõe satisfazer necessidades básicas, que na sociedade brasileira, tem sido pensado e operado fora da assistência social”, e o direito à proteção social

<sup>16</sup> Aqui entendidos como as situações de carências do trabalhador que interferem na produtividade da força de trabalho.

<sup>17</sup> É importante salientar que o usuário ao responder esta questão teve a opção de marcar, se fosse o caso, mais de uma resposta. Logo, dez usuários marcaram somente uma resposta, enquanto cinco marcaram duas respostas e um usuário marcou três. Dos resultados obtidos, constatamos que nenhum usuário compreende os referidos serviços como uma obrigação da Marinha somente àqueles trabalhadores que estão com problemas sociais e, tampouco, evidenciamos qualquer outro tipo de compreensão por parte dos sujeitos pesquisados.

básica e especial, “para prover apoios para a autonomia em situações de risco, vulnerabilidades, vitimizações como aquisições específicas da gestão da assistência social como política de direitos”.

Em consonância com o que dispõe o artigo 1º, da LOAS – que a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, deve ser realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade a fim de garantir o atendimento às necessidades básicas –, destacamos a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)<sup>18</sup>, em 2005, como uma das iniciativas do governo de se fazer cumprir as determinações legais.

Ao remetermos essa discussão para o contexto de uma instituição capitalista, Mota (2010) expõe que a concepção da assistência enquanto direito para os trabalhadores adquire respaldo a partir do questionamento acerca do próprio “valor do trabalho”<sup>19</sup>, inserido na relação capital e trabalho.

Na proporção que o trabalhador situa os serviços sociais na esfera da reposição da força de trabalho “gasta”, é interessante destacar que ele resgata a assistência prestada como um direito que adquiriu por vender a sua força de trabalho (MOTA, 2010, p. 115).

Contudo, a autora (*ibidem*, p. 116) afirma que “os trabalhadores mesmo admitindo os benefícios como direitos (...) qualificam sua extensão dentro de expressões como ‘ajuda’, ‘quebra galho’, etc”. Acreditamos que tal caracterização pode estar relacionada à concepção tradicional da assistência que, como vimos anteriormente, compreendia a concessão de auxílios materiais e financeiros como, também, a prestação de serviços, e que, segundo Sposati *et al* (2010, p. 56), era “executada de forma empírica, por pessoas ou organizações, com recursos próprios ou fundos resultantes de doações, e visava a atender as camadas mais pobres em suas necessidades primárias”.

De acordo com Rezende (2006), o Serviço Social como profissão prática-interventiva adquire como objeto de sua ação a luta pelos direitos de cidadania, a partir dos conflitos

---

<sup>18</sup> O marco inicial de implantação do SUAS foi a Norma Operacional Básica (NOB/SUAS), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) por meio da Resolução nº 130, de 15 de julho de 2005. De acordo com Carlos Simões (2009, p. 303), “o SUAS é o sistema que consolida a Política Nacional de Assistência Social (aprovada pela Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, da CNAS), tendo por funções assistenciais: a proteção social, a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais”

<sup>19</sup> “O valor de trabalho é formado por dois elementos, um dos quais puramente físico, o outro de caráter histórico e social. Seu limite mínimo é dado pelo elemento físico, quer dizer, para poder manter-se e se reproduzir, para perpetuar a sua existência física, a classe operária precisa obter os artigos de primeira necessidade absolutamente indispensáveis à vida e à sua multiplicação (...). Além deste mero elemento físico, na determinação do valor do trabalho, entra o padrão de vida tradicional de cada país. Não se trata somente da vida física, mas também da satisfação de certas necessidades que emanam das condições sociais em que vivem e se criam os homens. Este elemento histórico, ou social, que entra no valor do trabalho, pode acentuar-se, ou debilitar-se, e até mesmo extinguir-se de todo, de tal modo que só fique de pé o limite físico” (MARX, 1978c, p. 95 *apud* MOTA, 2010, p. 115,116).

gerados pela questão social. Diante desta complexidade, a mesma reitera que tanto em sua dimensão propositiva como em sua dimensão executiva, o que se configura como objeto profissional do Serviço Social “é a operacionalização dos direitos de cidadania por meio do estabelecimento do nexos entre: 1) as instituições e os serviços que devem prestar; 2) os usuários que, movidos por demandas diversas, buscam o acesso a esses serviços” (*idem*, p. 39).

Em outro momento, a referida autora (2006, p. 40) explicita que “o acesso aos serviços sociais como síntese dos direitos de cidadania, em sua consolidação e ampliação”, dependerá da forma de que como esse nexos é operacionalizado. Logo, poderemos perceber que, no contexto das instituições que prestam serviços sociais – e aqui incluímos o N-SAIPM/AMRJ, a realização desses direitos perpassa pela possibilidade de informação ao público-alvo<sup>20</sup> destes serviços sobre a sua existência.

No que tange aos limites e possibilidades da atuação profissional do assistente social no âmbito da assistência social, Rezende (2006) coloca como um limite a esta atuação o próprio contexto da especificidade da instituição em que desenvolve o seu exercício profissional e, também, do seu público-alvo. Assim, para a autora (*idem*, p. 41), cabe ao Serviço Social enquanto espaço de intervenção profissional,

em uma primeira dimensão, problematizar a instituição em sua totalidade como estrutura de relações organizadas para a prestação de serviços de modo que o público-alvo específico da instituição tenha acesso a ela e, em uma segunda dimensão, propor e executar serviços concretos de acordo com o que é próprio do serviço social no contexto da especificidade da instituição.

No tocante a natureza do N-SAIPM, qual seja, órgão interno de uma instituição militar, Moreira (2003, p. 108) observa que a elaboração e a execução de uma política de assistência social nas instituições desses moldes “é permeada por seus elementos constitutivos e pelos princípios em que tais instituições se encontram ancorada”. Logo,

as instituições militares, órgãos do Estado moderno, responsáveis pelo uso legítimo da força, possuem uma cultura própria que conforma uma dinâmica bem particular ao modo como desenvolvem suas ações. Tais especificidades se evidenciam, principalmente, na forma em que são tomadas as decisões em seu ambiente, muito ligadas a pessoa de quem exerce o comando, não sujeito a grandes questionamentos de ordens dadas e de decisões tomadas, em nome da disciplina e hierarquia.

---

<sup>20</sup> “O público-alvo de uma instituição é aquele que é objetivo da política social setorial que define os serviços a serem prestados por uma determinada instituição. Desse modo, o público-alvo é todo aquele previsto – como sujeito de um direito específico – no texto da lei que regulamenta uma política social” (REZENDE, 2006, p. 41).

Considerando a abordagem de Rezende (2006, p. 41) quanto à prática-interventiva do Serviço Social, entendemos que, no contexto da organização militar em que estamos inseridas, transformar o público-alvo em público-usuário<sup>21</sup> dos serviços institucionais numa tentativa de garantir os direitos de cidadania e, na prática, efetivar a sua condição de sujeito de direito, é um desafio que se põe às assistentes sociais que atuam naquele espaço de intervenção.

Mediante as reflexões até aqui desenvolvidas, compreendemos que, no âmbito do N-SAIPM/AMRJ, a essência da assistência prestada pelo Serviço Social para o atendimento às demandas dos militares e servidores civis que recorrem a sua procura referente ao Programa de Assistência Financeira e ao Programa Educacional, é a de benefício e não de direito.

Ao levarmos em conta os principais propósitos do Serviço Social na Marinha do Brasil que, de acordo com a DGPM-501 (2011, p. 3-1), são: intervir nas relações sociais, por meio de ações de cunho socioeducativo e de prestação de serviços, e capacitar o usuário para lidar com as suas necessidades, entendemos que se constitui como direito deste usuário o livre acesso a esse serviço, ou seja, a possibilidade do mesmo ser atendido e ouvido pela assistente social quando da sua necessidade e da sua procura. Entretanto, a nosso ver, os recursos institucionais disponíveis por este N-SAIPM para o atendimento às demandas desse sujeito, caracterizam-se como possíveis meios de intervenção que perpassam certos critérios de elegibilidade.

Assim, consideramos que, no contexto do Programa de Assistência Financeira e do Programa Educacional a assistência prestada pelo Serviço Social deste Núcleo aos seus usuários configura-se como um auxílio que pode ser disponibilizado àqueles que estão passando por problemas sociais, uma vez que a concessão do benefício está sujeita à análise técnica da profissional a partir da situação socioeconômica apresentada.

Em se tratando do sentimento dos usuários relacionados ao recebimento da assistência, os resultados indicam uma satisfação dos mesmos com os serviços prestados pelas profissionais daquele Serviço Social.

---

<sup>21</sup> “O público-usuário é aquele que, sendo público-alvo, ao buscar e conseguir o acesso ao serviço institucional torna-se público-usuário. Aquele que usa, usufrui dos serviços institucionais relativos à uma política social específica” (REZENDE, 2006, p. 41)

**Tabela 20** – Sentimento dos usuários após a assistência prestada pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ.

<b>Tipos de sentimento</b>	<b>Frequência</b>
Ficou despreocupado, pois sabe que poderá contar com o Serviço Social todas as vezes que precisar	9
Ficou satisfeito por ter encontrado apoio na Marinha em momento de dificuldade	10
Sentiu-se constrangido por ter que recorrer a esse tipo de serviço	4
Não se sentiu apoiado pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ	0
Outros	0
<b>Total</b>	<b>23</b>

Ao analisarmos o sentimento dos usuários depois de serem atendidos pelas assistentes sociais daquele N-SAIPM, evidenciamos que a maior parte dos mesmos respondeu ter ficado satisfeito por terem encontrado apoio na Marinha em momento de dificuldade. A segunda maior incidência refere-se aos usuários que afirmaram ter ficado despreocupado, pois sabem que poderão contar com o Serviço Social todas as vezes que precisar, seguida daqueles que responderam ter se sentido constrangido pela necessidade de recorrer a esse tipo de serviço<sup>22</sup>.

A constatação dos primeiros índices pode ser evidenciada nas respostas de dois usuários que, na questão destinada à sugestão para a melhoria dos serviços prestados pelo Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ, *elogiaram* o trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais.

*“Nada há acrescentar, pois estou satisfeito com os atendimentos prestados”.*

*“No momento não tenho nenhuma sugestão, pois toda vez que precisei fui atendido com presteza e as assistentes [sociais] de um modo geral são bem atenciosas e compreensivas”.*

Em face das questões abordadas nessa pesquisa e dos resultados obtidos, bem como dos princípios fundamentais expressos no vigente Código de Ética Profissional do Assistente Social, observamos que ainda há uma necessidade de maior divulgação dos serviços e das atividades prestadas pelo N-SAIPM/AMRJ por meio de canais de comunicação que atendam quanto à linguagem dirigida e quanto à viabilidade de acesso, a todos os perfis de público

<sup>22</sup> Ao responder esta questão os usuários também tiveram a opção de marcar, se fosse o caso, mais de uma resposta. Assim, sete usuários marcaram somente uma resposta, enquanto oito marcaram duas e um usuário marcou “Outros”, porém não exemplificou ou justificou sua resposta. Verificamos ainda que nenhum usuário afirmou não ter se sentido apoiado pelo N-SAIPM/AMRJ.

com os quais interage. Nesse sentido, fundamentamos enquanto dever do assistente social, o previsto no artigo 5º, alíneas *c* e *h*, do referido Código, quais sejam, o de democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários, e o de esclarecê-los, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional durante a prática cotidiana.

Ademais, entendemos que a efetivação dessas ações constitui-se como meios possíveis de, a princípio, se pensar alternativas (ou estratégias) de intervenção que reforcem o projeto ético-político da profissão e inibam as práticas reiterativas capazes de incitar uma relação dependência dos usuários com a assistência que lhe é prestada naquele espaço de intervenção do Serviço Social.

### **Considerações Finais**

Diante da análise teórica e reflexiva privilegiada neste trabalho quanto à assistência social e a prática do Serviço Social, podemos considerar que as mesmas perpassam uma perspectiva de avanço e superação. Embora a assistência social ainda seja identificada com o assistencialismo e a filantropia, devido a sua herança histórica de cariz conservador, é possível perceber, a partir da sua consagração como política pública, algumas mudanças nos aspectos que circunscrevem a sua execução.

Se, outrora, as práticas da assistência estavam atreladas a uma cultura de clientelismo, assistencialista e tutelar, que primavam para a manutenção da dependência do cliente (e, assim, reiteravam a sua condição de pobreza), tem-se com a promulgação da Constituição Cidadã o marco legal que a assegura como direito do cidadão e dever do Estado, cujo alcance prima pela promoção da autonomia do seu usuário.

No campo de atuação profissional, podemos observar que aquele avanço encontra alicerce no Movimento de Reconceituação do Serviço Social e nos seus desdobramentos que, após a metade da década de 1960, se configuraram como “expressões mais progressistas no meio profissional que viabilizaram o questionamento da ordem capitalista e suscitaram a percepção da possibilidade de sua superação” (FORTI e GUERRA, 2011, p. 10). A ocorrência deste Movimento Crítico culminou na implementação do Projeto Ético-Político do Serviço Social.

Ao levarmos em conta as demandas que têm emergido cotidianamente nos espaços de intervenção do Serviço Social, notamos que as mesmas estão relacionadas aos principais dilemas da contemporaneidade que, por sua vez, se caracterizam como expressões da questão

social. Intervir nesta realidade constitui-se como um objeto de atuação e requisição do assistente social. Nesse sentido, entendemos que diante da complexidade de tais dilemas faz-se necessária uma atuação responsável e comprometida com o projeto ético-político que norteia a atuação desse profissional, de forma que suas práticas interventivas não pretendam apenas responder de modo tradicional e imediatista às demandas que lhe são apresentadas diariamente.

Em se tratando do tema desse trabalho, os dados da pesquisa que subsidiou nossa análise revelaram que os usuários do Serviço Social do N-SAIPM/AMRJ percebem a assistência que lhes é prestada como uma forma de ajuda capaz de suprir suas carências materiais e suas necessidades básicas. A esse respeito, Cesar (2009) observa que as demandas que atualmente são postas aos assistentes sociais inseridos no campo empresarial são as mesmas que propiciaram a sua requisição profissional nesse espaço institucional, contudo, o seu exercício profissional está atravessado pela nova racionalidade dos recursos humanos que, entre outros, se relaciona ao desenvolvimento de programas participativos e à ampliação do sistema de incentivos e de políticas de benefícios que atendam às necessidades dos usuários visando, assim, garantir um melhor comprometimento e satisfação dos mesmos.

Na perspectiva do ato de satisfação das necessidades dos usuários, consideramos a importância do constante aprimoramento profissional que viabilize uma intervenção crítica, criativa e propositiva, que ultrapasse os limites do senso comum e busque a emancipação política e humana daqueles. Esse aprimoramento também se faz necessário na medida em que percebemos que os assistentes sociais ao desenvolverem uma atividade não são apenas técnicos ou meros executores da ação, conforme salienta Guerra (2010), são também críticos, uma vez que ao escolherem um instrumental a ser utilizado como meio de intervenção é demandado a ele um conhecimento das finalidades e das formas de alcançá-las. Logo, entendemos que a prática do profissional pode incidir nos resultados de sua atuação.

Finalmente, observamos através da realização deste trabalho que a prestação dos serviços assistenciais não se configura como o elemento legitimador da prática assistencialista. Segundo Sposati (2010, p. 73), a prática profissional, enquanto instância de mediação, “não permite considerar como assistencialista as ações desenvolvidas simplesmente pela presença de um “objeto” que atenda às necessidades concretas das classes subalternizadas”. Nesse sentido, efetivar uma prática assistencial na direção da luta pelos direitos de cidadania implica ir além do aparente, consiste no desafio posto ao profissional de compreender as totalidades em que se configuram as particularidades das demandas que

surgem na sua prática cotidiana e, a nosso ver, isto requer uma constante formação teórica e metodológica.

### **Referências Bibliográficas**

AMARAL, Ângela S. do; CESAR, Monica de J. **O Trabalho do Assistente Social nas Fundações Empresariais.** In: Serviço Social: Direitos e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

CFESS. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais.** Brasília: CFESS, 1993.

COELHO, Marilene A. **Imediaticidade na Prática Profissional do Assistente Social.** In: FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda (orgs.). *Serviço Social: temas, textos e contextos.* 2 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. Coletânea Nova de Serviço Social.

FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda. **“Na prática a teoria é outra?”.** In: FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda (orgs.). *Serviço Social: temas, textos e contextos.* 2 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. Coletânea Nova de Serviço Social.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social.** In: Serviço Social e Sociedade, nº 62 – Ano XX. Rio de Janeiro: Editora Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. **A Instrumentalidade do Serviço Social.** 8 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 19 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARINHA DO BRASIL. **DGPM-501 – Diretoria do Pessoal da Marinha – 5ª revisão. Normas sobre a Assistência Integrada na Marinha do Brasil.** Brasília, 2011.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Serviço Social: identidade e alienação.** 15 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Secretaria Nacional de Assistência Social. **LOAS ANOTADA – Lei Orgânica de Assistência Social.** Brasília, s/d.

MOREIRA, Nádia Xavier. **Assistência Social na Marinha do Brasil: entre o direito e a concessão.** Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2003.

MOTA, Ana Elizabete da. **O Feitiço da Ajuda: as determinações do serviço social na empresa.** 7 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

REZENDE, Ilma. **Serviço Social: sua especificidade como profissão prática-interventiva.** In: In: REZENDE, Ilma; CAVALCANTI, Ludmila F. (orgs.) *Serviço Social e Políticas Sociais.* Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

SANTOS, Cláudia M.; NORONHA, Karine. **O Estado da Arte sobre os Instrumentos e Técnicas da Intervenção Profissional do Assistente Social – uma Perspectiva Crítica.**

FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda (orgs.). *Serviço Social: temas, textos e contextos*. 2 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. Coletânea Nova de Serviço Social.

SOUZA, Fátima V. F. de. **A política de assistência social: começando o debate**. In: REZENDE, Ilma; CAVALCANTI, Ludmila F. (orgs.) *Serviço Social e Políticas Sociais*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

SPOSATI, Aldaiza de O. *et al.* **A Assistência na trajetória das Políticas Sociais brasileiras: uma questão em análise**. 11 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1996.