

Avaliação do Núcleo de Serviço Social da Guarnição do Galeão do Comando da Aeronáutica

AUTORA: MARIZA MARIA DE FREITAS GUIMARÃES

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LIGIA GOMES ELLIOT

<https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2011/3%20Abril%202012%20Dissertacao%20Mariza%20Maria%20de%20Freitas%20Guimaraes%20Turma%202010.pdf>

Resumo

Este estudo teve por objetivo avaliar o atendimento dado pelo Núcleo de Serviço Social (Nuseso) da Guarnição do Galeão do Comando da Aeronáutica (Comaer). O Nuseso-GL começou a funcionar em janeiro de 2011 onde foram implantadas todas as rotinas e procedimentos para o atendimento ao usuário do serviço social. O estudo adotou uma abordagem centrada nos consumidores, nesse caso os usuários. Para avaliar a qualidade do núcleo, foram adotados como critérios a eficiência e a eficácia na unificação e ampliação do atendimento na área social, bem como no desenvolvimento das atividades previstas nos Programas de Ações Sociais Integradas do Comaer. Foram utilizados dois questionários, sendo um dirigido a 70 usuários e outro, autoaplicável, às seis assistentes sociais que compõem o Nuseso-GL. A aplicação dos instrumentos ocorreu nos meses de outubro e novembro de 2011. Os resultados do estudo levaram a concluir que o Nuseso da Guarnição do Galeão vem alcançando seus objetivos, com relação aos indicadores das categorias de eficácia e eficiência. O atendimento social é eficaz, ou seja, corresponde às necessidades e às expectativas dos usuários na operacionalização dos programas, projetos e benefícios sociais. É também eficiente, pois alcança um quantitativo maior do efetivo com rapidez e funcionalidade. Os usuários e as assistentes sociais do núcleo consideram que a unificação através dos Nuseso possibilitou a ampliação do atendimento e um maior acesso dos usuários às ações sociais do Comaer. A autora recomenda que o Nuseso-GL possa se constituir efetivamente um serviço social pautado na integração e interrelação de outros saberes profissionais, pressupondo um atendimento multidisciplinar, incluindo profissionais de Psicologia e Direito.

Palavras-chave: Avaliação do Nuseso-GL. Eficácia. Eficiência. Unificação.