

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**SILENE DOS SANTOS ROSA**

**O SERVIÇO SOCIAL NO PODER JUDICIÁRIO: UMA ANÁLISE DOS MOTIVOS  
QUE LEVARAM A DESISTÊNCIA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE  
MEDIAÇÃO FAMILIAR NO FÓRUM DA CAPITAL DE SANTA CATARINA**

*TKL*

**Teresa Kleba Lisboa**  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 12 / 07 / 05

DEFENDIDO E APROVADO

EM: 1 / 1

**FLORIANÓPOLIS, 2005**

**SILENE DOS SANTOS ROSA**

**O SERVIÇO SOCIAL NO PODER JUDICIÁRIO: UMA ANÁLISE DOS MOTIVOS  
QUE LEVARAM A DESISTÊNCIA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE  
MEDIAÇÃO FAMILIAR NO FÓRUM DA CAPITAL DE SANTA CATARINA**

Trabalho de conclusão de Curso,  
apresentado como requisito parcial  
para obtenção do título de Bacharel em  
Serviço Social, Departamento de  
Serviço Social, Centro Sócio-  
Econômico, Universidade Federal de  
Santa Catarina.

**Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Andréia de  
Oliveira (Mestre)**

**FLORIANÓPOLIS, 2005**

**SILENE DOS SANTOS ROSA**

**O SERVIÇO SOCIAL NO PODER JUDICIÁRIO: UMA ANÁLISE DOS MOTIVOS  
QUE LEVARAM A DESISTÊNCIA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE  
MEDIÇÃO FAMILIAR NO FÓRUM DA CAPITAL DE SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel no Curso de Serviço Social, do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio-Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina.

---

**Profª. Andréia de Oliveira – Mestre  
Orientadora**

---

**Eliedite Mattos Ávila – Mestre  
1ª Examinadora**

---

**Profª. Léia Mayer Eyng – Mestre  
2ª Examinadora**

**Florianópolis, 2005**

## **AGRADECIMENTOS**

Meu profundo agradecimento a **Deus**, por ter me dado saúde e força, para que alcançasse mais um dos meus objetivos.

À minha família, especialmente minha irmã, Sinéia, por estar presente em minha vida, me incentivando nos momentos de dificuldades.

Ao Dr. Marco Antônio Mendes Sbissa, meu chefe, e acima de tudo um amigo, por sempre ter acreditado em mim e pela compreensão e apoio durante todo o período da faculdade.

Aos profissionais do Fórum da Capital de Santa Catarina e do Tribunal de Justiça, em especial a Assistente Social Eliedite Mattos Àvila, que contribuiu para minha formação profissional, além de ser uma pessoa maravilhosa.

A todos os colegas do curso, destacando uma em especial, Rogéria, pelo jeito simples e carinhoso com que conquistou a todos.

À minha orientadora Andréia de Oliveira, presente e participativa nesse processo de conclusão de curso.

E a todos que de alguma forma contribuíram ou torceram para que o meu sonho se concretizasse.



**“Não há razão para termos medo das sombras.  
Apenas indicam que em algum lugar próximo  
brilha a luz.”**

*(Ruth Renkel)*

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b>	
<b>INTRODUÇÃO</b>	7
<b>1 CONTEXTUALIZANDO O SERVIÇO SOCIAL</b>	10
1.1 Breve Histórico do Serviço Social e seu Objeto de Trabalho	10
1.2 O Serviço Social no Judiciário de Santa Catarina	13
<b>2 O SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR</b>	17
2.1 Conceituando Família: Algumas Reflexões	17
2.2 O Serviço de Mediação Familiar nas Varas de família no Fórum da Capital de Santa Catarina	19
2.3 Vantagens do Serviço de Mediação Familiar	23
2.4 Procedimentos para a Realização do Serviço de Mediação Familiar	23
<b>3 O PERFIL DOS USUÁRIOS DESISTENTES DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR NAS VARAS DE FAMÍLIA DO FÓRUM DA CAPITAL DE SANTA CATARINA</b>	25
3.1 A Dimensão Metodológica	25
3.2 Descrição e Análise da Pesquisa	28
3.2.1 <i>Comparativo dos Atendimentos Realizados no Serviço de Mediação Familiar em 2003 e 2004</i>	28
3.2.2 <i>Análise dos Atendimentos Realizados pelo Serviço de Mediação Familiar em 2004</i>	30
3.2.3 <i>Perfil dos Usuários Desistentes do Serviço de Mediação Familiar, no Primeiro Semestre de 2004</i>	31
3.2.4 <i>Análise dos Motivos que Levaram a Desistência dos Usuários no Serviço de Mediação Familiar</i>	39
<b>CONCLUSÃO</b>	43
<b>REFERÊNCIAS</b>	46
<b>APÊNDICES</b>	48
APÊNDICE A – Análise Documental	49
APÊNDICE B – Análise Instrumental	50
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMO

O estudo apresentado é referente ao levantamento do perfil dos usuários desistentes do Serviço de Mediação Familiar, sendo analisado também alguns motivos que levaram à desistência. No Serviço de Mediação Familiar, implantado com o intuito de atender as necessidades dos cidadãos em conflitos familiares, o profissional age de forma imparcial, permitindo que os conflitantes tomem decisões por si só e encontrem soluções para reorganização da vida pessoal e familiar, levando a cada um o conhecimento de seus direitos e deveres enquanto cidadãos e também atuando com ética e respeito pelos mesmos. Os profissionais de Serviço Social que atuam no Serviço de Mediação Familiar, precisam de dados concretos referente aos usuários desistentes, para diagnosticar com maior facilidade, através de alguns instrumentos de pesquisa, como relatórios e questionários, os casos de prováveis desistências e trabalharem de forma diferenciada, pois não se sabe a real intenção do usuário. Por esse motivo, o objeto principal do trabalho será levantar o perfil dos usuários desistentes da mediação no primeiro semestre de 2004 e analisar os principais motivos dessas desistências. Esse trabalho desenvolvido na mediação agiliza os acordos referentes a separação conjugal, pensão alimentícia, divórcio, entre outros casos. Para chegar num melhor acordo possível, e tornar o processo menos doloroso, é importante haver interesse entre as partes, além do bom desempenho do profissional.

Palavras-chaves: Serviço Social, Mediação Familiar e Família.

## INTRODUÇÃO

O Serviço Social é atuante no Poder Judiciário de Santa Catarina desde o ano de 1972, sendo que atualmente existem em torno de 110 (cento e dez) assistentes sociais, distribuídos nas comarcas e também no Tribunal de Justiça.

A prática profissional se estabelece com a utilização dos instrumentos necessários para intervenção, além de toda a dimensão política e metodológica que o profissional desenvolve a partir de seus estudos.

A partir dessa prática profissional desenvolvida, com atendimentos aos cidadãos comuns, o assistente social estava presente para atender situações encaminhadas principalmente por juízes, em busca de pareceres conclusivos em processos referentes à “questão dos menores”, através de visitas domiciliares, relatórios, laudos, etc. Além de atuar também nas questões de maior complexidade, como: direito de família, da infância e da juventude e nas questões de execução penal.

Com o decorrer do tempo e o aprimoramento profissional, foi possível que assistentes sociais experientes trouxessem novas propostas para o Serviço Social no Poder Judiciário, onde em 2001 foi implantado o Serviço de Mediação Familiar.

Esse projeto piloto foi implantado primeiramente nas varas de família do Fórum da capital e no decorrer de seu desenvolvimento teve um grau satisfatório de procura e atendimentos, tanto que está sendo implantando em outras comarcas do Estado. Dessa forma, o Serviço de Mediação Familiar deixou de ser um projeto, tornando-se mais um serviço de atendimento ao cidadão com renda de até 10 (dez) salários mínimos no Fórum da Capital, sendo que em outras Comarcas, o juiz que estipula o valor máximo da renda dos usuários.



O Serviço de Mediação Familiar é voltado aos usuários em conflitos familiares, que buscam esse serviço para trabalhar estes conflitos e chegarem a um acordo comum, seja em caso de separação conjugal, dissolução de união estável, pensão alimentícia e guarda de filhos, entre outros.

O Serviço de Mediação Familiar é composto, em sua grande maioria, por assistentes sociais, havendo também profissionais da área do direito, pedagogia e psicologia.

Nos atendimentos existe uma característica própria do Serviço Social, que é uma maior sensibilidade frente às dificuldades de cada família, onde os usuários sentem-se protegidos e seguros.

A partir dos atendimentos feitos no Serviço de Mediação Familiar, existem também os usuários desistentes, onde no decorrer de uma pesquisa de estágio foram levantados alguns dados para traçar o perfil destes usuários, como observação, documentos utilizados no Serviço de Mediação Familiar, aplicação de questionários e gráficos, conforme apresentação dos capítulos a seguir.

No primeiro tópico deste trabalho será apresentada a contextualização do Serviço Social, com um breve histórico e seu objeto de trabalho, e também o Serviço Social no Judiciário de Santa Catarina.

No segundo tópico, o Serviço de Mediação Familiar no Fórum da capital será apresentado incluindo alguns conceitos de família, as vantagens da mediação e os procedimentos para que a mediação familiar se realize.

O terceiro e último tópico irá descrever o perfil dos usuários desistentes do Serviço de Mediação Familiar, onde, num primeiro momento, será informada a dimensão metodológica da pesquisa, com sua descrição e análise. Posteriormente, será apresentado, a partir de gráficos, o comparativo dos atendimentos realizados nos anos de 2003 e 2004; o número de atendimentos

realizados apenas no ano de 2004 e o perfil dos 200 (duzentos) usuários desistentes que procuraram o serviço de mediação no primeiro semestre de 2004. E, por último, serão analisados os principais motivos que levaram à desistência dos usuários, a partir de dados retirados na aplicação de um questionário em 43 (quarenta e três) dos 200 (duzentos) usuários desistentes do Serviço de Mediação Familiar.

# 1 CONTEXTUALIZANDO O SERVIÇO SOCIAL

## 1.1 Breve Histórico do Serviço Social e seu Objeto de Trabalho.

Desde que o Serviço Social foi instituído como profissão, em 1937, houve transformações no seu interior, pois se acreditava que a culpa pelas situações vivenciadas era dos homens, e que uma prática doutrinária, fundamentada nos princípios cristãos era a chave para a “recuperação da sociedade”.

A partir de 1960 iniciou-se o movimento de reconceituação do Serviço Social no Brasil, com maior ênfase a partir de 1970, e

devido à necessidade de construir uma nova proposta de ação profissional, levando em conta as demandas e os interesses de seus usuários, isto é, dos setores populares. Essa nova proposta estava ligada à discussão e revisão crítica no aspecto teórico-metodológico, fomentando a ação articulada com as lutas dos segmentos populares, com a perspectiva de transformação social. (SANTA CATARINA, 1995, p. 72)

Esse movimento de reconceituação foi com o intuito de transformar os valores tradicionais da profissão e ir em busca de novos valores a partir da construção de novas técnicas e métodos para suprir as necessidades dos setores populares.

O Serviço Social era visto como um trabalho assistencialista, isto é, imediatista, e passou a ter uma visão mais crítica, com um compromisso político, contribuindo para as transformações sociais.

A partir de então, o Serviço Social assume uma postura marxiana, que se torna hegemônica na profissão.

Segundo Machado (1999, p. 40), observa-se que,

[...] a forma de produção social é a causa prioritária das desigualdades, onde se entende que os homens, individualmente,



não são desiguais, e a forma de produção e apropriação do produto social é que produz as desigualdades, modo de produção este que deve ser reproduzido para manter a dominação da classe.

Dessa forma, podemos afirmar que o objeto do Serviço Social no Brasil, tem sido delimitado em virtude das conjunturas políticas e sócio-econômicas do país, tendo em vista as perspectivas teóricas e ideológicas, orientadoras da intervenção profissional, e

os conteúdos das expressões assumidas pela questão social decorrem das variadas dimensões das relações de produção e reprodução social acompanhadas por uma concentração de poder e de riqueza nas mãos de classes e setores dominantes que produzem e generalizam a pobreza das classes dominadas. (ARCOVERDE, 1999, p. 78)

A concepção de questão social está arraigada na contradição CAPITAL x TRABALHO, com suas múltiplas expressões, fundamentando-se no modo capitalista de produção.

No Serviço Social é difundida, segundo Carvalho et al. (1983, p. 77), da seguinte forma:

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão.

Considerando a questão social, é importante que o profissional de Serviço Social possa “captar as múltiplas formas de expressão social, de invenção e de reinvenção da vida construídas no cotidiano, pois é no presente que estão sendo recriadas formas novas de viver, que apontam um futuro que está sendo germinado.” (IAMAMOTO, 1998, p. 28).

O Serviço Social, orientando-se pela análise marxiana na sociedade burguesa, passou a ter seu objeto definido como a *questão social*, ou as *expressões da questão social*, onde

o assistente social convive cotidianamente com as mais amplas expressões da questão social, matéria prima de seu trabalho. Confronta-se com as manifestações mais dramáticas dos processos da questão social no nível dos indivíduos sociais, seja em sua vida individual ou coletiva. (ABESS/CEDEPSS, 1996, *apud* MACHADO, 1998, p. 41)

Na sociedade capitalista em que vivemos atualmente, o assistente social é um profissional que precisa estar preparado para lidar com situações complexas no que se refere às relações entre classes, isto é, num mundo onde o interesse pelo lucro e crescimento econômico está em alta, o profissional precisa definir estratégias políticas para defender os interesses da população na qual trabalha.

Dessa forma, é possível afirmar também que “o Serviço Social participa tanto do processo de reprodução dos interesses de preservação do capital, quanto das respostas às necessidades de sobrevivência dos que vivem do trabalho” (YASBECK, 1999, p. 90).

Iamamoto, (1997 *apud* MACHADO, 1998, p. 44, grifo do autor), define o objeto do Serviço Social nos seguintes termos:

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. **É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade.** [...] a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto de trabalho cotidiano do assistente social.”

Portanto, podemos concluir que face essa análise da realidade social contraditória entre a lógica do capital e a lógica do trabalho, a *questão social* representa não só as desigualdades, como também o processo de resistência e luta dos trabalhadores. “Por isso, ela é uma categoria que reflete a luta dos



trabalhadores, da população excluída e subalternizada, na luta pelos seus direitos econômicos, sociais, políticos e culturais.” (MACHADO, 1998, p. 43). E nas várias expressões da questão social, devido ao sistema capitalista imposto, a família vem sendo uma das maiores vítimas da sociedade, onde as desigualdades sofridas pela falta de atendimento, apoio, desemprego, falta de moradia, saúde e educação não são mais consideradas prioridades, sendo que o poder econômico ainda sobrepõe-se ao social.

## **1.2 O Serviço Social no Judiciário de Santa Catarina**

O Serviço Social foi inserido no judiciário de Santa Catarina em 1972, com a criação de dois cargos para assistentes sociais na Comarca da Capital, para auxiliar o juiz na Vara de Menores, atualmente Vara da Criança e Adolescentes.

Devido ao bom desempenho dos profissionais e a demanda sóciojurídica, foi instituindo-se mais vagas, sendo que atualmente atuam no Poder Judiciário de Santa Catarina, distribuídos em comarcas e Tribunal de Justiça, em torno de 110 profissionais da área do Serviço Social.

O cargo de Assistente Social foi criado para assessorar os juízes nas questões dos “menores”, sendo que esse assessoramento é direcionado aos estudos e pareceres conclusivos, de forma a subsidiar e contribuir para a melhor decisão. Posteriormente, o profissional de Serviço Social foi reconhecido também nas questões de maior complexidade, como: direito de família, da infância e da juventude e nas questões de execução penal.

Assim, segundo Santa Catarina (2001, p. 21),

Percebeu-se no profissional a capacidade de intervir nos conflitos através de mediações, conciliações, orientações e

encaminhamentos, e sua capacidade de aproximar a generalidade do direito legal e a especificidade de cada situação em particular. Ultrapassando tais limites postos como a essência da origem da função, no judiciário o assistente social compromete-se ainda com a articulação de recursos e programas que contribuem para a solução de questões sociais mais amplas.

Ainda segundo Santa Catarina (2001, p. 22), são atribuições do Serviço

Social no judiciário:

1. Desenvolver trabalho técnico de perícia social em processos mediante determinação judicial;
2. Atender a demanda social nas questões sóciojurídicas, através de trabalhos de orientação, mediação, prevenção e encaminhamento;
3. Contribuir para o entrosamento do Judiciário com Instituições que desenvolvam programas na área social;
4. Cumprir, acompanhar e fiscalizar medidas sócio-educativas, quando na Comarca inexisterem programas específicos, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente;
5. Gerenciar e operacionalizar os programas de colocação familiar de crianças e adolescentes (habilitação de pretendentes, adoção, guarda e tutela);
6. Orientar e acompanhar família a quem tenha sido entregue judicialmente criança e/ou adolescente;
7. Gerenciar e executar programas de prestação de serviços à comunidade e participar do Conselho de Comunidade (previsto na Lei de Execuções Penais), onde houver assistente social específico para área criminal;
8. Gerenciar o Setor de Serviço Social, elaborando e executando programas com a utilização do instrumental adequado ao contexto sociojurídico;
9. Atender determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662, de 7/6/93, que regulamenta a profissão, e a Resolução nº273/93, de 13/3/93, do Conselho Federal de Serviço Social – CEFESS (código de ética).

Dependendo da comarca, as atribuições podem ter pequenas diferenciações, mas sem perder a essência do Serviço Social.

Os profissionais devem estar em constante atualização de conhecimentos e práticas, atuando sempre com elevado nível de qualidade e não apenas em consonância com os objetivos dos serviços judiciários, mas, sobretudo, com o compromisso ético-político da profissão, conforme o Código de Ética Profissional.



A prática do Serviço Social, em conformidade com a lei, isto é, com o Código de Ética, segundo Bonetti, (2001 *apud* GARCIA, 2003, p. 22),

representa a exigência legal de regulamentação formal da profissão, e como tal, é um instrumento específico de explicação de deveres e direitos profissionais, ou seja, refere-se a uma necessidade de legislar sobre os comportamentos dos profissionais.

Para o assistente social desempenhar suas atividades no âmbito judiciário e em qualquer outra instituição, ele precisa de conhecimentos específicos e postura própria, conforme Santa Catarina (2001, p. 23):

- Conhecimento amplo das questões inerentes à prática profissional, utilizando-se da metodologia própria, legislação específica (como LOAS, ECA, Código Civil, Código de Processo Civil, Código Penal, Código de Processo Penal), programas sociais e, sobretudo, com relação aos recursos existentes na comunidade;
- Dinamismo e capacidade de canalizar as demandas sociais para os setores competentes, mobilizando a criação e/ou implementação de políticas públicas e programas que respondam à realidade com eficácia e eficiência;
- Habilidade e disposição para o trabalho interprofissional e para o desenvolvimento de parcerias institucionais;
- Capacidade de desenvolver ações tanto no âmbito da micro quanto da macro estrutura;
- Empenho na produção e no manejo da documentação referente ao trabalho, valorizando registros estatísticos que possam subsidiar estudos e pesquisas na área;
- Conhecimento, acompanhamento e aprimoramento da política de trabalho da Instituição;
- Comprometimento com o contínuo aprimoramento profissional e com a busca da qualidade do trabalho desenvolvido.

O trabalho dos assistentes sociais no judiciário de Santa Catarina é desenvolvido atualmente no setor próprio de Serviço Social, observando-se que o instrumental técnico-operativo se sobressai em documentos, encaminhamentos, visitas domiciliares, relatórios, observação, orientação, estudos e pareceres sociais.

Esse processo de trabalho, ligado diretamente aos magistrados, com estudos mais aprofundados de casos, isto é, pareceres técnicos, é utilizado como um operador jurídico para as decisões dos juízes.

Lembrando que o assistente social trabalha em conjunto com outros profissionais, isto é, a interdisciplinaridade, para engrandecer o trabalho desenvolvido e chegar num melhor resultado possível.

Além disso, os profissionais de Serviço Social também atuam no Serviço de Mediação Familiar para tratar dos conflitos familiares e proporcionar aos usuários uma prestação de serviço jurisdicional mais adequada, acessível e eficaz, o que será melhor explicado no próximo capítulo.

## 2 O SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR

### 2.1 Conceituando família: algumas reflexões

A construção da identidade de um cidadão começa a partir do convívio com sua família, que é a base para sua formação, lugar de cuidado e de proteção, espaço da socialização, portanto, citando Carvalho (1994, p. 93),

Família é o primeiro sujeito que referencia e totaliza a proteção e a socialização dos indivíduos. Independente das múltiplas formas e desenhos que a família contemporânea apresenta, ela se constitui num canal de iniciação e aprendizado dos afetos e das relações sociais.

Segundo Brasil (2005), art. 226, § 4º, “a família, base da sociedade, constitui-se pelos pais e seus descendentes, com total proteção do Estado”.

Assim, a família deveria ser considerada como prioridade na agenda de políticas públicas brasileira, devido a tantas garantias direcionadas, e é difícil aceitar a idéia de que atualmente a família tem sido desconhecida nas diretrizes e programas propostos pela política social brasileira, exemplo disso

é a resistência a programas de complementação de renda familiar, já existentes como prática social há dezenas de anos em vários países do mundo. Prefere-se ainda a distribuição de ajudas em espécie do tipo cesta alimentar, enxovais de bebê, medicamentos, etc. (CARVALHO, 1994, p. 101).

Vale ressaltar que esses benefícios mantêm os cidadãos na condição de subalternos, e se fossem substituídos em forma de uma renda mínima, tipo um salário social, representaria o reconhecimento da condição de cidadão desses grupos em situação de pobreza.

Desta forma, é visível que a família tem sido pouco contemplada frente às políticas sociais brasileiras.



O Estado precisa manter seu papel de atenção mínima às famílias, mantendo “políticas de geração de emprego, assentamentos de famílias no campo, saneamento básico, programas de segurança alimentar” (CARVALHO, 1994, p. 34), entre outros. Pois atualmente mantêm-se “ações assistencialistas, que precisam ser erradicadas em um projeto político de compromisso ético com as famílias” (CARVALHO, 1994, p. 34).

Assim, Miotto (2000, p. 217) afirma que a partir das necessidades das famílias atuais,

[...] está tomando corpo a idéia de que a família inspira cuidados em vista das grandes transformações por que passa a sociedade atual. Por isso vai sendo priorizada a questão da cidadania das famílias e reconhecida a responsabilidade social que se deve ter em relação a elas.

Portanto, todo processo de trabalho desenvolvido pelos profissionais no Serviço de Mediação Familiar no Fórum da Capital está voltado para a proteção e garantia dos direitos das famílias, numa perspectiva de conquista da cidadania.

A família é, sem sombra de dúvida, uma marca cultural universal, onde a identidade individual de cada cidadão é formada a partir dessa relação em grupo, independente do tipo da situação financeira, religião ou educação.

Podemos verificar que “independente das formas ou modelos que assume, tanto no arco das culturas como no das classes e grupos sociais, a família é o espaço privilegiado na história da humanidade onde aprendemos a ser e a conviver.” (MIOTTO, 2000, p. 217)

A família vive em constantes adaptações, tanto internas como externas, para se adequar às mudanças que ocorrem durante o amadurecimento do casal e crescimento dos filhos, quanto nas transformações da sociedade.

Quando ocorre a união de um casal para formação de sua própria família, existe uma idealização do perfeito, dentro de seus valores e princípios. Isso acontece com as próximas gerações, ou seja, é uma constante adaptação.

Por isso, podemos dizer que a família é dinâmica, frente às novas demandas e, conseqüentemente, às suas transformações, “que se desenha e redesenha no seu tempo e espaço de vida” (CARVALHO, 1998, p. 12).

## **2.2 O Serviço de Mediação Familiar nas Varas de Família no Fórum da Capital de Santa Catarina**

Com a intenção de trabalhar os conflitos familiares o Serviço de Mediação Familiar, um projeto do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, foi implantado nas Varas de Família do Fórum da Capital de Santa Catarina.

O projeto piloto do Serviço de Mediação Familiar nas Varas de Famílias no Fórum da Capital foi implantado em 2001, a partir de estudos e experiências bem-sucedidas em países que já adotaram e regulamentaram a mediação, como Canadá, Bolívia, Colômbia e Costa Rica, entre outros, sendo que a partir destes estudos adaptou-se a proposta para a realidade brasileira.

O serviço vem estendendo-se gradativamente em outras comarcas do Estado, sendo que atualmente, além de atuar na capital, atua também em outras comarcas do Estado, como: São José, Itajaí, Balneário Camboriú, Dionísio Cerqueira e outros.

O Serviço de Mediação Familiar é formado por uma equipe multidisciplinar, composta por estagiários, assistentes sociais, advogados, pedagogos e psicólogos, com capacitação específica para exercer essa prática de

intervenção, direcionada ao conflito familiar, como também dar amparo emocional, psicológico e social.

Os casos de atendimentos na mediação familiar referem-se a:

- Separação;
- Divórcio;
- Pensão alimentícia;
- Dissolução de união estável;
- Divisão de bens;
- Regulamentação de visitas;
- Guarda e modificação de guarda;
- Investigação de paternidade e outras.

O Serviço de Mediação Familiar tem como objetivo principal o atendimento de conflitos familiares de uma forma mais acessível e menos traumática.

A esse respeito, Ávila (2005, p.22) tece importante reflexão:

A mediação é uma nova técnica de gestão de conflitos orientada para um modelo mais consensual e de negociação na resolução do litígio [...] que tem como objetivo humanizar o processo de separação e amenizar as repercussões negativas para os que vivem essa experiência e/ou os que por ela são afetados, sobretudo no que diz respeito aos filhos.

A mediação pode ser preventiva, anterior ao ingresso de uma ação judicial, e a mediação judicial, quando os processos já foram instaurados, o juiz indica a mediação e as partes aceitam.

A mediação familiar, sobretudo, tem por objeto a família em conflito, quando os membros tornam-se vulneráveis, não com a intenção de invadir ou dirigir a situação e, sim, oferecer uma estrutura com apoio profissional, criando condições para que o conflito seja resolvido com o mínimo de comprometimento da estrutura psicoafetiva de seus integrantes.



O projeto de mediação familiar do judiciário catarinense ajuda a desobstruir o volume de trabalho nas varas de família, sendo que os conflitos são solucionados de forma mais acessível e rápida, além de ser gratuito para o usuário.

Para Lévesque (1998 *apud* ÁVILA, 2004, p. 31), a mediação familiar é

um processo de gestão de conflitos no qual o casal solicita ou aceita a intervenção confidencial de uma terceira pessoa, objetiva e qualificada, para que encontre por si mesmo as bases de um acordo duradouro e mutuamente aceitável, que contribuirá para a reorganização da vida pessoal e familiar.

Durante as sessões de mediação, o mediador não toma partido nem decisões pela família, mas ajuda o casal a encontrar alternativas que sejam do melhor interesse deles e de seus filhos, chegando a um possível acordo. O mediador “não é um conselheiro conjugal nem um terapeuta. Ele cuida das questões práticas que envolvem a separação” (ÁVILA, 2004, p. 32).

O profissional de Serviço Social, que intervém nas questões familiares, por meio do Serviço de Mediação Familiar, é um profissional com “proposição, articulação, e que ao mesmo tempo avalia a política pública em ação, e tem como objetivo principal oferecer sustentabilidade às famílias.” (MIOTO, 2000, p. 221).

A intervenção do profissional em situações familiares insere-se a partir das ações desenvolvidas em um processo compartilhado entre usuário e profissional, lembrando que o objetivo principal é

Identificar as fontes de dificuldades familiares, as possibilidades de mudanças e todos os recursos (tanto os das famílias como os do meio social) que contribuam para que as famílias consigam articular respostas compatíveis com uma melhor qualidade de vida. (MIOTO, 2000, p. 222)

O fato de não existir ainda no Brasil uma legislação que venha regularizar a aplicação da mediação familiar nos tribunais, não impede sua aplicação desde logo, possibilitando um maior avanço, agilidade e eficácia nas decisões judiciais.

Pode-se enfatizar que atualmente no Brasil, referente à mediação, existe apenas o Projeto de Lei 4827/98, de autoria da atual Deputada Federal, Zulaiê Cobra Ribeiro, que se encontra no Senado para apreciação.

Aos interessados, basta acessar o site [www.senado.gov.br](http://www.senado.gov.br) para obter mais informações referentes ao assunto.

É importante enfatizar também que, devido à demanda, a inserção de voluntários acaba preenchendo a necessidade de novos profissionais para atuar na área da mediação, fazendo com que se prorogue a contratação de novos profissionais através de concursos públicos, o que seria correto.

O voluntariado é importante quando esse não é tratado com as mesmas responsabilidades de um profissional contratado, pois o mesmo encontra-se na instituição com o ideal de trocar experiências e apoiar, e não estar ocupando o espaço de um profissional.

Alguns profissionais procuram trabalhar de forma voluntária no Serviço de Mediação Familiar para estarem próximos do processo de trabalho, não perdendo o vínculo com a instituição e com os usuários, além de compartilhar experiências e conhecimentos com profissionais de diversas áreas.

A idéia do voluntariado não pode cair na lógica do capitalismo, isto é, da exploração da mão-de-obra, de uma forma onde essas pessoas executam o trabalho sem serem remuneradas e o Estado exime-se de suas obrigações, não contratando mais profissionais para atender a demanda que cresce a cada dia.

A perspectiva do voluntariado nos últimos anos vem aumentando em decorrência do Estado Neoliberal que, eximindo-se de suas responsabilidades frente às políticas sociais, transfere para a sociedade civil o que seria seu papel.

Dessa forma, trabalhos voluntários vêm sendo executados como uma maneira de substituição dos profissionais em várias áreas das políticas sociais.

## 2.3 Vantagens do Serviço de Mediação Familiar

O Serviço de Mediação Familiar é oferecido para atender os conflitos familiares em geral, de uma forma mais acessível e menos traumática.

Disponibilizado nos Fóruns de Justiça, é de fácil acesso à população, há maior agilidade nos procedimentos e menos burocracia processual em comparação aos tramites tradicionais.

A mediação familiar é vantajosa, pois

Permite a redução dos sentimentos de hostilidade e ansiedade, que normalmente acontecem com as pessoas nessa ocasião. Dá a oportunidade para que os envolvidos encontrem por si mesmos, o que lhes parece mais adequado, sem submeter-se à decisão de um terceiro. (Tribunal de Justiça, 2001?)

Todo processo de conversação nas sessões de mediação é mantido em sigilo e o procedimento é feito através do trabalho de profissionais atuantes e também profissionais voluntários, que tenham concluído o curso de mediação.

O Serviço de Mediação Familiar do judiciário é gratuito, mas, normalmente, os mediadores familiares privados cobram por hora, e os custos são divididos entre os conflitantes, onde na maioria das vezes os casos resolvidos pelo procedimento da mediação, custam menos do que um processo judicial.

## 2.4 Procedimentos para a Realização do Serviço de Mediação Familiar

Os procedimentos para a realização da mediação vão desde o papel do mediador aos interesses dos usuários para se chegar a uma conclusão no caso.

Para o mediador, segundo Ávila (2004), é necessário que:

- O mesmo favoreça uma comunicação direta e uma atitude de cooperação entre todos os envolvidos, evitando a competição;



- Estabeleça a credibilidade, como uma terceira pessoa imparcial, explicando o procedimento da mediação;
- Acompanhe os pais na busca de um atendimento satisfatório a ambos, visando interesses comuns e de seus filhos;
- Encoraje a manutenção de contato entre pais e filhos após a separação;
- Identifique as opções e não aconselhe.

Para a conclusão de um processo de atendimento bem sucedido na mediação, é necessário que entre os mediadores e as partes fiquem bem definidos alguns pontos primordiais, como: consensualidade. caráter iminentemente pessoal, flexibilidade e confiabilidade,

Segundo Àvila (2004, p. 33), são contra-indicadas à mediação, as seguintes situações:

- Desinteresse do casal em resolver o conflito;
- Desequilíbrio de poder entre as partes;
- Alguns casos de violência conjugal;
- Problemas de saúde mental, como, por exemplo, alcoolismo, depressão, enfim, aqueles que provocam nas pessoas dificuldades momentâneas de tomar decisões;
- Desrespeito às regras de base para mediação.

Os usuários devem estar cientes de que nem todas as questões podem ser resolvidas por meio da mediação, pois isso depende de vários fatores, como disponibilidade das pessoas quererem trabalhar seus conflitos de uma forma mais cooperativa e honesta nas informações, cordialidade e interesse das partes e assiduidade nas sessões de mediação, entre outros.

Portanto, é importante salientar que as questões não resolvidas através da mediação podem ser tratadas pelo procedimento judicial tradicional.



### 3 O PERFIL DOS USUÁRIOS DESISTENTES DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR NAS VARAS DE FAMÍLIA DO FÓRUM DA CAPITAL DE SANTA CATARINA

#### 3.1 A Dimensão Metodológica

A metodologia é o conjunto de técnicas utilizadas para compor uma pesquisa.

Para Minayo (2002, p. 16), a metodologia

inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador. [...] enquanto conjunto de técnicas a metodologia deve dispor de um instrumental claro, coerente, elaborado, capaz de encaminhar os impasses teóricos para o desafio da prática.

E a pesquisa, entende-se por uma

atividade básica da Ciência, a sua indagação e construção da realidade. É a a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e atualiza frente à realidade do mundo. Portanto, embora seja uma prática teórica a pesquisa vincula pensamento e ação. (MINAYO, 2002, p. 17).

Durante um período de cinco meses de estágio, o principal objetivo da pesquisa foi levantar o perfil dos usuários desistentes do Serviço de Mediação Familiar no Fórum da Capital, que procuraram o serviço no primeiro semestre do ano de 2004, totalizando uma amostra de 200 (duzentos) usuários.

Para tal, foi desenvolvida uma pesquisa exploratória, através de levantamento quantitativo.

Lembrando a importância do estágio, pois é o momento onde o acadêmico tem a oportunidade de unir a teoria com a prática profissional, tendo orientação de um profissional atuante e sendo supervisionado por um docente ao mesmo tempo.

Esse momento é a transição da vida acadêmica para a vida profissional.

Portanto, segundo Souza, Marquetis e Mendes (1998, p. 118),

[...] o estágio será a vivência dos conteúdos teóricos apresentados, oferecendo ao aluno oportunidades desenvolver suas habilidades e permitindo que o mesmo se depare com situações reais, em ambientes de informação. Será estimulada a procura de soluções adequadas, sempre baseadas nos conteúdos teóricos, para os problemas que surgem no dia a dia de uma unidade informacional.

Num primeiro momento, foi feito um comparativo dos atendimentos feitos no Serviço de Mediação Familiar, entre os anos de 2003 e 2004, através de levantamento quantitativo, utilizando documentos do Serviço de Mediação Familiar.

No segundo momento, foram analisados, também através de documentos, os atendimentos feitos pelo Serviço de Mediação Familiar somente no ano de 2004.

No terceiro momento, a partir da análise referente aos atendimentos, pôde-se levantar o número de usuários desistentes do Serviço de Mediação, sendo definida uma amostra de 200 (duzentos) usuários desistentes. Assim, foi possível levantar e analisar o perfil desses usuários atendidos no primeiro semestre de 2004, sendo analisado os dados descritos no APÊNDICE A.

E, num quarto e último momento, pretendia-se aplicar um questionário com os 200 (duzentos) usuários desistentes, porém, a aplicação só foi possível em 43 (quarenta e três) usuários, devido às dificuldades encontradas, como: mudança de endereço, número de telefone inexistente e número de telefone apenas para deixar recado, entre outros.

Gil (2002, p. 66), esclarece que a pesquisa documental

assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos

diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Para acessar os dados documentais, foi necessária a autorização da assistente social responsável pelo Serviço de Mediação Familiar do Fórum da Capital naquele semestre, Sra. Angélica Frank, já que esses dados ficam arquivados e mantidos em sigilo, pois o “sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.” (SANTA CATARINA, 2003, p.6).

Através de contatos telefônicos, foi preenchido o questionário elaborado, conforme o APÊNDICE B, sendo possível levar aos profissionais atuantes no Serviço de Mediação Familiar os principais motivos que resultaram na desistência dos usuários, como: atendimentos dos profissionais, procura por outros profissionais para resolução dos casos e reconciliação dos casais.

Com essa coleta de dados, “que significa a fase da pesquisa em que se indaga e se obtém dados da realidade pela aplicação de técnicas” (BARROS; LEHFELD, 2002, p. 89), os profissionais poderão fazer uma reavaliação do processo de trabalho para melhorar cada vez mais no que compete à atuação profissional.



## 3.2 Descrição e Análise da Pesquisa

### 3.2.1 Comparativo dos atendimentos realizados no Serviço de Mediação Familiar em 2003 e 2004

No gráfico abaixo, será mostrado um comparativo, do total de 3.946 atendimentos realizados no Serviço de Mediação Familiar no Fórum da Capital de Santa Catarina, nos anos de 2003 e 2004.

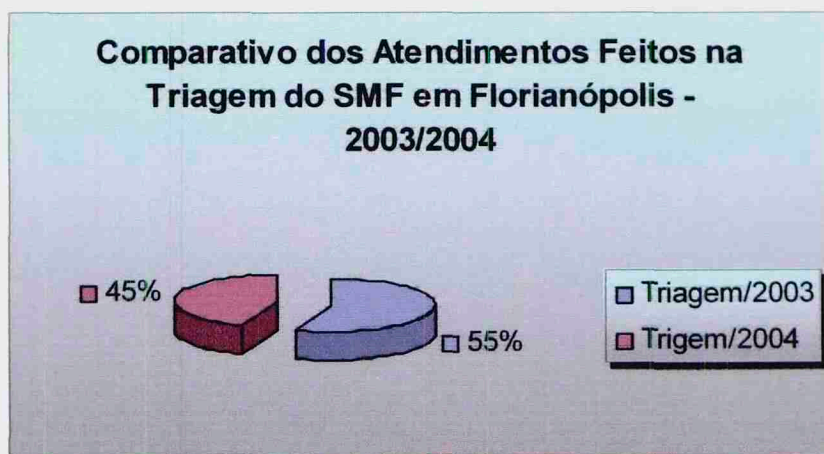


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Assim, pode-se analisar que em 2003 foram atendidos na triagem do Serviço de Mediação 55% (2.187) do total dos usuários atendidos, e no ano de 2004 o atendimento caiu para 45% (1.759), onde não foi possível definir o real motivo dessa queda.

Enfatizando que a triagem é um processo seletivo dos assuntos a serem atendidos, isto é, um profissional qualificado fica à disposição dos usuários para atendimento, é feito um protocolo de cada usuário, com detalhamento de dados, como: nome, idade, endereço, entre outros, e a partir da triagem é que o profissional consegue captar a necessidade desse usuário e o encaminha para o setor que irá ajudá-lo a resolver suas dificuldades. Dependendo do assunto, o

encaminhamento pode ser feito para o Serviço de Mediação Familiar, Serviço Social ou para outros setores disponíveis no Fórum ou outros órgãos competentes.

No ano de 2003, dos 1028 casos encaminhados para a mediação familiar, conforme ANEXO I, 28,5% (292) resultaram em acordos homologados de forma consensual. E em 17,2% (177) não foi possível um acordo por meio da mediação familiar, sendo estes encaminhados para uma ação judicial litigiosa. Os outros 54,3% (559) são casos arquivados no setor (reconciliação; acordos informais, que não quiseram a homologação via juiz; casos de abandono e ainda os casos em acompanhamento ou agendados).

No ano de 2004, dos 931 casos encaminhados para a mediação familiar, conforme ANEXO II, 26,6% (248) resultaram em acordos homologados de forma consensual. E em 13,4% (125) não foi possível um acordo por meio da mediação familiar, sendo estes encaminhados para uma ação judicial litigiosa. Os outros 59,9% (558) são casos arquivados no setor.

O encaminhamento do processo para litígio acontece quando não existe acordo na mediação, sendo necessário passar pelo processo de audiências, advogados para cada parte, conforme processo tradicional.

A importância do Serviço de Mediação Familiar fica evidenciada pelo baixo índice de casos que efetivamente necessitaram de uma ação judicial litigiosa. No ano de 2003, apenas 17,2% foram para o litígio e no ano de 2004, 13,4%, colaborando sobremaneira na redução do número de processos litigiosos no Judiciário.

### 3.2.2 Análise dos Atendimentos Realizados pelo Serviço de Mediação Familiar em 2004

Foi feita uma análise dos resultados específicos referentes ao Serviço de Mediação Familiar no ano de 2004.

Quanto aos atendimentos feitos na triagem no ano de 2004, será informado o número de atendimentos direcionados para a mediação e também outras orientações.

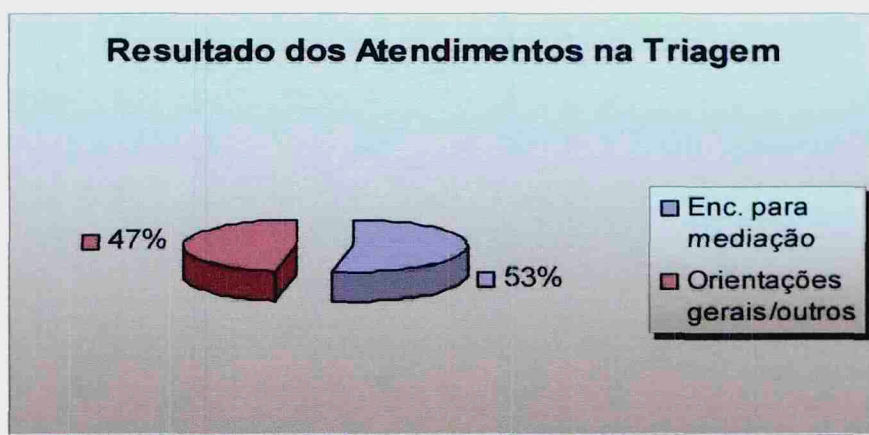


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Pode-se perceber que em 1.759 atendimentos feitos na triagem em 2004, 931 usuários foram encaminhados para a sessão de mediação, correspondendo a 53% desses atendimentos, e um número menor, 828, correspondendo a 47% dos atendimentos, tiveram outros encaminhamentos. Isso mostra como os cidadãos já estão sendo orientados a procurarem diretamente o Serviço de Mediação Familiar para trabalhar seus conflitos familiares com apoio de profissionais capacitados.

A seguir, será mostrado o número de homologações feitas, discriminando também as áreas específicas, através das sessões de mediação.



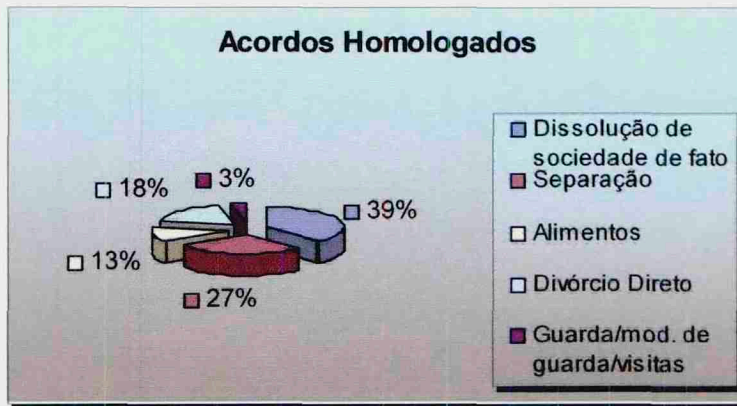


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Desses 931 encaminhamentos para mediação, ANEXO II, obteve-se um total de 248 acordos homologados, no qual 96 (39%) referentes à dissolução de sociedade de fato, 66 (27%) à separação, 45(18%) homologações de divórcios, 33 (13%) acordos para pensão alimentícia, e 8 (3%) referentes à guarda, modificação de guarda ou visitas (3%). Enfatizando dessa forma que os acordos são mais acessíveis em casos de dissolução de fato e separação, quando os casais já sabem o que querem para seu futuro, mas precisam de apoio profissional para agilizar o processo.

Pelo fato de tantas desistências observadas no Serviço de Mediação Familiar, que foi definida uma amostra de 200 (duzentos) usuários desistentes, atendidos no primeiro semestre de 2004, no qual se pode traçar o perfil destes usuários, conforme os gráficos a seguir.

### *3.2.3 Perfil dos Usuários Desistentes do Serviço de Mediação Familiar no Primeiro Semestre de 2004*

A partir da definição de uma amostra de 200 (duzentos) usuários desistentes no primeiro semestre de 2004, será apresentado quanto à procura



dos usuários em relação ao gênero, se mais homens ou mulheres buscam trabalhar seus conflitos familiares.

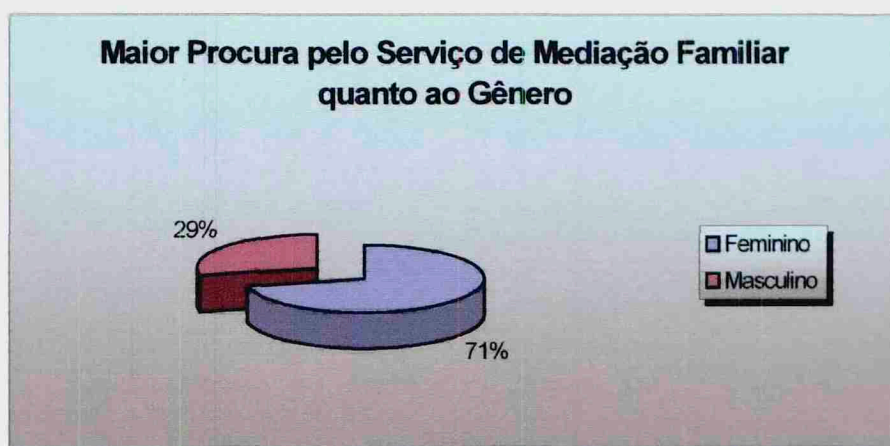


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Conforme o gráfico descrito acima, são as mulheres que mais buscam trabalhar seus conflitos familiares, pois num universo de 200 (duzentos) usuários que desistiram do serviço de mediação, 71% foram mulheres.

Vivemos ainda numa sociedade machista, onde a mulher sente-se responsável por grande parte da organização familiar, sendo que essa relação de gênero foi construída a partir da idéia de desigualdades das relações, uma construção social, “destinando papéis sociais às mulheres e aos homens.” (SISTEMATIZAÇÃO, 2003, p. 23) e essa idéia precisa ser desmistificada e reconstruída, de forma onde não exista inferioridade nessa relação e que as obrigações frente à família e à sociedade não dependam do gênero e, sim, de um acordo comum.

Partindo para um outro gráfico, será observada a idade desses usuários que procuraram o serviço de mediação e no decorrer do processo, desistiram.

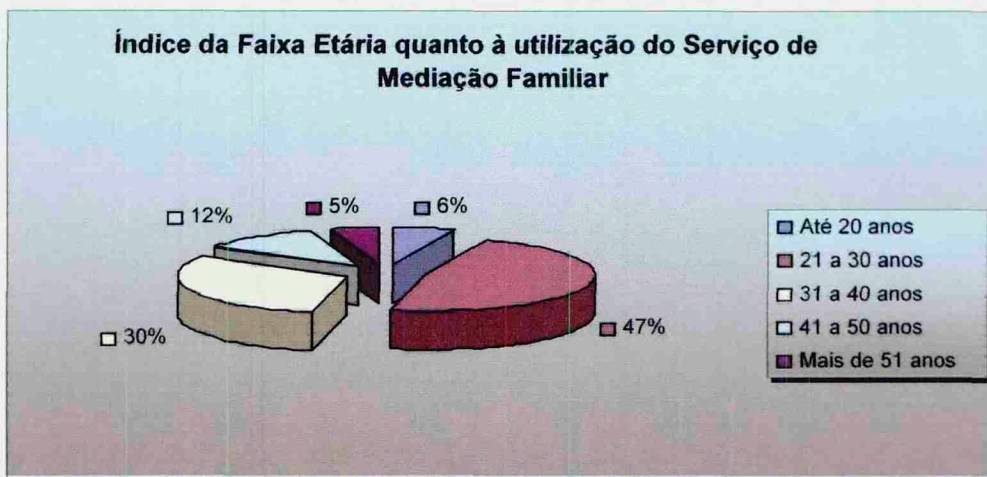


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

A idade da grande maioria desses usuários fica na faixa etária de 21 a 30 anos (47%), e em segundo lugar ficam os usuários entre 31 e 40 anos (30%). Isso, talvez pelo fato dos usuários estarem num processo próprio de construção familiar, existindo dificuldade de dividir uma vida a dois, com responsabilidades não existentes até o momento do casamento. Além também de estarem na idade produtiva, em muitos casos, com grande comprometimento profissional.

Será mostrada no próximo gráfico a situação profissional dos usuários desistentes da mediação.

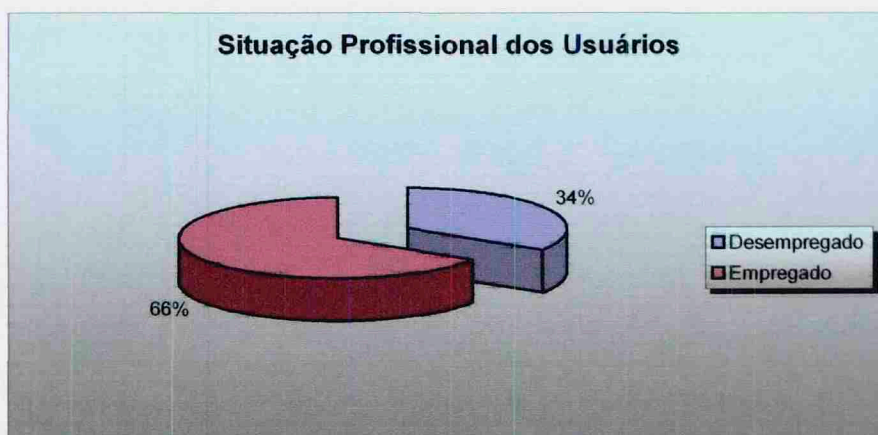


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Pode-se evidenciar que 34% desses usuários são desempregados, levando a situação para um nível mais crítico, pois devido ao desemprego, geram-se mais problemas e as famílias ficam ainda mais sensíveis para chegarem num acordo comum.

Quanto à natureza das ações, isto é, a especificidade do caso, será apresentada no gráfico a seguir.

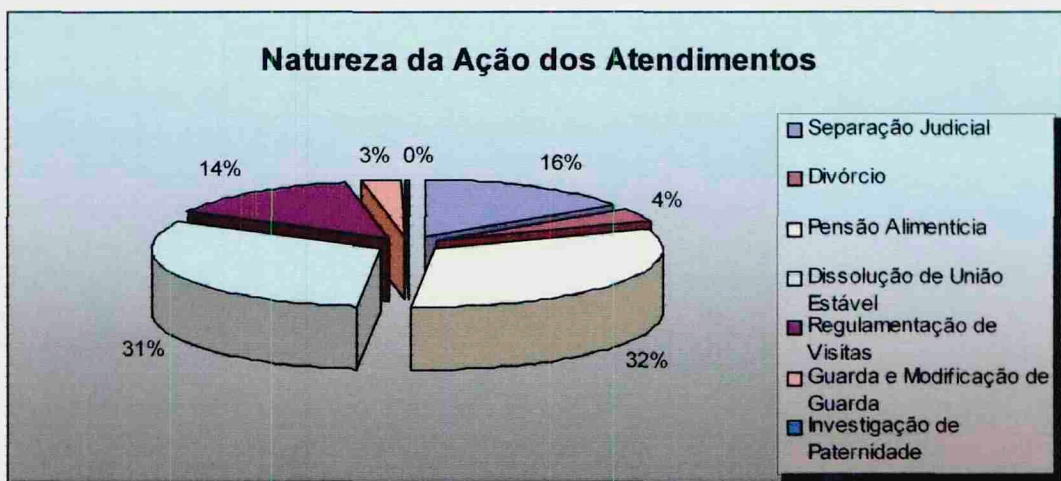


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Esses usuários desistentes, em sua grande maioria, procuraram o Serviço de Mediação para trabalhar principalmente os conflitos do tipo: pensão alimentícia (32%) e dissolução de união estável (31%), conforme apresentado.

Abaixo, será apresentado também o número médio de filhos desses casais.



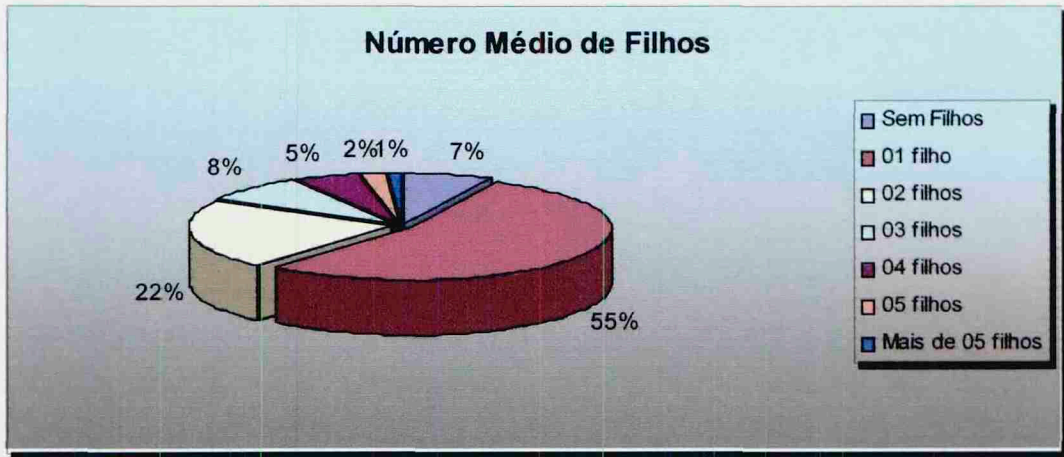


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Um dado interessante é que o número médio de filhos da maior parte desses usuários é de apenas um (55%), talvez pela faixa etária dos usuários ser em média de 21 a 30 anos, onde na maioria das vezes essas mulheres foram mães precocemente e sabem o grau de dificuldade para criar um filho. Lembrando que em sua maioria estão na mediação, buscando um acordo para pensão alimentícia.

Quanto ao grau de escolaridade desses usuários, será apresentado no próximo gráfico.

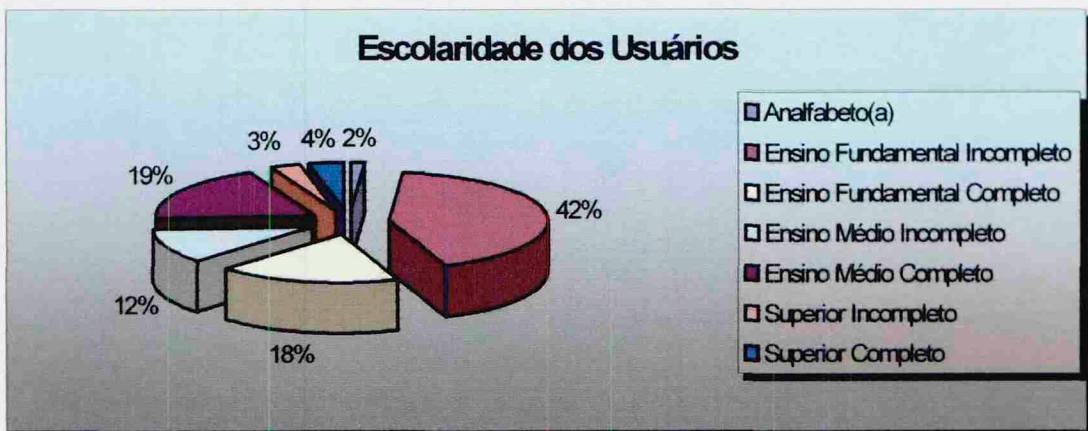


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004



O grau de escolaridade dos usuários desistentes predomina em apenas o ensino fundamental incompleto (42%). Com baixa escolaridade, os usuários, em sua maioria, apresentam dificuldades em acessar seus direitos, bem como ter acesso a um trabalho com melhor remuneração, saúde, entre outros benefícios. Portanto, os profissionais atuantes na mediação, em destaque os assistentes sociais, precisam estar atentos, esclarecendo a esses usuários quanto aos seus direitos, exercendo seu papel enquanto profissionais.

A renda fixa dos usuários desistentes será apresentada no próximo gráfico.

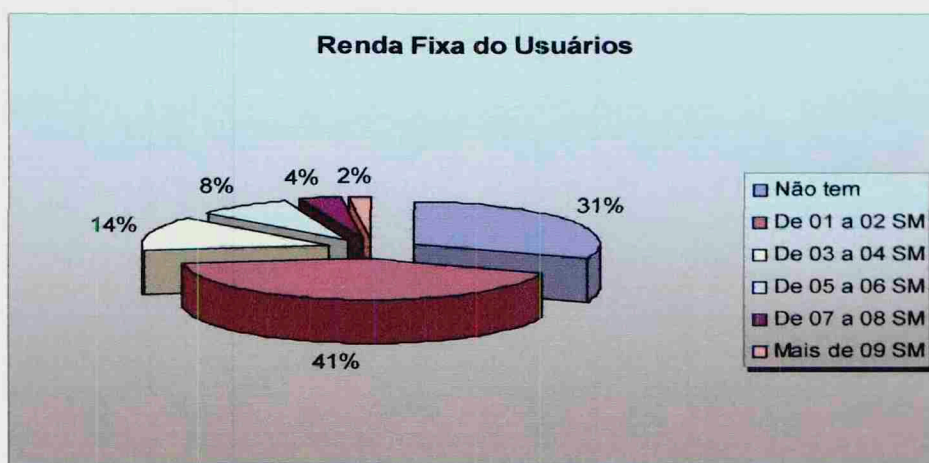


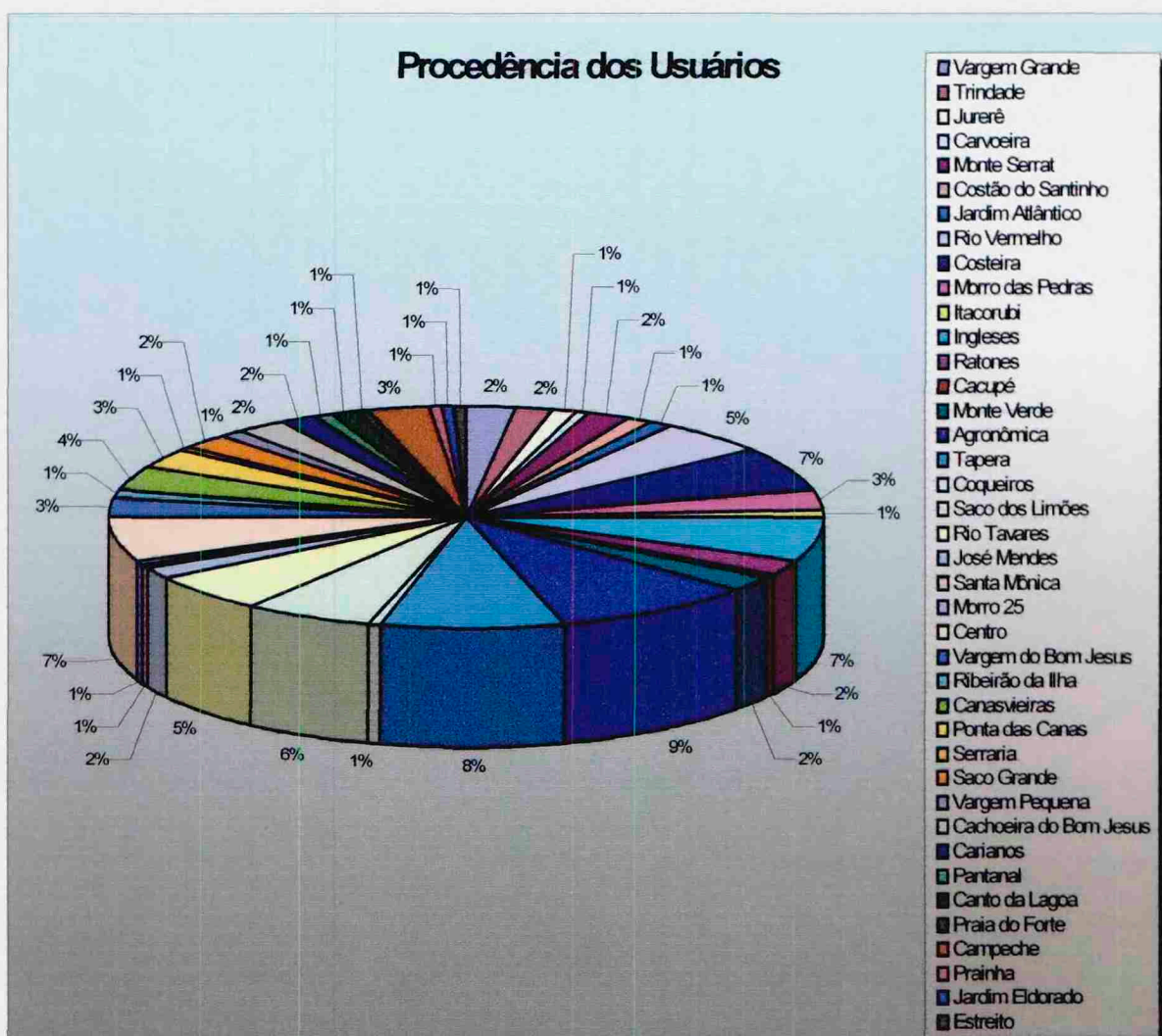
Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

A renda fixa da maioria dos usuários fica entre 01(um) a 02(dois) salários mínimos (41%), e em segundo lugar (31%) os usuários que não possuem renda fixa, desenvolvendo seu trabalho no mercado informal, isto é, sem carteira assinada.

Esses, em sua maioria, são cidadãos de baixa renda, com dificuldades financeiras, que é grande causadora de insatisfação na família, e em alguns casos o motivo pelo qual acontece a desistência das sessões de mediação, devido à falta de recurso financeiro para se locomover até o Fórum.

Infelizmente, não existem programas, mesmo que de outras instituições públicas, que ofereçam recursos para incentivar a assiduidade e participação dos usuários nesses serviços oferecidos gratuitamente aos cidadãos. E a partir dessas necessidades é que se pode perceber a importância do trabalho em rede, para obter um maior número de atendimentos e resultados positivos frente ao desempenho dos profissionais disponíveis.

O Serviço de Mediação Familiar do Fórum da Capital atende apenas usuários que moram em Florianópolis, sendo levantada a procedência dessas famílias estudadas que desistiram do Serviço de Mediação Familiar no primeiro semestre de 2004.

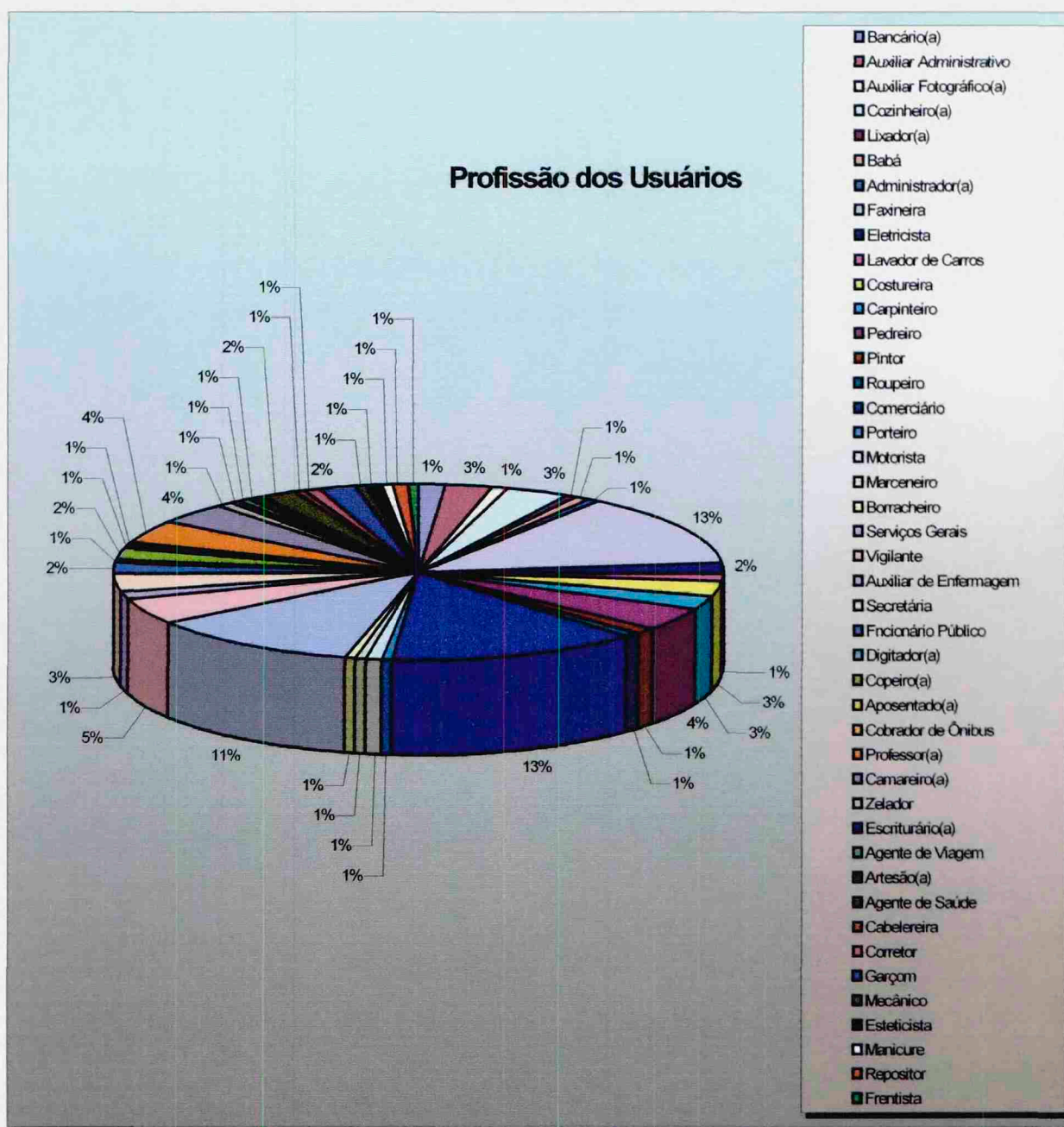


Ilustração

Fonte: Dados Primários 2004

A procedência em destaque dos usuários, é do bairro Agronômica, com 9%; o bairro Tapera, com 8%; o Centro de Florianópolis, Ingleses e Costeira com 7%; e com 5% o bairro Rio Vermelho.

Quanto à profissão desses usuários, será apresentado a estatística abaixo.



Ilustração

Fonte: Dados Primários 2004



O maior percentual frente às profissões fica em 13% para faxineiras, que trabalham no mercado informal, e comerciários (todos os ramos ligados ao comércio – atendente/caixa/vendedor), e com 11%, usuários que trabalham com serviços gerais.

### 3.2.4 *Análise dos Motivos que Levaram à Desistência dos Usuários no Serviço de Mediação Familiar*

A seguir, será apresentado o levantamento da pesquisa feita por telefone, com a aplicação de questionário (APÊNDICE B), isto é, uma análise quantitativa dos serviços prestados pelo Serviço de Mediação Familiar, e também os motivos nos quais levaram à desistência dos usuários.

Numa amostra de 200 (duzentos) usuários desistentes pesquisados foi possível ter contato com apenas 43 (quarenta e três) usuários, pois o restante trocou de endereço e telefone, entre outros fatores.

O gráfico abaixo informará a satisfação desses 43 (quarenta e três) usuários que desistiram das sessões de mediação, quanto ao atendimento no Serviço de Mediação Familiar.

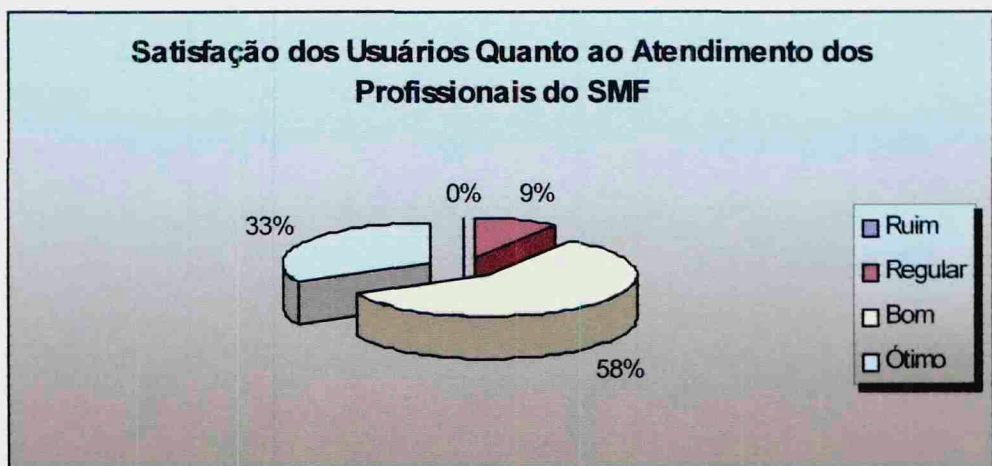


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004



Conforme apresentação, 58% dos usuários desistentes, isto é, a grande maioria, considerou um bom atendimento, 33% acharam um ótimo atendimento e apenas 9% responderam que o atendimento foi regular, mostrando a eficiência e dedicação dos profissionais atuantes frente aos seus usuários, pois 91% foram favoráveis quanto ao atendimento no Serviço de Mediação Familiar.

O próximo gráfico informará os principais motivos que levaram à desistência dos usuários.



Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

O motivo principal de desistência dos usuários do Serviço de Mediação Familiar é devido à reconciliação com o cônjuge (63%), pois conforme já comentado anteriormente, e também percebido nos contatos telefônicos, grande parte dos usuários utiliza o Serviço de Mediação como um tipo de ameaça ao cônjuge, para que o mesmo mude suas atitudes e não ocorra um processo de separação no futuro.

Em 28% dos casos, as desistências ocorreram devido à impossibilidade dos parceiros, e em 9% dos casos por motivos particulares.

A seguir, será informado se esses usuários buscaram ajuda com outros profissionais (psicólogos, terapeutas, advogados) para trabalhar seus conflitos familiares.



Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Os usuários, em sua grande maioria, não procuraram outros profissionais para resolução dos conflitos, conforme apresenta o gráfico acima, deixando a situação estagnada. Isso se explica devido ao grande índice de reconciliações que ocorrem durante o período da mediação familiar.

Apenas em 15% dos casos outros profissionais foram procurados, como: psicólogos, advogados particulares, terapeutas, etc.

Finalizando, foi perguntando aos usuários como os mesmos chegaram ao Serviço de Mediação Familiar, conforme gráfico abaixo.

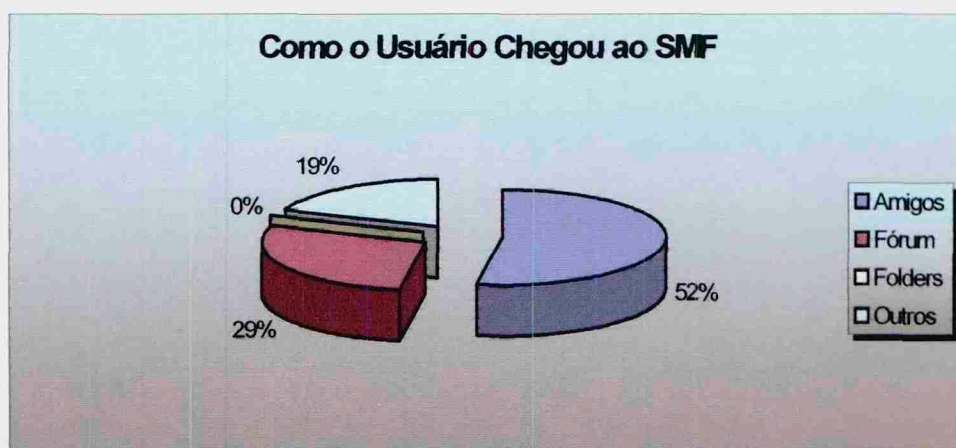


Ilustração  
Fonte: Dados Primários 2004

Percebe-se que o Serviço de Mediação Familiar tem sua divulgação feita pelos próprios usuários em sua maioria (52%), que informam aos amigos

(as) da existência do serviço disponível. E em segundo lugar, isto é, 29% dos usuários, ficam sabendo através dos funcionários do próprio Fórum, que indicam aos usuários que chegam à recepção solicitando orientação/apoio para resolução de seus conflitos.



## CONCLUSÃO

A pesquisa apresentada fez com que fossem aprofundados conhecimentos referentes ao processo de trabalho dos profissionais de Serviço Social no judiciário, direcionado ao Serviço de Mediação Familiar.

Participar do cotidiano desses profissionais é extremamente importante e de grande valia para a formação acadêmica e profissional.

Durante todo o processo de pesquisa, foi possível levantar o número de atendimentos feitos no ano de 2004 no Serviço de Mediação Familiar, evidenciando os usuários desistentes do primeiro semestre de 2004. Esse estudo trouxe uma análise, mostrando o perfil e os motivos que levaram esses usuários à desistência.

Sendo observado que esses usuários desistentes, na grande maioria são mulheres entre 21 e 30 anos, mães, trabalhadoras e com o nível de escolaridade baixa, sendo que uns dos motivos mais relevantes para a desistência da mediação familiar é a reconciliação com o cônjuge.

Portanto, traçar o perfil desses usuários desistentes foi importante para que profissionais da área possam identificar com maior facilidade os usuários sujeitos à desistência no futuro. Assim, pode-se trabalhar com os mesmos de forma mais adequada, com maior atenção e observação, no intuito de poder orientá-los de maneira diferenciada.

Esses usuários trazem consigo a dúvida, além do conflito familiar, e não é possível ter certeza se voltarão na próxima sessão.

Após a experiência de um processo de estágio no Serviço de Mediação Familiar no Fórum da Capital de Santa Catarina, e a partir da observação das

sessões de mediação, análise de documentos, entre outros instrumentos, é possível registrar algumas sugestões, como:

- investir na ampliação do espaço físico oferecido para atender a demanda de usuários que aguardam as sessões diariamente, sendo que atualmente existem apenas três pequenas salas para atendimentos, uma para triagem e duas para as sessões de mediação, dificultando até mesmo que os usuários expressem espontaneamente seus sentimentos, com medo de que outras pessoas os ouçam, faltando privacidade;
- inserir uma forma de trabalho onde haja comprometimento dos usuários para com o Serviço de Mediação Familiar e seus profissionais. Isso demonstraria a credibilidade do serviço, sendo que os usuários teriam que informar o motivo da desistência e só assim o processo seria arquivado;
- a contratação de novos profissionais de Serviço Social para que o Serviço de Mediação possa atender à demanda em número maior e em menos tempo. Essas contratações deixariam de sobrecarregar os profissionais já lotados em outras áreas, que atualmente revezam com o serviço de mediação, dificultando os atendimentos em muitos momentos.
- e, por último, alertar aos profissionais de Serviço Social, a categoria e entidades envolvidas, isto é, CFESS/CRESS, no que diz respeito ao Projeto de Lei da Deputada Federal Zulaiê Cobra Ribeiro, pois se percebe em várias leituras que a função dos mediadores está mais direcionada aos profissionais do Direito, sendo que essa prática

pode ser estendida a diversos profissionais, desde que tenham o perfil necessário e sejam devidamente capacitados.



## REFERÊNCIAS

- ARCOVERDE, A. C. B. Questão social no Brasil e Serviço Social. In: **Cadernos de Capacitação**. 14 ed. Brasília, v. 2, p. 75-86, 1999.
- ÁVILA, E. M. A mediação no direito de família: a necessidade de um trabalho interdisciplinar. **Revista da OAB/SC**, v.1, n.117, p. 22-23, 2005.
- ÁVILA, E. M. **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis, Tribunal Justiça de Santa Catarina, 2004.
- BARROS, A. J. P; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia**: um guia para a iniciação científica. São Paulo: Makron Books, 1986.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CARVALHO M. C. B. et al. **Serviços de proteção social às famílias**. São Paulo: IEE/PUC-SP; Brasília: Secretaria de Assistência Social/MPAS, 1998.
- CARVALHO, M. C. B. A priorização da família na agenda da política social. In: KALOUSTIAN, S. M. **Família brasileira, a base de tudo**. São Paulo: Cortez; Brasília, UNICEF, 1994.
- GARCIA, D. F. **O serviço social no contexto do poder judiciário**: uma experiência vivenciada na região da grande Florianópolis SC. 2003 70 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade do Sul de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. São Paulo: Cortez, 1995.
- IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.
- MACHADO, E. M. Questão social: objeto do Serviço Social. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 39-47, jul./dez. 1999.
- MINAYO, M. C. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- MIOTO, R. C. T. **Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis**. Brasília: Ed. UNB, 2000. (Capacitação em Serviço Social e Política Social, 4).
- SANTA CATARINA. Conselho Regional de Serviço Social. 10 anos do Código de Ética e da Lei de regulamentação da profissão – Lei nº 8662/93 de 07/06/1993. Florianópolis, 2003.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis, 2001.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Serviço de Mediação Familiar**. Florianópolis, [2001?].

SILVA, M. O. S. **O serviço social e o popular**: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura. São Paulo: Cortez, 1995.

SISTEMATIZAÇÃO de um processo. **Cadernos Temáticos**, Passo Fundo; n.1, p. 11-39, 2003. Semestral.

SOUZA, M. L. P. L.; MARQUETES, E. M.; MENDES, E. B. M. Proposta de diretrizes curriculares da Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. In: ENCONTRO DE DIRECTORES, 3. E DOCENTES DE LAS ESCULELAS DE BIBLIOTECONOMIA DEL MERCOSUR, 2., 1998, Santiago do Chile. **Anais...** Santiago do Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998. Disponível em: <http://www.utem.cl/deptogestinfo/22.doc>. Acesso em 18 out. 2004.

YAZBEK, M. C. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo. Brasília: Ed. UNB, 1999. (Capacitação em Serviço Social e Política Social, 2).

## APÊNDICES



APÊNDICE A – Análise Documental (arquivos do Setor do Serviço de Mediação Familiar):

<b>Sexo</b>	<input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino
<b>Idade</b>	<input type="checkbox"/> até 20anos <input type="checkbox"/> 20 a 30 anos <input type="checkbox"/> 30 a 40 anos <input type="checkbox"/> 40 a 50 anos <input type="checkbox"/> mais de 50 anos
<b>Profissão</b>	<input type="checkbox"/> Empregado <input type="checkbox"/> Desempregado
<b>Escolaridade</b>	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo <input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Superior Completo
<b>Renda</b>	<input type="checkbox"/> de 01 a 02 SM <input type="checkbox"/> de 02 a 03 SM <input type="checkbox"/> de 03 a 04 SM <input type="checkbox"/> de 04 a 05 SM <input type="checkbox"/> mais de 05 SM
<b>Procedência</b>	
<b>Número de Filhos</b>	<input type="checkbox"/> 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> 05 <input type="checkbox"/> Mais de 05 filhos
<b>Natureza da Ação</b>	<input type="checkbox"/> Separação Judicial <input type="checkbox"/> Divórcio <input type="checkbox"/> Pensão Alimentícia <input type="checkbox"/> Dissolução de União Estável <input type="checkbox"/> Regulamentação de Visitas <input type="checkbox"/> Guarda e Modificação de Guarda <input type="checkbox"/> Investigação de Paternidade

APÊNDICE B – Análise Instrumental (questionário aplicado por telefone com os usuários desistentes das Sessões de Mediação, ou que interrompeu o processo de acordo):

**Questões referentes à desistência do usuário do Serviço de Mediação Familiar.**

O que você achou do atendimento dos profissionais na área de Mediação Familiar?

Ruim  Regular  Bom  Ótimo

Você desistiu das Sessões de Mediação Familiar devido a uma reconciliação?

Sim  Não

Seu parceiro(a) negou-se a participar das sessões de mediação?

Sim  Não

Se sim, por que?

Você procurou uma outra forma de solucionar seu caso, como outros profissionais (advogados, psicólogos)?

Sim  Não

Se sim, qual?

Como você chegou ao Serviço de Mediação Familiar?

Indicação de Amigos  Indicação do Fórum  Folders  Outros

## **ANEXOS**



# ANEXO I



## ESTADO DE SANTA CATARINA TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### DADOS ESTATÍSTICOS DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR

Local: **Fórum da Capital**

Período: De 12 /2003

Responsável: **Tânia Aparecida C. da Silva**

Data instalação do serviço: 21/09/2001

Número de mediadores: 10

Número de estagiários não mediadores: 04

Número de advogados: 23

Carga horária semanal do serviço: 6 h/dia 30 horas semanais

(Nº de horas em que o serviço funciona durante a semana.)

Média de sessões realizadas para cada acordo: 2 sessões

**Tabela I: Resultado dos Atendimentos na Triagem/ano**

Atendimento Triagem	Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Enc. para mediação		99	118	80	100	91	73	90	123	96	108	50	1.028
Orientações gerais/outros		159	88	102	134	105	86	112	96	85	112	80	1.159
Total		258	206	182	234	196	159	202	219	181	220	130	2.187

**Tabela II: Acordos Homologados**

Natureza das ações homologadas	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Dissolução de sociedade de fato		11	03	08	13	12	11	10	11	07	9	8	103
Separação		11	10	06	08	08	06	10	07	07	5	12	90
Alimentos		10	01	05	09	03	04	02	04	03	7	1	49
Divórcio Direto		05	06	05	03	02	04	04	01	03	2	2	37
Guarda/mod. de guarda/visitas		04	03	-	-	01	01	01	-	03	-	-	13
Total ações homologadas		41	23	24	33	26	26	27	23	23	23	23	292

**Tabela III: Casos encaminhados para ações judiciais litigiosas**

Meses	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Nº de casos encaminhados para ações litigiosas		12	27	17	16	16	14	13	18	13	21	10	177

## ANEXO II



ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### DADOS ESTATÍSTICOS DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR

Local: **Fórum da Capital**

Período: **Dezembro 2004**

Responsável: **Angelika Frank**

Data instalação do serviço: 21/09/2001

Número de mediadores: 09

Número de estagiários não mediadores: 01

Número de advogados: 12

Carga horária semanal do serviço: 6 h/dia 30 horas semanais

(Nº de horas em que o serviço funciona durante a semana.)

Média de sessões realizadas para cada acordo: 2 sessões

**Tabela I: Resultado dos Atendimentos na Triagem/ano**

Atendimento Triagem	Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez	Total
Enc. para mediação		133	115	114	88	72	69	79	38	93	85	45	931
Orientações gerais/outros		99	99	82	60	63	75	93	42	70	83	62	828
Total		232	214	196	148	135	144	172	80	163	168	107	1759

**Tabela II: Acordos Homologados**

Natureza das ações homologadas	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.	Julho	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez	Total
Dissolução de sociedade de fato		8	6	7	17	5	10	9	11	6	6	11	96
Separação		4	5	4	11	10	9	5	7	2	3	6	66
Alimentos		-	4	-	3	6	6	2	4	3	3	2	33
Divórcio Direto		3	7	8	5	1	8	6	6	1	-	-	45
Guarda/mod. de guarda/visitas		1	1	-	1	-	-	-	2	1	1	1	8
Total ações homologadas		16	23	19	37	22	33	22	30	13	13	20	248

**Tabela III: Casos encaminhados para ações judiciais litigiosas**

Meses	Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez	Total
Nº de casos encaminhados para ações litigiosas.		16	17	14	12	10	11	10	03	08	19	05	125