

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

**CARINI SILVA**

**SERVIÇO SOCIAL E PESQUISA QUANTITATIVA:  
SUBSÍDIOS PARA A PRÁTICA MULTIPROFISSIONAL  
INSERIDA NO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR DO  
TJ/SC**

**Florianópolis  
2005**

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

**CARINI SILVA**

**SERVIÇO SOCIAL E PESQUISA QUANTITATIVA:  
SUBSÍDIOS PARA A PRÁTICA MULTIPROFISSIONAL  
INSERIDA NO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR DO  
TJ/SC**

Trabalho de conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a 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>. Silvia Régia  
C. Simões**

**Florianópolis  
2005**

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente à **Deus**, por ter me dado o dom da vida, e principalmente saúde e força, para vencer todos os desafios e dificuldades e ter permitido a realização de um mais um sonho.

À minha família, em especial aos meus pais e a minha irmã Cátia, que souberam perdoar meus erros. Obrigada por estarem sempre ao meu lado, mesmo as vezes sabendo que o caminho que estava seguindo fosse o mais doloroso. Obrigada pelas palavras duras e pelas suaves, que sempre me impulsionaram para seguir adiante e correr atrás dos meus sonhos.

À você Juliano, por todos os momentos que passamos juntos, desde o começo você sempre esteve ao meu lado me dando apoio, amor, carinho, dedicação, tendo paciência, me compreendendo e muitas vezes me repreendendo. Não consigo expressar em palavras minha gratidão, amor, admiração, carinho....., apenas gostaria de te dizer: Obrigada por você existir, você faz parte da minha vida e dessa conquista. Te amo muito!

À Assistente Social do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, Eliedite Mattos Ávila, pela disposição e auxílio na realização da pesquisa, obrigada por sua paciência e compreensão, você foi muito importante para a minha formação profissional.

Às colegas e amigas Andréa da Silva, Renata Janning, Viviane Schutz, Luciane Zaguini, Patrícia Schnoor, obrigada pela amizade, pelo carinho, pela compreensão, pelos momentos de descontração, adoro vocês.

À minha orientadora Prof<sup>a</sup>. Silvia Régia Simões, peça fundamental para a conclusão deste trabalho, obrigada pelas valiosas orientações que me ajudaram a construir este trabalho, obrigada pelo apoio e compreensão.

Enfim, muito obrigada a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram para a minha formação profissional, pessoal e na elaboração desta monografia.

## RESUMO

**SILVA, Carini. Serviço Social e Pesquisa Quantitativa: Subsídios para a Prática Multiprofissional Inserida no Serviço de Mediação Familiar do TJ/SC. Universidade Federal de Santa Catarina. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Florianópolis/SC, 2006.**

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo realizar uma investigação quantitativa no Sistema de Automação do Judiciário para identificarmos o número de acordos homologados por intermédio do Serviço de Mediação Familiar durante o ano de 2004, cujos usuários posteriormente tornaram-se reincidentes. A escolha do tema surgiu a partir da experiência de estágio curricular obrigatório, onde realizamos trabalho de observação das sessões de mediação familiar. Observou-se uma demanda crescente no que diz respeito à elaboração de acordos referentes à dissolução de sociedade de fato, separação, divórcios e questões envolvendo guarda e pagamento de Alimentos, sendo assim, a investigação se faz necessária para que conheçamos a quantidade de usuários reincidentes e demonstrarmos a necessidade de uma investigação mais aprofundada não somente de ordem quantitativa acerca das causas que levaram as partes ou uma das partes ao rompimento do acordo e demonstrar a eficácia do Serviço de Mediação Familiar a fim de que após esta constatação a equipe multiprofissional tenha novos subsídios para direcionar sua prática profissional. No trabalho situaremos a intervenção profissional com famílias, o Serviço Social da instituição, o Serviço de Mediação Familiar, baseado na experiência de estágio e na análise do projeto como um todo. O objetivo é demonstrar a experiência adquirida durante o período de estágio, e que o Serviço de Mediação Familiar propõem uma nova leitura profissional acerca dos conflitos familiares, proporcionando ao assistente social o direcionamento de sua intervenção para a totalidade da família.

*Palavras-chave:* Mediação, Família, Conflito e Serviço Social.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Gráfico 1</b> – Resultados dos atendimentos na triagem .....	45
<b>Gráfico 2</b> – Acordos homologados .....	45
<b>Gráfico 3</b> – Número de ações judiciais litigiosas .....	46
<b>Gráfico 4</b> – Estatística audiências 1 <sup>a</sup> Vara da Família .....	47
<b>Gráfico 5</b> – Estatística audiência 2 <sup>a</sup> Vara da Família .....	48
<b>Gráfico 6</b> – Estatística audiência 1 <sup>a</sup> e 2 <sup>a</sup> Vara da Família .....	48
<b>Gráfico 7</b> – Estatística número de homologações/retornos 2004 .....	49
<b>Gráfico 8</b> – Estatística 1 <sup>a</sup> Vara da Família .....	49
<b>Gráfico 9</b> – Estatística 2 <sup>a</sup> Vara da Família .....	50

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 CONTEXTUALIZANDO O SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Noções históricas .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 O Objeto de trabalho e a categoria trabalho.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 A intervenção profissional com famílias.....</b>	<b>16</b>
<b>3 CARACTERIZANDO O CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 O Tribunal de Justiça de Santa Catarina.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2 O Serviço Social no Judiciário Catarinense.....</b>	<b>21</b>
3.2.1 As atribuições profissionais do assistente social judiciário.....	22
3.2.2 Instrumentais utilizados pelo serviço social.....	23
3.2.3 Áreas de atuação do assistente social judiciário.....	26
3.2.3.1 Infância e juventude.....	26
3.2.3.2 Família.....	29
<b>3.3 Conceituando a Mediação Familiar.....</b>	<b>32</b>
3.3.1 Origens da mediação familiar.....	34
3.3.2 Papel do mediador familiar e suas qualidades.....	36
3.3.3 O serviço de mediação familiar no fórum da capital.....	38
<b>4 A ANÁLISE DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 A metodologia do estudo.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Descrição da pesquisa.....</b>	<b>44</b>
4.2.1 A estatística dos acordos homologados e usuários reincidentes.....	47
<b>4.3 Os resultados do estudo.....</b>	<b>50</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>52</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO A - Dados estatísticos do serviço de mediação familiar: dezembro de 2003.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO B - Dados estatísticos do serviço de mediação familiar: dezembro de 2004.....</b>	<b>61</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo atender as exigências do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) para a obtenção do título de Assistente Social.

A escolha do tema surgiu através da experiência do Estágio Curricular Obrigatório desenvolvido no Serviço de Mediação Familiar do Fórum da Capital do Estado de Santa Catarina, realizado no primeiro semestre de 2005.

Durante o período de estágio, observou-se uma demanda crescente de atendimentos realizados no setor, sobretudo, na elaboração de acordos referentes à dissolução de sociedade de fato, separação, divórcios e questões envolvendo guarda e pagamento de Alimentos. Observou-se ainda, que o assistente social quando atua como mediador, possui a oportunidade de trabalhar a família em sua totalidade, proporcionando-a uma intervenção mais qualificada.

Na observação das sessões de mediação familiar, surgiu o interesse em inquirir se os acordos elaborados no Serviço de Mediação Familiar e, posteriormente, encaminhados para a homologação, estavam efetivamente sendo cumpridos. Por meio da realização da pesquisa foi possível analisar de forma quantitativa os casos reincidentes, ou seja, quantos usuários que homologaram seus acordos e que, posteriormente voltaram a procurar o Poder Judiciário de Santa Catarina.

O objetivo deste trabalho é fornecer subsídios para que a equipe multiprofissional inserida no Serviço de Mediação Familiar possa realizar uma investigação mais aprofundada acerca das causas que levaram os usuários a não cumprirem o que foi acordado.

O trabalho será apresentado em três capítulos: no primeiro, será efetuada a contextualização do Serviço Social, com a apresentação de algumas noções históricas acerca da institucionalização da profissão; posteriormente, será apresentada uma breve reflexão sobre o objeto de trabalho e a categoria trabalho do Serviço Social e, a intervenção profissional com famílias.

No segundo capítulo será abordado o contexto da experiência de estágio, a partir da apresentação da instituição, a inserção do Serviço Social no Judiciário Catarinense, as atribuições profissionais do assistente social judiciário, os instrumentais utilizados pelo Serviço Social e as áreas de atuação do assistente social judiciário, com ênfase na Mediação Familiar.

No terceiro e último capítulo, será realizada a análise do Serviço de Mediação Familiar, a partir da apresentação da metodologia de estudo utilizada, a descrição da pesquisa, a estatística dos acordos homologados e usuários reincidentes e a apresentação dos resultados do estudo.

Para concluir, as considerações finais trarão as conclusões que obtivemos em relação ao Serviço de Mediação Familiar no qual tivemos a oportunidade de adquirir a experiência.

## 2 CONTEXTUALIZANDO O SERVIÇO SOCIAL

### 2.1 Noções históricas

No primórdios da história da humanidade, a sociedade organizava-se em clãs, onde a produção de alimentos era dividida de maneira igualitária. O surgimento da exploração agropecuária como atividade econômica, favoreceu a exploração de uns sobre outros com fins econômicos, ou seja, a escravidão, evidenciando assim as desigualdades sociais.

Essa nova forma de exploração, aliada a introdução do pensamento cristão na sociedade, proporcionou a expansão da Igreja Católica, que por meio da pregação da prática da caridade assumiu a responsabilidade do setor social.

Com a transformação das bases do sistema de produção que marcaram a passagem do feudalismo para o capitalismo, ocorreu um agravamento das desigualdades sociais, sobretudo em função da exploração desenfreada da mão-de-obra que submetia os trabalhadores a péssimas condições de vida. Nessa mesma época, a Igreja Católica enfrenta uma grave crise em seu interior, quando alguns segmentos revoltados com seus mandos e desmandos resolvem realizar uma reforma, que acaba resultando em um movimento denominado de Reforma Protestante que desviou as atenções da Igreja para os problemas que surgiam dentro dela, fazendo com que esta deixasse um pouco de lado a questão da assistência.

Este certo “abandono” da Igreja e o crescimento acelerado da pobreza proporcionaram o surgimento de muitas manifestações por parte dos trabalhadores inconformados com a situação de miséria e exploração a que estavam submetidos.

Destarte, o Estado se vê obrigado a interferir na ordem social, realizando em função da insurreição de uma série de movimentos sociais, suas primeiras intervenções na área social, ainda que, de acordo com Oliveira (1996), tais medidas estivessem revestidas de um caráter assistencialista e repressivo. A Inglaterra teria sido pioneira no assunto, instituindo uma série de leis denominadas “Lei para os Pobres”. Em consequência dessas leis, afirma a autora, outros países legislaram sobre a assistência social. Portanto, são essas as primeiras iniciativas, que, na concepção dessa autora, dão origem ao que mais tarde vai ser chamado de política social.

Contudo, tais leis e medidas tomadas por todo o mundo pareciam não ser capazes de oferecer às classes menos favorecidas possibilidades reais de mudança de vida. Nesse sentido,

afirma Oliveira (1996, p.95): “A assistência social, prestada de forma coercitiva, não solucionava os problemas dessas classes, o que determinou grave luta social entre a nobreza e o proletariado, através da nova classe, a burguesia”.

Assim, tornava-se indispensável à burguesia, recorrer, de acordo com Martinelli (1997), à estratégias mais eficazes de controle social que pudessem conter o vigor das manifestações operárias e a aceleração da pobreza, bem como de todos os problemas dela decorrentes.

Assim, as novas formas de prática social e suas estratégias operacionais, de acordo com os interesses burgueses, tinham que construir mecanismos que dessem uma aura de legitimidade à ordem social burguesa, tonando-a inquestionável e, em consequência aceitável pelo proletariado. (MARTINELLI, 1997, p. 62-63)

A prática social escolhida pela burguesia foi, de acordo com Martinelli (1997), a filantropia, uma vez que esta não alterava a condição das classes às quais se dirigiam, apenas as mantinha sob controle. Para essa atividade, a burguesia recorreu aos seus aliados históricos: Estado e Igreja.

Assim, é que ainda no século XIX que se dá a primeira organização, mesmo que bastante primária, de uma assistência social cujas tramas vão sendo tecidas pela articulação ideológica entre a Igreja, o Estado e o empresariado, que dessa forma definem também, aquele que seria o primeiro campo de atuação do Serviço Social. De acordo com Martinelli (1997) e Oliveira (1996), é também nesse século, que o Serviço Social começa a se organizar pelo mundo nas suas protoformas e mais tarde, por volta de 1898, era criada nos Estados Unidos a primeira escola de Serviço Social (a Escola de Filantropia Aplicada) que tinha na figura de Mary Richmond a pioneira da profissão.

No Brasil, a situação não foi diferente, a questão social durante muito tempo foi deixada a cargo da Igreja Católica que, de acordo com Oliveira (1996), a tratava como um problema de ordem moral, cuja solução encontrava-se baseada nos pressupostos cristãos da caridade e do amor para com o próximo.

Com o advento do trabalho livre<sup>1</sup> a partir da Revolução Industrial e a Reforma da Igreja, as desigualdades sociais tornaram-se ainda mais evidentes, sobretudo em função da consolidação do capitalismo. A classe trabalhadora vive um dos momentos mais críticos de sua história, tendo em vista que a manutenção e reprodução da vida torna-se algo a ser

---

<sup>1</sup> A partir da transição entre o feudalismo e o capitalismo.

conquistado, por meio da venda de sua força de trabalho no mercado capitalista em troca de um salário. Além disso, os trabalhadores passam a sentir necessidade de organizar-se enquanto classe trabalhadora, no sentido de defender seu único patrimônio: a força de trabalho e buscar a participação nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho.

Diante desse novo contexto social, torna-se iminente a necessidade de se ter uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho, através do Estado. Essa regulamentação implicaria em leis sociais situadas em políticas que de alguma forma levassem em consideração o interesse dos operários. Desse modo, a questão social, tomava forma de conflito entre a burguesia e o proletariado.

Além do Estado, outros dois setores estavam significativamente preocupados com a questão social: a Igreja Católica e a própria burguesia. De acordo com Lima (1987), preocupava a Igreja a idéia de que os movimentos sociais que já estavam colocando em debate a ordem social constituída, pudessem se aproximar dos ideais do comunismo e do socialismo.

Assim aliados com vistas a um fim comum a manutenção da ordem social vigente, a Igreja, o Estado e a burguesia encontram nas práticas sociais uma maneira de conter as lutas sociais e, ainda, de acordo com Martinelli (1997), Iamamoto (1997) e Oliveira (1996), Estado e Igreja assumem juntos a tarefa de enfrentamento da questão social e nesse momento surge, por iniciativa desses segmentos, principalmente da Igreja, o Serviço Social no Brasil.

Conforme destaca Iamamoto (2004, p. 28):

É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade.

Dessa forma, o Serviço Social foi constituído como um trabalho assistencialista, imediatista, que possuía suas bases fundamentadas na prática da filantropia.

A partir da aproximação do Serviço Social com os movimentos sociais, iniciou-se um processo de ruptura com o Serviço Social tradicional. A profissão assumiu as inquietações e insatisfações por meio de um amplo movimento de renovação que impôs ao assistente social a necessidade de construção de um novo projeto com as demandas das classes subalternas.

Nesse sentido, em 1960 iniciou-se o movimento de reconceituação do Serviço Social no Brasil, que se consolidou somente na década de 70; os agentes que protagonizaram esse movimento, entre outras coisas, buscavam romper com o processo alienante no qual a

profissão estava inserida. Assim, contestava-se o que até então havia sido preconizado acerca da profissão sem um processo efetivo de reflexão, buscando superar a certeza sensível e a representação imediata às quais se detinham os primeiros profissionais de Serviço Social em suas práticas. Nesse sentido, Martinelli (1997, p. 139-140) destaca que:

Tornando-se críticos de sua prática e da identidade à qual estava referenciada, adquiriam condições de refletir, procurando desvendar as tramas do real, para poder compreendê-lo, conhecendo a sua estrutura, captando a sua essência. Nesse movimento de busca, que exige oposição, negação, contradição, a identidade atribuída do Serviço Social era questionada, revisitada pelos “agentes críticos”, revelando suas inconsistências, fragilidades e submissões à lógica instituída pela sociedade de classe.

Ainda, a partir dos anos 60, o Serviço Social vai aos poucos assumindo sua participação no desenvolvimento nacional. A esse respeito, Yamamoto (1997, p.31) afirma que “em suma, o Serviço Social deixa de ser um instrumento de distribuição da caridade privada das classes dominantes, para se transformar, prioritariamente, em uma das engrenagens de execução da política social do Estado e dos setores empresariais”.

A partir dos anos 80 e avançando nos anos 90, a adoção do marxismo como referência analítica, imprimiu nova direção ao pensamento e à ação do Serviço Social no Brasil. A tradição marxista aparece como uma das referências fundamentais na produção de conhecimentos e ganha visibilidade no processo de recriação da profissão, em busca da ruptura com o conservadorismo.

O Serviço Social constitui-se e se institucionaliza na sociedade brasileira no momento em que o Estado passa a gerir e administrar o conflito de classe, por meio de uma progressiva ação na regulamentação da vida social, tendo como objeto de trabalho a questão social<sup>2</sup>.

O processo de modernização da sociedade, sobretudo o surgimento do fenômeno da globalização, apresenta-se como um novo desafio para o profissional de Serviço Social, tendo em vista, que as novas demandas do cotidiano, passam a exigir uma maior qualificação do profissional que deverá estar preparado para acompanhar, atualizar e explicar as particularidades da questão social e acima de tudo, deverá ser um profissional qualificado

---

<sup>2</sup> Questão social aqui entendida como o conjunto das expressões das desigualdades sociais da sociedade capitalista madura. IYAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na Contemporaneidade. São Paulo: Cortez, 2004, p. 27.

para decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos<sup>3</sup>, bem como projetar e forjar novas formas de resistência e de defesas da vida.

## 2.2 O objeto de trabalho e a categoria trabalho

A questão social é o objeto de trabalho do Serviço Social, assim, as decorrentes síndromes do desemprego estrutural, a violência familiar e urbana, o aumento da população idosa, a luta pela terra, as situações que violam os direitos das crianças e adolescentes, entre outros, se constituem em exemplos das múltiplas expressões da questão social que precisam ser apreendidas nas suas particularidades e exigem a intervenção profissional “cujas bases sejam a competência teórico-metodológica, o compromisso com a realização dos princípios ético-políticos estabelecidos pelo Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e a capacitação técnico-operacional” (SILVA, 1999, p.12).

Serra (2000, p.165) analisa que:

a questão das demandas sociais para o Serviço Social não é algo percebido na visibilidade aparente dos problemas e necessidades sociais, mas é um processo que requer um aprofundamento analítico na investigação da realidade social em suas várias facetas, para que possam ser devidamente operadas as mediações teórico-políticas.

Nesse sentido, Yamamoto (2004, p.62) salienta que “pesquisar e conhecer a realidade é conhecer o próprio objeto de trabalho, junto ao qual se pretende induzir ou impulsionar um processo de mudança”.

Nesta perspectiva o conhecimento da realidade torna-se fator fundamental para o exercício profissional, pois permite ao profissional articular propostas de intervenção no atendimento e reconhecimento das necessidades sociais dos segmentos subalternizados.

Yamamoto (2004, p.22), afirma que “o Serviço Social é uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo na sociedade”, assim deve acompanhar as alterações e mudanças no mercado de trabalho, estando sujeito as alterações da divisão social e técnica do mesmo.

---

<sup>3</sup> IYAMAMOTO, Marida Villela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 7 ed. São Paulo: Cortez: 2004, p. 20.

Pode-se afirmar ainda, 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).

Dessa forma, o Assistente Social configura-se como um trabalhador especializado que possui a capacidade de propor, de negociar seus projetos com as entidades empregadoras; ou seja, vende sua força de trabalho para as entidades demandatárias, é portanto, o profissional especializado para lidar com as demandas sociais, abrangendo tanto questões ligadas à própria sobrevivência, quanto questões ligadas a valores e comportamentos.

Apesar da atual crise do trabalho, devido a uma forte diminuição dos postos de trabalho, o trabalho continua sendo o centro da estruturação capitalista, continua determinando a vida social e conseqüentemente, agravando ainda mais a questão social.

A definição da categoria trabalho para a análise da profissão, está diretamente relacionada com a tendência de se confundir o fazer profissional com a prática social, quando esta refere-se ao conjunto da sociedade em seu movimento e contradições. Portanto, o fazer profissional do assistente social é definido como o próprio trabalho, ou seja, é a atividade do assistente social na relação com o usuário, instituição e demais profissionais. A análise da “prática” do assistente social como trabalho, integrado em um processo de trabalho permite mediatizar a interconexão entre exercício do Serviço Social e a prática da sociedade<sup>4</sup>.

Iamamoto (2004, p.61), afirma que:

Esse ato de acionar consciente, que é o trabalho, é uma atividade que tem uma necessária dimensão ética, como atividade direcionada a fins, que tem a ver com valores, com o dever ser, envolvendo uma dimensão de conhecimento ético-moral.

Nesse sentido, o assistente social é um profissional que vende sua força de trabalho em troca de um salário e, como todo trabalhador, possui um projeto ético-político, um código de ética, que fazem parte dos elementos constitutivos do processo de trabalho, além de meios de trabalho ou instrumentos necessários ao seu exercício de produção.

Salienta-se que não existe apenas um processo de trabalho no Serviço Social, o que existem são diferenciados processos de trabalho, passando a exigir do profissional, conhecimentos, instrumentais e técnicas particulares.

---

<sup>4</sup> IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade**. São Paulo: Cotez, 2004, p. 60.

A inserção do trabalho do assistente social em um processo de trabalho, é feita segundo sua caracterização, como forma particular de serviço que se concretiza em espaços institucionais, visando a reprodução das relações sociais.

A esse respeito, Iamamoto (2004, p.94-95) aponta que:

Uma interpretação distinta do exercício profissional, que pode possibilitar à categoria profissional ampliar a transparência na leitura de seu desempenho, é focar o trabalho profissional como partícipe de processos de trabalho que se organizam conforme as exigências econômicas e sociopolíticas do processo de acumulação, moldando-se em função das condições e relações sociais específicas em que se realiza, as quais não são idênticas em todos os contextos em que se desenvolve o trabalho do assistente social.

Assumindo essa particularidade, o trabalho do assistente social incide sobre a consciência dos outros indivíduos sociais e de si próprio, objetivando a mudança de atos e comportamentos.

Yasbeck (1999, p.89) aponta um conceito fundamental para a compreensão da profissão na sociedade capitalista:

a reprodução das relações sociais é entendida como a reprodução da totalidade da vida social o que engloba não apenas a reprodução da vida material e do modo de produção, mas também a reprodução espiritual da sociedade e das formas de consciência social através das quais o homem se posiciona na vida social.

Na sociedade capitalista, o assistente social é um profissional que precisa estar preparado para lidar com situações complexas no que se refere às relações entre classe, 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 com a qual trabalha.

### 2.3 A intervenção profissional com famílias

Ao longo das últimas décadas, as relações familiares vêm sofrendo inúmeras mudanças, fruto de profundas e sucessivas transformações na realidade social.

Até o início do século XX, o conceito de família mais difundido e aceito pela sociedade brasileira, era o da família nuclear, oriunda do casamento, formada pelo pai, mãe e filhos; qualquer outra forma de organização familiar era desconhecida.

A Constituição Federal de 1988, ao reconhecer a pluralidade das formas familiares, proporcionou mudanças providenciais e radicais no que diz respeito ao conceito de família. O artigo 226, §§ 2<sup>a</sup>, 3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup>, reconhece não só a união do homem e da mulher fundada no casamento, mas reconhece a união estável e a família monoparental (formada por qualquer dos pais com seus descendentes). Porém, o texto constitucional ao contemplar os três tipos de entidades familiares, suscitou diversas interpretações acerca da admissão ou não das outras realidades sociais, tais como a união de parentes e pessoas que convivem em interdependência afetiva (no caso um grupo de irmãos), uniões homossexuais, entre outras.

Mioto (1997, p.120), define a família como “um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas (ou não) por laços consangüíneos”.

Todavia, até que se chegasse a esta concepção plural de família, que tem como característica a afetividade, um longo caminho foi percorrido.

As novas formas de apresentação da família demonstram que a instituição perdeu a característica de unidade de produção, bem como a integração da mulher no processo econômico demonstra que desapareceu qualquer pré-determinação de funções no seio familiar, pois a autoridade e as tarefas domésticas podem ser divididas entre os cônjuges ou companheiros, conforme preconiza o Código Civil Brasileiro:

- Art. 1.566 São deveres de ambos os cônjuges:
- I – fidelidade recíproca;
  - II – vida em comum, no domicílio conjugal;
  - III – mútua assistência;
  - IV – sustento, guarda e educação dos filhos;
  - V – respeito e consideração mútuos

Ao lado das mudanças sociais e do processo de modernização da sociedade, ocorreu uma fragilização dos vínculos familiares, tendo em vista que estes tornaram-se mais vulneráveis diante das vicissitudes do cotidiano. Nesse sentido, Miotto (2000, p.217) destaca que “está tomando corpo a idéia de que a família inspira cuidados em vista das grandes transformações por que passa a sociedade atual”, ressaltando ainda, que a família é o referencial de formação do indivíduo, cabendo a ela a importante função de socialização e educação das crianças.

No âmbito do Serviço Social, a pluralidade das formas familiares apresenta-se como um novo desafio para a prática profissional do assistente social, sobretudo no que se refere aos processos de atenção às famílias, que passam a exigir uma maior qualificação da ação profissional.

Miotto, (2000, p.221) aponta que os cuidados sociais dirigidos à família e aos segmentos sociais vulneráveis devem ser propostos a partir de duas grandes linhas:

Em uma delas os cuidados devem estar voltados à sustentabilidade das famílias, para que elas possam de fato se constituir em espaços de cuidado, proteção e referência social. Na outra, ao desenvolvimento de processos de atenção às famílias que estejam vivendo situações particulares de vulnerabilidade e propensas a desencadear situações que comprometam a qualidade de suas relações ou de vida de seus membros.

Nesse sentido, é necessária a formulação de políticas públicas pautadas na premissa de que as formas de organização familiar modificam-se constantemente e, que, as relações familiares configuram-se como relações marcadas por contradições e conflitos, internos e externos, à medida em que não conseguem superar as dificuldades que se apresentam no seu cotidiano, começam a expressar questões e demandas oriundas da impossibilidade de sozinhas solucionarem seus conflitos e necessidades.

As instituições sociais direcionadas às famílias tendem a realizar um atendimento individualizado de cada membro da família de acordo com cada situação, assim, resolvem o “problema” de uma forma imediata, assistencialista. Diante disso, é necessário que o profissional de Serviço Social direcione seu foco para a família em sua totalidade, abstraindo-se de uma leitura fragmentada da realidade familiar.

Miotto (1997, p.123) chama à atenção para esse problema:

Desta atitude deriva uma situação importante a ser lembrada: que muitas vezes são as mesmas famílias que circulam pelas diferentes áreas (saúde, educação, assistência social, justiça), levando para elas seus “membros-

problemas”. Preocupadas em dar um atendimento específico, essas instituições não conseguem perceber que é a família como um todo e não apenas um membro dele que necessita de atenção.

Nesta perspectiva o assistente social possui os conhecimentos necessários para propor, articular e avaliar as políticas sociais setoriais, de uma maneira que possibilitem a intervenção profissional na totalidade da família, facilitando e melhorando o atendimento dispensado às famílias. Além disso, deve articular e organizar os serviços oferecidos aos usuários, de forma que estejam sempre a serviço da família, buscando atender as necessidades das famílias envolvidas nos serviços, programas, entre outros. No seu processo de intervenção com famílias, o assistente social deve trabalhar em conjunto com a família, buscando identificar as principais fontes de dificuldades e buscar as alternativas de mudança e todos os recursos que contribuam mais para a qualidade de vida das mesmas.

Mioto (1997, p.127) assinala que:

Se o objetivo é ter políticas sociais integradas que atendam as reais necessidades das famílias usuárias de nossos serviços, é necessário prática profissional competente, não só no sentido de atender as famílias dentro de suas especificidades mas também no sentido de fazer da prática cotidiana uma prática de natureza investigativa. Esta é que poderá subsidiar a implementação e a avaliação de políticas e programas sociais que atendam aos ideais já propostos na formulação de algumas políticas sociais e que sejam adequadas à realidade.

### **3 CARACTERIZANDO O CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO**

#### **3.1 O Tribunal de Justiça de Santa Catarina**

O sistema dual (Justiça Federal e Justiça dos Estados) foi introduzido no Brasil a partir da implantação da República em 1889 e a instituição do federalismo pela Carta Magna de 1891, desaparecendo então, a organização de justiça única. Desta forma, cada unidade da federação passaria a reger-se pelas constituições e leis que adotasse, respeitados os princípios constitucionais da União.

Em consonância com essa diretriz, a Constituição Catarinense de 1891, no caput do artigo 49, explicitou que os três poderes - Executivo, Legislativo e Judiciário - seriam independentes e harmônicos entre si, e instituiu o denominado Superior Tribunal de Justiça como órgão de segunda instância, “com as atribuições que a lei confere aos tribunais desta categoria”.

A instalação do Tribunal de Justiça em Santa Catarina deu-se em 1º de outubro de 1891, na Casa da Câmara, e foi um acontecimento político-administrativo marcante para a História do Estado. O Superior Tribunal de Justiça era composto inicialmente por cinco membros, denominados desembargadores, escolhidos dentre os Juízes de Direito mais antigos.

O Decreto 104, de 19 de agosto de 1891, do Vice-Governador Gustavo Richard, organizou a Justiça do Estado e conferiu aos membros do tribunal estadual, no artigo 10, o título de Desembargador, também usado no Império e na Colônia. O título de desembargador confirmado na legislação republicana tem origem remota, provinda dos tempos dos reis de Portugal, e significa aquele que julga e retira os embargos, em linguagem comum os impedimentos, dos feitos. Ao julgar quaisquer feitos, sejam agravos, apelações ou embargos, o desembargador os desembarga.

Pela Resolução nº 285, de 28 de agosto de 1891, foram nomeados os doutores José Roberto Vianna Guilhon, Francisco da Cunha Machado Beltrão, Edelberto Licínio da Costa Campello, Domingos Pacheco d'Avila e José Elysio de Carvalho Couto para, sob a presidência do primeiro, comporem o corpo julgador do órgão máximo da justiça estadual.

As Constituições Estaduais de 1935, 1945 e 1947 alteraram as denominações do Tribunal para Corte de Apelação, Tribunal de Apelação e Tribunal de Justiça, respectivamente, sendo que esta última permanece até os dias atuais.

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina é responsável pelas instituições estaduais de cunho jurídico que prestam serviços a sociedade, sendo esta a Instituição que acolhe ou recebe recurso naqueles processos onde uma das partes não obteve um resultado satisfatório na justiça de primeiro grau, transformando-se em processos de segundo grau. Além disso, acompanha o trabalho realizado pelos juízes das comarcas do Estado (Fóruns), e atualmente é representado pelo Desembargador Pedro Manoel Abreu, que estará atuando como Presidente durante a gestão 2006/2008.

Em 2001, na gestão do Desembargador Francisco Xavier Medeiros Vieira, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, assumiu uma nova postura, com a finalidade de promover a todos os cidadãos acesso a Justiça, fundamentado no direito constitucional “igualdade perante a lei”. Assim, após promover mudanças no âmbito administrativo da instituição, o TJ/SC assumiu como missão “a humanização da Justiça, assegurando que todos os cidadãos tenham acesso, garantindo a efetivação dos direitos e da cidadania com eficiência na prestação jurisdicional, cujo objetivo geral é caracterizar-se como um judiciário mais eficiente, reconhecido e respeitado pela sociedade”.

Buscando concretizar seus ideais, conforme explicitados em sua missão, alicerçou suas estratégias de ação na transparência e participação na administração do Poder Judiciário, na melhoria contínua da imagem do Poder Judiciário, na preservação e aprimoramento do bom conceito da Justiça, na otimização dos serviços judiciários e aproximação da Justiça ao cidadão.

Atualmente o TJ/SC adota uma postura política direcionada para a satisfação dos usuários, modernização e melhoria da infra-estrutura, valorização e avaliação contínua dos talentos humanos, otimização tecnológica permanente de sistemas e processos e o incentivo aos meios alternativos de solução não adversarial de conflitos.

### 3.2 O Serviço Social no Judiciário Catarinense

O surgimento do Serviço Social no Judiciário Catarinense ocorreu no ano de 1972, com a introdução de dois cargos na Comarca da Capital, com o objetivo de auxiliar o juiz na Vara de Menores (atualmente Vara da Infância e da Juventude). Primeiramente tinha como principal atribuição assessorar os juízes em questões que envolviam crianças e adolescentes, realizando atividades específicas como a emissão de estudo e parecer sobre as relações existentes em dada situação, de forma a apresentar subsídios para a decisão final dos Juízes.

Devido aos resultados do trabalho realizado e a relevância da intervenção do Serviço Social nas atividades forenses, as atribuições do cargo foram ampliando-se e oportunizando a abertura de novas vagas, as habilidades passaram a ser reconhecidas e utilizadas em questões de maior complexidade, como no Direito de Família, na Vara da Infância e da Juventude, e na Vara de Execuções Penais.

A partir de 1981, o profissional de Serviço Social começou a atuar na Vara da Família, com a lotação de um cargo na Comarca da Capital, devido à necessidade de serem abordados problemas de ordem psicossocial, que se configuravam no atendimento jurídico, dessa forma, mesmo sendo de competência do setor jurídico o aspecto legal da situação em análise, percebeu-se a necessidade de intervenção do Assistente Social.

Além de efetuar as funções já mencionadas, identificou-se neste profissional a capacidade de intervir em conflitos por meio de encaminhamentos, mediações, conciliações, e, paralelamente, a capacidade de aproximar a generalidade do Direito Legal e a especificidade de cada situação.

Atualmente o cargo de assistente social existe na quase totalidade das comarcas e na própria sede do TJ/SC. Nas comarcas do interior, onde a disponibilidade de recursos é bem reduzida, este profissional também é requisitado para articular recursos e programas, contribuindo para a solução de questões sociais mais amplas.

Diante da proposta de humanização de Justiça, abriu-se um novo leque de atuação para o Assistente Social no Judiciário, tendo em vista que é ele o profissional capacitado para atender as novas demandas emergentes do cotidiano.

Com a demanda crescente de pessoas que procuram no Poder Judiciário uma solução viável e satisfatória para a resolução de seus conflitos pessoais, bem como a insatisfação perante a Justiça, o profissional de Serviço Social passou a ser requisitado na implementação

de uma nova política social, direcionada para a resolução de conflitos familiares que absorvesse a demanda emergente.

Dessa forma, foi implantado o Projeto Piloto de Mediação Familiar nas Varas de Família do Fórum da Capital, baseado numa dissertação de mestrado, concluída na Universidade de Montreal/Canadá no ano de 1999 da Assistente Social Eliedite Mattos Ávila.

O Projeto de Mediação Familiar Canadense foi adaptado à realidade brasileira, onde atualmente oferece cursos de capacitação profissional ministrado pela Assistente Social responsável pela implantação do Projeto. A equipe de atendimento do Serviço de Mediação Familiar é multidisciplinar, não existindo uma área específica para a atuação no serviço, assim os cursos de capacitação profissional são voltados para profissionais das mais diversas áreas, para atuarem como Mediadores.

O Estado de Santa Catarina, hoje conta com alguns municípios que implantaram o projeto, dentre eles: Joinville, Balneário Camboriú, Ituporanga, Dionísio Cerqueira, Itajaí, Chapecó, São José, Concórdia e Porto Belo.

### 3.2.1 As atribuições profissionais do assistente social judiciário

No Código de Divisão e Organização Judiciárias do Estado de Santa Catarina encontram-se as atribuições do cargo de Assistente Social da Justiça e Primeiro Grau, conforme seguem:

- ✓ Desenvolver trabalho técnico de perícia social em processos mediante determinação judicial.
- ✓ Atender a demanda social nas questões sociojurídicas, através de trabalhos de orientação, mediação, prevenção e encaminhamento.
- ✓ Contribuir para o entrosamento do Judiciário com Instituições que desenvolvam programas na área social.
- ✓ Cumprir, acompanhar, e fiscalizar medidas socioeducativas, quando na Comarca inexistirem programas específicos, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente.
- ✓ Gerenciar e operacionalizar os programas de colocação familiar de crianças e adolescentes (habilitação de pretendentes, adoção, guarda e tutela).

- ✓ Orientar e acompanhar família a qual tenha sido entregue judicialmente criança e/ou adolescente.
- ✓ 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.
- ✓ Gerenciar o Setor de Serviço Social, elaborando e executando programas com a utilização do instrumental adequado ao contexto sociojurídico.
- ✓ Atender determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662, de 07.06.93, que regulamenta a profissão, e a Resolução nº 273/93, de 13.03.93, do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (código de ética).

Além das atribuições assinaladas acima, o profissional de Serviço Social inserido nas demandas do Judiciário, deverá estar atento para as especificações que envolvem cada área de atuação profissional, ou seja, deverá estar em constante atualização de conhecimentos e de práticas, buscando a qualificação profissional em consonância não só com o Judiciário, mas sobretudo com o compromisso ético-político da profissão. Assim, é importante salientar que o profissional deve estar atento para o que menciona o Código de Ética Profissional e a Lei 8662/93 que regulamenta a profissão.

### 3.2.2 Instrumentais utilizados pelo serviço social

O assistente social possui os seus próprios instrumentais técnico-operativos para a realização de suas atividades que devem estar ligados a uma base teórica e metodológica para investigar e conhecer a realidade do objeto estudado.

O profissional de Serviço Social em seu processo de trabalho atua frente a demanda que o busca a fim de “resolver” problemas que estão envoltos na sociedade, consequência dos malefícios impregnados pelo capitalismo.

O assistente social judiciário, além de atuar nos processos judiciais por meio de estudo social e/ou perícia social, atua também, nos casos extra-processuais por meio do plantão social, que recebe pessoas que estão em busca de informações e orientações acerca de seus

direitos e que, em muitos casos já percorreram diversas instituições públicas. Assim, a forma de abordagem profissional torna-se fator fundamental para o bom atendimento dos usuários.

Durante a entrevista, o profissional deverá estar atento aos sinais ocultos emitidos pelo entrevistado, a saber: gestos, expressões, atitudes, entre outros, pois poderão permitir que o profissional perceba o que não está sendo dito.

Silva (2001, p.26), coloca como atitudes essenciais do assistente social na entrevista de plantão:

- ✓ Estar ali por inteiro, presente;
- ✓ Demonstrar respeito pelo entrevistado;
- ✓ Demonstrar aceitação pelo entrevistado, eximindo-se de atitudes de pré-julgamento;
- ✓ Compreender o outro, com o melhor senso de humanidade possível;
- ✓ Conseguir empatia – demonstrar a compreensão para com o sentimento do entrevistado, preservando o eu do entrevistador e,
- ✓ Ouvir; que segundo Benjamin (in SILVA, 2001 p.26), significa;

escutar o modo como as coisas estão sendo ditas, o tom usado, as expressões e os gestos empregados. E mais: ouvir inclui o esforço de perceber o que não está sendo dito, o que é apenas sugerido, o que está oculto, o que está abaixo ou acima da superfície. Ouvimos com nossos ouvidos, mas escutamos também com nossos olhos, coração, mente e vísceras.

O serviço de “plantão social” configura-se como um espaço privilegiado de atuação dos assistentes sociais, pois permitem ao profissional por meio dos registros das entrevistas, construir indicadores sociais locais para avaliação e elaboração de propostas que possam responder a tais demandas, ocasionando ainda, uma reflexão crítica com base nas desigualdades sociais, permitindo o entendimento da assistência como um direito, buscando-se novas formas coletivas de enfrentamento das demandas da questão social.

Outro instrumento amplamente utilizado pelo assistente social judiciário é a visita domiciliar, especialmente em processos litigiosos ou envolvendo colocação familiar, pois permite ao profissional conhecer a realidade social em que o usuário está inserido e, por meio de observação da dinâmica familiar e suas relações com a sociedade, o profissional poderá identificar suas dificuldades que possibilitará a construção do estudo social e a emissão de um parecer justo e conclusivo.

Ao realizar a visita, o Assistente Social deve seguir as mesmas etapas da entrevista, procurando ser menos formal e utilizar uma linguagem simples. Cabe salientar que o usuário deverá saber o motivo da visita do profissional.

Conforme destaca Minuchim (1999, p.83-84):

As visitas domiciliares requerem sensibilidade aos anseios e reações da família. É importante que a família compreenda que a equipe realmente quer conhecê-la melhor, conhecer outros membros da família e compreender a natureza e o ambiente da vida cotidiana. As famílias sentem-se frequentemente importantes por se reunirem em sua própria casa, mas são sensíveis à intrusão e à crítica ao seu estilo de vida. Nem é preciso dizer que o profissional deve entrar com respeito e que o propósito da visita deve ser o contato e a comunicação.

O estudo social é um instrumento do Serviço Social utilizado nas mais diversas áreas e modalidades como forma de orientar a intervenção profissional, tanto na fase de planejamento, como para demonstrar a situação sobre uma realidade investigada ou trabalhada. Nesse sentido, os assistentes sociais do judiciário utilizam-no para exercer sua atividade profissional específica que lhe compete dentro dos processos, atendendo as determinações judiciais, com caráter de assessoramento em demandas que exigem parecer profissional.

Na prática processual, percebe-se que existe uma utilização acentuada do termo “estudo social”, ou seja, o termo é identificado como qualquer atividade realizada pelo profissional de serviço social requerido ou determinado nos processos judiciais.

De fato, o estudo social vem sendo utilizado em diferentes situações, suscitando dificuldades aos profissionais de trabalhar de forma segura, clara e eficiente em situações tão peculiares e, em diversas ocasiões alguns profissionais são surpreendidos com apresentação de quesitos a serem respondidos. Ora, além de dispensar tratamento adequado a cada caso, o técnico é levado a encerrar seu trabalho não simplesmente relatando fatos, mas emitindo parecer ou sugestões que auxiliem na decisão final da questão<sup>5</sup>. Para suprir essa necessidade de aprimoramento da atividade, o assistente social judiciário vem se qualificando para aprimorar cada vez mais sua prática, buscando compreender melhor sua atuação quando é chamado a participar nos mais diferentes processos, tendo em vista que como qualquer outro

---

5 PIZZOL, Alcebir Dal. **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis: TJSC, 2001, p.34.

auxiliar-técnico da Justiça o assistente social judiciário também desenvolve serviços de perícia judicial.

Conforme preconiza o art. 161 § 1º do Estatuto da Criança e do Adolescente: “Havendo necessidade, a autoridade judiciária poderá determinar a realização de estudo social ou perícia por equipe interprofissional, bem como a oitiva de testemunhas”, ou seja, os serviços do assistente social poderão ser requisitados em forma de estudo social ou de perícia social. Não existindo a equipe inteprofissional, e sendo o assistente social o único técnico, deduz-se que o juiz possa determinar, constatada a necessidade, a realização de estudo social ou de perícia social, conforme convenha<sup>6</sup>.

Portanto, o estudo social e a perícia social constituem-se em instrumentos distintos, o profissional deverá utilizar um ou outro de acordo com a necessidade de cada caso. Nesse sentido Pizzol (2001, p.36) destaca que:

As regras que norteiam o estudo social são de cunho meramente técnico e ético, ao passo que ao realizar uma perícia social no âmbito da justiça, deve o profissional, além de observar esses aspectos, ater-se às regras processuais constantes no CPC e que se aplicam a qualquer tipo de perícia.

### 3.2.3 Áreas de atuação do assistente social judiciário

#### 3.2.3.1 *Infância e juventude*

Nas varas da infância e da juventude, o assistente social deve contribuir para a prevenção do abandono e para a garantia do direito de convivência familiar e comunitária, fundamentando sua atuação no Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei nº 8069/90:

Art. 4º - é dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do Poder Público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

Art. 19 – Toda criança ou adolescente tem direito a ser criado no seio de sua família e, excepcionalmente, em família substituta, assegurada a convivência

---

<sup>6</sup> Idem. p. 36.

familiar e comunitária em ambiente livre da presença de pessoas dependentes de substância entorpecentes.

Art. 88 – V – Integração operacional de órgãos do Judiciário, Ministério Público, Defensoria, Segurança Pública e Assistência Social, preferencialmente num mesmo local, para efeito de agilização de atendimento inicial a adolescente a quem se atribua autoria de ato infracional;

VI – Mobilização da opinião pública no sentido da indispensável participação dos diversos segmentos da sociedade.

Art. 151 – Compete à equipe interprofissional, dentre outras atribuições que lhe forem reservadas pela legislação local, fornecer subsídios por escrito, mediante laudos, ou verbalmente, na audiência, e bem assim desenvolver trabalhos de aconselhamento, orientação, encaminhamento, prevenção e outros, tudo sob imediata subordinação à autoridade judiciária, assegurada a livre manifestação do ponto de vista técnico.

Ao atender uma criança ou um adolescente, que em seus lares estavam submetidas a situações de vulnerabilidade social, ou seja, que tiveram seus direitos violados, o profissional de Serviço Social deve ter como objetivo primordial a manutenção dos vínculos familiares, da criança ou adolescente, com a família de origem, pois a família é o referencial para a formação do indivíduo e é a partir de vinculações positivas e duradouras que a criança poderá tornar-se um adulto capaz de estabelecer vínculos sadios e investir afetivamente nos seus relacionamentos futuros<sup>7</sup>.

A colocação em família substituta ou a medida de abrigo se constituem em medidas de exceção, devem ser utilizadas com muita cautela, somente nos casos em que todas as alternativas de manutenção de vínculo e reintegração com a família de origem tenham sido esgotadas. Para tanto é necessário que além do instrumental e dos procedimentos jurídicos que dispõe, o profissional procure direcionar o atendimento da família em sua totalidade, identificando os elementos que proporcionaram a crise familiar.

Principais processos de atuação do profissional de Serviço Social nas Varas da Infância e da Juventude:

- ✓ Verificação da situação de criança e de adolescente; cada criança e/ou adolescente institucionalizado corresponde a um processo de verificação;
- ✓ Reintegração e indicativos para a destituição do Poder Familiar; cabe ao assistente social e à equipe do abrigo acompanhar o processo, avaliando as medidas aplicadas

<sup>7</sup> SILVA, Simone Regina Medeiros da. **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis: TJSC, 2001, p.58.

e o investimento no sistema familiar, além de outros indicativos que eventualmente surjam para definir o caso. O fortalecimento e a articulação dos serviços de apoio à família constituem o caminho para garantir o retorno da criança ao convívio familiar;

- ✓ Processo de perda e suspensão do Poder Familiar; não se pode estigmatizar a família diante de uma primeira denúncia; tampouco assumir uma postura de “manter o vínculo a qualquer preço”, impondo à criança ambiente de extrema vulnerabilidade. Em caso de criança, é possível encontrar uma família substituta, já se tratando de adolescente, é bem mais difícil;
- ✓ Colocação em Família Substituta; cabe ao assistente social verificar a real necessidade de aplicação da medida, e ao realizar o estudo social, atender para estendê-lo à parte da família biológica, detectando eventuais equívocos na motivação da entrega da criança a lar substituto, mesmo quando haja a concordância dos pais, atentando para a manutenção dos vínculos;
- ✓ Comissão Estadual Judiciária de Adoção – CEJA; o papel do assistente social perante esses grupos é o de mobilização e cooperação, favorecendo o encontro da adoção, potencializando os adotantes para conhecerem a rede de apoio, possibilitar que a comunidade acredite na adoção legal, ajudando a diminuir as adoções obscuras, contribuir para a implementação de ações práticas voltadas à preparação para a adoção (grupos);
- ✓ Procedimento de Apuração de Autoria de Ato Infracional atribuído à Adolescente; geralmente ao receber o Auto de Apreensão ou o Boletim de Ocorrência, o representante do Ministério Público solicita ao assistente social a realização de estudo social, pois trata-se de procedimento administrativo onde o adolescente ainda não foi representado, assim, não existe o contraditório; somente após a deflagração da representação contra o adolescente a partir da instalação do contraditório, o assistente social deverá manifestar-se através da Perícia Judicial;
- ✓ A fiscalização nas questões de infância e juventude; desde que devidamente autorizado, cabe ao assistente social a fiscalização das instituições de abrigamento e a fiscalização dos programas de medidas socioeducativas, cumprindo determinações ou demonstrando à autoridade judiciária a necessidade de fiscalização.

### 3.2.3.2 Família

Para melhor entender a dinâmica familiar, a equipe de assistentes sociais do TJSC, utiliza-se da teoria sistêmica, onde a família é tratada como um sistema aberto em transformação, buscando atender a doutrina da “Proteção Integral”, preconizada pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, que prioriza o atendimento em redes.

O indivíduo e a família estão em constante movimento, passando por períodos de transição que refletem as mudanças da vida moderna. Conforme destaca Minuchin (1999, p. 26):

O indivíduo é a menor unidade do sistema familiar – uma entidade separada, mas uma peça do todo. Na estrutura de uma abordagem sistêmica, entende-se que cada pessoa contribui para a formação de padrões familiares, mas também é evidente que a personalidade e o comportamento são moldados pelo que a família espera e permite.

Nas situações de desequilíbrio do sistema, que são os períodos de transição, é comum que a família passe por uma fase de desorganização, mas é necessário que a estrutura familiar seja capaz de se adaptar as mudanças, algumas conseguem a adaptação rapidamente, outras não.

É necessário que as instituições especializadas no atendimento familiar, ampliem o foco da intervenção, buscando entender os laços afetivos que unem os indivíduos e as diversas conexões da estrutura familiar.

Fundamentados na teoria sistêmica, os profissionais de serviço social, devem ter cuidado e respeito em sua intervenção, procurando livrar-se de posturas e ações que coloquem o sistema familiar em risco.

Dentre as ações profissionais realizadas no âmbito familiar no TJSC, o Assistente Social Judiciário age especificamente nos seguintes processos:

- **Vara de Família;** na maioria dos casos quando o juiz encaminha o processo para o assistente social realizar o estudo social, o conflito encontra-se insustentável, cabe ao assistente social averiguar se o caso é de estudo social ou de perícia social., dentre as especificidades da Vara de Família destacam-se:
- **Processos de Guarda:** por meio da realização do estudo social ou da perícia social o assistente social deverá sinalizar para a resolução da disputa, com a alternativa menos

prejudicial possível para as crianças e os adolescentes envolvidos, toma-se como referência a Doutrina dos Melhores Interesses da Criança<sup>8</sup>.

- **O direito de Visita:** a visita aos filhos constitui um direito e não um dever dentro do âmbito jurídico, dessa forma, quando uma das partes reclama esse direito, é necessário que se verifique qual o real interesse: se está baseado apenas na lei, e utiliza esse direito como forma de “perturbar” o ex-companheiro ou se realmente está interessado pelo filho,. Quando as possibilidades de relacionamento cooperativo forem esgotadas é necessário que o assistente social realize estudo social ou perícia social;
- **O direito de visita dos avós:** quando os avós reclamam o direito de visita pela via judicial, é porque toda a comunicação foi interrompida por desavenças que precisam ser identificados pelo assistente social durante o estudo. O estudo social deverá considerar as possibilidades de restabelecimento da comunicação mínima entre as partes e resgatar o respeito aos vínculos e interesse da criança, pois os avós são pessoas muito especiais para os netos;
- **Guarda Previdenciária:** na maioria dos casos, o pedido se baseia no interesse de estender benefícios previdenciários ou de planos privados de saúde à criança. Cabe ao assistente social durante a elaboração do estudo social ou perícia social, basear-se nos referenciais teóricos de que dispõe e estar atento para o caso específico;
- **Violência Familiar:** quando o assistente social intervém no momento da separação, pode ajudar as partes a encontrarem respostas para a sua forma de relacionamento, indicando qual o tratamento adequado para o caso. O trabalho do assistente social judiciário deve ser baseado na reunião de elementos que conduzam a uma avaliação do nível de violência. É necessário que o assistente social estabeleça contatos com outras instituições ou profissionais que já estejam atendendo a família, procurando apropriar-se de mais informações referentes ao caso.
- **Mediação Familiar:** prática de intervenção multidisciplinar que auxilia os casais em conflito a encontrarem alternativas de solução para os seus desentendimentos de forma cooperativa e respeito mútuo. A mediação familiar pode ocorrer nos processos judiciais em andamento e/ou nas demandas sociais e jurídicas que chegam no plantão social.

Nos processos da área civil geralmente o profissional é chamado a atuar nos processos de pedido de interdição cumulado com pedido de nomeação de curador; com a finalidade de

---

<sup>8</sup>SILVA, Simone R. M. da. **O serviço social no judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis: TJSC, 2001, p118.

verificar/analisar a pessoa do futuro curador, se tem ou não condições de tomar conta dos interesses do interditando. Por meio do estudo social, o assistente social deverá analisar o relacionamento entre ambos, grau de interesse, simpatia, identificação, cuidados, caráter, zelo com os bens do primeiro e demais aspectos de ordem emocional, afetiva e econômica. Nos processos de pedido de alvará judicial, o trabalho do assistente social deve estar adstrito à causa, especialmente para suprir a necessidade do juiz de maior segurança para decidir e para que a justiça esteja a serviço do necessitado da melhor forma possível.

Nos processos da área penal o assistente social possui conhecimento e formação compatível com o aparato judicial, mas além disso é necessário que possua conhecimentos mínimos da legislação penal, para que possa iniciar-se no estudo e melhor contribuir com a instituição na tarefa de reeducar o apenado.

Além das demandas específicas apontadas na área de atuação do profissional de Serviço Social, este também participa de programas internos da instituição, conforme apontados a seguir:

- **Casas da Cidadania** - Projeto que visa à humanização da Justiça, através da implantação de Juizados da Cidadania em todos os municípios e distritos do Estado de Santa Catarina, onde passaram a desenvolver a mediação dos conflitos na própria comunidade.
- **Serviço de Mediação Familiar** – Tem como propósito oferecer aos envolvidos em questões familiares um método para resolução de conflitos mais célere, acessível e menos oneroso.

Neste trabalho, abordaremos o projeto “Serviço de Mediação Familiar” que tem seu foco na resolução de conflitos advindos de questões familiares. Durante a experiência de estágio, buscamos o aprimoramento na temática, ocasião em que houve a participação nas sessões de mediação familiar, proporcionando um melhor entendimento das particularidades, causas e conseqüências de um conflito familiar.

### 3.3 Conceituando a mediação familiar

As transformações que a sociedade vem sofrendo desde a Revolução Industrial<sup>9</sup>, influenciaram profundamente o papel do homem e da mulher na sociedade e, conseqüentemente, abalou profundamente o relacionamento dos casais; principalmente no aumento da instabilidade conjugal, na monoparentalidade e na recomposição familiar. Nesse sentido, Ávila (2004, p.7) pontua que “[...], percebe-se que, legais ou não, as uniões tornaram-se mais instáveis. Divórcios e separações são cada vez mais numerosos e as uniões duram cada vez menos [...]”.

Quando um casamento ou uma união conjugal chega ao seu fim, é normal que os cônjuges discordem sobre determinados aspectos, parentais ou financeiros, e até mesmo não saibam como agir neste momento de ruptura.

O sistema tradicional de resolução de conflitos conjugais tende a confrontar as partes envolvidas, ocasionando uma disputa judicial interminável e enfraquecendo ou até mesmo destruindo o relacionamento das partes após a resolução do conflito.

Nesse contexto, o processo de mediação surge como um método inovador que possui como uma de suas prioridades o restabelecimento do diálogo, criando um clima positivo para a solução de conflitos. É um método alternativo de resolução de conflitos familiares, onde as partes aceitam a participação de uma terceira pessoa, imparcial e qualificada, para a resolução de seu problema. Essa terceira pessoa é o mediador, que não toma partido nem decisões pelo casal, pois é um profissional treinado para prestar orientações e conduzir o conflito, de uma forma que possa estabelecer o diálogo entre os interessados, visualizando sempre o bem-estar do casal e sobretudo o bem-estar dos filhos.

Segundo Ávila (2004, p.7):

A mediação familiar insere-se numa orientação de sociedade que encoraja a autopromoção, a comunicação e a responsabilidade e que visa uma mudança cultural no que diz respeito ao poder dos indivíduos de tomar suas próprias decisões, em vez de solicitar um terceiro que decida por eles.

---

<sup>9</sup> Evolução dos costumes, a crescente presença do trabalho feminino no mercado.

É um método bastante diferenciado do sistema tradicional, não é um método adversarial, é um método de cooperação que não permite que as partes cheguem ao conflito extremo, evitando a escalada de desentendimentos.

A mediação familiar é uma prática de intervenção multidisciplinar de resolução de conflitos, aliando os aspectos legais, sociais e psicológicos. Ela atende questões familiares relacionadas à separação, divórcio, pensão alimentícia, dissolução de união estável, divisão de bens, regulamentação de visitas, guarda, transferência de guarda e reconhecimento de paternidade, proporcionando um atendimento mais humano e mais digno, onde a família, que é o referencial para formação do indivíduo, é respeitada em sua totalidade. É um processo que preserva o relacionamento do casal, é rápido e eficaz, e, principalmente, sigiloso, o que leva as pessoas a se sentirem beneficiadas no processo.

A mediação de conflitos tem como finalidade buscar acordos entre pessoas em litígio por meio da transformação da dinâmica adversarial, comum no tratamento de conflitos, para uma dinâmica cooperativa, improvável nesse contexto<sup>10</sup>.

Cabe salientar que o Serviço de Mediação Familiar poderá ser requisitado em dois momentos: nas ações já em andamento e nos casos ainda não ajuizados.

Conforme Ávila (2004, p.32), a mediação familiar é um processo breve visando solucionar amigavelmente a ruptura conjugal e a reorganização da vida familiar após a separação.

Apresenta ainda como vantagens:

- ✓ ser uma via menos formal, mais rápida e econômica de alcançar um acordo;
- ✓ permite uma melhor comunicação entre as partes;
- ✓ diminui o número de processos litigiosos;
- ✓ reduz o sentimento de hostilidade e ansiedade;
- ✓ leva as pessoas a encontrarem por si mesmo o que lhe parecer mais adequado frente ao caso concreto, sem submeter-se à decisão de um terceiro.

---

<sup>10</sup> MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**: em famílias e organizações. São Paulo: Summus, 2005, p. 13.

### 3.3.1 Origens da mediação familiar

Atualmente os profissionais das mais variadas áreas têm se mobilizado para a implementação da mediação, seja em programas sociais, seja em consultórios e escritórios particulares, proporcionando uma significativa mudança cultural na concepção de resolução de conflitos, tendo em vista que o nosso atual sistema adversarial não responde as necessidades dos indivíduos.

A Mediação Familiar surgiu pioneiramente nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha, na década de 70. O fenômeno rapidamente se estendeu ao país vizinho, o Canadá, na década de 80, onde atualmente existem serviços de mediação tanto de caráter público como privado. Na Europa, o país pioneiro foi o Reino Unido, criando o primeiro Centro de Mediação Familiar em Bristol, em 1976 e, alargando, posteriormente, a rede ao restante do país.

No Brasil, a prática da Mediação foi introduzida em 1996, juntamente com a arbitragem, mas ao contrário da arbitragem, ainda não é regulamentada por meio de legislação específica. Atualmente está tramitando no Congresso Nacional, o projeto de lei nº 4.427/98, apresentado pela deputada Zulaiê Cobra Ribeiro, no qual propõem a regulamentação da prática na legislação brasileira.

Mesmo não existindo uma legislação específica que regulamente a aplicação da mediação familiar, alguns tribunais como o Tribunal de Justiça de Santa Catarina e o Tribunal de Justiça de Alagoas, já utilizam a técnica, possibilitando uma maior agilidade e eficácia das decisões judiciais, que consolidarão os resultados obtidos através da homologação dos acordos a que chegarem os interessados, com a participação do mediador.

A mediação de conflitos implica um saber, resultante de vários outros saberes. Assim, para ser Mediador é necessário que o profissional possua capacitação específica para esse tipo de intervenção, sendo que os mais indicados para a atuação encontram-se no Serviço Social, na Psicologia, Direito e Pedagogia.

Nesse sentido, o Mediador torna-se um facilitador, cooperador na resolução do conflito; não é um conselheiro conjugal e nem um terapeuta<sup>11</sup>, ele exerce a função de esclarecer os pontos obscuros e práticos que envolvem os conflitos familiares.

---

<sup>11</sup> Ávila, Eliedite Mattos. **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis: TJSC, 2004, p. 32.

A mediação familiar não é uma terapia conjugal, o mediador auxilia os disputantes a assumir suas responsabilidades por suas decisões, em parte por meio de uma avaliação cuidadosa das prováveis conseqüências de suas escolhas.

As principais diferenças entre mediação familiar e terapia familiar seguem no quadro explicativo.

<i><b>MEDIAÇÃO FAMILIAR</b></i>	<i><b>TERAPIA CONJUGAL</b></i>
Processo breve visando solucionar amigavelmente a ruptura conjugal e a reorganização da vida familiar após a separação.	Processo com maior duração, visando a provocar mudanças mais profundas no comportamento dos indivíduos.
Problemas Concernentes à separação, focalizados no presente e no futuro (acordo sobre as responsabilidades parentais e financeiras).	Problemas pessoais ou conjugais anteriores ou passados.
Identificar as reais necessidades do casal e de seus filhos no momento da separação.	Trabalhar as causas dos problemas ou dos desentendimentos conjugais.

Fonte: Ávila, 2004, p.32.

A solução negociada com o auxílio do mediador deve satisfazer todos os participantes da disputa, valendo ressaltar que o mediador possui um Código de ética que o impossibilita de exercer seus conhecimentos de base para orientar os envolvidos na mediação. O mediador deverá conduzir o processo de forma imparcial, procurando transmitir confiança e competência.

Os acordos realizados na mediação ganham linguagem jurídica antes de serem encaminhados para a homologação; aqueles que não conseguem chegar a um acordo, é dado o livre arbítrio para escolher a resolução judicial aos itens não acordados.

### 3.3.2 Papel do mediador familiar e suas qualidades

O mediador familiar é um profissional com formação e conhecimento para ser a terceira pessoa, imparcial e oferecer mediação. Um dos requisitos básicos para condução de uma sessão de mediação é a capacidade de escuta e a paciência do mediador, pois, quando

ocorre o conflito, as partes estão desajustadas emocionalmente. Por esse motivo o mediador deve ter a habilidade de estabelecer uma escuta qualitativa para que possa desenvolver um novo elo entre elas, principalmente na atual conjuntura em que as pessoas não mais têm tempo para escutar com atenção às outras, já que o trabalho e a busca desenfreada pela sobrevivência têm impedido a melhor comunicação.

Cabe, portanto, ao mediador estabelecer ou restabelecer a comunicação, para que as partes possam visualizar os pontos divergentes da situação, e qual o verdadeiro motivo da divergência, mantendo o controle da situação, o mediador deve favorecer a cooperação, com a finalidade de estabelecer um clima amigável para a resolução do conflito.

Devido a delicadeza da intervenção do mediador é importantíssimo que este esteja bem qualificado para essa atividade, tendo em vista não comprometer o processo em andamento.

Durante as sessões de mediação deve interagir com os pais na busca de um entendimento satisfatório para ambos, priorizando o interesse dos filhos. Além disso, deve ser alguém capaz de identificar os interesses em jogo, igualar os níveis de poder e promover o encontro entre as partes.

Deve ter a habilidade de tradutor, ou seja, alguém capaz de traduzir de uma maneira objetiva a comunicação, simplificando e explicando o sentido dos discursos e acima de tudo recuperando suas conotações positivas. Encorajar a manutenção do diálogo entre os pais.

Segundo Ávila (2004, p.33) um mediador para ser eficaz, deve ter desenvolvido as seguintes habilidades:

- **Autenticidade** – as pessoas autênticas desenvolvem um conhecimento de si próprias, uma segurança e uma capacidade de fazer com que ao seu redor exista um clima de confiança e serenidade;
- **Capacidade de escuta ativa** – permite a coleta de informações e contribui para a definição da situação;
- **Capacidade de entrar na relação** – a utilização de uma linguagem neutra facilita o estabelecimento da relação;
- **Capacidade de propor idéias** – apresentar soluções igualitárias e fazer propostas que permitam avançar nas negociações;
- **Capacidade de não dramatizar** – dar aos fatos as suas devidas proporções;
- **Arte de bem resumir a situação** – assegurar que todos os participantes tenham a mesma compreensão dos fatos;

- Aptidão de ressaltar os aspectos positivos e estimular os esforços dos participantes;
- Capacidade de ver as alternativas;
- Capacidade de abertura às diferenças culturais;
- Persistência e perseverança.

A confiabilidade também é um fator determinante para o sucesso da mediação familiar, as partes devem sentir-se seguras, com liberdade suficiente para expor seus pontos de vista com relação aos motivos que desencadearam a situação de conflito, daí a importância do sigilo profissional.

Além das técnicas descritas e habilidades descritas anteriormente, o mediador pode utilizar-se de algumas estratégias durante a mediação. Segundo Ávila (2004, p.57), o mediador dirige os procedimentos estabelecendo as seguintes estratégias para que os indivíduos tomem, eles mesmo suas próprias decisões: a primeira tarefa do mediador é dirigir ativamente a entrevista. Ele estabelece sua credibilidade, sugere e assegura o desenvolvimento da mediação assumindo o controle. Ele cria uma atmosfera agradável, interrompe uma discussão não apropriada e permite aos indivíduos sentirem-se à vontade para exprimir seus pontos de vista.

Em segundo lugar, estabelece uma relação positiva baseado na empatia, no calor humano e no respeito pelo outro.

No terceiro passo, o mediador cria o ambiente, pois os participantes da mediação normalmente não se apresentam em seu melhor estado emocional. Geralmente se sentem em competição um com o outro, cada um querendo fazer triunfar seu ponto de vista. A escuta ativa contribui para o desenvolvimento de uma relação positiva entre mediador e participantes e permite melhores resultados.

Em quarto lugar, o mediador deve gerenciar a agressividade que configura-se como um desafio constante em mediação. Essa agressividade é causada pelos sentimentos de frustração inerentes à experiência da ruptura.

Outra estratégia a ser observada pelo mediador é a comunicação, pois ela é essencial na mediação. Normalmente a falta de comunicação entre os cônjuges ou uma comunicação não apropriada são causas das dificuldades conjugais e, conseqüentemente, levam à decisão de uma separação ou divórcio.

### 3.3.3 O serviço de mediação familiar no fórum da capital

O surgimento do serviço de mediação familiar foi fruto da gestão do Desembargador Francisco Xavier Medeiros Vieira, que teve como lema: “A humanização do Judiciário”. A partir desse princípio foi elaborado um projeto piloto de implementação e implantação do Serviço de Mediação Familiar para atender as demandas nas Varas de Família do Fórum da Capital.

O projeto é baseado numa dissertação de mestrado, concluída na Universidade de Montreal/Canadá no ano de 1999 da Assistente Social Eliedite Mattos Ávila, denominada “Transferência de Práticas de Mediação Familiar: Um Estudo Quebec-Brasil”.

O Projeto de Mediação Familiar Canadense foi adaptado à realidade brasileira e em setembro de 2001, o serviço de mediação familiar foi implantado na qualidade de projeto piloto nas Varas de Família do Fórum da Capital.

Ávila (2004, p.67) destaca que:

O Tribunal de Justiça promoveu cursos de sensibilização de Métodos Não Adversários de Resolução de Conflitos para todos os magistrados catarinenses. Concomitantemente aos assistentes sociais, psicólogos e pedagogos, parceiros do Judiciário nesse trabalho, foi ministrado um curso de formação de base em mediação familiar.

O Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, considerando a experiência bem sucedida em países como Canadá, Estados Unidos e Inglaterra em relação à utilização de métodos alternativos e não adversariais de conflitos instituiu o Serviço de Mediação Familiar pela Resolução de nº 11/2001 TJ/SC.

A equipe de atendimento do Serviço de Mediação Familiar é multidisciplinar, não existindo uma área específica para a atuação no serviço, assim os cursos de capacitação profissional são voltados para profissionais das mais diversas áreas para atuarem como Mediadores.

Um dos objetivos centrais do projeto é oferecer aos usuários um método estruturado de resolução de conflitos mais humano e acessível, considerando não só os aspectos jurídicos de um conflito conjugal, mas essencialmente os relacionais, sociais e psicológicos<sup>12</sup>.

O contato inicial do usuário com a equipe do Serviço de Mediação Familiar é realizado a partir da procura dos casais que querem em comum acordo se separar com renda de até dez salários mínimos, que buscam informações e orientações referentes aos seus direitos ligados a separação.

A primeira etapa do atendimento é efetuada na triagem do Serviço de Mediação Familiar, onde um profissional qualificado realiza a coleta de informações, por meio do preenchimento de um protocolo onde deverão constar os seguintes dados do usuário: nome, idade, endereço, entre outros dados considerados importantes para o processo. A partir desse momento que o profissional tem a possibilidade de analisar a situação do usuário e verifica se o caso realmente é de competência do Serviço de Mediação Familiar ou realiza outros tipos de encaminhamentos.

Eliminada esta primeira etapa, efetua-se o agendamento para a primeira sessão de mediação, lembrando que o número de sessões vai depender do andamento do processo, possibilitando que as partes envolvidas tenham o direito de pensar e definir um melhor acordo para ambos. Antes de iniciar os passos da mediação, o processo é apresentado aos participantes durante a primeira sessão, que tem o objetivo de informar o que é a mediação, suas etapas e avaliar se as questões trazidas são ou não indicadas ao emprego da mediação. É o momento também da escolha da data e horário dos próximos atendimentos.

Durante as sessões de mediação, um advogado permanece à disposição para esclarecer qualquer dúvida pertinente ao processo de separação.

Segundo Lévesque (1998 apud ÁVILA, 2004), são seis as etapas do processo da mediação familiar que ajudarão nas intervenções do mediador:

- **Introdução ao processo de mediação** – Ocorre no primeiro encontro, quando o mediador apresenta os objetivos e as exigências da mediação e explica o seu papel. Durante esta fase, o mediador deve criar um clima de confiança favorável à resolução dos conflitos, mesmo que os participantes estejam sob a influência de sentimentos de ira, decepção, frustração e vingança. Ele instaura a sua neutralidade e suscita a motivação do casal de modo a instalar uma colaboração no lugar da competição.

---

<sup>12</sup> ÁVILA, Eliedite Matos. **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis: TJSC, 2004, p. 72.

- **A verificação da decisão de separação ou de divórcio** – O mediador promove uma discussão sobre a decisão de separação, e tenta saber se é uma decisão mútua ou unilateral. Nessa etapa, é importante permitir a expressão dos sentimentos e uma volta aos pontos negativos da relação. A tarefa do mediador consiste em identificar a natureza dos conflitos escondidos ou dos expressos abertamente pelo casal. O objetivo do mediador é assegurar-se de que a decisão seja suficientemente pensada e compreendida, e, por outro lado, conhecer os cônjuges, sua dinâmica, para acompanhá-los na tomada da decisão.
- **Mediador favorece uma conscientização mais aprofundada diante da tomada de decisão:** o casal poderá continuar junto, separar-se temporariamente ou desunir-se definitivamente. O mediador também auxilia a projetar sua futura vida, a considerá-la após a separação.
- **A negociação das responsabilidades parentais** – Esta fase diz respeito aos acordos relativos às crianças  $\frac{3}{4}$  visitas, férias, residência, etc. A meta é tomar as melhores decisões a fim de garantir o bem-estar delas. O mediador deve conhecer o impacto do divórcio nas crianças, bem como suas necessidades, e empregar estratégias para guiar os pais, sugerir opções, escolhas. Enfatiza-se a necessidade de serem informadas a respeito, pois é normal que os pais não saibam conversar com seus filhos, e o mediador pode ajudá-los quando necessário. O mediador tenta ressaltar os interesses comuns e as necessidades mútuas, já que as crianças precisam de seus dois pais, pois ambos têm um papel no desenvolvimento harmonioso de seus filhos.
- **A negociação da divisão de bens** – O mediador tem de saber o que pertence ao patrimônio familiar. O objetivo é uma repartição equitativa e justa dos bens de acordo com as necessidades de cada cônjuge. O mediador deve fazer com que as partes estejam bem informadas sobre seus direitos e suas obrigações. Ele tem de assegurar-se de que a divisão dos bens esteja clara. Esta fase simboliza a concretização da separação, e é normal então que os cônjuges estejam em dúvida em relação à decisão de separar-se.
- **A negociação das responsabilidades financeiras** – Durante esta fase, ligada à organização da vida após a separação, examina-se a situação financeira dos cônjuges para verificar suas necessidades econômicas e a possibilidade de arcarem com as despesas. O mediador tem de verificar as diferentes alternativas, as modificações possíveis decorrentes da ruptura do casamento, os valores e o nível de satisfação dos cônjuges.
- **A redação do projeto de acordo** – Esta fase está relacionada ao conteúdo e à visualização dos pontos acordados. O mediador redige as decisões tomadas durante os

encontros de mediação utilizando uma linguagem simples e coerente. A redação final do acordo, é, pois, fruto do que o casal conseguiu decidir de forma consensual por intermédio da mediação, o que não parecia possível antes do início do processo. Cada etapa segue uma ordem cronológica que não é rígida nem linear.

Nesse sentido Ávila (2004, p.48) comenta que:

Cada fase comporta os seguintes elementos: a identificação dos itens em litígio, a coleta de informações, a criação de opções e a tomada de decisão. Além disso, o processo de mediação exige um clima de confiança e uma relação positiva entre o mediador e os participantes, uma divulgação honesta das informações e o respeito pela equidade com o equilíbrio dos poderes. A mediação pressupõe entrevistas conjuntas em que se privilegiam os princípios de comunicação que exigem a participação de ambos os cônjuges.

A entrevista permite a obtenção de informações contidas na fala das pessoas, psicólogos, sociólogos, assistentes sociais e praticamente todos os profissionais que tratam de problemas humanos valem-se dessa técnica, não apenas para coleta de dados, mas também com objetivos voltados para diagnósticos e orientação.

Um acordo elaborado durante as sessões de mediação de acordo com a vontade das partes envolvidas – o principal objetivo – tem mais garantias de eficácia do que um acordo firmado em audiência judicial, onde os envolvidos não têm a oportunidade de pensar e repensar na situação.

Na fase de acolhida do usuário, ou seja, na triagem da Mediação Familiar, primeiramente é realizada a identificação e registro em livro sobre o atendimento realizado e, quando necessário, o preenchimento de questionário. Esse procedimento deve ser esclarecido ao usuário para que entenda realmente o objetivo da realização do registro.

Silva (2001, p. 26) destaca que:

No caso de encaminhamento, cabe salientar que o conhecimento da realidade e dos serviços comunitários, do seu funcionamento e dos critérios para inclusão, devem fazer parte do saber profissional, pois isso evitará o desrespeito de encaminhar o entrevistado a lugares que não o atenderão em suas necessidades ou que passarão a intervir no seu sistema familiar de forma, às vezes, negativa.

Por meio do primeiro contato do usuário com a instituição é que deve ser estabelecida a relação de empatia, o que possibilita uma melhor investigação do problema e a intervenção coerente na questão.

A intervenção profissional em situações familiares insere-se a partir das ações desenvolvidas em um processo compartilhado entre usuário e profissional, lembrando que o objetivo principal, conforme destaca Miotto (2000, p.222) 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.

Assim, qualificando a acolhida do usuário, aumentam significadamente as possibilidades de chegar a uma solução satisfatória para as partes envolvidas no processo durante as sessões de mediação.

## **4 A ANÁLISE DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR**

### **4.1 A metodologia do estudo**

Visando conhecer os resultados do serviço de mediação familiar, ou seja, se o acordo firmado está sendo cumprido, durante o período de estágio nos apropriando de um dos instrumentais técnico-operativo do Serviço Social que é a pesquisa, formulamos uma investigação no Sistema de Automação do Judiciário nas Varas de Família do Fórum da Capital. O principal objetivo da pesquisa foi conhecer a quantidade de usuários que tiveram seus acordos elaborados por meio do serviço de mediação familiar e que por algum motivo após a homologação voltaram a procurar o Poder Judiciário para novamente solucionar o conflito familiar. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória, por meio de levantamento quantitativo.

No primeiro momento, a partir da análise dos documentos existentes no Serviço de Mediação Familiar, foi realizado um estudo comparativo dos atendimentos efetuados no Serviço de Mediação Familiar nos anos de 2003 e 2004, cuja totalidade é de 3646 casos. A coleta de dados foi realizada por meio de levantamento quantitativo a partir do universo de atendimentos.

Na segunda etapa do estudo, foram relacionados os acordos elaborados por meio do Serviço de Mediação Familiar em 2004. No total foram homologados 227 acordos, sendo que 122 foram homologados na 1ª Vara de Família e 105 homologados na 2ª Vara de Família.

No terceiro momento, a partir da coleta dos dados, foi possível realizar a consulta no Sistema de Automação do Judiciário e verificar a quantidade de usuários que voltaram a procurar a justiça para resolver problemas advindos do acordo homologado anteriormente.

É importante salientar que embora quase a totalidade das comarcas do Estado já possuem o serviço de mediação familiar, o universo de acordos homologados é bastante considerável, então optamos por uma parte dele, ou seja, selecionamos as duas Varas de Família do Fórum da Capital e selecionamos o ano em que os acordos foram homologados.

Utilizamos o método de pesquisa documental, que segundo Gil (2002, p. 66):

assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica que é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos

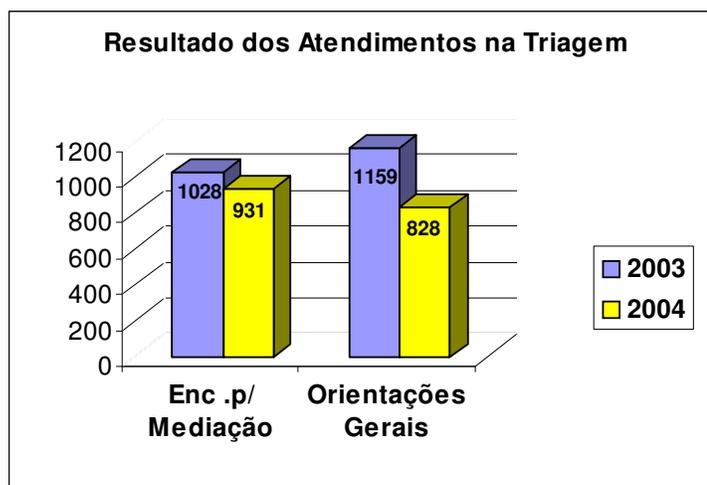
científicos. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

De modo geral, segundo Gil (2002), as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por esta razão nas pesquisas sociais é comum trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo. O tipo de amostragem probabilística que utilizamos foi à aleatória simples que consiste em atribuir a cada elemento da população um número único para depois selecionar alguns desses elementos de forma casual.

#### **4.2 Descrição da pesquisa**

Para esta etapa do trabalho, consultamos os relatórios encaminhados para o Tribunal de Justiça de Santa Catarina contendo as estatísticas anuais de atendimentos e homologações realizados nos anos de 2003 e 2004. Baseados neste relatório, buscou-se conhecer a totalidade de atendimentos efetuados no Serviço de Mediação Familiar do Fórum da Capital e comparar o universo de atendimentos de um ano para outro, por meio dos gráficos construídos durante o processo de análise.

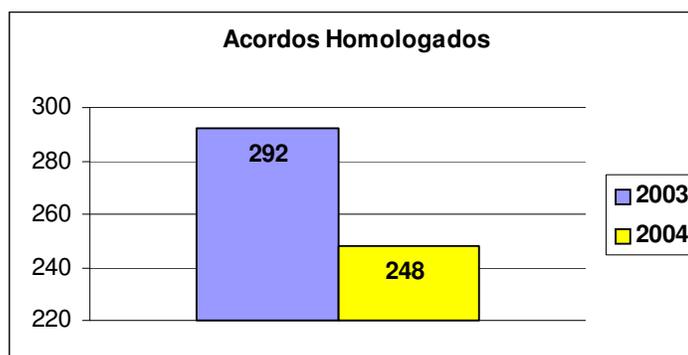
Considerando que o número de atendimentos realizados no ano de 2003 foi de 2187 casos recebidos na triagem do setor e, no ano de 2004 foi de 1759 casos, apresentamos o resultado da pesquisa.



**Gráfico 1** – Resultados dos atendimentos na triagem

Fonte: Dados primários 2004

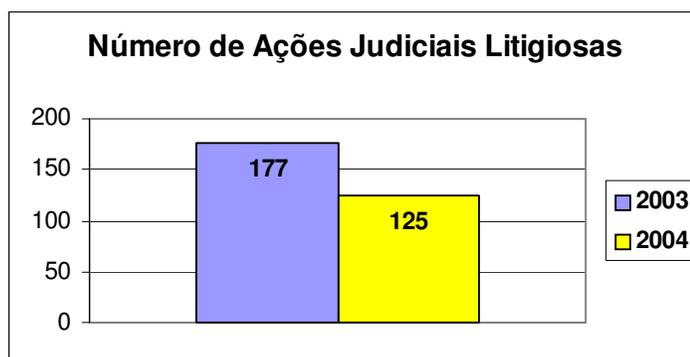
Analisando o gráfico 1 é possível constatar que quando as pessoas chegam ao Fórum, estão em busca das mais diversas informações acerca de seus direitos e, em muitos casos já percorreram diversas instituições sem sucesso. Conforme demonstrado, quando o caso não é de competência do serviço de mediação familiar, os profissionais realizam diversos encaminhamentos; nota-se a importância da capacitação dos profissionais lotados no setor de triagem. Percebe-se ainda, que no ano de 2004 houve uma queda no número de atendimentos, ressalta-se que não foi possível identificar os motivos dessa queda. É importante salientar que no ano de 2004, 931 usuários foram encaminhados para a mediação, o que corresponde a 53% dos atendimentos realizados no setor e apenas 47% obtiveram outros encaminhamentos.



**Gráfico 2** – Acordos homologados

Fonte: Dados Primários 2004

O gráfico 2 demonstra uma queda no número de acordos homologados em 2004 com relação ao ano de 2003. Comparando-se com gráfico 1, percebe-se que o número de encaminhamentos para a mediação foi de 931 casos, mas acordos homologados, conforme o gráfico 2 somam-se apenas 248, nos quais 96 são referentes à dissolução de sociedade de fato, 66 à separação, 45 homologações de divórcio, 33 referentes ao pagamento de pensão alimentícia e 8 referentes à guarda<sup>13</sup>. Conforme gráfico a seguir, em 125 casos não foi possível a efetivação de um acordo por meio da mediação familiar, sendo encaminhados para ações judiciais litigiosas. Os outros 558 casos estão arquivados no setor, em muitos casos uma das partes não compareceu para a sessão, houve desistência do procedimento ou aconteceu a reconciliação do casal.



**Gráfico 3 – Número de ações judiciais litigiosas**  
Fonte: Dados Primários 2004.3-

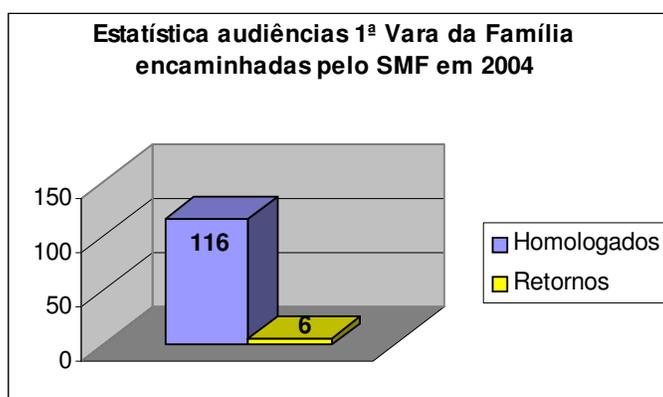
O gráfico 3 demonstra que o número de casos encaminhados para ações judiciais litigiosas foi maior em 2003 com relação a 2004. Pode-se concluir que os conflitos familiares em sua maioria estão sendo resolvidos por meio do serviço de mediação familiar, evidenciando a importância do serviço, mas percebe-se que mesmo com a disponibilização do serviço, muitos casais não conseguem chegar a um acordo satisfatório e são obrigados a partir para a via judicial.

---

<sup>13</sup> Ver Anexo B.

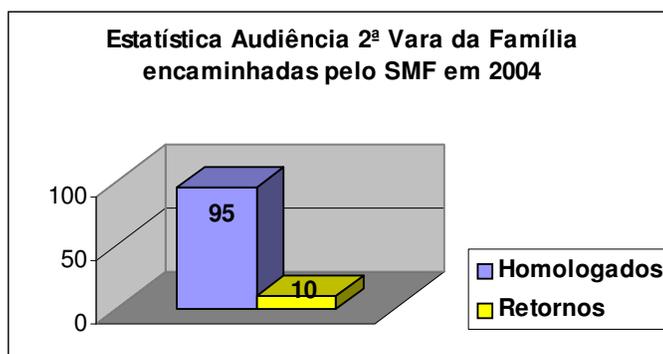
#### 4.2.1 A estatística dos acordos homologados e usuários reincidentes

A partir dos dados obtidos junto ao SAJ (Sistema de automação do Judiciário), foi possível analisar a quantidade de usuários que não obtiveram o êxito esperado com a homologação de seu acordo por meio do Serviço de Mediação Familiar, tornando-se usuário reincidente nas 1ª e 2ª Varas de Famílias do Fórum da Capital.



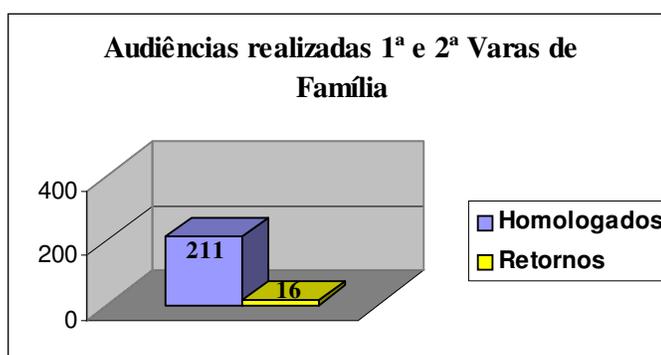
**Gráfico 4** – Estatística audiências 1ª Vara da Família  
Fonte: Sistema de Automação do Judiciário

O gráfico apresentado acima, demonstra a totalidade das audiências realizadas na 1ª Vara de Família do Fórum da Capital em 2004, a partir de encaminhamentos do Serviço de Mediação Familiar. No total foram encaminhados 122 acordos, sendo que 116 foram homologados com sucesso e supõem-se que o acordo esteja sendo cumprido, em 6 acordos homologados, uma das partes voltou a procurar o judiciário, tendo em vista que o acordo não foi cumprido. Nota-se que em todos os casos reincidentes da 1ª Vara da Família, foram referentes ao pagamento de Alimentos.



**Gráfico 5** – Estatística audiência 2ª Vara da Família  
Fonte: Sistema de Automação do Judiciário

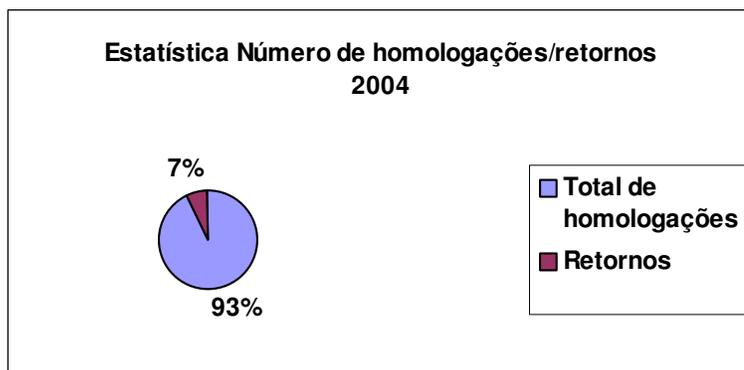
O gráfico descrito acima demonstra a totalidade das audiências realizadas na 2ª Vara de Família do Fórum da Capital em 2004, onde os acordos foram encaminhados para homologação pelo Serviço de Mediação Familiar. No total foram encaminhados 105 acordos, sendo que 95 foram homologados com sucesso, conclui-se que o acordo está sendo devidamente cumprido, em 5 acordos homologados, uma das partes voltou a procurar o judiciário, tendo em vista que o acordo não foi cumprido pela parte contrária. Também na 2ª Vara da Família, todos os casos reincidentes foram referentes ao pagamento de Alimentos.



**Gráfico 6** – Audiências 1ª e 2ª Varas de Família  
Fonte: Sistema de Automação do Judiciário

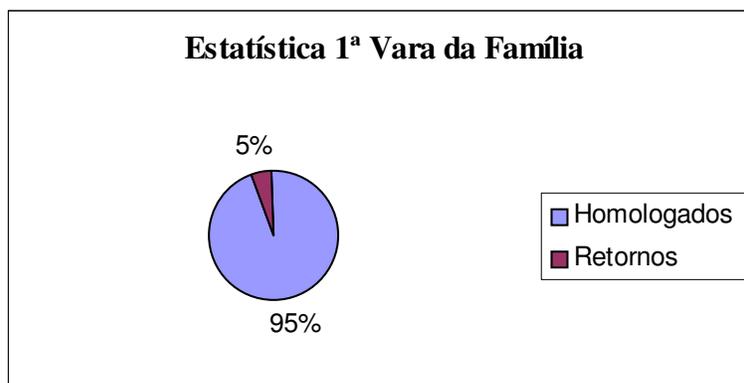
O gráfico acima é referente a totalidade dos acordos encaminhados pelo Serviço de Mediação Familiar no ano de 2004, tanto para a 1ª Vara de Família como para a 2ª Vara de Família do Fórum da Capital. Foram encaminhados 227 acordos, sendo que 211 foram homologados com sucesso e 16 foram homologados e retornaram a procurar o judiciário. É importante salientar que 100% dos casos reincidentes são referentes ao pagamento de Alimentos e, posteriormente uma das partes entrou com uma ação de execução de prestação

alimentícia, ou seja, a parte que comprometeu-se em pagar o Alimento, não cumpriu o acordo. Verifica-se que no universo dos acordos encaminhados 93% foram homologados com sucesso e em apenas 7% dos casos o acordo não foi cumprido por uma das partes.



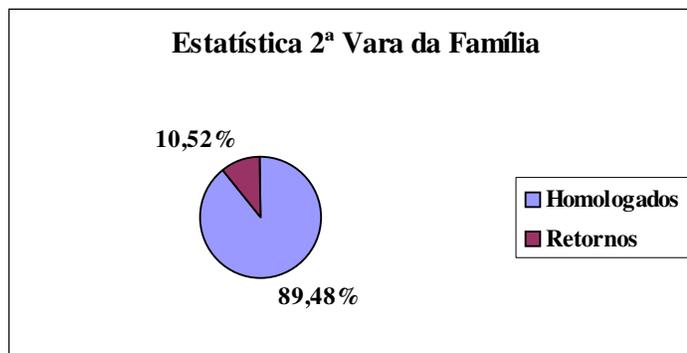
**Gráfico 7** – Estatística número de homologações/retornos 2004  
Fonte: Sistema de Automação do Judiciário

Sendo que na 1ª Vara da Família 95% foram homologados com sucesso e em apenas 5% dos casos o acordo não foi cumprido por uma das partes, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



**Gráfico 8** – Estatística 1ª Vara da Família  
Fonte: Sistema de Automação do Judiciário

Já na 2ª Vara da Família 10,52% dos acordos homologados não foram cumpridos, conforme gráfico a seguir.



**Gráfico 9** – Estatística 2ª Vara da Família  
Fonte: Sistema de Automação do Judiciário

#### 4.3 Os Resultados do Estudo

A partir da análise dos gráficos obtidos por meio da pesquisa realizada, pode-se verificar que além das sessões de mediação familiar, os profissionais envolvidos no projeto no setor de triagem, realizam uma série de encaminhamentos, pois ao chegarem no Fórum geralmente as pessoas vão em busca das mais diversas informações e já percorreram diversas instituições. É importante salientar que ao chegar no setor as pessoas possuem a necessidade de serem escutadas, pois, na maioria dos casos chegam esgotadas, frustradas, emocionalmente abaladas; daí a importância da capacitação dos profissionais envolvidos no projeto, principalmente daqueles que estão lotados no setor de triagem. Além disso, é necessário que as informações sejam repassadas corretamente, para que o usuário não fique transitando pelas instituições sem ser atendido adequadamente.

De acordo com o número de acordos homologados no ano de 2004 e o número de casos encaminhados para ações judiciais litigiosas, podemos considerar que a demanda vem sendo absorvida pelo serviço, e os conflitos familiares que chegam ao setor estão sendo resolvidos de uma maneira mais simples, rápida e eficaz. Nota-se a necessidade de

investigação acerca dos motivos que proporcionaram a queda no número de homologações com relação ao ano de 2003.

Analisando ainda, o gráfico referente as ações judiciais litigiosas, nota-se que apesar do serviço proporcionar aos casais uma nova oportunidade e disponibilizar o tempo necessário para que os mesmos possam conversar e expor suas opiniões, muitos não conseguem chegar a um acordo satisfatório, sendo obrigados a partir para a via judicial mais dolorosa, acirrando ainda mais o conflito. A partir da observação das sessões, percebe-se que um dos fatores que podem influenciar no desmoronamento da vida conjugal é o fato de que a união do casal aconteceu durante a juventude, contribuindo para que o relacionamento seja menos duradouro.

Ao analisar os gráficos 4, 5 e 6, constata-se que nos casos em que uma das partes voltou a procurar o Judiciário, em razão do acordo não ter sido cumprido, as novas ações tiveram como motivo o não pagamento do Alimentos, todos retornaram com ações de execução de prestação alimentícia. Dessa forma percebe-se que existe dificuldade, tanto para homens como para mulheres, para entender que permanecem co-progenitores de seus filhos. Entretanto, muitos agem como se assim não fossem e, ao romper o relacionamento conjugal, negligenciam aqueles que deles dependem, ou seja, os filhos.

Outro fator relevante do projeto, é o atendimento realizado por equipe multidisciplinar – Assistentes Sociais, Advogados, Psicólogos, prática que tem qualificado o atendimento dispensado no Fórum àqueles que necessitam de auxílio para solucionar seus conflitos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os conflitos familiares são complexos e fazem parte de nossa história, as gerações se desenvolvem a partir das repetições e transformações de cada aspecto do nosso ser, na medida em que temos e somos pais, filhos e cônjuges. Para uma solução satisfatória dos conflitos familiares é necessário nos valermos de conhecimentos teóricos, técnicas de atendimento, imparcialidade e, acima de tudo como condição imprescindível, saber ouvir.

Quando analisamos o Serviço de Mediação Familiar desenvolvido no Fórum da Capital do Estado de Santa Catarina, sentimos a necessidade de realizar uma investigação no Sistema de Automação do Judiciário para identificarmos a quantidade de usuários atendidos pelo projeto e que posteriormente tornaram-se reincidentes, visando conhecer os pontos positivos e pontos a melhorar em relação as atividades já desenvolvidas.

A pesquisa demonstrou um número relativamente baixo de pessoas que não tiveram seus acordos cumpridos, aparentemente um ponto positivo para o projeto, pois demonstra a primeira vista que o serviço tem atingido seu objetivo. No entanto, este estudo trata-se apenas de uma primeira aproximação com o intuito de identificar por meio de elementos quantitativos, a efetivação ou não dos acordos homologados por intermédio do Serviço de Mediação Familiar e, que, devido a relevância desse serviço, faz-se necessário uma investigação mais aprofundada não somente de ordem quantitativa, mas buscar investigar quais as causas que levaram as partes ou uma das partes a romper com o acordo e que os resultados possam fornecer subsídios para que a equipe multiprofissional, a partir dos mesmos, possa repensar suas práticas.

Nesse sentido, cabe ressaltar a importância do Assistente Social enquanto profissional que atua na garantia dos direitos individuais e coletivos e que a partir de um arsenal teórico-metodológico e técnico-operativo configura sua prática profissional diferenciando-se dos demais profissionais por ser a categoria que mais aproxima-se do modo de vida dos usuários. Dessa forma, a pesquisa é um elemento fundamental para a intervenção qualificada do profissional de Serviço Social, pois a partir dela é que se fundamentarão as ações a serem implementadas, ou pelo próprio profissional ou por equipe multiprofissional.

Martinelli (1994, p.12) afirma que é muito importante que se coloque com muita clareza que discutir a prática social, que falar em construção de práticas coletivas passa,

fundamentalmente, pela questão da pesquisa, pois conhecer a população usuária no qual insere-se a prática profissional do assistente social é elemento essencial para a construção de políticas sociais condizentes com a realidade social. Somente a partir da realização de pesquisas o profissional terá a possibilidade de conhecer o objeto trabalhado e adequar sua intervenção de uma forma peculiar, de uma maneira que mais se aproxime do objeto trabalhado.

Nesta perspectiva, o Serviço Social é chamado pelo Poder Judiciário de Santa Catarina para intervir em situações complexas, que envolvem grandes sofrimentos provocados por conflitos de natureza distintas, resultantes de situações problemáticas e repletas de ressentimentos provocados pelo intenso envolvimento emocional dos usuários. Nesse sentido, a pesquisa vem se configurando como importante instrumento, por meio da qual é possível realizar uma leitura mais aproximada da realidade dos usuários, criando assim, condições favoráveis para a compreensão dessa realidade, orientando o fazer profissional a partir da mesma.

Ao observar as sessões de mediação familiar realizadas por profissionais de Serviço Social e por profissionais de outras áreas, foi possível perceber o quanto o Assistente Social é qualificado para a função, tendo em vista que trata-se de um profissional que enfoca sua intervenção na totalidade da família, buscando compreender suas dificuldades pautado na premissa de que todos os membros da família fazem parte de um sistema que passa por constantes transformações decorrentes das vicissitudes da vida em sociedade, é o profissional que possui um olhar diferenciado no que se refere as relações humanas, respeitando o usuário, buscando orientá-lo para resolver seus conflitos com vistas a uma vida melhor. O Assistente Social atuando como mediador, orienta o conflito familiar de uma maneira que todos os envolvidos sejam respeitados enquanto seres humanos sujeitos de direitos, de modo a poderem prosseguir no seu desenvolvimento como indivíduos inseridos na sociedade portadores de direitos e deveres.

Vale ressaltar, também, a importância da intervenção profissional multidisciplinar, pois os diferentes olhares, compreensão e a diversidade das potencialidades de cada ciência faz com que se tenham outras visões dos problemas, proporcionando uma melhor maneira de resolução dos conflitos. Contudo, a equipe precisa estar integrada e se identificar com a temática para que haja mais agilidade durante o processo. Analisando a atuação do Serviço Social no Fórum, percebe-se que o profissional é respeitado, a relação estabelecida entre os diversos profissionais no Serviço de Mediação Familiar, demonstra que o Assistente Social

insere-se numa relação de trabalho onde cada profissional possui seu espaço e a interação das diversas categorias é fator primordial para o bom andamento dos trabalhos.

Para finalizar, é importante salientar a contribuição do campo de estágio para minha formação profissional, por ter se constituído em uma área fértil onde foi possível conjugar teoria e prática a partir dos saberes apreendidos em minha formação acadêmica. Foi na verdade uma compreensão inicial do que é a práxis, no sentido de identificar o fazer profissional comprometido com a perspectiva de construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Nesse sentido é que, a partir de observações das sessões de mediação e do processo de triagem, gostaríamos de, a título de contribuição, apresentar sugestões para o Serviço de Mediação Familiar do TJ/SC:

- ✓ Ampliação do espaço físico oferecido para atender a demanda de usuários que aguardam as sessões e atendimento na triagem, não existe um local adequado e os mesmos esperam fora da sala, ficando expostos ao movimento diário do fórum, prejudicando o princípio do sigilo preconizado pelo projeto;
- ✓ Ampliação do setor de mediação, ou seja, atualmente existem três salas conjugadas separadas com divisórias, uma para a triagem e duas (uma ao lado outra) para a realização das sessões, dificultando que os usuários expressem seus sentimentos com receio de serem ouvidos por outras pessoas, conseqüentemente ficando expostos;
- ✓ Contratação de profissional qualificado para o atendimento na triagem, pois é o local onde é identificado qual o encaminhamento necessário para o usuário, geralmente o auxiliar-técnico lotado nesse setor é um estagiário ou um servidor do Fórum transferido para o local;
- ✓ Contratação de novos profissionais de Serviço Social, ampliando assim o número de atendimentos, tendo em vista que há uma sobrecarga causada por demanda reprimida;
- ✓ A formulação de um trabalho onde os usuários e os profissionais interagissem durante todo o processo de mediação e após a homologação do acordo, ou seja, o usuário mantivesse o profissional informado sobre o andamento da situação após a homologação do acordo, se os acordos estão integralmente sendo cumpridos, com relação as visitas, Alimentos, entre outros. Seria uma maneira de demonstrar a co-responsabilidade, onde o profissional poderia buscar uma nova alternativa para resolver o problema ou poderia encaminhar automaticamente o caso para a via

judicial, evitando que os usuários prejudicados tenham que eles próprios procurar novamente seus direitos.

Outra consideração a ser feita diz respeito a regulamentação da profissão de mediador, que é de extrema urgência e relevância, tendo em vista que atualmente os profissionais prestam um trabalho voluntário, sem o devido reconhecimento da sociedade.

## REFERÊNCIAS

ÁVILA, Eliedite Mattos. **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis: TJSC, 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. 6º ed. Atual. Até a Emenda Constitucional n.31/2000. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Lei nº 8.069/90. [S.l]: Brasília:2003.

DAL COL, Helder Martinez. **A família à luz do concubinato e da união estável**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

FREITAS, Douglas Phillips; Karinne Brum Martins. **Perícia social**: o assistente social e os efeitos da perícia no judiciário. Florianópolis: OAB/SC, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRUSNSPUN, Haim. **Mediação familiar**: o mediador e a separação de casais com filhos. São Paulo: LTR, 2000.

IAMAMOTO, M.V. **Renovação e conservadorismo no serviço social**: ensaio Crítico. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

\_\_\_\_\_. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2004.

LEITE, Eduardo de Oliveira. **Famílias monoparentais**. a situação jurídica de pais e mães solteiros, de pais e mães separados e dos filhos na ruptura da vida conjugal. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

LIMA, A.A. **Serviço social no Brasil**: a ideologia de uma década. 3 ed. São Paulo: Cortez, 1987.

MARTINELLI, M.L. **Serviço social: identidade e alienação**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1997.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1994.

MINUCHIN, Patrícia; COLAPINTO, Jorge; MINUCHIN, Salvador. **Trabalhando com famílias pobres**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

MIOTO, R.C.T. **Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis**. Brasília: NB, 2000. ( Capacitação em Serviço Social e Política Social, 4).

\_\_\_\_\_. **Família e serviço social: contribuições para o debate**. In: Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n.55, 1997. p.118-130.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos: em famílias e organizações**. São Paulo: Summus, 2005.

OLIVEIRA, H. M. J. **Assistência social: do discurso do Estado à prática do serviço social**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.1996.

PIZZOL, A. Dal. O estudo social e a perícia social – um estudo em construção. In: **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina: Construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial**. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e serviço social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Código de divisão e organização judiciárias do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis: Canarinho, 1990.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça .Disponível em: <<http://www.tj.sc.gov.br>. Acesso em: 08 abri. 2005.

SANTA CATARINA. **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina: construindo indicativos/organização da Assessoria Psicossocial**. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

SERRA, Rose M. **Crise de materialidade no serviço social: repercussões no mercado profissional**. São Paulo: Cortez, 2000.

SCHNITMAN, Dora Fried. **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

SILVA, Simone Regina Medeiros da. Plantão de atendimento às demandas sócio jurídicas. In SANTA CATARINA. **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina**: construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Contribuições da revista para a construção do serviço social brasileiro. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, ano 20, n.6, nov. 1999, p.11-62.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

YASBECK, Maria Carmelita. O serviço social como especialização do trabalho coletivo. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. [S.l]: Brasília, 1999.

## **ANEXOS**

## ANEXO A – Dados estatísticos do serviço de mediação familiar: dezembro de 2003



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	Maió	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.	Maió	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**

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

## ANEXO B – Dados estatísticos do serviço de mediação familiar: dezembro de 2004

ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇADADOS ESTATÍSTICOS DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO FAMILIARLocal: **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	Maió	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.	Maió	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**

Mês	Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Maió	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