

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

ALINE MARISA DE SOUZA

O SERVIÇO SOCIAL NO ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA –
EMAJ/UFSC: DIFICULDADES, POSSIBILIDADES E A RELEVÂNCIA DA SUA
INTERVENÇÃO NESTE ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL

Depto de Serviço Social
Defendido e Aprovado TCC
Em 07/07/2010


Rosana Marta Gaio
Coord. de Estágio e TCC
Curso de Serviço Social/CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS
2010

ALINE MARISA DE SOUZA

**O SERVIÇO SOCIAL NO ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA –
EMAJ/UFSC: DIFICULDADES, POSSIBILIDADES E A RELEVÂNCIA DA SUA
INTERVENÇÃO NESTE ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^ª. Ms. Cristiane Claudino

ALINE MARISA DE SOUZA


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

Florianópolis, 07 de julho de 2010.


BANCA EXAMINADORA



Prof.ª Msc. Cristiane Claudino
Professora do Departamento de Serviço Social – UFSC
Orientadora



Prof.ª Msc. Maria Aparecida Maistro
Professora do Departamento de Serviço Social – UFSC
Primeira Examinadora



Prof.ª Msc. Maria Dolores Thiesen
Professora do Departamento de Serviço Social – UFSC
Segunda Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço:

À Deus pela benção da vida, por caminhar sempre ao meu lado, protegendo-me todos os dias e em especial neste momento em que encerro mais uma etapa de minha trajetória.

Aos meus pais por todos os ensinamentos, pela oportunidade de estudar e desta forma vislumbrar horizontes maiores para minha vida. Em especial a minha mãe, Marisa, que esteve ao meu lado em todos os momentos e que foi essencial para minha chegada até aqui. Obrigada pelo amor e dedicação.

Ao meu namorado, Anderson, que esteve presente do início ao fim desta etapa, que soube ter paciência e sabedoria para me entender nos momentos difíceis e dividiu comigo as conquistas e felicidades. Obrigada pelos debates intelectuais realizados, pelo amor que temos um pelo outro e por nossa história, enfim obrigada por você existir.

À minha família pelo carinho, por terem entendido as dificuldades de tempo que fizeram com que nos víssemos pouco. Principalmente aos meus avós, Deocacina e Manoel, pela preocupação constante, por terem feito de tudo para tornar minha vida mais fácil e por tudo que aprendi com eles desde que nasci.

Ao meu afilhado, Marcelinho, pela oportunidade de crescer com ele a cada nova descoberta, por sua inocência de criança, por nossas brincadeiras e gargalhadas. Obrigada por tornar minha vida mais leve.

Aos meus futuros sogros, Ailton e Maria, pela oportunidade de convivermos juntos, pela dedicação, preocupação e ensinamentos.

Aos meus futuros cunhados, Márcio e Eufrasia, e a minha sobrinha, Nathalia, pelos passeios, brincadeiras, conversas e as boas risadas que demos juntos.

Aos meus amigos que souberam entender minha falta de tempo, o que impossibilitava encontros, visitas e saídas, principalmente à Isabel, minha amiga de todas as horas.

À minha Orientadora Cristiane Claudino, que mesmo sendo pega de surpresa aceitou o desafio de construir comigo este trabalho. Agradeço por sua dedicação e carinho com a minha formação profissional.

Aos professores do Departamento de Serviço Social desta universidade que contribuíram imensamente para minha formação. Em especial aos professores/Assistentes Sociais que atuaram no Escritório Modelo de Assistência Jurídica por terem lutado diariamente pela conquista do espaço de trabalho e por tudo que me ensinaram.

Às minhas supervisoras de campo, Rita de Cássia Gonçalves (estágio I) pelos ensinamentos, mostrando a força e postura profissional que devemos ter para enfrentar as dificuldades institucionais que aparecem e Maria Aparecida Maistro (estágio II) por compartilhar não só ensinamentos profissionais, mas também por mostrar sempre o lado positivo das situações, mesmo as mais difíceis.

Aos meus colegas de estágio por todas as dificuldades que encontramos juntos, pelas angústias que compartilhamos e pelo trabalho que realizamos durante este período.

À população que procurou o EMAJ, pois possibilitaram a aplicação do meu conhecimento e o exercício de minha prática profissional.

Aos inúmeros colegas de curso, por todos os momentos vividos juntos. Principalmente as minhas queridas amigas Patrícia, Lucinéia, Katiúscia e Simone que me conquistaram pelo carinho e doçura. Obrigada pelas dúvidas compartilhadas, pelos trabalhos feitos, pelas risadas, por tudo que fizemos e que tenho certeza que ainda iremos fazer.

Obrigada à todos que de uma maneira ou de outra fizeram parte desse processo.

Depois de escalar uma montanha muito alta,
descobrimos que há muitas outras montanhas
por escalar.

Nelson Mandela.

SOUZA, Aline Marisa de. **O serviço social no escritório modelo de assistência jurídica:** dificuldades, possibilidades e a relevância da sua intervenção neste espaço sócio-ocupacional. Trabalho de Conclusão de curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010, 131 f.

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem o objetivo de dar visibilidade e apresentar a relevância das intervenções realizadas e os encaminhamentos efetivados pelo Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica (EMAJ). Para tanto, apresentamos uma breve contextualização histórica sobre a atuação do Serviço Social no campo sócio-jurídico, destacando neste meio a crescente procura pela assistência jurídica gratuita, reflexo do atual contexto em que a sociedade se encontra.

Neste sentido demonstramos como é prestado o serviço de assistência jurídica pelo EMAJ, apontando em que momentos da história da instituição em que o Serviço Social esteve inserido nesse espaço e de que maneira contribuía para o trabalho desenvolvido.

Realizamos uma pesquisa documental em que a metodologia empregada foi de caráter quanti-qualitativa centrada num estudo documental a partir dos Relatórios de Atividade Específica elaborados pelos estagiários do Serviço Social. Nosso interesse centrou-se naqueles que havia um maior grau de complexidade nas intervenções realizadas e que continham encaminhamentos a rede de apoio, elencando pela falta de tempo hábil para a realização de uma análise adequada apenas um de cada área atendida pela instituição, o que resultou na apreciação de 5 atendimentos. Para um estudo adequado desses elaboramos um instrumento de pesquisa destacando a *identificação do usuário, situação para procura do EMAJ, encaminhamentos dados pelo Serviço Social e acompanhamento*. A pesquisa possibilitou-nos demonstrar o número elevado de pessoas que procuram a assistência jurídica gratuita no EMAJ, apontando quais as situações que aparecem com mais frequência, também demonstrou a necessidade e a importância da atuação do Serviço Social na instituição, tendo em vista as intervenções e encaminhamentos realizados por esse, que extrapolam as possibilidades e recursos institucionais, já que as famílias que procuram o serviço encontra-se em uma situação de vulnerabilidade e tendem a estar a longos anos sofrendo os reflexos do processo de exclusão e desigualdade social. Concluímos que a crescente procura pela assistência jurídica gratuita é fruto do atual contexto em que vivemos e de como a sociedade encontra-se, assim a necessidade de criação da Defensoria Pública é urgente, porém, os escritórios de práticas jurídicas têm contribuído de maneira efetiva no atendimento aos cidadãos e na conquista de cidadania desses sujeitos e que a intervenção dos profissionais do Serviço Social é relevante, pois possibilita desvelar outras demandas que permeiam a vida do usuário atendido realizando a partir de seu conhecimento os encaminhamentos necessários para os desdobramentos e a possível resolução da situação apresentada, sendo que para isso nem sempre é preciso acessar a justiça. No interior da instituição esses profissionais como viabilizadores de direito tem conseguido elevar o número de usuários atendidos.

Palavras – chave: Serviço Social; sociojurídico; EMAJ.

LISTA DE SIGLAS

CBAS – Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

CCJ – Centro de Ciências Jurídicas

CF – Constituição Federal

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CIAPREVI - Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa

CRAS – Centro de Referência da Assistência Social

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

CSE – Centro Sócio Econômico

DIAPRAJ –

DSS – Departamento de Serviço Social

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

EMAJ – Escritório Modelo de Assistência Jurídica

HU – Hospital Universitário

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

NECAD – Núcleo de Estudos da Criança, Adolescente, Idoso e Família

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Demanda por área durante o semestre de 2009/2.....	48
Gráfico 2: Demanda por área durante o semestre de 2010/1.....	49
Gráfico 3: Famílias monoparentais com chefia feminina.....	66
Gráfico 4: Famílias Unipessoais.....	67

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Demanda na área de família – semestres 2009/2 e 2010/1.....	50
Tabela 2: Demanda na área cível – semestres 2009/2 e 2010/1.....	52

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 O SERVIÇO SOCIAL NO CAMPO SOCIOJURÍDICO	18
2.1 Contextualização Histórica	18
2.2 As Especificidades do Serviço Social no Campo Sociojurídico	22
2.3 O Direito a Assistência Jurídica Gratuita	27
3 O ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA DA UFSC E A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NESTE ESPAÇO	31
3.1 A Instituição	31
3.2 Inserção do Serviço Social no EMAJ	35
3.3 Uma Nova Proposta de Trabalho do Serviço Social no EMAJ	41
4 A RELEVÂNCIA DO SERVIÇO SOCIAL NO EMAJ	47
4.1 Os atendimentos realizados no EMAJ	47
4.2 Metodologia da pesquisa: apresentando o caminho	54
4.3 Apresentação dos atendimentos	56
4.3.1 Atendimento 1 – Realizado no dia 30/09/2009	56
4.3.2 Atendimento 2 – Realizado no dia 31/03/2010	60
4.3.3 Atendimento 3 – Realizado no dia 26/05/2010	61
4.3.4 Atendimento 4 – Realizado no dia 08/10/2009	63
4.3.5 Atendimento 5 – Realizado no dia 08/10/2009	64
4.4 Análise	65
4.4.1 Identificação do usuário	65
4.4.2 Situação para procura do EMAJ	69
4.4.3 Encaminhamentos dados pelo Serviço Social	71
4.4.4 Acompanhamento	73
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
REFERÊNCIAS	79

APÊNDICES	84
<i>Apêndice A – Quadro síntese do Atendimento 1</i>	85
<i>Apêndice B – Quadro síntese do Atendimento 2</i>	86
<i>Apêndice C – Quadro síntese do Atendimento 3</i>	87
<i>Apêndice D – Quadro síntese do Atendimento 4</i>	88
<i>Apêndice E – Quadro síntese do Atendimento 5</i>	90
ANEXOS	91
<i>Anexo 1 – Processo de triagem</i>	92
<i>Anexo 2 – Termo de compromisso-cliente</i>	93
<i>Anexo 3 – Histórico do cliente</i>	94
<i>Anexo 4 – Projeto de intervenção 1</i>	95
<i>Anexo 5 – Projeto de intervenção 2</i>	104
<i>Anexo 6 – Projeto de intervenção 3</i>	114
<i>Anexo 7 – Projeto de intervenção 4</i>	126

1 INTRODUÇÃO

O período entre o fim da década de 1970 e o início da década de 1980, é um marco importante na história do Serviço Social¹, pois a profissão atravessa o processo de ruptura com o conservadorismo, desta forma a mesma passa a assumir um caráter inovador e um projeto profissional crítico, comprometido e na defesa de novos ideais, apoiados principalmente no marxismo e em valores humanistas (IAMAMOTO, 2009).

O Serviço Social é uma profissão que atua na produção e reprodução das relações sociais capitalistas, sendo seu trabalho caracterizado como prestação de serviços, ou seja, o fazer profissional do Assistente Social hoje, está voltado à defesa, garantia e ampliação dos direitos sociais, atuando principalmente nas expressões da questão social, fruto do modo de produção em que vivemos.

O Assistente Social trabalha na perspectiva de responder as demandas trazidas pelos usuários dos serviços que são disponibilizados, além de ser um garantidor do acesso aos direitos que estão presentes na Constituição Federal (CF) de 1988 e nas legislações que a complementam. Para tanto o profissional do Serviço Social faz a análise da realidade social e institucional, buscando alternativas para a sua intervenção social.

Os espaços de atuação dos Assistentes Sociais são os mais diversos, podendo estar inseridos no âmbito das instituições do “Estado – nas esferas do poder executivo, legislativo e judiciário -, em empresas privadas capitalistas, em organizações da sociedade civil sem fins lucrativos e na assessoria de organizações e movimentos sociais” (IAMAMOTO, 2009, p. 19).

Portanto, cabe esclarecer que neste trabalho realizaremos um estudo sobre a intervenção do Serviço Social em um espaço específico, que neste caso trata-se do campo Sociojurídico, buscando demonstrar através de dados reais, a relevância da atuação deste profissional, com saber específico dentro das instituições jurídicas, demonstrando ainda, que sua intervenção vai além das possibilidades institucionais, cabendo assim a realização de encaminhamentos a diversas redes de apoio.

¹ Neste trabalho os termos Serviço Social e Assistente Social serão iniciados com letras maiúsculas, a fim de ressaltar a importância da profissão e dar visibilidade ao profissional dessa área.

A iniciativa em realizar este trabalho surgiu da experiência de estágio realizado no escritório Modelo de Assistência jurídica durante o segundo semestre de 2009², pois durante esse processo de formação profissional nos deparamos com inúmeras inquietações, o que levou-nos a estudar as bibliografias concernentes ao tema Sociojurídico, tentando desta maneira nos aproximar, conhecer e analisar como se deu o processo de inserção do Serviço Social e o percurso histórico da atuação da profissão neste espaço, com o intuito de responder as questões que foram aparecendo durante o estágio e por meio disso contribuir para a efetivação do Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica da UFSC.

O cotidiano de estágio apresentou-nos um cenário permeado por relações de poder e desconhecimento dos acadêmicos e professores do Direito acerca do fazer profissional do Serviço Social. Assim, dentre as variadas possibilidades de estudo que nasceram do processo de estágio, nosso interesse centrou-se na **necessidade em dar visibilidade a relevância das intervenções realizadas e os encaminhamentos dados pelo Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica**, constituindo-se como objeto deste trabalho.

A relevância deste Trabalho de Conclusão de Curso reside em alguns aspectos, o primeiro deles é o de contribuir com o processo de reconhecimento da importância da atuação do Serviço Social na instituição, demonstrando o trabalho que estamos realizando neste espaço e as possibilidades que podemos ter no sentido de realizar trabalho em conjunto com outras áreas de conhecimento (Direito e Psicologia) qualificando os serviços prestados pelo EMAJ a comunidade. Outro aspecto é a escolha do tema, já que o Serviço Social no âmbito jurídico recentemente assumiu um papel de destaque junto à categoria profissional, o que faz com que a bibliografia acerca desta temática seja ainda muito ínfima, tornando este trabalho uma contribuição para tal debate.

Assim, este trabalho abordará a realidade de uma instituição que desenvolve um trabalho de ensino e aprendizagem dos acadêmicos de Direito, através da prestação de assistência jurídica gratuita a população que não possui condições financeira de arcar com as custas de um processo judicial, são os chamados escritórios de práticas jurídicas, que a grande maioria dos cursos de Direito dispõe.

² A realização deste estágio teve início no segundo semestre de 2009, porém perdurou até o primeiro semestre de 2010, sendo realizada simultaneamente a elaboração deste trabalho.

Importante registrar que a assistência jurídica gratuita é um direito constitucional, que deve ser prestado pelo Estado através das chamadas Defensorias Públicas, porém como Santa Catarina não possui tal instituição, este serviço vem sendo prestado pela Defensoria Dativa. Os escritórios de práticas jurídicas também atuam neste sentido e são espaços que contribuem para que este direito seja acessado pela população, já que o número de pessoas que tem procurado a justiça vem aumentando significativamente, principalmente porque a população não tem conseguido ter suas demandas atendidas pelas instituições públicas responsáveis.

O papel do Serviço Social na instituição é garantir o acesso da população aos seus direitos, principalmente ao direito a assistência jurídica gratuita, já que os critérios para atendimento na instituição são muito restritos, assim o mesmo trabalha na perspectiva de proporcionar atendimento ao maior número possível de cidadãos que procuram o EMAJ, garantindo a efetiva cidadania desta população.

Segundo Chuairi (2001) a possibilidade do sujeito de acessar a justiça é parte constitutiva da cidadania, ou seja, só quando este tiver a oportunidade de ter seus direitos garantidos pelos princípios da justiça e de suas instituições é que se torna visível o exercício da cidadania.

✦ O Serviço Social no EMAJ, portanto, não se restringe a trabalhar apenas no processo de garantia de acesso dos usuários aos serviços da instituição, nossa intervenção vai além do papel de mero “fazedor de triagem³” ou da realização de Estudos Socioeconômicos, e é justamente isso que queremos demonstrar através da elaboração deste Trabalho de Conclusão de Curso.

✦ Queremos evidenciar as diversas possibilidades e atribuições que possuímos ao atuar no EMAJ, como o trabalho realizado na direção da efetivação de diversos outros direitos aos usuários atendidos, pois através da nossa intervenção identificamos inúmeras demandas que ultrapassam as possibilidades jurídicas, assim cabe a nós a realização dos procedimentos e encaminhamentos necessários para a resolução das situações apresentadas e estudadas.

Deste modo, atuamos então em processos de direito a saúde, direitos previdenciários, direitos de família, direitos trabalhistas, direitos do consumidor e tantas outras problemáticas, o que nos exige conhecer diversas redes de apoio (encaminhamentos), inúmeras leis e direitos,

³ Atualmente está é a denominação utilizada no EMAJ para o primeiro atendimento realizado pelo Serviço Social, porém existem divergências entre os profissionais e acadêmicos da própria instituição acerca da terminologia, já que esta reduz a ação da profissão ao mero fazer administrativo burocrático.

como também as políticas públicas, pois estes servem de subsídio para nossa ação no sentido de atender com mais qualidade a população que procura o EMAJ.

A partir de alguns questionamentos que surgiram e que suscitaram a realização deste trabalho, foram elencadas duas questões norteadoras:

Qual a importância da atuação do Serviço Social dentro do campo Sociojurídico, especificamente dentro do Escritório Modelo de Assistência Jurídica da Universidade Federal de Santa Catarina?

Quais os encaminhamentos dados pelo Serviço Social dentro do Escritório Modelo de Assistência Jurídica, que vão além de encaminhamentos internos para o Direito?

Com o intuito de demonstrar as possibilidades do fazer profissional do Assistente Social, definimos como objetivo geral: dar visibilidade e apresentar a relevância das intervenções realizadas e os encaminhamentos efetivados pelo Serviço Social no EMAJ.

Como objetivos específicos, definimos:

- Problematizar, estudar e analisar as bibliografias sobre a atuação do Serviço Social no campo Sociojurídico;
- Resgatar o processo histórico de surgimento do Escritório Modelo de Assistência Jurídica e do Serviço Social neste espaço;
- Realizar estudo documental de alguns processos abertos no Escritório Modelo de Assistência jurídica, que demandaram um número expressivo de intervenções do Serviço Social;
- Justificar a partir destes estudos a necessidade da atuação do profissional de Serviço social na instituição.

O percurso metodológico para a elaboração deste Trabalho de Conclusão de Curso centrou-se no estudo bibliográfico acerca do tema abordado, para resgate de dados históricos referentes ao mesmo que contribuíssem para uma análise criteriosa a respeito da atuação do Serviço Social no campo Sociojurídico e em estudos sobre a atuação da profissão no EMAJ, num movimento de complementaridade.

A partir disto realizamos leituras dos documentos em que constam os atendimentos realizados pelo Serviço social no EMAJ, onde decidimos por um estudo documental baseado nos Relatórios de Atividade Específica que são produzidos pelos estagiários, pela gama de

informações contidas neste, com isso selecionando aqueles em que houve um leque de intervenções e encaminhamentos realizados pelo Serviço Social, nas diferentes áreas atendidas pela instituição, família, cível, penal, trabalhista e previdenciário.

Posteriormente, realizou-se uma análise dos dados obtidos, levando em consideração os aspectos quanti-qualitativos, o que segundo Minayo (1998) são dados que se complementam.

Segundo Chizzotti (1991, p.52) o método quantitativo “fundamenta-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos”, a escolha por este justifica-se, pois realizamos tratamentos de dados sobre a intervenção do Serviço Social na instituição, levantando os números de atendimentos e classificando as demandas por área específica.

No método qualitativo, que também será utilizado neste trabalho, ao contrário não são os valores numéricos que darão representatividade a análise (MINAYO, 1994). Leva-se em consideração a totalidade investigada através da reflexão acerca do problema pesquisado, este foi relevante para uma interpretação dos dados da pesquisa no intuito de dar respostas ao problema pesquisado.

Deste modo, o trabalho está organizado em três seções.

Na seção I, intitulada **O SERVIÇO SOCIAL NO CAMPO SOCIOJURÍDICO**, partimos de alguns estudos sobre a inserção do Serviço Social neste campo sócio-ocupacional, destacando que a profissão atua nesse espaço desde sua origem (formal), mais que a aproximação da categoria profissional como um todo, principalmente com a realização de eventos com debates sobre o tema organizados pelos órgãos que a normatizam, data de muito pouco tempo. Esse longo período de distanciamento acarretou em conseqüências nos trabalhos desenvolvidos pelos profissionais inseridos nesta área, muitos não compreendiam seu papel e a importância do seu trabalho, não tendo suporte para refletir sobre isto, além disso, tais fatos podem ser comprovados ao verificarmos pouca bibliografia existente acerca do tema.

Evidenciamos ainda as especificidades da atuação do Assistente Social nesses espaços, apontando aspectos que norteiam a sua prática, destacando que as transformações sociais trouxeram um enxugamento das políticas públicas e sociais, com isso a justiça tem sido cada vez mais procurada como meio de solucionar as problemáticas enfrentadas, no entanto aqueles que não possuem condições reais para arcar com as despesas de um processo

têm buscado a assistência jurídica gratuita como uma alternativa. Demonstramos então a trajetória de construção desse direito na sociedade e atualmente como vem sendo acessado.

Na seção II, intitulada **O ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA DA UFSC E A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NESTE ESPAÇO**, apresentamos o Escritório Modelo de Assistência Jurídica, enfatizando os aspectos relevantes do seu funcionamento. Posteriormente realizamos um breve histórico sobre a inserção e os períodos em que o Serviço Social desenvolveu seu trabalho na instituição, dando destaque a última reinserção ocorrida no segundo semestre de 2009, apontando as possibilidades de atuação e as diversas dificuldades encontradas nesse primeiro momento.

Na seção III, intitulada **A RELEVÂNCIA DO SERVIÇO SOCIAL NO EMAJ**, apresentamos a pesquisa documental, por meio dos dados colhidos nos documentos da instituição demonstramos os atendimentos que são realizados, em seguida tendo como fonte os Relatórios de Atividade Específica destacamos cinco casos de atendimentos em diferentes áreas – Família, Cível, Penal, Trabalhista, Previdenciário – que nos permitiram analisar a relevância da atuação do Assistente Social na instituição, demonstrando que este profissional realiza um trabalho amplo que ultrapassa os recursos disponíveis na mesma, tudo isso por este se caracterizar como um profissional viabilizador de direitos e que busca a emancipação dos usuários que atende.

Nas **CONSIDERAÇÕES FINAIS** resgatamos alguns aspectos que foram observados, considerados e analisados ao longo deste trabalho, e que nos permitiram tecer reflexões sobre a necessidade do trabalho do Assistente Social nas instituições que compõe o campo Sociojurídico, destacando entre estas o Escritório Modelo de Assistência Jurídica, apontando alguns fatores que justificam essa atuação a partir da pesquisa realizada. Refletimos sobre os avanços que ainda são necessários nesse espaço, assim como também nas questões que permeiam a prestação da assistência jurídica gratuita à população.

2 O SERVIÇO SOCIAL NO CAMPO SOCIOJURÍDICO

Esta seção objetiva apresentar a trajetória histórica da atuação dos assistentes sociais no campo Sociojurídico, estabelecendo reflexão sobre as especificidades que permeiam essa relação e a realização do fazer profissional neste espaço sócio-ocupacional. Contextualiza, ainda, as transformações sofridas ao longo dos tempos na assistência jurídica gratuita e demonstra como esse direito foi instituído e pode ser acessado.

2.1 Contextualização Histórica

O campo Sociojurídico constituiu-se como primeiro local de atuação de um profissional de Serviço Social, no qual existem “registros da inserção profissional desde os anos 1930” (PEQUENO, 2008, p. 1). Como expõe Fávero (2004), no Brasil a primeira Assistente Social a conseguir um emprego formal – carteira assinada – foi no judiciário paulista, sendo esta profissional formada pela primeira Escola de Serviço Social⁴ que estava localizada em São Paulo.

Ainda segundo a mesma autora, outros especialistas⁵ de diversas áreas do saber foram chamados a atuar no meio jurídico, especificamente na Justiça da Infância e Juventude e Família de São Paulo aproximadamente, no ano de 1920. Porém, o profissional de Serviço Social passa a trabalhar como perito⁶ nessa área somente a partir dos anos 1940, pois neste momento os espaços institucionais necessitavam ser ocupados pelos assistentes sociais, em virtude do agravamento das conseqüências da questão social e as diversas tentativas de saná-la.

A atuação dos profissionais de Serviço Social na área jurídica inicia-se na década de 1940 e neste período, o Assistente Social desenvolvia basicamente a função de perito nos

⁴ A primeira Escola de Serviço Social no Brasil foi fundada na cidade de São Paulo no ano de 1936.

⁵ Médicos, psiquiatra e o comissário de vigilância (Fávero, 2004).

⁶ Pode ser entendido como perito aquele profissional que é especialista em determinado assunto, concernente a sua área de conhecimento e, desta forma, está habilitado a realizar perícias (Miotto, 2001).

assuntos atrelados a sua competência, fornecendo elementos para a decisão judicial (CHUAIKI, 2001).

Conforme Alapanian (2008) a partir da Lei N^o. 2.497 de 24 de dezembro de 1935 foi instituído o Departamento de Assistência Social do Estado de São Paulo, o que converteu-se em um avanço, pois era a primeira iniciativa dessa espécie no Brasil. Esta instituição era incumbida de diversas funções, como “a estruturação dos Serviços Sociais de Menores, Desvalidos, Trabalhadores e Egressos de reformatórios, penitenciárias e hospitais e da Consultoria Jurídica do Serviço Social” (IAMAMOTO; CARVALHO, 1982, p. 178 apud ALAPANIAN, 2008, p. 29).

Mesmo diante desses importantes fatos que marcaram o surgimento da profissão, tanto o campo Sociojurídico quanto as instituições que o compõem não foram considerados relevantes para a categoria profissional durante um longo período, e, por isso esse espaço de atuação não fazia parte das agendas e debates que eram realizados.

Assim, o século XXI caracteriza-se como um período de avanço do Serviço Social no campo Sociojurídico, pois somente a partir desta última década é que esse espaço sócio-ocupacional passou a fazer parte dos grandes eventos e agendas de discussões que são realizados freqüentemente pelos assistentes sociais. Segundo Fávero (2004) isso aconteceu por diversas razões, como o aumento significativo dos atendimentos realizados na área e o grande contingente de profissionais nas instituições, além do valor que vem sendo dado à pesquisa sobre os elementos que compõem essa realidade de trabalho.

Foi especialmente com a realização do X Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) em 2001, ocorrido no Rio de Janeiro, que tivemos pela primeira vez uma sessão temática denominada “Serviço Social e o Sistema Sócio-Jurídico” (PEQUENO, 2008). Esse momento foi ainda mais consolidado pelo lançamento da Revista Serviço Social e Sociedade⁷ n^o. 67 da Editora Cortez, que intitulava-se “Temas Sócio-Jurídicos”, esta se caracterizou por ser uma edição exclusiva para reflexão e debate sobre os assuntos que permeiam a área.

Como aponta Pequeno (2008), outro importante momento desse processo ocorreu no ano de 2002, quando as gestões dos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) e do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) foram assumidas por novos representantes da categoria. No estado do Rio de Janeiro uma das principais ações destes segmentos da

⁷ É uma revista com periodicidade trimestral que tem o objetivo de levar aos profissionais da categoria e áreas afins as informações e os temas mais atuais ligados à realidade social, econômica e política.

categoria profissional foi a fundação da “Comissão Temática Sócio-Jurídica”, como uma resposta à categoria que após o X CBAS mostrou-se interessada pelos debates acerca do tema.

Permanece em torno do debate sobre o campo Sociojurídico uma grande interrogação: trata-se do reconhecimento das instituições nas quais existem profissionais do Serviço Social atuando e que fazem parte desse espaço, ou seja, muitos locais podem ainda não terem sido identificados como parte integrante do campo Sociojurídico. Pequeno (2008) coloca que por esse motivo para a realização das ações propostas pela Comissão Temática Sócio-Jurídica fez-se necessário, primeiramente, um trabalho de levantamento das instituições que estariam ligadas ao tema Sociojurídico e que, dessa forma, compõem esse campo de atuação.

Portanto, ainda segundo Pequeno (ibid.), naquele dado momento foram escolhidos para a realização dessas atividades os profissionais nas instituições do Poder Judiciário, unidades penitenciárias, Ministério Público e unidades de cumprimento de medidas sócio-educativas.

Fávero (2005, p. 10) define o campo Sociojurídico como síntese de algumas áreas e instituições, referindo-se da seguinte maneira:

Campo (ou sistema) sócio-jurídico diz respeito ao conjunto de áreas em que a ação do Serviço Social articula-se a ações de natureza jurídica, como o sistema judiciário, o sistema penitenciário, o sistema de segurança, os sistemas de proteção e acolhimento como abrigos, internatos, conselhos de direitos, dentre outros.

Outro dado importante na trajetória de reconhecimento desse campo sócio-ocupacional foram as atividades desenvolvidas no Rio de Janeiro pela Comissão de Orientação e Fiscalização do Exercício Profissional/CRESS 7ª Região, que realizaram inúmeras visitas às instituições dessa área de atuação na tentativa de identificar elementos da atuação profissional nesses espaços. Para Pequeno (2008) tais estes dados também são relevantes, pois expressam a realidade vivenciada pelos profissionais dentro desse contexto.

Um outro momento relevante desse movimento foi a realização do I Encontro Nacional Sócio-Jurídico no ano de 2004, em Curitiba, que reuniu profissionais de todo o país. Na ocasião foram apontados diversos aspectos da atuação do Serviço Social nesse campo

como condições de trabalho, espaço físico, remuneração e outros, o que culminou na construção de um relatório que retratava a realidade da categoria profissional (Idem, 2008).

Fruto desse contexto histórico, o campo Sociojurídico acaba sendo um espaço de atuação do Serviço Social que muitas vezes não é compreendido pelos próprios profissionais que estão inseridos nesses locais, o que acarreta em um grande prejuízo para a profissão em vários aspectos. Pequeno (2008) reflete que:

Embora tenhamos registros da atuação do Serviço Social no âmbito do judiciário desde meados de 1930 e no sistema penal desde 1950, temos uma fragilidade na formação continuada e no exercício da dimensão investigativa da prática profissional, da sistematização do fazer profissional e, certa pobreza na produção teórica sobre o conhecimento do campo sócio-jurídico. Nosso longo tempo de permanência nestas instituições está em descompasso com o saber que vimos produzindo. (PEQUENO, 2008, p. 6 et. seq.).

Para a autora, a pouca produção bibliográfica acerca desse tema também é produto de uma posição que muitos profissionais da área têm em relação à vinculação de acadêmicos nesses espaços para realização de estágio, não se colocando a disposição para supervisioná-los acadêmicos, o que acarreta na não produção de muitos trabalhos que poderiam surgir a partir do processo de trabalho vivenciados por esses alunos.

No meio acadêmico, ao longo dos anos, os temas ligados à área jurídica também não foram apresentados para discussão entre os profissionais em formação. Hoje, com as necessidades colocadas para dar respostas ao mercado de trabalho e também com o destaque que a categoria profissional vem dando ao campo sócio-ocupacional, é que disciplinas ligadas a esse eixo teórico estão sendo incluídas nos currículos dos cursos de graduação de algumas universidades.

Neste sentido, os debates sobre o tema Sociojurídico são urgentes e necessários, na medida em que possibilitam aos profissionais um maior contato com o assunto e, conseqüentemente, uma melhor compreensão dos espaços em que atuam, de maneira a modificar as posturas adotadas diante das situações apresentadas.

2.2 As Especificidades do Serviço Social no Campo Sociojurídico

A atuação dos assistentes sociais dentro das instituições que compõem o chamado campo Sociojurídico é permeada cotidianamente por inúmeros desafios e conflitos que emergem do encontro entre as diferentes áreas de conhecimentos⁸ que trabalham juntas nesses espaços. No entanto, o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social é imprescindível na medida em que configura como um fazer especializado que atua nas diversas manifestações da questão social.

O campo sócio-jurídico converteu-se em um espaço de expressão de conflitos e das múltiplas contradições existentes no cenário atual, especialmente, no que diz respeito às desigualdades sociais. Nesse sentido, pode ser definido em termos de seu papel de articulação entre o social e o jurídico, na medida em que o direito é concebido como meio para a satisfação de necessidades acompanhando, neste sentido, a formulação de políticas (MITJAVILA, 2004 apud KNOB, 2007).

Para Pequeno (2004) o campo Sociojurídico caracteriza-se por interferir diretamente na vida privada dos usuários que são atendidos e também por controlar suas relações sociais, pois um dos trabalhos diariamente desenvolvidos pelos assistentes sociais nesse campo é a elaboração do parecer social – trata-se da avaliação do profissional sobre determinada situação, cuja construção é necessário que o profissional adentre na vida do sujeito. Tal situação de controle do cotidiano dos sujeitos ocorre pelo fato de serem julgados como não aptos para continuarem convivendo em sociedade, geralmente estando em situação de confinamento, tornando-se vítimas desse contexto. Por vezes, as instituições que controlam a vida e as relações dos sujeitos são de responsabilidade do Estado, que corrobora em muitos momentos com práticas que coíbem os direitos desses cidadãos por meio da coerção, repressão, força, invasão da vida privada, constituindo-se em um método autoritário.

Fávero (2005) referindo-se aos sujeitos envolvidos nos processos judiciais, e que são foco do trabalho dos profissionais que atuam no campo Sociojurídico, destaca a importância

⁸ Além do Serviço Social, a Psicologia, o Direito e outras profissões que atuam no campo sócio-jurídico.

de levarmos em consideração que esses seres sociais sofreram com as condições e as determinações da realidade conjuntural em que se encontravam, que possuem uma família independentemente de como seja constituída, que podem ter tido uma aproximação com o mercado de trabalho, que possuem alguma crença religiosa e a influência de aspectos culturais, ou seja, é necessário considerar as abrangentes relações em que estão inseridos.

A respeito da atuação do Assistente Social no campo Sociojurídico, ressalta-se a enorme burocracia que estas instituições apresentam, muitas vezes interferindo na autonomia de trabalho dos profissionais em virtude de prazos, exames, números e relatórios, o que pode inviabilizar a dimensão pedagógica do exercício profissional dos assistentes sociais (PEQUENO, 2008).

Assim, uma vez mais recaímos na grande contradição dessa profissão, pois nos encontramos em meio às exigências institucionais por produções e prazos e a uma dimensão maior de garantia de direitos, com o uso de instrumentais da profissão que precisam ser qualificados e sistematizados em um recorte reduzido de tempo, trabalhando em ações que tragam efetivas transformações nas vidas dos sujeitos atendidos.

As instituições de cunho jurídico tendem a atribuir ao Assistente Social um fazer meramente administrativo, determinado pelas relações de subalternidade. No sentido de superar essa visão é necessário que o profissional saiba exatamente qual o seu papel, levando em conta sua autonomia, pautada pela competência teórico-metodológica e ético-política com que realiza o seu trabalho. (FÁVERO, 2005).

Também faz-se necessário que os profissionais de Serviço Social tenham clareza de seu papel com a sociedade e a partir de sua atuação passem a enxergar o campo Sociojurídico como um espaço privilegiado para a efetivação e garantia de direitos da população, pois como coloca Chuairi (2001, p. 138) “é na efetivação de direitos, no acesso a justiça e na restituição da cidadania dos sujeitos das classes subalternas que a assistência jurídica pode ser compreendida como espaço de permanentes desafios para a ação profissional do Serviço Social.”

Um aspecto relevante levantado também por Fávero (2004, 2005, 2009) em seus trabalhos diz respeito às condições de trabalho do profissional que muitas vezes não consegue dar conta das demandas, tornando algumas ações impraticáveis diante do cotidiano atribulado em que esses profissionais encontram-se. Portanto, não se trata somente de questões de espaço físico e de materiais, trata-se de questões mais abrangentes como a dificuldade na construção

dos documentos – estudo social, parecer social, relatório, laudo social e outros – no tempo determinado, mantendo ainda a dimensão pedagógica e preservando alguns aspectos como a emancipação do sujeito envolvido, além das contradições com as quais a profissão depara-se, como, por exemplo, a finalidade de tais documentos (sua utilização) e o que acarretarão na vida desses mesmos sujeitos.

O trabalho do Assistente Social neste âmbito consiste em conhecer e desvelar a realidade social, econômica e cultural em que vivem os sujeitos que estão envolvidos nos processos judiciais e com o conhecimento teórico que tem domínio deve realizar uma análise e interpretação da referida situação para chegar a uma posição sobre a mesma (FÁVERO, 2009).

Iamamoto (2009, p. 19) cita que no campo Sociojurídico os profissionais de Serviço Social operam na instrução e contribuem na realização de processos judiciais, elaboram estudos socioeconômicos, além de assumirem funções de orientação social, tanto a indivíduos, quanto a grupos e famílias geralmente de classes com menor poder aquisitivos e excluídas da sociedade. Assim como em outros espaços de atuação, esses profissionais podem incentivar a mobilização social, o exercício do controle social, desempenhando práticas educativas, elaborar e desenvolver projetos e assumir o papel de supervisores de estágio.

Segundo Fávero (2009), as esferas judiciais que mais recorrem ao saber do profissional do Serviço Social são a Infância e Juventude, a Família e a Criminal. Embora as decisões devam estar ligadas à aplicação da justiça, a ação de um profissional com um saber específico como o do Serviço Social nem sempre consegue adequar a complexidade da realidade social com a qual trabalha em seu cotidiano com os obstáculos encontrados nessas instituições, muitos deles impostos pelos limites da lei.

Para a autora, o trabalho do Assistente Social neste âmbito pode ser rico em vários aspectos, desde o atendimento das demandas que são apresentadas ao profissional (separação, processos de guarda, benefícios assistenciais, adoção, abrigo, destituição do poder familiar, aplicação de medidas sócioeducativas, crimes e violências variadas, questões de aspecto penal e outras possíveis) até o desenvolvimento de inúmeros outros processos que levam à resolução da situação por meio de encaminhamento à rede social, orientação aos indivíduos, articulações com diversos setores, contatos com os membros da família ou com sujeitos envolvidos na situação, acesso à organizações que trabalhem em defesa de direitos e no controle social. (FÁVERO, 2009).

Sobre as ações desenvolvidas pelos profissionais de Serviço Social nesse espaço de atuação e que tendem a lhe ser atribuídas atualmente, Chuairi (2001) coloca que podem ser destacadas as de:

- assessorar e prestar consultoria aos órgãos públicos judiciais, a serviços de assistência jurídica e demais profissionais deste campo, em questões específicas de sua profissão;
- realizar perícias e estudos sociais, bem como informações e pareceres da área de sua competência, em consonância com os princípios éticos de sua profissão;
- planejar e executar programas destinados à prevenção e integração social de pessoas e/ou grupos envolvidos em questões judiciais;
- planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise social, dando subsídios para ações e programas no âmbito jurídico;
- participar de programas de prevenção e informação de direitos à população usuária dos serviços jurídicos;
- treinamento, supervisão e formação de profissionais e estagiários nesta área. (CHUAIARI, 2001 p. 138).

O Assistente Social no campo Sociojurídico geralmente é requisitado por uma autoridade – o juiz, por exemplo –, a fim de dar suporte a um processo judicial. Para tanto, ele tem autonomia para escolher quais os meios que vai utilizar para atingir seu objetivo, ou seja, fica a critério do profissional os instrumentais⁹ que serão utilizados para a realização da sua ação profissional.

Há, ainda, alguns documentos que são construídos pelo profissional a partir do seu trabalho. São relatórios, estudos sociais e pareceres sociais, os quais fazem parte do cotidiano do Assistente Social e o ajudam a conhecer e interpretar uma dada realidade. Existem também as perícias sociais que resultam nos laudos sociais e servem para dar suporte e respaldo à decisão judicial (ARAÚJO, 1994). Este trabalho só é realizado quando uma autoridade solicita a um profissional de Serviço Social que é especialista em determinada área.

Mesmo sendo o campo Sociojurídico um espaço que conglomera diversas instituições que têm no seu interior especificidades a partir da sua função na sociedade, existem aspectos que são comuns ou no mínimo muito parecidos entre essas instituições.

⁹ Na realização de seu trabalho o Assistente Social pode utilizar a entrevista, visita domiciliar, observação, relatório, documentação, informação, reunião e outros.

Assim, conforme Pizzol e Silva (2001) as principais atribuições do Assistente Social na justiça de primeiro grau são:

1. Desenvolver trabalho técnico de perícia social em processos mediante determinação judicial;
2. Atender a demanda social nas questões sócio-jurídicas, através de trabalhos de orientação, mediação, prevenção e encaminhamento;
3. Contribuir para o entrosamento do judiciário com instituições que desenvolvam programas na área social;
4. Cumprir, acompanhar e fiscalizar medidas sócio-educativas, quando na comarca inexistirem programas específicos, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente;
5. Gerenciar e operacionalizar os programas de colocação familiar de crianças e adolescentes (habilitação de pretendentes, adoção, guarda e tutela);
6. Orientar e acompanhar família a quem tenha sido entregue judicialmente criança e/ou adolescente;
7. Gerenciar e executar programas de prestação de serviços à comunidade e participar de Conselho de Comunidade (previsto na Lei de Execuções Penais), onde houver assistente social específico para área criminal;
8. Gerenciar o setor de Serviço Social, elaborando e executando programas com a utilização do instrumental adequado ao contexto sóciojurídico;
9. Atender determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662, de 7/6/93, que regulamenta a profissão, e a Resolução nº273/93, de 13/3/93, do Conselho Federal de Serviço Social – CEFESS (código de ética). (PIZZOL; SILVA, 2001, p. 22).

A atuação e o desenvolvimento do trabalho dos assistentes sociais no campo Sociojurídico são relevantes se considerarmos as características desses profissionais, adquiridas pelo processo histórico da profissão, o qual ainda precisa levar em conta outros aspectos que estão no entorno do processo judicial, possuindo uma visão abrangente, pautando-se na realidade social e nas relações sociais em que estão envolvidos os indivíduos da ação.

Destaca-se, nesse contexto, o crescimento acelerado da procura pela justiça, como maneira de garantir direitos e de sanar conflitos; isso ocorre em virtude da falta de resolução dessas situações nas instâncias responsáveis (CHUAIRI, 2001).

Esse cenário é fruto das transformações pelas quais passa a sociedade e da direção política e governamental que o país vem assumindo ao longo dos tempos, passando a eximir-se cada vez mais de suas funções, como exposto por Behring (2009), quando refere-se às

políticas sociais contemporâneas, denominando-as residuais, já que solucionam apenas o que não pode ser transferido para o mercado.

Com isso, os grupos sociais que possuem condições econômicas satisfatórias têm acessado aos seus direitos e enfrentado problemáticas cotidianas, por meio do setor privado, até mesmo quando diz respeito à justiça, no entanto a parcela da sociedade que se encontra sem recursos, fica desprotegida, sem possibilidade de satisfazer suas necessidades básicas e sem expectativa de modificar a sua realidade. Logo, é possível atribuir a essa parcela da sociedade vulnerável economicamente, a procura pelo acesso gratuito à justiça, que se dá por meio de um direito instituído – muitas vezes desconhecido, denominado assistência jurídica gratuita.

2.3 O Direito a Assistência Jurídica Gratuita

Vivemos em uma sociedade organizada em leis, cujo primeiro parâmetro para todas as demais é a Lei Maior: a Constituição Federal. No Brasil atualmente vigora a Constituição Federal de 1988, que trouxe a garantia de inúmeros direitos e foi considerada como um sinal de avanço para o país. É nesta Constituição, especificamente no seu artigo 5º que dispõe sobre os Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, que está estabelecido o direito à assistência jurídica gratuita: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos.” (BRASIL, Constituição Federal, 1988, artigo 5º).

Porém, muito tempo antes da promulgação da Constituição de 1988 a assistência jurídica gratuita já era prestada àqueles que eram desvalidos e de alguma maneira excluídos da sociedade. Segundo Chuairi (2001, p. 129) a assistência jurídica é algo remoto, que a cada período da história foi adquirindo novas configurações, sendo que na sociedade moderna ela é entendida como um direito social, além de ser uma forma de ampliação da cidadania para os sujeitos envolvidos.

Existem registros das civilizações antigas nos quais essa proteção surge oferecida pelo Estado aos cidadãos desprovidos de recursos. Assim, já na primeira codificação de leis de que se tem conhecimento – o Código de Hamurabi – pode-se encontrar a proteção do Estado, através do rei, aos cidadãos necessitados. (HOFFMANN, 1999).

Posteriormente, encontram-se registros históricos da assistência jurídica em Atenas, na Grécia e em Roma, quando Constantino incorporou ao texto legal a possibilidade de constituir um advogado para sua defesa quem não possuía recursos (CHUAIRI, 2001).

No período da Idade Média ocorreu um enorme crescimento do cristianismo e de seus valores, o que acarretou em novas configurações de proteção aos necessitados, assim, os serviços prestados por advogados eram disponibilizados a essa parcela da população. Nesse intuito, “países como a Inglaterra, França, Espanha e Portugal procuraram estabelecer sistemas de assistência judiciária para atender a população” (CHUAIRI, 2001 p. 129).

Para Chuairi (2001 p. 129) a “Declaração dos Direitos do Estado de Virgínia, em 1776, nos Estados Unidos, e na Declaração dos Direitos dos Homens e do Cidadão de 1789, na França”, podem ser considerados marcos importantes, já que a partir deles a assistência jurídica passa de um caráter extremamente assistencialista e de caridade para assumir a categoria de direito, que deve ser prestado pelo Estado.

Segundo Hoffmann (1999), são nas “Ordenações Filipinas” que estão expressas as primeiras manifestações sobre a assistência judiciária no Brasil, tendo está vigorado até 1916. Sobre todas as transformações e avanços da assistência jurídica que ocorreram em nosso país, Chuairi (2001) sintetiza que:

No Brasil, a assistência jurídica às pessoas carentes teve sua origem em 1603, com as Ordenações Filipinas e leis posteriores, até ser introduzida como garantia constitucional na Constituição de 1934. Com esta Constituição o Estado reconhece pela primeira vez, como uma de suas funções sociais, a prestação da assistência jurídica. Em todas as constituições brasileiras, inclusive na atual, a assistência jurídica está presente, com exceção do ano de 1937, onde foi excluída da constituição do Estado Novo. (CHUAIRI, 2001 p. 139).

No dia 05 de fevereiro de 1950 é regulamentada a lei que especifica normas para a prestação de assistência jurídica aos necessitados, a qual vigora até os dias de hoje, mesmo tendo sofrido algumas mudanças importantes com o passar dos anos, com a finalidade de adequá-la às transformações ocorridas na sociedade. A Lei Nº. 1.060 de 05.02.1950 definiu necessitados como aqueles indivíduos cujas condições econômicas não lhes dá a possibilidade

de custear um processo judicial e os honorários de um advogado, sem que isto prejudique o seu sustento e o de toda a sua família.

Chuaiiri (2001) aponta que nos serviços de assistência jurídica prestados pelo Estado, encontramos uma população que é denominada de “parte”, “hipossuficientes”¹⁰, “necessitados”, “carentes”, expressões que geram um estereótipo ao cidadão que utiliza esse serviço. Para atestar sua necessidade, deve passar por uma triagem, em que são analisados seus bens e salário, para desta maneira atestar sua necessidade.

A Constituição Federal de 1988 estabelece que a assistência jurídica deva ser prestada pelo Estado através de instituições específicas chamadas de Defensorias Públicas, elaborando-se normas e critérios para a prestação deste serviço (CHUAIIRI, 2001).

A Defensoria Pública teve sua origem no Estado do Rio de Janeiro – então capital do país – através de um decreto de 05 de maio de 1897, que instituiu a assistência jurídica no Distrito Federal. Atualmente, além da Defensoria Pública da União, cada um dos Estados tem o dever de criar e manter sua Defensoria Pública, cujo trabalho prestado é regulamentado pela Lei Complementar N°. 132, de 07 de outubro de 2009, da seguinte forma:

Art. 1º A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal. (BRASIL, Lei Complementar N°. 132).

Cabe ressaltar que o único Estado brasileiro que não possui Defensoria Pública própria é o Estado de Santa Catarina, que promulgou a Lei Complementar N° 155, de 15 de abril de 1997, na qual estabelece em seu artigo 1º que:

Fica instituída, pela presente Lei Complementar, na forma do art.104 da Constituição do Estado de Santa Catarina, a Defensoria Pública, que será exercida pela Defensoria Dativa e Assistência Judiciária Gratuita, organizada

¹⁰ São aqueles que têm seus gastos maiores do que os ganhos (salário).

pela Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de Santa Catarina – OAB/SC. (BRASIL, Lei Complementar N°. 155).

Assim, no Estado de Santa Catarina as pessoas que necessitam da assistência jurídica gratuita devem procurar o Fórum de sua cidade e solicitar a orientação e acompanhamento de um advogado da Defensoria Dativa. Este sistema de representação judiciária é formado por advogados registrados na OAB, seção de Santa Catarina, que são nomeados e pagos pelo Estado.

Outra maneira de acesso à assistência jurídica gratuita é através dos escritórios de práticas jurídicas, presentes nas faculdades que têm o curso de Direito, como a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Universidade Comunitária Regional de Chapecó (UNOCHAPECÓ), Faculdade Estácio de Sá e Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina (CESUSC). Tais espaços prestam serviços à comunidade, conciliando o aprendizado aos acadêmicos que estão em estágio curricular com o auxílio às pessoas que necessitam da assistência jurídica gratuita, já que se trata de uma alta demanda.

A prestação deste serviço pelos cursos de Direito tem se mostrado como um espaço de relevante importância, pois tem oportunizado o atendimento de um número bem maior dos cidadãos que necessitam da assistência jurídica, é a ampliação do acesso a justiça e uma conquista de cidadania.

3 ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA DA UFSC E A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NESTE ESPAÇO

Esta seção apresentará o Escritório Modelo de Assistência Jurídica (EMAJ), abordando aspectos concernentes ao seu funcionamento. Em seguida, tratará sobre o processo histórico de atuação do Serviço Social neste espaço, estabelecendo os condicionantes existentes nessa relação entre os saberes distintos.

3.1 A Instituição¹¹

O EMAJ da UFSC é fruto de um movimento dos alunos do curso de Direito, que resolveram incitar a realização e o desenvolvimento deste projeto. Em 1975 ele foi instituído com o nome de DIAPRAJ¹² e passou a ser parte integrante do antigo Departamento de Direito Processual e Prática Forense. Em 1993 o Fórum Especial de Pequenas Causas da UFSC foi criado e a partir deste momento a criação do EMAJ foi oficializada, passando a ser um serviço integrante do Fórum. Todo esse processo de efetivação concreta do EMAJ deu-se através de um acordo firmado entre o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, a Procuradoria Geral de Justiça, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e a UFSC.

Com a criação do Fórum Distrital Norte da Ilha, localizado no Campus Universitário que também é chamado Fórum Desembargador José Arthur Boiteaux em 1999, o EMAJ desvinculou-se do antigo Fórum passando a vincular-se a este.

Além dessas mudanças de cunho legal, o EMAJ também sofreu algumas mudanças de espaço físico, ao longo dos anos e atualmente esse projeto está vinculado ao Departamento de Direito do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ) da UFSC, utilizando-se do espaço físico deste prédio, que se encontra entre o Fórum Norte da Ilha e o Centro Sócio Econômico (CSE) da Universidade.

¹¹ Os dados apresentados nessa subseção foram coletados a partir do site: <http://www.emaj.ufsc.br/>. Salienta-se que não foram disponibilizados, por vezes encontrados, dados documentos em mídia impressa.

¹² Verificou-se em documentos históricos, documentos digitais e na consulta a docentes do curso de Direito, porém em nenhum encontrou-se o significado da sigla, como pode ser verificado no portal do EMAJ.

Desde que passou a ocupar esse espaço o EMAJ – junto ao curso de Direito – continuou crescendo e, dessa forma, fez-se necessário em determinados momentos a realização de adequações do espaço físico, tanto para dar mais qualidade ao trabalho dos alunos, na relação com seus professores-orientadores, quanto para atender de maneira satisfatória a população.

A partir de 2002 foram realizadas alterações estruturais, inclusive, no espaço físico, como a criação de quatro estações de atendimentos e duas salas de professores-orientadores, objetivando a separação da área administrativa da área acadêmica e a melhora do desempenho dos alunos bem como as atividades docentes, aproximando os professores de seus orientados. (EMAJ, 2010).

Ainda a respeito do crescimento do curso de Direito e, conseqüentemente, do EMAJ, cabe ressaltar que eles proporcionaram, além de alterações realizadas no espaço, a possibilidade de um maior número de atendimentos à comunidade, pois:

Os estagiários que eram distribuídos em dez equipes (média de quatro alunos) passaram a compor cinco equipes (média de dois alunos) em cada estação de atendimento, perfazendo um total de vinte equipes por período (matutino e vespertino). (EMAJ, 2010).

O EMAJ conta com o auxílio de diversas equipes técnicas¹³ para o desenvolvimento pleno de seu trabalho e na área do Direito especificamente o espaço é constituído por “professores, técnico-administrativos, alunos monitores, alunos bolsistas de extensão, de treinamento, de estágio e uma média de 370 estagiários que cumprem o estágio curricular do curso de Direito a partir da 7ª fase.” (EMAJ, 2010).

Atualmente o trabalho na instituição está organizado da seguinte forma: os alunos, de cada fase distinta, atendem em dias diferentes apenas àqueles casos que são de sua área

¹³ As equipes técnicas presentes atualmente no EMAJ contam com representantes dos cursos de Direito, Serviço Social e Psicologia.

específica¹⁴ de estudo e ainda precisam estar regularmente matriculados durante o semestre nas disciplinas de Práticas Jurídicas Real (I, II, III ou IV), ou seja, o EMAJ funciona como ambiente em que ocorrem as aulas práticas das referidas disciplinas.

Objetivo geral: A disciplina possibilita ao aluno, com dinamismo e criatividade, o conhecimento do funcionamento de um escritório de advocacia, participando efetivamente no atendimento à pessoas carentes de recursos econômicos, que dependam de assistência jurídica para resolução de problemas que necessitem a intervenção de profissional advogado; ou seja, busca propiciar ao aluno a necessária formação prática de um jurista, sempre atenta às demandas da sociedade, dentro de um atuar crítico, tanto em relação ao Direito Processual como ao Direito material e o acesso à Justiça (conhecimento da organização judiciária do Estado de SC), relacionando aspectos teóricos do ensino com as situações práticas apresentadas ao profissional do direito, mas, voltado à Ética Profissional do Advogado.(EMAJ, 2010).

Desde sua origem, o EMAJ tem como objetivo principal, qualificar os futuros profissionais do curso de Direito durante sua formação acadêmica, conciliando esse aprendizado aos interesses da população economicamente vulnerável, que não possui as condições necessárias para arcar com as custas judiciais de um processo sem que seja prejudicada de alguma maneira.

Porém, cabe destacar que como Santa Catarina é o único Estado brasileiro que não possui Defensoria Pública (contando apenas, com a atuação da Defensoria Dativa), o EMAJ tem a desafio de atender a um número ainda mais expressivo de usuários/clientes, resultado da demanda reprimida desse serviço, o que torna mais significativa a atuação da instituição.

Os atendimentos realizados na instituição são de diversas naturezas, isso pode ser comprovado, desde o ano de 1991 quando a partir da informatização dos dados os levantamentos estatísticos passaram a ser realizados no fim de cada ano de trabalho, apontando que cerca de 70% dos clientes solicitam ações envolvendo direito de família, 10% envolvem o direito das obrigações, 5% no direito das coisas, 5% no direito das sucessões, 1% buscam processos na lei de registros públicos, são 3% na área de direito penal, outros 2%

¹⁴ Segunda-feira: alunos da 7ª fase – direito de família; Terça-feira: alunos da 8ª fase – cível; Quarta-feira: alunos da 9ª fase – direito penal; Quinta-feira: alunos da 10ª fase – direito trabalhista e previdenciário.

buscam ações quanto ao direito trabalhista, mais 2% no direito previdenciário e por fim 2% distribuídos em outras ações.

É possível perceber não só a partir da experiência de estágio realizado no EMAJ, como também pelos trabalhos que foram realizados acerca da instituição, que o Direito trabalha num viés que tende a burocratizar as ações desenvolvidas na instituição, buscando o cumprimento de normas e regras estabelecidas, a partir das quais a comprovação dos fatos se coloca como obstáculo ou possibilidade para a conquista do acesso aos direitos e da plena cidadania dos sujeitos que procuram os serviços da instituição.

Essa lógica pode ser compreendida como intrínseca a este tipo de instituição e não como uma especificidade apenas encontrada no EMAJ. Santos (2007) relata que as faculdades brasileiras que têm o curso de Direito e os seus Núcleos de Prática Jurídicas tendem a preparar os acadêmicos de forma meramente técnico-burocrática.

No EMAJ isso fica evidenciado já a partir da triagem e outros documentos¹⁵ que norteiam o atendimento no espaço, pois apresenta questionamentos que restringem a dimensão mais ampla da ação, a possibilidade de conhecer a realidade do usuário e estabelece uma visão generalista e investigativa, tanto das situações apresentadas, como do perfil daquele que solicita os serviços da instituição.

Nesses documentos ainda encontramos alguns itens que não contemplam a realidade da maioria da sociedade, por exemplo, ao questionar os gastos mensais da família, dado que varia constantemente. Além disso, boa parte desses usuários ganha menos de três salários mínimos e esse valor não supre as necessidades de uma família, portanto este dado está diretamente ligado à renda que a família declarou ter, o que torna o questionamento desnecessário e muitas vezes constrangedor.

Outros constrangimentos surgem ao encontrarmos itens que interrogam sobre os bens do sujeito atendido, perguntando se o mesmo possui casa e o valor aproximado desta, se tem terreno, com quantos metros quadrados e o valor, carro e moto devem ter o ano e modelo informado e estes são critérios decisivos para a aprovação do atendimento.

Desses fatos surge a importância do Serviço Social nos espaços de prestação de assistência jurídica, atuando na análise socioeconômica para acesso dos indivíduos ao serviço, compreendendo todo contexto que os envolvem, despesas familiares, educação, trabalho, saúde, situações de vulnerabilidade e outros que possam ser particulares a cada caso. Além

¹⁵ Esses documentos estão em Anexo neste trabalho.

disso, deve trabalhar na direção de que esses espaços sejam de defesa dos direitos, de conquista da cidadania e que possibilitem a inclusão social da população atendida.

3.2 Inserção do Serviço Social no EMAJ

Percebeu-se, durante a pesquisa bibliográfica que a pouca sistematização da prática e da documentação dos procedimentos geram um imenso vazio no percurso histórico da atuação do Serviço Social no EMAJ. Assim surge uma certa dificuldade de estabelecer como se desenvolveu esse processo, já que se tem à disposição alguns poucos dados espalhados em Trabalhos de Conclusão de Curso anteriores, realizados por estagiários da instituição. Tais trabalhos, apesar de não seguirem uma ordem cronológica e de suscitarem dúvidas em alguns momentos, são documentos de extrema importância, pois se constituem na única ponte com o trabalho desenvolvido no passado.

O primeiro dado de que se tem conhecimento sobre a inserção do Serviço Social no EMAJ para realização de um trabalho integrado ao da equipe do Direito, foi no dia 1º de março de 1978, através do “Projeto de Atendimento e Promoção Sócio-jurídica”, que era desenvolvido durante o período vespertino (CLOSS, 2002).

Com o acordo feito entre os dois cursos, estava estabelecido que a cada um cabia realizar atividades concernentes à sua prática. Segundo Schmidt (1980 apud CLOSS, 2002)¹⁶ ao Serviço Social cabia as atividades de:

- Serviço de Triagem para elegibilidade dos clientes a serem atendidos pelo Escritório;
- Atendimento de plantão para o estudo sócio-econômico do cliente, diagnóstico social, encaminhamento ao setor jurídico ou social para atendimento específico;
- Atendimento de casos psicossociais, através de entrevistas visando o tratamento do caso;
- Avaliação;
- Documentação do caso específico do trabalho efetuado.

¹⁶ A utilização do apud foi necessária, pois todos os Trabalhos de Conclusão de Curso anteriores ao ano de 1996 não se encontram mais na sala de monografias do CSE, nem mesmo se tem notícias do que ocorreu com tais documentos.

De acordo com Schmidt (1980), por se tratar de um trabalho interdisciplinar, a divisão das incumbências para cada um dos cursos foi bem delimitada para que não houvesse problemas e o atendimento alcançasse resultados satisfatórios. Isso foi estabelecido através de um documento que apontava a sistemática de cada profissão:

A) Sistemática da área social: cabe ao acadêmico de Serviço Social preencher corretamente a ficha técnica do cliente, com o maior número de dados possíveis, para facilitar a compreensão do acadêmico de Direito e evitar repetição de perguntas ao cliente. Durante o acompanhamento dos casos sociais, poderiam ser realizadas visitas domiciliares, inclusive com o acadêmico de Direito.

B) Sistemática da área jurídica: o usuário depois de ter comparecido ao Serviço Social era encaminhado ao setor jurídico sempre que era necessário. (SCHMIDT, 1980 apud CLOSS, 2002, p. ?).

O “Projeto Sócio-jurídico” foi aprovado oficialmente depois de dois anos de desenvolvimento do trabalho conjunto entre Serviço Social e Direito. Passou pela análise dos coordenadores dos dois cursos e tinha a intenção de levar o serviço para as dependências do Curso de Direito no campus universitário, também ampliando sua abrangência ao município de São José (CLOSS, 2002). Quanto à ampliação para o município vizinho, a autora não expõe em seu trabalho o local em que se davam esses atendimentos, pois não se tem informações sobre a existência de alguma edificação que compusesse o campus da UFSC naquele município.

Foi no dia 1º de abril de 1980 que os atendimentos tiveram início no município de São José. Neste espaço o Serviço Social contava com a atuação de duas estagiárias, porém esta iniciativa não perdurou por muito tempo e em agosto do mesmo ano o serviço foi desativado, sob a justificativa de que os objetivos sugeridos no projeto não estavam sendo obtidos (op. cit.).

Ainda segundo Closs (2002), o Serviço Social no ano de 1982 contava com uma equipe de dois professores e sete estagiárias¹⁷, que estavam na instituição em horários distintos, se encontrando apenas para a realização de reuniões de serviço, na qual discutiam os casos, as dificuldades, como estava dando-se a atuação e outros temas referentes à área.

¹⁷ Eram duas acadêmicas da 5ª fase, uma da 6ª fase, duas da 7ª fase e duas da 8ª fase.

No ano de 1984 surgiu o “Projeto Sócio-jurídico 84” que elencava os objetivos e os procedimentos metodológicos utilizados na área, bem como a avaliação dos objetivos e da interdisciplinaridade segundo prática da época (CLOSS, 2002). A dificuldade de realização do trabalho interdisciplinar durante esse período era fruto dos atendimentos que se concentravam apenas em uma situação de conflito isolada e de cunho meramente jurídico, ou seja, a visão sócio-jurídica da problemática apresentava-se de maneira “fragmentada e residual” (EVANGELISTA, 1985 apud CLOSS, 2002).

Assim, para se pensar em outras possibilidades de intervenção o “Modelo Genérico de Saint Louis¹⁸” passou a ser estudado na instituição durante o ano de 1984, quando se tentou adequá-lo às necessidades e realidade sócio-jurídica daquele espaço (CLOSS, 2002).

O desenvolvimento do trabalho do Serviço Social no EMAJ deu-se até o ano de 1986, momento em que se desligou da instituição e dos projetos realizados naquele espaço. Isso aconteceu no período em que a professora Marly Venzon Tristão, então coordenadora do projeto, entrou em licença maternidade e o Departamento de Serviço Social (DSS) não dispunha de um número de docentes que possibilitasse a designação de uma professora/Assistente Social para atuação no serviço (CLOSS, 2002).

Com a reestruturação do EMAJ a partir da criação do Fórum Especial de Pequenas Causas e do acordo que foi firmado entre o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, a Procuradoria Geral de Justiça, a Ordem dos Advogados do Brasil e a UFSC, diversas novas regras para o funcionamento da instituição foram estabelecidas. Uma delas registra a necessidade do trabalho do Assistente Social e de outros profissionais, como expõe Furtado (1994) em seu trabalho:

¹⁸ Esse modelo de processo de intervenção foi inserido no projeto com os seguintes aspectos: Reconhecimento: é a ação do conhecimento e identificação da situação existencial problema; Engajamento: é o desenvolvimento das relações entre a pessoa-cliente e a pessoa-assistente social de forma comprometida com a realidade identificada; Avaliação: é o processo reflexivo de seleção dos dados significativos e interpretação dos mesmos com vistas a percepção da realidade social a ser transformada; Planejamento: é o momento em que é percebida a situação problema, se buscará alternativas de solução através da determinação de onde e como iniciar as relações pretendidas que desencadearão as transformações desejadas; Aplicação: é o momento que consiste na execução das iniciativas determinadas no planejamento. Reavaliação: consiste no estudo contínuo das experiências vividas em conjunto pelas pessoas, através da reflexão crítica das transformações que se operam; Desengajamento: é o processo onde se identifica a capacitação do sujeito social ou o rompimento do compromisso estabelecido (SILVA, 1985 apud CLOSS, 2002).

Consta da cláusula terceira, item b, registrado na Cartilha do Fórum da UFSC, e como fazendo parte do convênio citado que a “UFSC tem por obrigação manter serviços de apoio técnico na área de pedagogia, psicologia, engenharia e serviço social”. (FURTADO, 1994, p. 4).

Dessa maneira, no segundo semestre de 1993, o Escritório Modelo de Assistência Jurídica foi novamente constituído como campo de estágio curricular para os estudantes de Serviço Social. Isso ocorreu através de um “projeto de Extensão do Sub-Núcleo da Família, vinculado ao NECAD/ Núcleo de Estudos da Criança, Adolescente, Idoso e Família”, que fazia parte do Departamento de Serviço Social da UFSC (LOPES, 1996).

O Serviço Social Forense iniciou suas atividades no EMAJ a partir de agosto de 1993. Foi nessa data que, também, iniciamos nosso estágio. Foram três semestres participando dia a dia do funcionamento de uma instituição pública, que tem o objetivo de promover a integração da justiça com a sociedade, através de serviços recíprocos, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade. Ao mesmo tempo em que as pessoas com carência financeira têm acesso à justiça, cria-se um laboratório de formação de profissionais nas áreas de Direito e Serviço Social (CASAGRANDE, 1995).

A partir deste momento inúmeros desafios foram colocados diante daqueles – alunos/estagiários e professores/supervisores – que protagonizaram uma nova entrada do Serviço Social no EMAJ. A instituição, que até o momento caracterizava-se pelo desenvolvimento hegemônico de um trabalho realizado pelo Direito, sofreria alterações em seu movimento interno com a chegada de diferentes áreas do conhecimento, gerando algumas modificações que influenciariam no cotidiano institucional.

É a partir dos Trabalhos de Conclusão de Curso, elaborados pelas estagiárias que atuaram no EMAJ neste período de reinserção e que desta maneira acompanharam e viveram todo este processo, que podemos perceber o surgimento de muitos conflitos institucionais. Observamos nos relatos algumas situações freqüentes bem como as impressões do Direito a respeito da atuação do Serviço Social e vice-versa, além das dificuldades, enfrentamentos e desafios postos.

Nosso desafio inicial era mostrar que aquela única sala n° 16, que a princípio haviam nos cedido no módulo construído para sediar o EMAJ, não era um simples espaço ocupado por “moças” que possuíam a fórmula mágica de estancar lágrimas ou conter desavenças (FURTADO, 1994, p. 4).

Inicialmente, a proposta do Serviço Social para a atuação na instituição centrava-se numa dinâmica de realização dos atendimentos conjuntos entre as duas profissões, porém com as dificuldades do Direito em compreender e aceitar essa dinâmica não foi possível concretizá-la. No entanto o Serviço Social deu continuidade às suas ações que a princípio eram solicitadas apenas pelos estagiários do curso de Direito, quando estes percebiam a necessidade de intervenção profissional específica durante um atendimento (LOPES, 1996).

Porém, como coloca Furtado (1994) em seu trabalho, mesmo diante dos grandes desafios que surgiam durante este período “o sentimento de inconformismo, de luta, de esperança e determinação [...]” nunca as abandonou e para que ganhassem espaço institucional começaram a planejar possíveis estratégias de ação. Tais ações tiveram início com a elaboração de projetos que surgiram das necessidades reais enfrentadas no campo de estágio.

O primeiro projeto que surgiu nominado de “Perfil do Usuário” tinha a intenção de desvelar e conhecer a realidade dos usuários que procuravam o EMAJ, adquirindo informações tanto quantitativas como qualitativas, identificando suas dificuldades mais freqüentes e, conseqüentemente, possibilitando um retorno mais adequado a respeito das demandas evidenciadas a partir de tal estudo (CASAGRANDE, 1995).

Para tanto, naquele momento as estagiárias de Serviço Social não tinham muitos recursos e o único documento disponível para a realização desta pesquisa era o livro de registro de atendimento da Secretaria do Direito Forense que mesmo com a insuficiência de dados, foi fundamental para a realização do projeto. (CASAGRANDE, 1995).

Segundo Casagrande (1995), o projeto “Perfil do Usuário”, tinha os seguintes objetivos:

- Apresentar o perfil sócio-econômico, político e cultural do usuário do EMAJ;
- Identificar a procedência do usuário;
- Fazer um levantamento dos problemas que mais afetam a população atendida;

- Melhorar o aproveitamento do estágio.

Para Furtado (1994), a partir da obtenção desses poucos dados, já foi possível para o Serviço Social fazer uma análise dos casos cotidianamente atendidos pelo EMAJ, originando o segundo projeto, chamado “Projeto grupo de apoio às famílias em processo de separação”, pois o documento demonstrava os atendimentos a conflitos familiares, sendo consideravelmente a maior demanda atendida na instituição.

Os objetivos deste segundo projeto do Serviço Social no EMAJ eram: “Refletir a família no processo de separação; Proporcionar espaço de troca de experiências ao enfrentamento do processo de separação. (CASAGRANDE, 1995).

Com o desenrolar das atividades do Serviço Social e os atendimentos realizados, outras dificuldades destacaram-se no processo, potencializando e fazendo surgir mais um projeto. As demandas trazidas pelos usuários nem sempre conseguiam ser supridas pelo EMAJ, assim emergia a necessidade de encaminhamentos externos a UFSC. Surgia então o projeto “Cadastro de Recursos da Comunidade” no intuito de agilizar os encaminhamentos necessários frente às demandas apresentadas pelos usuários (CASAGRANDE, 1995).

Uma das estratégias pensadas para o desenvolvimento deste projeto foi a realização de visitas institucionais realizadas pelas estagiárias às instituições governamentais e não-governamentais, responsáveis pelos serviços prestados a sociedade com a intenção de estabelecer vínculo e a troca de conhecimentos (FURTADO, 1994).

Paralelamente a esse processo, a relação entre Serviço Social e Direito também avançava, propiciando o desenvolvimento de um trabalho de qualidade da instituição. Assim, por iniciativa do Serviço Social, foi possível no segundo semestre do ano de 1994, iniciar a realização das triagens, em conjunto com as equipes do Direito, fazendo um exercício de observação das duas práticas (Id., 1994).

Para Furtado (1994), a partir da realização da triagem, o Serviço Social deixou de estar preso na sua única sala, passando a observar os diversos espaços da instituição. Com isso foi possível perceber o longo tempo que os usuários ficavam esperando para a realização do atendimento. Como expõe Casagrande (1995), em seu trabalho o surgimento do projeto “Sala de Espera” tinha o objetivo de preencher o tempo de espera, abrindo espaço para reflexões e orientações sobre os direitos e deveres que estão presentes na Constituição Federal de 1988.

Casagrande (1995) coloca que foi a partir do surgimento e execução do projeto “Sala de Espera” que o tema cidadania começou a ser levantado de forma mais pontual dentro do EMAJ, passando a ser discutido em larga escala no interior da instituição, pois, assim como os próprios usuários que estavam descobrindo a sua cidadania pouco a pouco, todos no EMAJ passaram a perceber a importância da reflexão a respeito do assunto.

Segundo Closs (2002), a partir do ano de 1999 o Serviço Social deixou de realizar o processo de triagem, passando esse papel a ser assumido novamente pelo Direito. A autora não explicita em seu trabalho os motivos que levaram a tal decisão, tampouco aponta de quem partiu essa determinação (Serviço Social ou Direito), conclui apenas que dessa maneira um número alto de usuários ficaram sem atendimento, encaminhamento e até mesmo sem esclarecimento sobre seus direitos. A mesma autora ainda expõe que durante o primeiro semestre de 2001, período em que realizou estágio na instituição, o Serviço Social atendeu a um número pouco expressivo de usuários, haja visto que o Direito quase não realiza encaminhamentos ao mesmo.

Conforme explicitado anteriormente, enfrenta-se dificuldades no processo de resgate histórico da inserção e da atuação do Serviço Social no EMAJ. As professoras que compõem atualmente o DSS desconhecem a existência de determinados documentos referentes ao período de atuação do Serviço Social no EMAJ, o que nos leva a considerar a inexistência de documentação sistematizada, assim ficam lacunas em alguns períodos, a exemplo dos motivos que levaram a saída da profissão pela segunda vez da instituição, ou quando isso aconteceu. O dado mais atual que temos data do ano de 2001, quando o Serviço Social sofre um enfraquecimento nos atendimentos, pois não havia repasse do Direito.

3.3 Uma Nova Proposta de Trabalho do Serviço Social no EMAJ

No dia 31 de agosto de 2009 o Serviço Social passou novamente a fazer parte da equipe do EMAJ após novo acordo entre os departamentos dos cursos de Direito e Serviço Social e também sob conhecimento da coordenação do escritório. Assim foram estabelecidas as condições para a reinserção do Serviço Social na instituição, com a finalidade de desenvolver a triagem.

Para a efetivação deste projeto, o Departamento de Serviço Social designou para atuação nesse espaço três de seus professores/assistentes sociais e seis estagiários¹⁹, para cumprimento do Estágio Curricular Obrigatório I, deixando cada professor responsável pela supervisão direta de dois estagiários.

Quando nossa equipe chegou ao EMAJ para iniciar as atividades, depararam-se com a falta de entendimento sobre a atuação profissional do Serviço Social, além de identificarmos rapidamente que o acordo entre os dois cursos apresentava sérias limitações. A instituição não dispunha, por exemplo, de espaço físico adequado para nossa atuação ou mesmo de materiais básicos de escritório e de uso permanente. Outras tantas faltas fomos percebendo no decorrer do estágio; a maior delas diz respeito à pouca vontade por parte de determinadas chefias em contribuir para a permanência e efetivação do Serviço Social na instituição.

Durante as primeiras semanas, fomos expondo nossas dificuldades e necessidades tanto aos coordenadores do EMAJ, quanto às chefias do Departamento de Serviço Social, e aguardávamos pacientemente pelos encaminhamentos e possível resolução da situação. Porém, com o passar do tempo, percebemos que seria um processo lento e difícil.

Mesmo com as dificuldades de espaço, que não apresentava condições para um atendimento de qualidade aos usuários, sem materiais para uso diário²⁰ ou espaço adequado para nossa documentação, demos início às nossas atividades, na expectativa de colocarmos em prática os conhecimentos trabalhados durante o curso.

A ação profissional do Serviço Social no campo Sociojurídico tem uma relação direta com as demandas trazidas pelos usuários, no sentido de garantir a efetivação dos seus direitos. O Serviço Social no EMAJ tem como uma de suas atribuições a realização das atividades de triagem, garantindo aos usuários o acesso ao serviço oferecido pelo escritório, ou seja, viabilizando o direito à assistência jurídica gratuita.

Dentre outras atribuições, cita-se especial a entrevista social com vistas ao preenchimento do documento de triagem, além de relatórios sociais, atendimentos em conjunto e orientações sobre temas de ordem social (direito de família, direito previdenciário, assistência social e tantos outros).

¹⁹ Os estagiários foram escolhidos através de um processo de seleção realizado pelo próprio Departamento de Serviço Social.

²⁰ Materiais de escritório, pasta, clipes, papel, caneta, grampo e etc; materiais de uso permanente, como computador, impressora, armário de arquivo e etc.

O Assistente Social vinculado, no exercício profissional, a organismos estatais, paraestatais ou privados, dedica-se ao planejamento, operacionalização e viabilização dos serviços sociais a população, [...] é chamado a constituir-se no agente intelectual de “linha de frente”, nas relações entre instituição e população, entre os serviços prestados e a solicitação desses mesmos serviços pelos interessados. Dispõe de poder, atribuído institucionalmente, de selecionar entre os que têm ou não direito de participar dos programas propostos, discriminando, entre os elegíveis, os mais necessitados, devido à incapacidade da rede de equipamentos sociais de atender a todo o público que teoricamente, tem direito a eles (IAMAMOTO, 1994 p. 101).

Com isso, além de buscar consolidar o EMAJ como campo de estágio e de atuação profissional, o Serviço Social possui dentro dessa instituição outros objetivos e possibilidades que ultrapassam a realização da triagem, pretendendo que sejam alcançados com o trabalho que começou a ser desenvolvido no primeiro semestre de atuação, mas que tem a pretensão de ser concretizado e aprimorado cada vez mais seja por esta ou por outras equipes.

Durante o semestre de estágio o Serviço Social, paralelamente às suas atividades cotidianas no EMAJ, desenvolveu um pré-projeto objetivando traçar em linhas gerais os aspectos que irão nortear a atuação dos estagiários e profissionais dentro da instituição, dando suporte e orientação para sua prática e estabelecendo alguns pontos a serem trabalhados. Neste documento consta que os objetivos gerais do Serviço Social no EMAJ são:

- Contribuir na viabilização do acesso à justiça e aos direitos sociais a partir das demandas dos usuários do EMAJ, tendo em vista fortalecer o processo de construção da cidadania;
- Qualificar o EMAJ como espaço de articulação entre ensino, pesquisa e extensão do Serviço Social no campo sociojurídico, contribuindo para uma formação qualificada e competente do ponto de vista teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo. (EMAJ, 2009).

Ainda apresenta os objetivos específicos, que são:

- Proporcionar atendimento qualificado à população usuária do EMAJ na área de Serviço Social, articulando ações com o Direito;
- Realizar estudos socioeconômicos a fim de garantir o acesso à assistência jurídica do EMAJ por parte dos usuários;
- Disponibilizar informações para que os usuários do EMAJ tenham e/ou adquiram conhecimento e clareza com relação aos seus direitos;
- Ampliar e aprofundar conhecimentos com o intuito de qualificar a intervenção e a formação profissional, a partir da sistematização da prática profissional no EMAJ;
- Realizar pesquisas que contribuam para a produção de conhecimento sobre o Serviço Social no campo sociojurídico e temas afins;
- Constituir o EMAJ como campo de estágio em Serviço Social, proporcionando experiências concretas de exercício profissional. (EMAJ, 2009).

Entretanto, como as atribuições dos assistentes sociais no EMAJ possuem determinadas particularidades, já que estes estão vinculados à instituição através de um acordo entre os Departamentos de Serviço Social e do Direito, muitas vezes não foi possível desenvolver o trabalho com a autonomia desejada, assim temos sustentado nossas ações em legislações como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Estatuto do Idoso, Constituição Federal, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e outras, além da utilização de procedimentos técnicos do Serviço Social para subsidiar nossa atuação.

Portanto utilizamos nossos instrumentais para a realização da triagem, a fim de garantir atendimento ao maior número possível da população, por meio da entrevista social que possibilita conhecer a realidade do sujeito que busca o atendimento, no intuito de verificar suas condições de vida, atendendo por vezes aos requisitos estabelecidos pelo Direito. Esse atendimento busca viabilizar o direito à assistência jurídica gratuita, estando sujeito às normas jurídicas que cerceiam o atendimento dos sujeitos que não cumprem o critério socioeconômico.

O relatório social tem como função estabelecer um vínculo de comunicação entre o Serviço Social e os estagiários de Direito, evitando que o usuário tenha que repetir toda a entrevista realizada anteriormente. Esse instrumento também é utilizado como elemento de comprovação de hipossuficiência, quando se tratar de usuário que não esteja de acordo com os critérios socioeconômicos estabelecidos pela instituição, mas não pode dispensar recursos financeiros para pagamento de advogado sem que haja prejuízo próprio ou de sua família.

Durante os atendimentos também são realizados outros encaminhamentos, caso a demanda trazida pelo usuário necessite de tal intervenção. São prestadas orientações sobre

temas concernentes ao Serviço Social, com considerável predominância dos direitos de família, de crianças e adolescentes, além de orientações sobre direitos previdenciários e outros direitos.

Ressalta-se aqui a relevância da atuação do Serviço Social no EMAJ, levando em consideração os aspectos que o diferenciam e caracterizam, abordados anteriormente, além das análises, reflexões e justificativas que serão realizadas na próxima seção, na qual serão detalhadas as demandas atendidas e as ações objetivadas e desempenhadas pelo Serviço Social.

No primeiro semestre de atuação foram ainda desenvolvidos no EMAJ seis projetos de intervenção²¹, aplicados no semestre seguinte por cada estagiário responsável, com o auxílio de seu supervisor direto.

Tais projetos foram elaborados com o intuito também de qualificar nossa atuação na instituição. O primeiro deles sugere a modificação na documentação utilizada para atendimento da população; o segundo trabalha com a possibilidade de documentar as práticas do Serviço Social no EMAJ; o terceiro sugere a implementação da lei que concede atendimentos preferenciais a quem especifica; o quarto prevê a humanização da sala de espera utilizada pelos usuários; o quinto atua especificamente com o acompanhamento de usuários que precisam acessar a justiça para conseguir medicamentos; o sexto propõe uma espécie de aula para os alunos do Direito, com o intuito de esclarecê-los sobre a atuação do Serviço Social no EMAJ.

Os referidos projetos de intervenção expressam e materializam as dificuldades e as possibilidades encontradas no primeiro semestre de trabalho, caracterizado por inúmeros obstáculos encontrados no campo de estágio e também pelos conflitos gerados nas tentativas ora frustradas de superá-los.

O segundo semestre de trabalho²² foi permeado pelas mesmas dificuldades, havendo, porém, alguns avanços, como a chegada de quatro novos professores²³ do Serviço Social para atuarem como supervisores de campo no EMAJ. Houve ainda a aquisição de um novo computador e uma impressora, salientando que a retirada do antigo sem aviso prévio nos

²¹ O projeto de intervenção é requisitado para a aprovação na disciplina de estágio. Cada estagiário deve desenvolver dentro da instituição em que atua um “Projeto de Intervenção”, a partir das necessidades percebidas no local, estes encontram-se em Anexo neste trabalho.

²² Iniciado em 1º de março de 2010.

²³ No primeiro semestre eram três professores, dois tiveram que sair do projeto e com a entrada de quatro novos professores, o Serviço Social passou a contar com cinco professores/supervisores.

deixou sem parte do trabalho realizado no semestre anterior. Persistiram nesse semestre as dificuldades acerca do espaço físico e da falta de outros materiais de apoio logístico.

Com um mês do reinício do estágio, fomos surpreendidos com a saída de uma das estagiárias²⁴ e com a contratação de mais cinco estagiários para o Serviço Social no EMAJ. Tal fato foi encarado com apreensão, tendo em vista à falta de espaço físico para comportar o alto número de pessoas, porém por outro lado os mesmos trariam novas idéias, com uma nova visão da situação e constituindo-se em um número maior para lutar pela efetivação do local de estágio.

Assim, novas estratégias para conseguir o que desejávamos surgiram com os novos estagiários e professores, com isso o aumento de conflitos também vem crescendo consideravelmente, até a presente data, não havíamos, conseguido o espaço físico desejado, os materiais para uso diário e principalmente a compreensão e entendimento do Direito quanto a nossa atuação.

Ainda encontramos dificuldades na implementação dos projetos idealizados e elaborados no primeiro semestre de estágio, nenhum deles ocorreu da maneira esperada, outros nem saíram do papel, estão presos as burocracias e possibilidades institucionais, porém os mesmos não serão abandonados, pretende-se incorporá-los ao projeto do Serviço Social na instituição, a fim que dadas a soluções e os processos transcorram na normalidade estes possam ser implementados, pois garante benefícios a população diariamente atendida pela instituição.

²⁴ Por conta disto, o projeto que previa a humanização da sala de espera foi abandonado.

4 A RELEVÂNCIA DO SERVIÇO SOCIAL NO EMAJ

Sob a luz das reflexões e discussões realizadas acerca do campo Sociojurídico e da atuação do profissional do Serviço Social no EMAJ e considerando, ainda, o objetivo do presente trabalho, trataremos nessa seção da pesquisa realizada, apresentando seu percurso metodológico, a coleta e a análise dos dados obtidos, com o objetivo de demonstrar a relevância das intervenções realizadas e dos encaminhamentos efetuados pelo Serviço Social no EMAJ.

4.1 Os atendimentos realizados no EMAJ

Como exposto na seção anterior, atualmente no EMAJ os profissionais e estagiários de Serviço Social, além de assumir as diversas funções concernentes à sua atuação profissional, também realizam a atividade de triagem – primeiro atendimento aos usuários que chegam à instituição. A partir da triagem os profissionais e estagiários do Serviço Social tem condições de caracterizar e quantificar a demanda que procura o serviço.

Foram levados em conta para essa pesquisa os atendimentos realizados durante o período de 08 de setembro de 2009, momento em que o Serviço Social passou a realizar novamente as triagens na instituição, até o dia 31 de maio de 2010, ocasião em que foram encerrados os atendimentos novos para o referido semestre. Existe no período citado acima, um vazio entre os meses de dezembro de 2009 a fevereiro de 2010, com recesso nos atendimentos, pois o calendário da instituição acompanha o calendário acadêmico da UFSC, já que esta tem o caráter de ensino e aprendizagem.

Durante os dois semestres focos dessa análise, passaram pela triagem um total de 738 usuários solicitando atendimento da instituição, estes se dividem nas diferentes áreas em que a mesma atua, porém o número de demandas abaixo explicitadas não é o mesmo de casos atendidos, já que nele estão contabilizados todas as situações apresentadas pelo usuário, muitos deles têm mais de uma demanda para ser atendida o que gera esta incompatibilidade nos dados.

Nos gráficos a seguir destacamos os atendimentos realizados em cada semestre, especificando as áreas de enquadramento das demandas trazidas pelos usuários.

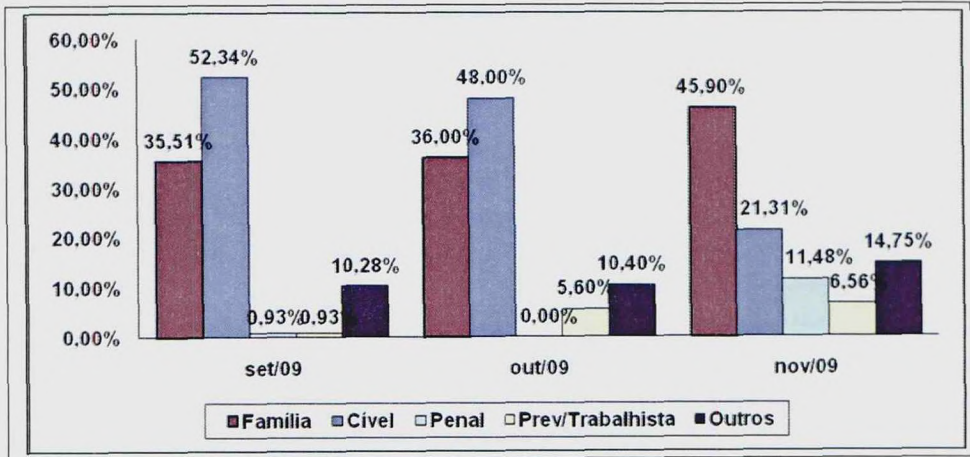


Gráfico 1 – Demanda por área durante o semestre de 2009/2

Fonte: Relatório Mensal EMAJ – Semestre 2009/2.

Elaboração: Aline Marisa de Souza, Florianópolis/SC, junho de 2010.

No que concerne aos atendimentos realizados no semestre de 2009/2, no mês de setembro 35,51% (38) dos casos atendidos foram na área de família; 52,34% (56) foram na área cível; 0,93% (1) foram na área penal; 0,93% (1) foram na área previdenciária/trabalhista e 10,28% (11) foram de outros, tratam-se dos reprovados ou dos que, por sua renda só puderam ser orientados. No mês de outubro 36,00% (45) dos casos atendidos foram na área de família; 48,00% (60) foram na área cível; 0,00% (0) foram na área penal; 5,60% (7) foram na área previdenciária/trabalhista e 10,40% (13) foram de outros. No mês de novembro 45,90% (28) dos casos atendidos foram na área de família; 21,31% (13) foram na área cível; 11,48% (7) foram na área penal; 6,56% (4) foram na área previdenciária/trabalhista e 14,75% (9) foram de outros.

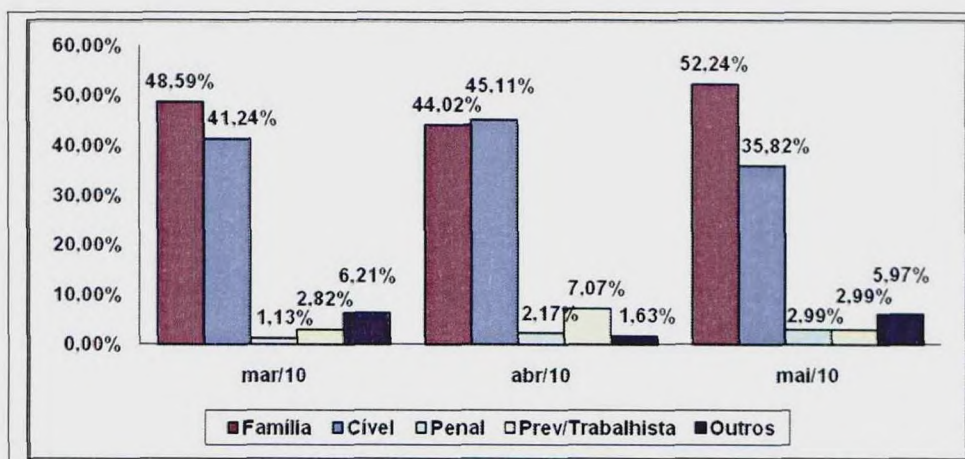


Gráfico 2 – Demanda por área durante o semestre de 2010/1

Fonte: Relatório Mensal EMAJ – Semestre 2010/1.

Elaboração: Aline Marisa de Souza, Florianópolis/SC, junho de 2010.

No que diz respeito aos atendimentos realizados no semestre de 2010/1, no mês de março 48,59% (86) dos casos atendidos foram na área de família; 41,24% (73) foram na área cível; 1,13% (2) foram na área penal; 2,82% (5) foram na área previdenciária/trabalhista e 6,21% (11) foram de outros, tratam-se dos reprovados ou dos que, por sua renda só puderam ser orientados. No mês de abril 44,02% (81) dos casos atendidos foram na área de família; 45,11% (83) foram na área cível; 2,17% (4) foram na área penal; 7,07% (13) foram na área previdenciária/trabalhista e 1,63% (3) foram de outros. No mês de maio 52,24% (70) dos casos atendidos foram na área de família; 35,82% (48) foram na área cível; 2,99% (4) foram na área penal; 2,99% (4) foram na área previdenciária/trabalhista e 5,97% (8) foram de outros.

Nota-se pelos gráficos 1 e 2 que as áreas comumente atendidas na instituição são as de família e cível, durante os meses citados no estudo ambas apresentam-se como as maiores demandas e se revezam com o maior índice no gráfico. No que tange a área de família, os altos índices de procura pela justiça podem ser compreendidos a partir das transformações da sociedade que influenciaram de maneira direta as famílias em suas diferentes faces. Assim, como aponta Lima (2006), se por um lado tais mudanças são propulsoras de liberdade e autonomia dos sujeitos nas esferas familiares, de outro geram uma vulnerabilidade, tornando essas organizações frágeis no que diz respeito ao desenvolvimento do seu papel de proteção, com isso a família passa a contar ainda menos com sua rede de proteção²⁵.

²⁵ A rede de proteção primária integra as relações por laços de parentesco ou vínculos morais, com quem a família tem proximidade em diferentes níveis (LIMA, 2006).

Sobre este assunto Mioto (2000) expõe que o Estado, ao valorizar a família, operacionaliza políticas voltadas ao seu bem-estar que não conseguem acompanhar as transformações pelas quais essas organizações passaram ao longo dos anos, gerando uma sobrecarga quanto a sua própria proteção e a de seus membros, outorgando-lhe responsabilidades que por si só não consegue dar conta.

As organizações familiares na atualidade tendem a se modificar continuamente e das maneiras mais variadas, fruto das exigências determinadas pela sociedade, pelas transformações por que passam seus membros e pelos fenômenos cotidianos. Assim, a família não atravessa um caminho estável, mas repleto de contradições e conflitos. Tais circunstâncias podem estar atreladas a diversos fatores, sejam eles econômicos, sociais ou por modelos culturais que determinam papéis, valores (MIOTO, 2000). Essa tendência de mudança na organização familiar em passos acelerados pode ser constatada na tabela 1, abaixo, que aponta as demandas atendidas na área de família no EMAJ. Verifica-se que a grande procura por processos de separação e divórcio, além dos casos de ação de alimentos e guardas que estão diretamente ligadas à situação de dissolução de uniões estáveis.

Área	Demanda	Semestre 2009/2			Semestre 2010/1			Total
		set	out	nov	mar	abr	mai	
Família	Ação de alimentos/ pensão	16	15	8	37	34	25	135
	Ação de guardas/ visitas	5	4	3	11	12	11	46
	Agressão física	1	1	0	0	0	0	2
	Bolsa família	0	0	0	1	1	0	2
	Exclusão de paternidade	0	0	0	0	1	0	1
	Interdição/curatela/tutela	3	4	0	1	4	4	16
	Investigação de paternidade	1	2	1	2	4	1	11
	Medicação	0	3	2	7	7	3	22
	Separação	8	11	9	17	14	13	72
	Divórcio	1	2	0	8	4	7	22
	Divisão de bens	3	3	4	1	1	4	16
	Medida protetiva	0	0	1	1	0	1	3
Uso de entorpecentes	0	0	0	0	0	1	1	

Tabela 1 – Demanda na área de família – semestres 2009/2 e 2010/1

Fonte: Relatório Mensal EMAJ – Semestres 2009/2 e 2010/1.

Elaboração: Aline Marisa de Souza, Florianópolis/SC, junho de 2010.

Quanto ao alto índice de procura pela resolução de questões da área cível, podemos apontar este fato ao perfil da população que é atendida pela instituição, pois de acordo com as características de elegibilidade estabelecidas pelo EMAJ, tendemos a atuar junto a uma população vulnerável não só economicamente, mas em muitos aspectos afetada pelo fenômeno da exclusão social. De acordo com Sposati (1999) tais condições são fruto do modo de produção capitalista em que vivemos, que é estruturalmente excludente, como apontado por Marx. Esse modelo gera uma má distribuição de renda e não estabelece meios para a superação da condição de vida dos trabalhadores, já que conseguiu naturalizar a exclusão como inerente à sociedade.

Pastorini (2004), ao discutir a categoria questão social, reflete os fundamentos dessa com os trabalhos de autores como Rosanvallon (1995) que aponta uma “nova questão social”, que traz à tona situações antigas, porém com novas configurações, o que tem possibilitado a essência de velhas problemáticas, com destaque para a exclusão, o desemprego e a pobreza como situações longas, contínuas e estáveis à vida do sujeito, não se configurando mais como passageiras.

Se analisarmos a tabela abaixo, na qual constam as principais demandas apresentadas na área cível, constituídas principalmente de regularização de situações, como documentos, IPTU, dívidas, taxas, terrenos, além de orientações sobre procedimentos a serem realizados a partir de uma nova condição de vida como recebimento de herança, inventário, bem como auxílio para tomar ciência sobre juros, contratos, multas, cobranças indevidas e direitos do consumidor.

Área	Demanda	Semestre 2009/2			Semestre 2010/1			Total
		set	out	nov	mar	abr	mai	
Cível	Ação contra empresas e instituições	8	10	1	7	7	3	36
	Ação contra terceiros	1	4	2	1	0	2	10
	Ação indenizatória	2	1	0	1	2	0	6
	Acidente de trânsito	5	2	0	5	4	8	24
	Acompanhamento em Audiência/defensoria	4	3	2	1	8	2	20
	Danos morais (agressão moral)	3	6	0	11	7	7	34
	Aluguel	2	2	0	3	5	1	13
	Busca e Apreensão de veículo	1	0	1	3	0	0	5
	Código do Consumidor	0	0	0	0	7	4	11
	Inventário	3	3	1	3	6	2	18
	Juros bancários / Revisão de Juros	3	2	1	5	2	4	17
	Negociação de Dívida	0	2	0	1	3	1	7
	Orientação herança	5	1	0	0	0	1	7
	Procuração	3	0	0	0	0	0	3
	Rescisão/Revisão de contrato	5	1	1	2	4	1	14
	Regulamentação de documentos	3	2	0	3	5	1	14
	Taxas IPTU	2	5	1	4	1	0	13
	Multa de Trânsito/CNH	0	1	0	2	1	1	5
	Pagamento indevido	0	0	0	1	2	0	3
	Cobrança indevida	0	1	1	2	2	1	7
	Execução de Dívida	0	1	0	1	0	0	2
Reintegração de Posse	0	0	0	1	1	0	2	
Reintegração do lar	2	0	1	0	0	0	3	
Representação criminal	0	0	0	1	0	2	3	
Usucapião/ Regularização fundiária	4	13	1	15	16	7	56	

Tabela 2 – Demanda na área cível – semestres 2009/2 e 2010/1

Fonte: Relatório Mensal EMAJ – Semestres 2009/2 e 2010/1.

Elaboração: Aline Marisa de Souza, Florianópolis/SC, junho de 2010.

Estes dados refletem que há uma parcela da população que encontra-se imersa em uma situação de vulnerabilidade permanente e que necessita, na maioria das circunstâncias, principalmente do acesso à informação, visto que as situações apresentadas demonstram casos de ilegalidade cometidos geralmente não pela má fé de tais sujeitos, mas pela falta de

informações, de conhecimentos, de ciência dos processos necessários e, por vezes, da inocência ainda existente a respeito de determinados procedimentos que foram desenvolvidos ao longo dos anos na sociedade.

O Serviço Social possui instrumentos e técnicas que norteiam sua atuação. Alguns autores apontam que a informação é um deles, já que informar não é algo simples, como se fosse apenas descrever ou relatar dados e fatos, é interpretar e relacionar inúmeros fatos, entender fenômenos. Sarmiento (2005, p. 29) explica que isso acontece por meio de mecanismos como “nívelação (valor nos detalhes); acentuação (colocar em relevância os dados mais importantes); assimilação (reordenamento de dados já apresentados); sentido (explicar sem deformar) e; terminologia (técnica, institucional, popular).”

Esse autor afirma que a informação, como instrumental profissional dos assistentes sociais, tem sido empregada de três formas. A primeira é a escrita, em que constam a elaboração de documentos como relatórios, relatos, diários de campo, estudos sociais e socioeconômicos e outros; a segunda é a verbal, em que apenas se utiliza a linguagem, esta deve ser adequada a cada ocasião – contato com a população, com outros profissionais, com a instituição, etc. – e a terceira é a áudio-visual, em que se trabalha com a elaboração de cartazes, vídeos, convites, *slides*, gráficos e outros meios, mesmo com os avanços da informática e tecnologia esta tem sido pouco utilizada (SARMENTO, 2005).

Ressaltamos que a realização por parte do Serviço Social do primeiro atendimento, por meio da entrevista social é de suma importância, uma vez que é a partir desse e de outros instrumentos que desvelamos outras demandas presentes na situação apresentada pelos usuários. A aplicação desse e de outros instrumentos e técnicas a serviço do Assistente Social permite-nos dar os encaminhamentos adequados à situação e, por vezes, identificá-la e resolvê-la sem que haja a necessidade de acesso direto à justiça.

Observa-se com base nos gráficos 1 e 2, uma queda no índice indicado pelo demonstrativo outros, que se refere aos casos que não podem ser atendidos na instituição obedecendo aos critérios de renda estabelecidos na mesma e que desta forma passam apenas por orientação jurídica ou social. Estes diminuíram consideravelmente no segundo semestre de atuação do Serviço Social na instituição, fato que pode ser considerado, fruto do movimento realizado pelos profissionais e estagiários na tentativa de demonstrar as funções do Serviço Social, o caráter de sua atuação, o que levou ao avanço na autonomia destes na instituição.

Esse aumento do número de indivíduos que têm conseguido acessar os serviços do EMAJ advém da prática do Assistente Social, que tem como característica operacionalizar direitos e tende a uma compreensão ampla das situações e da realidade enfrentadas pelos sujeitos em seu cotidiano. Permite-se refletir sobre a efetividade das leis e dos direitos na sociedade, tornando possíveis ações que ampliem a abrangência dos direitos humanos e a eficácia da ordem jurídica na sociedade (CHUAIARI, 2001).

Segundo Torres (2009) é preciso que o Assistente Social separe seu trabalho dos objetivos institucionais, caso contrário ele terá dificuldades para reconhecer seu papel, podendo comprometer a própria visibilidade e as implicações sociais desse fazer. Com que essa autora chama de “distanciamento” é possível que o Assistente Social perceba em que condições se estabelece seu trabalho. Para Torres (ibid.) o “distanciamento” constrói-se por pilares como a identificação das demandas, não só as indicadas previamente pela organização, o conhecimento do poder, a ciência das condições objetivas em que o seu trabalho se realiza, a apropriação do projeto profissional, as condições objetivas de vida do usuário e o conhecimento da realidade social.

É preciso que o profissional tenha competência para propor, negociando com a instituição os projetos que têm, defendendo seu espaço de trabalho, as qualificações e atribuições que possui, trabalhando para além das rotinas institucionais, apreendendo o movimento da realidade que se apresentam como possibilidades de projetos a serem desenvolvidos (IAMAMOTO, 2009).

4.2 Metodologia da pesquisa: apresentando o caminho

Com o objetivo de analisar e justificar a importância da atuação do Serviço Social junto ao EMAJ, optou-se nesse trabalho pelo estudo documental de alguns casos que necessitaram da atuação e da intervenção específica dos profissionais da área.

É relevante esclarecer que todos os 738 atendimentos que foram realizados no EMAJ durante o período recortado para a realização dessa pesquisa, passaram pela intervenção dos profissionais de Serviço Social, já que por estes realizarem o primeiro atendimento à

população que chega à instituição, estão diretamente em contato com a totalidade dos sujeitos que pleiteiam tal atendimento.

Faz-se necessário também ter ciência de que a intervenção do Serviço Social é fundamental na maioria dos casos, dadas as determinações e critérios para atendimento na instituição, pois tendem a fazer um recorte de famílias que não têm condições de se manter com dignidade. Na atualidade, poucas famílias conseguem suprir todas as necessidades de seus membros apenas com recursos de até três salários mínimos (renda máxima estabelecida pelo EMAJ como critério para o atendimento), desta forma encontram-se, em sua maioria, relegadas à uma condição de vulnerabilidade social, sem acesso às políticas e à informação.

As intervenções realizadas pelo Serviço Social à totalidade dos casos que chegam ao EMAJ variam na intensidade. A partir do primeiro atendimento, por meio da entrevista social, já ocorre uma intervenção, mesmo ínfima ela afeta e pode alterar de alguma maneira a vida do sujeito atendido. Existem outras que necessitam de uma intervenção aprofundada, exigindo do profissional a realização de atividades que vão além da entrevista social e do encaminhamento para a equipe do Direito. Essas últimas, escolhidas como foco de análise do presente trabalho apresentam um alto grau de complexidade de intervenção exigido de nossa parte.

Fez-se necessário uma limitação numérica para os casos a serem analisados, frente à limitação temporal para a realização dessa apreciação e a proposição de um estudo e análise qualificada dos casos selecionados. Dentre os inúmeros casos que demandaram a intervenção do Serviço Social foram selecionados cinco casos. O primeiro critério de escolha centrou-se no estudo de casos das diferentes áreas: família, cível, penal, trabalhista e previdenciária, a fim de demonstrar a importância e necessidade da intervenção do Serviço Social junto às diferentes demandas atendidas pela instituição. O critério seguinte levou em conta os casos sistematizados pelos estagiários de Serviço Social, a partir da realização de seus Relatórios de Atividade Específica, os quais consideramos a fonte mais completa para efeito de levantamento de dados e de sistematização de informações, tendo em vista que pelo curto espaço de tempo que a profissão retomou o trabalho na instituição e pelos inúmeros conflitos e dificuldades em se estabelecer na mesma, não foi possível a elaboração de documentos que sistematizem os atendimentos realizados pelo Serviço Social de maneira adequado.

Assim, posteriormente à apreciação das informações contidas nos Relatórios de Atividade Específica, são apresentados os relatos dos casos, a partir dos quais criamos um quadro síntese (apêndice) referente a cada situação. Nesse instrumental de pesquisa

elencamos alguns itens de análise que condensassem as informações indispensáveis à cada situação apresentada. Os itens foram assim categorizados:

- **Identificação do usuário:** nome²⁶, idade, composição familiar, situação do trabalhador, renda familiar, domicílio e bens materiais²⁷;
- **Situação para procura do EMAJ:** área, data, relato breve e solicitação;
- **Encaminhamentos dados pelo Serviço Social:** internos²⁸ e externos²⁹;
- **Acompanhamento:** processo no EMAJ.

4.3 Apresentação dos atendimentos

Em seguida apresentaremos o relato de cada atendimento considerado na pesquisa, destacando as demandas trazidas pelos usuários, demonstrando outros aspectos que surgiram durante a realização da entrevista social (triagem) e apontando os encaminhamentos efetivados pelo Serviço Social.

4.3.1 Atendimento 1³⁰ – Realizado no dia 30/09/2009

²⁶Os nomes serão representados pelas iniciais, resguardando o sigilo profissional estabelecido no Código de Ética do Assistente Social, também em respeito aos usuários apontados na pesquisa, com vistas a assegurar seus direitos.

²⁷Os bens materiais levados em consideração na pesquisa são aqueles que, no momento da triagem, influenciam na aprovação ou não dos usuários que solicitam os serviços da instituição, tais como, imóveis, veículos automotores, etc.

²⁸Foram considerados como encaminhamentos internos todos aqueles que se restringiram aos serviços disponibilizados pela UFSC.

²⁹Foram considerados como encaminhamentos externos todos aqueles conduzidos as redes de apoio governamental ou não governamental do município de Florianópolis.

³⁰Cabe informar que no caso 1 foram utilizados dois Relatórios de Atividade Específica como subsídio para a pesquisa, pois havia disponível o primeiro realizado após o atendimento e outro realizado posteriormente sobre a visita ao programa Sentinela. O segundo constituiu-se como fruto dos encaminhamentos estabelecidos no primeiro. Sua utilização foi considerada importante por refletir e comprovar aspectos levantados pela usuária durante a entrevista.

A Sra. M. M. tem 48 anos, é separada, reside em domicílio próprio com o filho G. de 10 anos e é proprietária de um automóvel, adquirido para a proteção da criança; Trabalha como professora na rede Municipal de Florianópolis e tem renda mensal de R\$ 3.400,00.

No ano de 2004, quando ainda encontrava-se casada, ela suspeitava que seu filho pudesse estar sendo vítima de violência sexual por parte do pai e fez uma denúncia ao programa S.O.S.³¹ Criança, que foi encaminhada ao Conselho Tutelar³² e, posteriormente, ao programa Sentinela³³, sem que nenhum desses espaços tenha tomado providências com relação ao fato, sequer no sentido de orientá-la sobre como proceder diante da situação vivenciada pela família.

Houve a separação do casal e com o passar dos anos o pai solicitou à ex-esposa a realização de visitas e passeios com o filho, numa das quais o menino retornou com fortes dores no ânus. Novamente a usuária recorreu às instituições acionadas anos atrás. O programa Sentinela levou a criança a um médico perito que confirmou fissuras anais e também realizou algumas visitas ao possível agressor. Além dessa, nenhuma outra medida foi tomada e a usuária não recebia qualquer informação a respeito do processo de investigação aberto pelo programa.

Após algum tempo, o pai procurou novamente a Sra. M. M. no intuito de voltar a fazer visitas ao filho, ocasião em que ela voltou a procurar o programa Sentinela na busca de orientação, tendo sido orientada a não deixar o filho visitar o pai, mas a acompanhar as visitas e os encontros dos dois. Ainda assim ela continuou não permitindo nenhuma aproximação, percebendo que o filho fica assustado com a situação.

Mãe e filho têm rotinas semelhantes: ela trabalha na mesma escola em que o menino estuda; ambos fazem tratamento psicológico e a Sra. M. M. também faz acompanhamento

³¹ Até 2004 este constituía-se como um projeto do programa Sentinela, que tinha o intuito de receber e averiguar denúncias e aplicar mediadas emergenciais, junto a elaboração do diagnóstico. Atualmente, é utilizado como disque denúncia.

³² De acordo com a Lei Federal N° 8.069/90 que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, em seu Art. 131, o Conselho Tutelar é órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.

³³ O PAEFI/Sentinela é um serviço público que atua nas situações de violência física, sexual (incluindo exploração sexual), psicológica e negligência contra crianças e adolescentes, propiciando atendimento psicossocial através de um conjunto de ações articuladas, na qual tem por objetivo efetivar a política de atendimento às crianças e adolescentes e suas famílias vítimas de violência, visando a garantia de seus direitos fundamentais, o fortalecimento de sua auto-estima e o restabelecimento do direito digno à convivência familiar.

psiquiátrico com a utilização contínua de medicamentos, tudo isso custeado pela própria usuária.

Hoje encontra-se afastada do trabalho, o que ocorreu por inúmeras vezes, tanto com ela, como com a criança que teve que se afastar da escola em alguns momentos. A criança vive sob intensa vigilância da mãe, já que o pai e possível agressor reside na mesma rua em que a família. O menino não pode sair sozinho em nenhum momento; vai e volta da escola de transporte escolar custeado pela mãe.

A demanda apresentada pela usuária no EMAJ é fruto da história de violência sexual sofrida contra o filho e cometida pelo ex-marido. No momento em que se deu a separação M. M. comprou a parte da casa que cabia ao ex-marido. Na época a residência foi avaliada em R\$ 30.000,00 e a usuária, a partir de acordo firmado pagaria R\$ 22.000,00, em prestações, para continuar na casa, que seriam descontados da pensão alimentícia que o pai deveria pagar ao filho. Com o empréstimo feito para quitação da dívida, o valor caiu para R\$ 17.000,00. Assim, o ex-marido entrou na justiça para conseguir a diminuição do valor da pensão alimentícia dada ao filho e a Sra. M. M. foi intimada a comparecer em audiência marcada. Para tanto, contratou os serviços de uma advogada, no valor de R\$ 400,00, para acompanhá-la na audiência. A advogada informou-lhe que seu ex-marido havia desistido do processo judicial e que, assim, não haveria necessidade de comparecimento à audiência marcada. Ainda assim, M. M. fez questão de comparecer, receosa, no entanto, de que o processo se estendesse e de que não tivesse recursos suficientes para mantê-lo, por esse motivo decidiu procurar o EMAJ.

No primeiro atendimento realizado com a Sra. M. M. o Serviço Social fez os seguintes encaminhamentos: contato com o programa Sentinela, na tentativa de verificar o andamento do processo, entender a dinâmica utilizada pelo programa e verificar os encaminhamentos realizados pelas profissionais que lá atuam, também teve como intuito reportar o atendimento realizado, esclarecendo a nova demanda que surgiu nessa situação; verificar a possibilidade de analisar o prontuário da criança para reconhecimento da estrutura documental e mapear o andamento dado à situação; com as informações necessárias construir estudo socioeconômico e realizar interação com a equipe do Direito para dar seguimento ao atendimento; o retorno da usuária à instituição foi marcado para o dia 07/10/2009.

No programa Sentinela o caso do menino G. está na fila de espera desde 2004, ano em que ocorreu a primeira denúncia ao programa S.O.S. Criança, repassada a seguir ao

Conselho Tutelar e, posteriormente, ao Sentinela. Esse último deu início às investigações e encontrou diversos indícios sobre a veracidade do fato, os quais não foram suficientes para a constatação de violência sexual, já que em meninos as evidências ficam menos percebidas, já que as lesões não são tão objetivas. Como G. não reside em mesmo domicílio que o suposto agressor e conta com a proteção constante da mãe, o programa Sentinela, que atualmente atende à uma demanda de casos superior a seu quadro de profissionais, colocou o caso para a fila de espera, considerando-o não urgente.

Em 2007 quando mais uma vez houve a denúncia de violência ao menino G. feita pela mãe ao Conselho Tutelar, o programa Sentinela retomou as investigações, que foram assumidas por duas profissionais técnicas que realizaram visitas domiciliares e entrevistas. Constataram que a casa do agressor estava equipada para o entretenimento de crianças – computadores, brinquedos e jogos – e que costumava receber cotidianamente as crianças da comunidade, que inclusive dormiam em sua casa. A comunidade em questão é empobrecida e ele costumava oferecer inclusive refeições, atrativos que fazem com que as famílias não realizem qualquer tipo de denúncia.

Além de G., outros dois meninos foram entrevistados pela equipe do programa Sentinela. Um de 10 anos deixou subentendido que sofria o abuso sexual e um outro de 14 anos confirmou a violência praticada pelo pai de G. A família dessas crianças foram encaminhadas a registrar boletim de ocorrência, porém, não receberam acompanhamento algum.

No processo aberto pelo programa Sentinela consta que evidências foram colhidas através de investigação junto à 6ª DP e com a visita realizada no local não foi possível ter clareza sobre a continuidade de atendimento da demanda e das expectativas para conclusão da investigação e encerramento do caso.

Dessa forma os encaminhamentos dados foram: repasse das informações colhidas em visita ao programa Sentinela para Sra. M. M.; busca por maiores informações junto à usuária para conclusão do estudo socioeconômico; realizar visita à 6ª DP para colher informações sobre o caso e seu andamento.

4.3.2 Atendimento 2 – Realizado no dia 31/03/2010

O Sr. M. F. tem 73 anos, é viúvo e reside sozinho em domicílio cedido por um amigo, já que há algum tempo não tem contato com seus dois filhos que são casados. Está aposentado e recebe um salário mínimo (R\$ 510,00) por mês.

Há algum tempo vem sofrendo humilhações em público por parte de motoristas e cobradores da empresa de transporte que utiliza, sendo alvo de zombarias, perseguições, calúnias e difamações, principalmente, quanto ao seu aspecto físico.

O usuário procurou a Prefeitura Municipal de Florianópolis e na ocasião registrou reclamações à Assistente Social da instituição, a qual lhe falou sobre o EMAJ e o incentivou a procurar os serviços do local. Além dos coletivos, pouco tempo depois passou a sofrer agressões semelhantes no supermercado e no *shopping* que frequenta.

Verificou-se que o usuário faz uso de remédios controlados, um dos quais, informado pelo próprio usuário chama-se Carbamazepina – fármaco muito utilizado para o controle de doenças psiquiátricas, com efeitos extremamente agudos.

Para a resolução da situação foram adotadas algumas medidas pelo Serviço Social, a fim de dar encaminhamentos adequados ao caso. Primeiramente foi realizado contato telefônico com o Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa (CIAPREVE), com o intuito de realizar a denúncia de violência psicológica contra o idoso. Ao ser informada sobre a situação, a Assistente Social do centro comunicou que já tinha conhecimento da situação, relatada anteriormente pela própria vítima e que pelo fato do idoso sofrer de esquizofrenia não teriam como atestar a veracidade das informações.

Outro encaminhamento dado pelo Serviço Social foi a aprovação para atendimento junto à equipe do Direito no sentido de garantir sua autonomia como sujeito de direitos, resguardando aquilo que estabelece o Estatuto do Idoso.

4.3.3 Atendimento 3 – Realizado no dia 26/05/2010

O Sr. J. S. tem 19 anos, vive uma união estável e reside em domicílio próprio³⁴ com a esposa de 14 anos, grávida, a mãe e um irmão de 14 anos. Encontra-se recluso³⁵ por tráfico de drogas. Na época em que foi preso estava desempregado e a única renda da família é a aposentadoria da mãe no valor de R\$ 510,00.

No dia 08 de maio do corrente ano, o usuário foi preso por tráfico de drogas e na ocasião encontravam-se com ele o irmão de 14 anos e um vizinho de mesma idade, segundo relatos de seu irmão que estava presente no momento da prisão, as drogas estavam em poder do adolescente que é vizinho da família e a polícia teria agredido-os e feito com que J. S. reconhecesse a culpa sozinho, já que era maior de idade. Não sendo J. S. réu primário, ele foi detido e encaminhado a um presídio, sem que a família fosse informada para onde teriam-no levado.

A partir da conversa com o adolescente, o Serviço Social realizou contato telefônico com a mãe, visto que um adolescente não poderia abrir o processo e, ainda, havia necessidade de confirmação das informações. Em conversa com a mãe, ela relatou a mesma situação e informou que foi o filho quem tivera que comparecer à instituição, pois ela encontrava-se muito debilitada, tendo em vista que é portadora do vírus HIV, mas que marcaria um retorno para assinar o processo.

Assim, procedemos com os encaminhamentos. Primeiramente houve atendimento do Serviço Social em conjunto com a equipe do Direito, a fim de conseguir informações sobre o processo judicial e com isso descobriu-se que já havia sido nomeado um advogado da Defensoria Dativa para defesa do jovem, logo, o EMAJ não poderia representá-lo, a menos que fosse assinado por J. S. um termo de renúncia do advogado dativa e na seqüência uma procuração fosse feita com o intuito de transmitir poderes ao EMAJ. Houve então, novo contato telefônico com a mãe para informá-la da situação, ao que ela mostrou-se aparentemente descontente com o pouco interesse demonstrado pelo atual advogado que está à frente do caso.

³⁴O domicílio em questão é da mãe do Sr. J. S., que constitui-se como a pessoa de referência da família em tela.

³⁵Por esse motivo quem procurou o atendimento no EMAJ foi seu irmão.

Foi realizado o contato telefônico com o advogado da Defensoria Dativa, solicitando-lhe um horário para atendimento da mãe de J. S., que foi prontamente marcado para a semana seguinte. Posteriormente, realizou-se também contato telefônico com o Fórum do Estreito a fim de receber informações sobre o presídio em que o jovem encontrava-se. Solicitaram que ligássemos para a triagem, quando fomos comunicados que a Vara Criminal poderia repassar a informação e, somente nessa instância, conseguimos enfim a informação. O jovem havia sido encaminhado para o presídio de Criciúma, uma vez que os mais próximos encontravam-se superlotados.

Novamente foi feito contato telefônico com a mãe para repassar a informação sobre o presídio em que J. S. estava recluso e também o horário marcado com o advogado. Nessa ligação ela apresentou ao Serviço Social novas demandas, questionando sobre o recebimento do auxílio-natalidade, já que além da esposa de J. S., sua filha (que não reside com ela) também estava grávida. Também solicitou informações sobre como proceder quanto ao registro de nascimento do filho de J. S. Comentou sobre as más condições da residência em que vive, da sua situação de saúde precária, pontuando que recebe um auxílio para tratamento de doença via Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) no valor de R\$ 20,00, e que seria um valor ínfimo para suas despesas.

Foi realizado contato com o Hospital Universitário (HU) para solicitar informações sobre o auxílio-natalidade, que repassou que este deve ser retirado via CRAS. Sendo assim, houve contato com o CRAS, tanto para solicitar os procedimentos para o recebimento do auxílio-natalidade, quanto para tratar da possibilidade de aumento no valor a receber do auxílio para tratamento de doença, porém, frente à ausência da Assistente Social a estagiária informou-nos que o auxílio pode ser aumentado se o médico responsável emitir um atestado por escrito e que o auxílio natalidade pode ser solicitado diretamente na Secretaria Municipal de Assistência Social. Sobre o registro de nascimento buscamos informações e, é possível que a mãe faça sozinha, sem a presença do pai, apenas com a declaração fornecida pela maternidade de que o filho nasceu vivo. Outro encaminhamento necessário que está sendo articulado pelo Serviço Social do EMAJ refere-se à inclusão do adolescente de 14 anos em algum projeto de atendimento, para essa faixa etária. O contato com a usuária está sendo feito regularmente para repasse das informações levantadas por ela.

4.3.4 *Atendimento 4 – Realizado no dia 08/10/2009*

O Sr. O. L. tem 37 anos, é separado e reside sozinho em domicílio alugado no bairro Serrinha; suas duas filhas são menores de idade e residem com a mãe em outra cidade. Está desempregado há pouco mais de um mês, quando foi internado em uma clínica de reabilitação para uso de drogas.

O usuário trabalhou por cinco meses em uma pizzaria e nesse período seu chefe nunca assinou sua carteira, como prometido no primeiro mês de trabalho. Além disso, o salário que tinham acordado era de R\$ 400,00, mas durante sua permanência no estabelecimento recebia apenas R\$ 200,00 por mês.

Durante o tempo em que esteve a serviço da pizzaria seu envolvimento com as drogas foi aumentando e por esse motivo o chefe conseguiu uma clínica de reabilitação para que ele fosse internado. Havia recebido alta médica naquele mesmo dia e da clínica fora direto ao EMAJ, pois durante todo o período de internação não teve nenhum contato com seu chefe e acreditava que não teria o emprego de volta.

Os encaminhamentos sugeridos pelo Serviço Social começaram com a orientação da equipe de Direito quanto aos direitos que teria em relação ao acordo de trabalho que tinha na pizzaria. Efetivou-se contato telefônico com o CRAS para solicitar cesta básica ao usuário. Como não havia esse recurso na instituição, houve contato telefônico com a Ação Social da Paróquia da Santíssima Trindade, que forneceu a cesta básica em caráter de emergência. Novo contato telefônico foi efetuado com o CRAS no sentido de obter informações sobre a possibilidade de atendimento do usuário na instituição, principalmente com o intuito de encaminhamento para o mercado de trabalho (realização de um curso profissionalizante). No entanto, recebemos a informação de que esse tipo de projeto ocorre apenas no mês de maio; Realizamos a construção de um documento de encaminhamento do usuário ao Balcão da Cidadania na Câmara de Vereadores do Município de Florianópolis, solicitando a isenção para retirada de novos documentos, pois ao requerer os mesmo para retirada da cesta básica o Sr. O. L. informou que estes haviam sido perdidos ou roubados. Também foi encaminhado a fazer um boletim de ocorrência sobre o fato. O usuário foi notificado da existência do grupo Narcóticos Anônimos, sugerindo-se a continuidade do tratamento iniciado na clínica onde

ficou internado. Marcou-se ainda o retorno ao EMAJ para continuidade do atendimento no dia 13/10/2009.

4.3.5 Caso 5 – Atendimento realizado no dia 08/10/2009

A Sra. K. P. tem 58 anos, é casada e reside em domicílio próprio, tem uma filha que já está casada. Trabalha como auxiliar de serviços gerais e está recebendo o auxílio-doença no valor de um salário mínimo (R\$ 510,00). Para complementar a renda da família seu esposo faz alguns trabalhos extras e recebe um valor em torno de R\$ 300,00 por mês.

A usuária está trabalhando há aproximadamente cinco anos em uma empresa terceirizada que presta serviços de limpeza a um condomínio residencial, porém, logo no primeiro mês de serviço sofreu um acidente de trabalho ao cair de uma escada, tendo seu tornozelo fraturado. No entanto, como na época encontrava-se no período de experiência, teve muito receio de perder o emprego e não comunicou à empresa sobre o que acontecera.

Somente após seis meses que o acidente havia acontecido é que um fiscal da empresa acabou descobrindo o fato, quando percebeu a funcionária mancando. Assim que o problema foi identificado ela foi encaminhada à perícia médica e passou a receber o auxílio-doença desde então, salientando-se que ela ainda apresenta outros problemas de saúde como diabetes e artrose, o que agrava consideravelmente o quadro.

Precisa de atendimento médico especializado (ortopedia), pois os diagnósticos revelam a necessidade de realização de uma intervenção cirúrgica na lesão, o que já está sendo providenciado pela Secretaria de Saúde do município. Com isso pretende dar entrada na sua aposentadoria, alegando invalidez para continuar trabalhando, principalmente porque na empresa em que atua os serviços prestados são de limpeza, o que exige esforço físico muito grande.

A usuária viveu até seus 21 anos no interior do estado de Santa Catarina, onde realizou tarefas agrícolas junto à sua família nas propriedades que eram de seu pai. O cultivo tinha finalidade apenas de subsistência ou de troca por mercadorias necessárias que não eram cultivadas no local. Posteriormente, quando passou a morar na capital, atuou como doméstica e durante todo esse período não contribuía com a previdência.

Os encaminhamentos dados à esta situação foram os seguintes: primeiramente, a usuária foi informada sobre sua situação junto ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), esclarecendo que alguns períodos de carência e o trabalho no ambiente rural poderiam contribuir para o êxito na solicitação da aposentadoria, já que se somariam; a seguir solicitou-se que reunisse toda documentação possível relativa aos períodos em que recebeu o auxílio-doença e do tempo em que esteve vinculada ao trabalho rural na propriedade dos pais; finalmente, marcou-se retorno para atendimento com a equipe do Direito para o mês de fevereiro, período em que encerrava o auxílio-doença.

4.4 Análise

Apresentaremos a seguir a análise quantitativa e qualitativa dos atendimentos (com enfoque nessa última), priorizando o olhar sobre o desenvolvimento do trabalho do Serviço Social.

4.4.1 Identificação do usuário

Nos cinco atendimentos em estudo nesse trabalho, percebemos uma proporção linear de gênero dos usuários atendidos, sendo que três deles são do sexo masculino e dois do sexo feminino. Esse dado demonstra que ambos encontram dificuldades no acesso às informações, serviços, programas, políticas e projetos, tendendo a acessá-los por meios jurídicos.

Percebemos, ainda, a interessante variação de faixa etária; 19, 37, 48, 58, e 73 anos, tendo então desde jovens, passando por adultos e pessoas de meia idade, chegando a idosos. Isso evidencia que as políticas públicas existentes direcionadas às diferentes faixas etárias apresentam falhas ou até mesmo demonstra que faixas de idade diferenciadas não contam com tais políticas e, portanto, estariam desprotegidas, o que torna necessário que estes sujeitos tenham que procurar a justiça na tentativa de acessar seus direitos e ter reconhecida a sua cidadania.

No tocante a constituição familiar desses usuários, constata-se que dos cinco atendimentos apontados, apenas um deles é de famílias com arranjos familiares nucleares, compostas por casais com ou sem filhos, trata-se do atendimento 5. Outros dois deles, atendimento 1 e 3, apresentam uma situação específica por se tratarem de famílias monoparentais com chefia feminina, ou seja, famílias em que se encontram apenas um genitor com filhos, nos casos estudados em virtude da separação. O atendimento 3 ainda se caracteriza por ser estendido, já que existe uma pessoa – no caso a esposa de J. S. – na condição de outro parente do chefe do arranjo domiciliar – que no caso é a mãe do usuário (MEDEIROS E OSORIO, 2001). Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) o percentual de famílias monoparentais vem aumentando ao longo dos anos, como demonstrado abaixo pelo Gráfico 3.

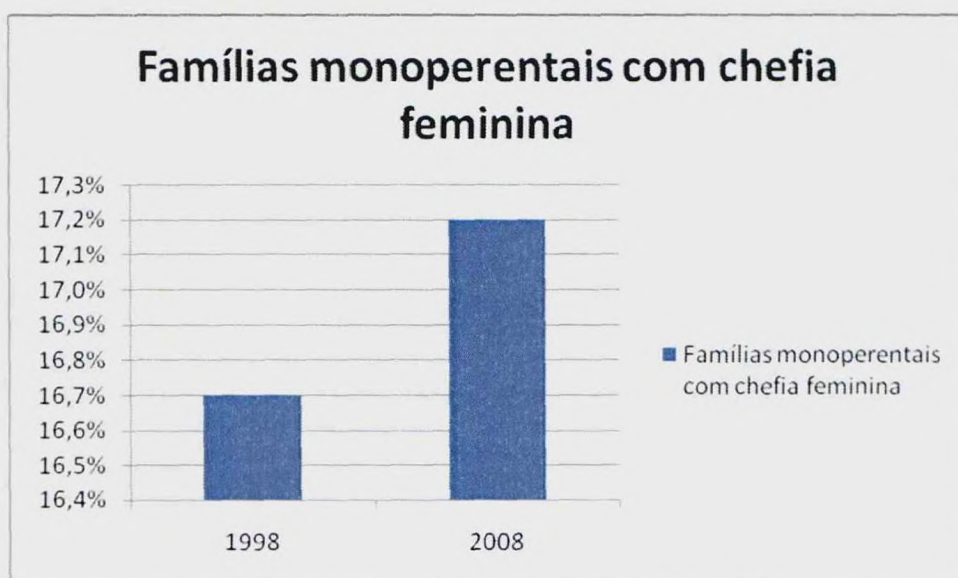


Gráfico 3 – Famílias monoparentais com chefia feminina

Fonte: IBGE, Pesquisa nacional por amostra de domicílios 1998/2008.

Elaboração: Aline Marisa de Souza, Florianópolis/SC, junho de 2010.

Cabe salientar que nas famílias monoparentais somente um dos cônjuges assume as funções cotidianas referentes ao desenvolvimento da família, o que acarreta em um acúmulo de tarefas sobre uma mesma pessoa, pois este deve educar, auxiliar em diversos momentos, ser responsável pela manutenção e sustento, zelar e assim por diante, tornando mais provável a possibilidade dessa família passar por diversas vulnerabilidades.

Mioto (2000) aponta que as fragilidades e vulnerabilidades das famílias, causadas pelas transformações nessas organizações, são ainda mais presentes em alguns modelos de

famílias, entre estas as em que se encontra um adulto apenas, apresentando dificuldades na sua própria gestão.

Segundo Santos (2008), há um número expressivo de mulheres chefes de famílias que encontram-se em situação de vulnerabilidade, o que tem reforçado o crescimento de um fenômeno denominado de “feminização da pobreza”, o que vem a comprovar as questões de gênero existentes na sociedade, em que a incidência de pobreza é maior entre as mulheres. Tal fato não se constitui uma regra, ocorre em decorrência de fatores como o papel assumido pela mulher no mercado de trabalho e nas relações sociais. Logo, famílias com esse perfil conseqüentemente tendem a estar mais propensas à situação de vulnerabilidade, exclusão, pobreza e tantas outras mazelas existentes.

Os outros dois atendimentos caracterizam-se por serem arranjos domiciliares unipessoais, pois os mesmos são constituídos por uma só pessoa. Segundo Goldani (1994) o número de unidades domésticas constituídas por uma só pessoa vem aumentando consideravelmente, representando um arranjo doméstico alternativo. Em seus estudos conclui que são arranjos predominantemente urbanos, com renda mensal baixa e em adiantado estágio do ciclo vital. Tais dados representam bem as características dos dois casos em estudo e podem ser comprovados nas pesquisas realizadas pelo IBGE, conforme Gráfico 4.

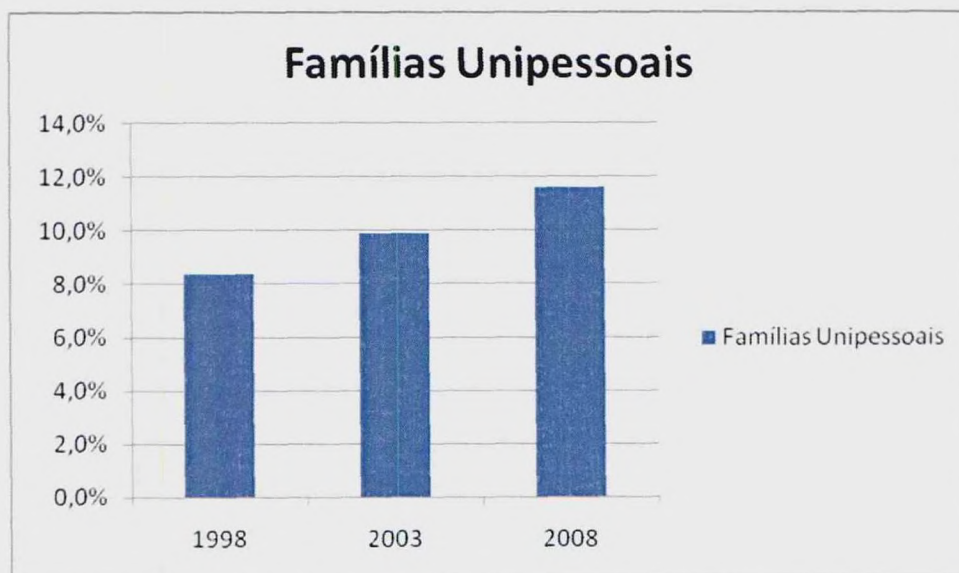


Gráfico 4 – Famílias Unipessoais

Fonte: IBGE, Pesquisa nacional por amostra de domicílios 1998/2008.

Elaboração: Aline Marisa de Souza, Florianópolis/SC, junho de 2010.

Com relação à situação do trabalhador, identificamos que dos cinco atendimentos analisados apenas em dois deles os usuários em análise na triagem encontravam-se empregados, porém em um dos casos a contratação se caracterizava por ser terceirizada, tendência cada vez maior nas últimas décadas com o projeto neoliberal incorporado pelos governos. Yamamoto (1999) aponta que este projeto surgia na direção de crescimento da economia capitalista, tentando recuperar lucros e frear a inflação, porém acarretou na progressão das desigualdades sociais e no desemprego.

Nos outros três atendimentos, um usuário encontra-se aposentado e dois encontravam-se desempregados, acompanhando desta maneira a elevada taxa de desemprego existente no país. Pereira (1999) expõe que atualmente o desemprego conjuntural não é o causador das taxas elevadas nesse âmbito, pois foi dando lugar ao surgimento do desemprego estrutural ou tecnológico, em que se adquiri novas técnicas de produção que dispensam grandes parcelas dos empregados.

Estudos apontam para o crescimento cada vez maior de uma classe trabalhadora polarizada, em que uma parcela baixa estará com emprego estável, com mão de obra qualificada e com acesso aos direitos e a cidadania, enquanto por outro lado, vinculados a trabalhos precarizados, temporários e com subcontratos, estará uma enorme parcela da população (IAMAMOTO, 1999).

No que concerne à questão da renda familiar, uma das famílias apresentava renda mensal superior aos critérios estabelecidos pela instituição. Ainda assim, o atendimento à família foi garantido por meio da hipossuficiência, pois os gastos estavam sendo maiores que os ganhos mensais. Para tanto, o Serviço Social teve que realizar um estudo socioeconômico mais aprofundado, com vistas a justificar que tal situação advinha da condição de extrema vulnerabilidade em que a família encontrava-se.

Os outros quatro atendimentos apresentam famílias com baixa renda salarial, tendo em média um salário mínimo para suprir todas as necessidades de seus membros, caracterizando novamente a predominância de famílias vulneráveis economicamente na procura pelos serviços da instituição. Para Sposati (1999) a pobreza está diretamente ligada a uma medida mínima necessária para as condições de vida e o consumo, logo, podemos afirmar que a pobreza surge quando a pessoa está privada do mínimo para sua subsistência.

Quanto ao domicílio, três famílias possuíam casa própria, tendo uma usuária relatado que sua residência apresentava diversas fragilidades. E nos outros atendimentos um usuário

encontrava-se residindo em casa cedida por amigos e outro por meio de pagamento de aluguel. Para Yazbek (1996) a moradia pode ser entendida como uma problemática complexa, apresentada como um dos resultados da extrema pobreza gerada pelas questões sociais.

A respeito dos bens materiais de cada família, percebemos através dos dados que apenas a família do atendimento 1 possui automóvel, que, de acordo com o relato da usuária, seria utilizado como meio de proteção da criança em situação de risco.

Quanto às questões de domicílio e bens materiais, percebemos que as famílias expressam as mesmas vulnerabilidades que foram apontadas nas categorias anteriores, pois as mazelas por que passam têm influência sobre os diversos âmbitos de suas vidas. Não existe singularidade nessas condições e é exatamente isso que torna mais difícil superar essa situação.

4.4.2 Situação para procura do EMAJ

Sobre as motivações que levaram à procura do EMAJ percebemos através dos dados que é comum que o usuário chegue à instituição relatando uma necessidade específica e pontual. No entanto, a partir da entrevista social qualificada é possível reconhecer que tal situação restrita é fruto de uma demanda ampla que envolve a vida do sujeito e que tem permeado e direcionado suas ações durante algum tempo, geralmente por terem inúmeros desdobramentos.

Isso fica evidente ao analisarmos o atendimento 1, em que a usuária procurou a instituição para solicitar o acompanhamento de advogado a uma audiência sobre redução do valor da pensão, aparentemente uma demanda cotidianamente atendida na instituição. Porém, possuía uma renda superior ao corte feito à concessão da assistência jurídica, o que fez com que o Serviço Social procurasse um meio para garanti-lhe o atendimento. Ao refletir junto com a usuária sobre a situação em que a criança encontrava-se, se havia alguma especificidade no caso como o uso de medicamentos, por exemplo, acabamos encontrando uma demanda complexa de violência sexual, em que a criança estava vulnerável, sendo protegida apenas pela mãe.

Outra situação interessante foi no atendimento 3, quando realizamos o atendimento do adolescente que solicitava acompanhamento jurídico para o processo do irmão mais velho que encontrava-se recluso. Pareceu-nos à primeira vista mais um caso comum da área penal, no entanto, ao contatarmos a mãe para conversar sobre a solicitação do filho, que havia comparecido à instituição, deparamo-nos com uma família em situação de grande vulnerabilidade, com inúmeras outras demandas, surgidas não somente a partir da reclusão de um dos membros, mas de todo o contexto em que viviam. Destacamos que a mãe, chefe do domicílio e única responsável pela renda da família, encontrava-se com a saúde debilitada, além dos problemas financeiros para a manutenção de sua família com 4 membros, considerando ainda que a filha, a qual não mora mais no mesmo domicílio, está prestes a ter o quarto filho e a mãe à ajuda.

O atendimento 4 também é um exemplo dessa tendência, pois o usuário procurou o EMAJ para orientações sobre direitos trabalhistas. Porém, a entrevista realizada pelo Serviço Social possibilitou perceber que havia diversas questões no entorno daquela solicitação, o que foi relatado pelo usuário durante o atendimento, quando sentiu-se à vontade para expor seu envolvimento com as drogas, situação que tinha sido propulsora dos problemas trabalhistas que tinha.

Tais situações e condições de vida somente podem ser reconhecidas por meio de um atendimento qualificado, no qual haja genuíno interesse naquilo que o outro relata. Somente assim é possível perceber que existem questões intrínsecas na situação apresentada, pois são raras as pessoas que se sentem à vontade para contar a um estranho, logo no primeiro momento, as problemáticas que envolvem sua vida. É necessário conquistar a confiança e fazer com que os usuários sintam-se respeitados, deixando claro que eles não estão recebendo um favor e que são protagonistas de suas escolhas.

Segundo Sarmiento (2005) os assistentes sociais estão sendo cada vez mais solicitados a realizar o primeiro atendimento, entendido como abordagem, nos diversos espaços que atuam. Isso não ocorre por acaso, mas em consequência da história de sua prática profissional, que o coloca como agente privilegiado para o contato direto com a população. O autor continua sua reflexão acerca da realização da entrevista e argumenta que o Assistente Social caracteriza-se como entrevistador de excelência, pois em tal realização atua de forma a apontar contradições, fortalecendo o saber e o poder, relacionando as situações e as classes a que pertence, possibilitando o reconhecimento das necessidades, carências e dificuldades da população com que trabalha (SARMENTO, 2005).

São as características do Assistente Social que o tornam competente para a realização da entrevista, como sua consciência humana a respeito da desigualdade, pobreza, exclusão, a proposta de ampliação dos direitos, seu olhar ampliado e a visão de totalidade.

4.4.3 Encaminhamentos dados pelo Serviço Social

Com relação aos encaminhamentos que foram realizados pelo Serviço Social, destacamos que os casos estudados demandaram uma atuação ampla e contínua, pois necessitaram de mais de um encaminhamento. Cabe destacar que o encaminhamento para o Direito não se centrou como única alternativa para a tentativa de sanar as demandas apresentadas.

Na maioria dos atendimentos houve a utilização do retorno para dar continuidade ao atendimento, porém, é relevante destacar que o EMAJ não se constitui como uma instituição que prevê o acompanhamento dos sujeitos durante os desdobramentos e resolução das situações vivenciadas. No entanto, esse papel tem sido assumido fruto das políticas residuais existentes, serviços e programas governamentais que não visam a melhoria da situação do indivíduo, além de diversos fatores que tendem a transferir as responsabilidades a outros setores.

A respeito das responsabilidades do Estado para com a manutenção e proteção da sociedade, percebemos que em alguns casos esse dever não vem sendo efetivado, a exemplo da tentativa de realizar encaminhamentos às redes de proteção social governamentais, quando obtivemos em certas circunstâncias uma resposta negativa sobre as possibilidades de acesso aos benefícios de algumas políticas, como a da Assistência Social.

Para ilustrar o exposto podemos referenciar o atendimento 4, em que o sujeito em tela apresentava vulnerabilidade momentânea advinda de uma internação de emergência em consequência do envolvimento com entorpecentes acarretando no seu afastamento do convívio familiar e comunitário, além de lhe ter gerando a perda do emprego, e a falta de recursos para sua subsistência imediata.

Ao contatarmos o CRAS para solicitação de benefícios como cesta básica e a possibilidade de inclusão em projetos que auxiliam no retorno ao mercado de trabalho,

deparamo-nos com uma política que não está pronta a atender a totalidade de usuários e a realidade enfrentada por esses segmentos da sociedade. Fomos informados na ocasião de que projetos para inclusão no mercado de trabalho ocorrem apenas uma vez ao ano, ou seja, se o indivíduo ficou desempregado no mês seguinte ao encerramento de tal projeto, deve continuar enfrentando a situação de desemprego durante um ano sozinho, pois está desamparado pelas políticas de proteção do município.

Montaño (2007) aponta que o Estado justifica a precarização das políticas sociais pela escassez em seus recursos, que não podem ser aumentados por meio da elevação dos impostos, pois isso seria punir o mercado e a sociedade civil. Como saída ocorre a passagem dessas responsabilidades para o setor privado e para o terceiro setor. Isso fica evidenciado no atendimento 4, ao solicitarmos uma cesta básica ao CRAS, que nos foi negada e conseguida a partir de contato com uma organização da igreja católica.

É relevante refletir que hoje há um crescimento exponencial do terceiro setor, predominantemente das Organizações não-Governamentais (ONGs), que tendem a ter seu surgimento justificado por serem compensatórias a ações que deveriam ser desenvolvidas pelo Estado. Montaño (2007) afirma ainda que esse setor não possuiu condições para compensar as ações estatais por diversos fatores como à quantidade, qualidade, variedade e a abrangência, pois tende a ser multifragmentado e acrescenta que a sociedade tende a ter uma aceitação acrítica desse fato. Acreditamos que tanto o setor privado, quanto o terceiro setor podem auxiliar no tratamento às demandas, mas sem tomar para si as responsabilidades do Estado ou atuar em seu lugar.

A presente pesquisa evidência ainda uma fragmentação do atendimento, com crescentes índices de políticas focalizadas. Aqui levantamos casos que já haviam sido atendidos por outras instituições e que por falta de atendimento, acompanhamento ou recursos de tal espaço houve negligência em certos momentos. O atendimento 1 apresenta-se como o mais grave nesse sentido. Por se tratar de violência contra a criança. Sabemos que o Estatuto da Criança e do Adolescente prevê a proteção integral e, no entanto, isso não pôde ser realizado no programa Sentinela dado o alto índice de denúncias e a falta de profissionais e recursos para tratar dessas demandas.

Para finalizar a análise sobre os encaminhamentos realizados, ressaltamos que no pouco tempo que o Serviço Social voltou a atuar no EMAJ, não foi possível realizar um reconhecimento de toda estrutura interna à UFSC, possibilitando-nos conhecer suas

potencialidades enquanto rede de apoio. Sob esse fato justifica-se o pequeno número de encaminhamentos feitos aos programas e projetos existentes no espaço. Para um efetivo levantamento dessas possibilidades de atendimento no interior da UFSC, sugere-se a elaboração, por parte dos estagiários do Serviço Social, de projetos de intervenção ou de Trabalhos de Conclusão de Curso que busquem sistematizar informações atuais e concretas sobre tais serviços disponibilizados.

4.4.4 *Acompanhamento*

No que tange ao acompanhamento dos processos no EMAJ, observamos que dos cinco casos em destaque na pesquisa, somente um deles, atendimento 1, ainda continua sendo acompanhado pela equipe do Direito, porém não foi possível ter acesso a situação em que encontra-se no momento.

O atendimento 3 não pode ser atendido pelo Direito, já que havia advogado dativa constituído, no entanto esse vem sendo atendido pelo Serviço Social, pois como abordado anteriormente o EMAJ, mesmo não tendo esse papel, em muitos momentos tem se configurado como serviço de acompanhamento, visto que as políticas não estão dando conta das demandas apresentadas pelos usuários.

Dos três atendimentos restantes, apenas um deles, atendimento 2, teve o processo encerrado, porém não foi possível ter a informação do que levou ao fim do processo. Os outros dois atendimentos não retornaram à instituição para dar continuidade ao atendimento, sobre esses também não foi possível saber o que levou a desistência ou a impossibilidade de continuar com o processo.

Essa situação pode ter ocorrido por diversos fatores, dentre eles o perfil dos usuários atendidos, que tendem a deixar de lado seus direitos e a busca pela plena cidadania, como aponta Yazbek (1996) muito pelo fato de que o pobre ao receber e depender do que está recebendo, sente-se como um devedor. Assim, esses indivíduos que buscam os serviços assistenciais e gratuitos não se sentem e se reconhecem como sujeitos de direitos, e o fazem inconscientemente pela trajetória de vida das classes subalternas, marcada pela exclusão social, pobreza, desigualdade e precariedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho possibilitou-nos por meio de estudos, pesquisas e análises perceber e compreender aspectos e debates que permeiam o tema. Com o estudo bibliográfico feito acerca do campo Sociojurídico constatamos que este é um espaço que vem ganhando lugar nos debates realizados pela categoria profissional do Serviço Social, tornando-se cada vez mais reconhecido como possibilidade concreta de atuação do Assistente Social.

Cabe destacar que mesmo com esses progressos existe ainda muito a se fazer e conquistar no que tange a esse assunto, principalmente, no que se refere a estudos e construções bibliográficas, pois são poucos os escritos acerca do Serviço Social no campo Sociojurídico, a maioria desses trata especificamente das instituições que o compõe, sendo direcionado a um recorte único e a um público alvo específico, com destaque para alguns temas particulares, como por exemplo, criança e adolescente.

Existe também um grande número de bibliografias que se refere exclusivamente aos instrumentos cotidianamente utilizados pelos Assistentes Sociais nessas instituições, quanto a isso constatamos que o estudo social, o estudo socioeconômico e o trabalho como perito são os mais recorrentes e tendem a possuir especificidades que exigem a atuação de um profissional que possua uma visão ampliada da realidade e da situação estudada, compreendendo-a dentro do contexto social em que vivemos, para que assim realize um estudo e um parecer adequado a respeito do caso.

Ao estabelecermos uma reflexão a respeito das instituições jurídicas nos deparamos com a imensa procura pela justiça, o motivo para a ocorrência deste fato emerge das transformações da sociedade capitalista e das tendências assumidas pelas políticas governamentais que vem retraindo as ações e políticas sociais desenvolvidas pelo Estado, desse modo a população tem acessado seus direitos e resolvido seus problemas por outros meios.

Neste sentido, percebemos que o direito a assistência jurídica gratuita tem sido acessado em grandes proporções, quanto a isto constatamos que Santa Catarina por ser o único estado que não conta com o trabalho desenvolvido pela Defensoria Pública, a população encontra dificuldades no acesso a Defensoria Dativa, tendo em vista o grande contingente de pessoas buscando o serviço em relação a um número de profissionais disponíveis na prestação

do mesmo, com isso os escritórios de práticas jurídicas presentes nas faculdades e universidades em que existe o curso de Direito, tem contribuído no atendimento a essa demanda.

Estes escritórios tem se caracterizado como importante espaço de ampliação na prestação da assistência jurídica gratuita aos cidadãos que não tem condições de arcar com as custas dos processos judiciais, reforçando a cidadania desta população. O EMAJ como mais um desses espaços tem contribuído para a prestação deste serviço a longos anos, em que o Serviço Social em momentos alternados se fez presente, desenvolvendo um trabalho em parceria com o curso de Direito.

É relevante ressaltar que estes não podem assumir um papel e um serviço que deveria ser prestado pelo Estado, através das referidas Defensorias, a criação da Defensoria Pública em Santa Catarina é urgente e necessária, tendo em vista o grande público que precisa acessar esse serviço, esta instituição traria a estes sujeitos maior qualidade no acesso ao seu direito, com profissionais qualificados, atuando exclusivamente para tal atendimento, o que consequentemente também contribuiria para o trabalho destes profissionais, pois sabe-se que o sistema de Defensoria Dativa recebe um repasse de recursos pequeno e constantemente atrasado.

Na tentativa de compreendermos os momentos históricos em que o Serviço Social atuou junto ao EMAJ, recorreremos à busca de documentos e trabalhos que retratassem essa atuação, porém encontramos dificuldades na realização deste resgate, pois não há registros documentados sobre o desenvolvimento desse trabalho na instituição, ao indagarmos os docentes do DSS percebemos que os mesmos não têm quaisquer informações sobre este fato ou ao menos não se recordam o que ocorreu e ao buscarmos trabalhos de conclusão de curso elaborados na época descobrimos que só estão disponíveis os posteriores ao ano 1994, sendo que ao averiguarmos tanto na sala de monografia quanto no DSS sobre os trabalhos realizados anteriormente a esse período não recebemos nenhuma posição a respeito nos dois locais.

A dificuldade em encontrar bibliografias se caracterizou como uma das principais dificuldades em realizar este trabalho, os dados encontravam-se espalhados em diferentes locais e os trabalhos de conclusão de curso apresentavam recortes de períodos que nos deixavam com inúmeras interrogações sobre as situações abordadas. Além disso, muitas informações não podiam ser confirmadas, principalmente as que tratavam do período anterior a 94, já que eram repassadas por trabalhos realizados por terceiros, o que para nós gerou

dúvidas em diversos momentos, com choque de informações, lapsos de tempo e incompreensão sobre o que havia sido escrito e o que havia realmente acontecido nos referidos períodos.

A realização da pesquisa se configurou como um momento também de grandes dificuldades, advindos do curto espaço de tempo em que o Serviço Social se reinseriu pela última vez na instituição e os conflitos que permearam todo esse período de reinserção, o que acarretou em atrasos e complicações para a realização de trabalho dentro de prazos, com metas e a adaptação do espaço para atuação de acordo com o nosso fazer, que possui algumas especificidades. Com isso, houve a impossibilidade de elaborar documentos que sistematizassem da maneira adequada e com as informações necessárias os atendimentos efetivados pelo Serviço Social, os registros desse trabalho eram ínfimos e por este motivo a escolha pela pesquisa em cima dos dados contidos nos Relatórios de Atividade Específica foi a opção mais acertada, pela riqueza de informações contidas.

Destacamos também que o EMAJ não conta com o banco de dados que possibilite o acesso a informações sobre os atendimentos, tal fato é consequência de uma desorganização da instituição, decorrente do rodízio e do grande fluxo de profissionais e estagiários que atuam na mesma, são mais de 400 pessoas que se alteram diariamente, a secretaria é constituída por bolsistas das fases iniciais do curso de Direito, estes são modificados em cada semestre, muitas vezes no meio de um semestre, o que acarreta na perda de dados, documentos e o repasse de informações é quase inexistente.

Ressalta-se, no entanto que a pesquisa possibilitou o acesso a uma riqueza de dados a disposição da academia, já que trata-se de um estudo nunca feito na instituição. Por meio dessa foi possível apresentar a importância da atuação do Serviço social na instituição.

Primeiramente, este estudo demonstrou que a maioria da população que procura o EMAJ encontra-se em situação de vulnerabilidade social, apresentando uma condição permanente de baixa renda salarial, intrínsecas em diversas outras problemáticas, que se constituem por razões maiores, fruto de uma modelo de sociedade e da má distribuição de renda, porém as questões econômicas se configuram como apenas uma das fragilidades dessas famílias, marcadas em muitos casos pela desigualdade social e exclusão.

Na efetuação do primeiro atendimento, ao realizar o estudo socioeconômico, o profissional qualificado, com o auxílio dos instrumentos profissionais, consegue perceber todo contexto social que envolve o sujeito atendido, aos poucos vai compreendendo que

fatores influenciaram para tal condição, desvelando outras demandas que nem sempre são expostas pelos usuários, mais que são essenciais para os desdobramentos e a possível resolução da situação.

Destacamos que dos atendimentos apresentados na pesquisa apenas um configurava-se como hipossuficiente, ou seja, a família apresentava uma renda superior ao corte feito pela instituição, porém no momento apresentava gastos superiores a essa renda. Nesses tipos de atendimento a ação do Serviço Social é imprescindível, pois é preciso que o profissional tenha olhar apurado para reconhecer e compreender as situações momentâneas pelas quais as famílias passam.

✱ Evidencia-se ainda que estas instituições tendem a burocratizar os processo e o acesso dos cidadãos ao serviço, assim o trabalho do Assistente Social é imprescindível, pois caracteriza-se por ser um profissional que atua na garantia, ampliação e efetivação de direitos, e que se permite refletir sobre a realidade enfrentada pelos indivíduos que cotidianamente procuram o serviço, não ficando limitado apenas as normas e leis, mas aberto a novas possibilidades.

A pesquisa demonstra quanto a isto que o número de atendimentos reprovados, vem caindo desde a reinserção do Serviço Social na instituição, mesmo quando há a impossibilidade de atendimento, trabalhamos com o encaminhamento dos usuários para outras instituições jurídicas que possam disponibilizar o serviço.

É possível pela pesquisa perceber também que o Serviço Social realiza uma atuação para além das possibilidades institucionais, por ser um profissional dotado de conhecimentos, estando entre eles o reconhecimento das políticas e das redes de apoio governamentais ou não governamentais, o que possibilita a realização de encaminhamentos, quando as problemáticas apresentadas pelos usuários não podem ou não devem por diversas razões ser resolvidas pelo EMAJ, ou ainda quando existe a possibilidade de serem resolvidas por outros meios que não pelo acesso a justiça.

A pesquisa ainda demonstrou que os retornos tendem a ser algo comum nos atendimentos realizados pelo Serviço Social, o que cabe deixar claro não é um papel da instituição, já que esta não se caracteriza como local de acompanhamento, porém isso ocorre constantemente em decorrência da falta de ação por parte do Estado, que disponibiliza políticas públicas e sociais fragmentadas que não conseguem atender a realidade dinâmica das famílias as quais deveria atender. A esse respeito a pesquisa aponta para o crescimento do

terceiro setor, como meio de compensação dessas faltas, contribuindo para a desresponsabilização do Estado.

No tocante aos dados e considerações tecidas neste estudo, ressaltamos que este trabalho é um passo, ainda que pequeno, para dar visibilidade à atuação do Serviço social no EMAJ. E ainda deixamos nossas inquietações e dificuldades registradas no sentido de contribuir e estimular inúmeras outras pesquisas e trabalhos de conclusão de curso que potencializem a importância e a necessidade do trabalho do Assistente Social nas mais diversas instituições e especificamente nas que compõem o campo Sociojurídico que foram o foco desse trabalho.

REFERÊNCIAS

ALAPANIAN, Silvia. **Serviço Social e Poder Judiciário**: reflexões sobre o Serviço Social no Poder Judiciário. São Paulo: Veras, 2008.

ARAÚJO, Rosângela de. BRUNO, Denise Duarte. & KRÜGER, Liara Lopes. O trabalho de Perícia Social. *In: Revista de Divulgação Científica*, Canoas, Ano 6, nº 1, p.20-25, 1º Semestre 1994.

BEHRING, Elaine Rossetti. Política social no contexto da crise capitalista. *In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: [s.n.], 2009. p.301-321.

BRASIL. Congresso Nacional. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988.

_____. **Lei nº. 1.060**, de 05 de fevereiro de 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Brasília, DF, 1950.

_____. **LEI nº. 8.069**, de 13 de junho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, e dá outras providências. Brasília, DF, 1990.

_____. Lei Complementar nº132, de 07 de outubro de 2009. Brasília, DF, 2009.

CASAGRANDE, Maria Aparecida. **O Serviço Social no EMAJ** – Uma alternativa preventiva na construção da cidadania. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Florianópolis: Departamento de Serviço Social/UFSC, 1995.

CHIZZOTTI, Antônio. Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais. São Paulo: Cortez, 1991.

CHUAIRI, Sílvia Helena. Assistência jurídica e serviço social: reflexões interdisciplinares. *In: Serviço Social & Sociedade*. São Paulo, Ano XXII, p. 124-144, nº 67, 2001.

CLOSS, Thais Dal Ponte. **O Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica**: Trajetória histórica. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Florianópolis: Departamento de Serviço Social/UFSC, 2002.

ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA (EMAJ). **Pré-projeto do Serviço Social**. Florianópolis, 2009.

_____. **Portal do EMAJ**, 2010. Disponível em: <<http://www.emaj.ufsc.br/>>. Acesso em: 23 de abril de 2010.

FÁVERO, Eunice Teresinha. As implicações ético-políticas do processo de construção do estudo social. *In: Revista Em Foco: o Serviço Social e o Sistema Sociojurídico*, Rio de Janeiro: [s.n.], 2004.

_____. O Estudo Social: fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. *In: Conselho Federal de Serviço Social: O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos*. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. Instruções sociais de processos, sentenças e decisões. *In: Conselho Federal de Serviço Social*. Brasília: [s.n.], 2009.

FURTADO, Rita de Cássia Faversani. **Serviço Social e direito no EMAJ da UFSC – A busca de uma prática pluralista**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Florianópolis: Departamento de Serviço Social/UFSC, 1994.

GOLDANI, Ana Maria. As famílias brasileiras: mudanças e perspectivas. **Caderno de Pesquisa**, São Paulo, v. 72, n. 91, p. 07-22, 1994.

HOFFMANN, Delmar Marino. A Assistência Judiciária e Justiça Gratuita. *In: Revista de Ciência Jurídicas e Sociais*. Unipar, vol. 2, n. 2; jul./dez., 1999.

IAMAMOTO, Marilda Villela . Renovação e Conservadorismo no Serviço Social. *Ensaios Críticos*. 2^a. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

_____. O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e regulação social. **Programa de capacitação continuada para assistentes sociais**, módulo 1, Brasília, UnB, 1999.

_____. O Serviço Social na cena contemporânea. *In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: [s.n.], 2009.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Síntese de indicadores Sociais - Uma análise das condições de vida da população brasileira. 2009** Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaoodevida/indicadoresminimos/sinteseindicadores2009/indic_sociais2009.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2010.

KNOB, M. A. F. T. **A questão da família na produção científica do Serviço Social no campo sócio-jurídico**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Florianópolis: Departamento de Serviço Social/UFSC, 2007.

LIMA, Eliéte Maria de. **A proteção social no âmbito da família: um estudo sobre as famílias do bairro Monte Cristo em Florianópolis**. 154 f., Dissertação (Mestrado), Florianópolis: Departamento de Serviço Social/UFSC, 2006.

LOPES, Nilmara. **Os processos de guarda no EMAJ/UFSC – Reflexo da Crise familiar**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Florianópolis: Departamento de Serviço Social/UFSC, 1996.

MEDEIROS, Marcelo; OSORIO, Rafael. **Arranjos Domiciliares e Arranjos Nucleares no Brasil: Classificação e evolução de 1977 a 1998**. Brasília: Editora, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 24^a ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

_____. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: HUCITEC; Rio de Janeiro: ABRASCO, 1998.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis. **Programa de capacitação continuada para assistentes sociais**, módulo 4, Brasília, UnB, 2000.

_____. Perícia Social: proposta de um percurso operativo. *In: Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 67, p. 145-158, 2001.

MONTANÕ, Carlos. Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social. 4^a Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

PASTORINI, Alejandra. **A categoria questão social em debate**. São Paulo: Cortez, 2004.

PEQUENO, Andreia. **Revista Em Foco: o Serviço Social e o Sistema Sociojurídico**, Rio de Janeiro: [s.n.], 2004.

_____. Serviço Social e o campo sócio-jurídico. **Serviço Social em Revista**. Londrina, v. 11, n. 1, s/ p., jul./dez., 2008. Disponível em: <<http://www.ssrevista.uel.br>>. Acesso em: 19 de março de 2010.

PEREIRA, Potyara A.P. A metamorfose da questão social e a reestruturação das políticas sociais. *In: Programa de capacitação continuada para assistentes sociais*, módulo 01, Brasília, UnB, 1999.

PIZZOL, Alcebir Dal.; SILVA, Simone Regina Medeiros da. O Serviço Social no Poder Judiciários de Santa Catarina. *In: Santa Catarina, Tribunal de Justiça: O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina: construindo indicativos/organização da Assessoria Psicossocial*. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

SANTA CATARINA. Lei Complementar Promulgada nº155, de 15 de abril de 1997. Florianópolis, SC, 1997.

SANTOS, Aline Tosta dos. Famílias chefiadas por mulheres: permanências e rupturas com as tradicionais concepções de gênero. *In: Fazendo Gênero 8 – Corpo, violência e poder*. Florianópolis: [s.n.], 2008.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Para **uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2007. Coleção questões da nossa época; v.134).

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Rediscutindo os Instrumentos e as Técnicas em Serviço Social. *In: Textos de Teoria e Prática de Serviço Social: Estágio Profissional em Serviço Social na UFPA*. Belém: Ed. Amazônia/UFPA, 2005.

SPOSATI, Adalíza. Globalização da economia e processos de exclusão social. *In: Programa de capacitação continuada para assistentes sociais*, módulo 1, Brasília, UnB, 1999.

TORRES, Mabel Mascarenhas. **As múltiplas dimensões presentes no exercício profissional do assistente social: intervenção e o trabalho sócio-educativo**. **Serviço Social em Revista**. Londrina, v. 12, n. 1, s/ p., jul./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.ssrevista.uel.br>>. Acesso em: 17 de junho de 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 2.ed., São Paulo: Cortez, 1996.

Apêndices

Apêndice A – Quadro síntese do Atendimento 1

Identificação do Usuário	Situação para procura do EMAJ/ desdobramentos do atendimento	Encaminhamentos dados pelo Serviço Social	Acompanhamento	Observações
<ul style="list-style-type: none"> - Nome: M. M. - Idade: 48 anos - Composição Familiar: um filho (separada) - Situação do trabalhador: empregada (professora) - Renda Familiar: R\$3.400,00 - Domicílio: Próprio - Bens materiais: um carro 	<ul style="list-style-type: none"> - Área: Família - Data: 30/09/2009 - Relato breve: Relatado pela mãe: - violência sexual contra criança, praticado pelo pai no ano de 2004. - A mãe efetivou denuncia ao S.O.S criança e conselho tutelar, sendo que família não foi atendida. - Reincidência da violência sexual. - Comprovação por meio de diagnostico realizado pelo programa Sentinela. - Inclusão do caso na fila de espera de atendimento do programa. - Solicitação: Representação de advogado para processo em que foi intimada, sobre redução da pensão alimentícia do filho. 	<ul style="list-style-type: none"> - Internos: Retorno marcado com a usuária para atendimento conjunto do Serviço Social e Direito. - Externos: Contato com o programa Sentinela para analise e acompanhamento do processo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Processo no EMAJ: consta como em atendimento por equipe do direito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mãe e filho fazem tratamento psicológico. - M. M. faz tratamento psiquiátrico e faz uso de medicamentos. - Desde 2004 teve que se afastar inúmeras vezes do trabalho, como está no momento - O agressor mora próximo a vítima, fazendo com que a mãe tenha que tomar algumas providências para proteção da criança

Apêndice B – Quadro síntese do Atendimento 2

Identificação do Usuário	Situação para procura do EMAJ/ desdobramentos do atendimento	Encaminhamentos dados pelo Serviço Social	Acompanhamento	Observações
<ul style="list-style-type: none"> - Nome: M. F. - Idade: 73 anos - Composição Familiar: mora sozinho (viúvo) - Situação do trabalhador: Aposentado - Renda Familiar: R\$510,00 - Domicílio: Cedido por amigo - Bens materiais: Não tem nenhum bem 	<ul style="list-style-type: none"> - Área: Cível - Data: 31/03/2010 - Relato breve: Relatado pelo idoso: - Está constantemente sendo humilhado em público por funcionários da empresa de transporte que utiliza; - Este fato também ocorre no supermercado que frequenta; - As perseguições e zombarias são advindas de sua aparência. - Solicitação: Aplicação do estatuto do idoso, para ter seus direitos garantidos e que os agressores parem com as ofensas e o indenize pelas humilhações sofridas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Internos: Para abertura de processo com a equipe do Direito - Externos: Realizamos junto com o idoso uma denuncia no CIAPREVI 	<ul style="list-style-type: none"> - Processo no EMAJ: consta como encerrado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tem dois filhos, já casados, porém estes não mantêm contato com o pai.

Apêndice C – Quadro síntese do Atendimento 3

Identificação do Usuário	Situação para procura do EMAJ/desdobramentos do atendimento	Encaminhamentos dados pelo Serviço Social	Acompanhamento	Observações
<ul style="list-style-type: none"> - Nome: J. S. - Idade: 19 anos - Composição Familiar: Mãe, um irmão, e esposa que está grávida. - Situação do trabalhador : Desempregado - Renda Familiar: R\$510,00 - Domicílio: Próprio - Bens materiais: Não tem nenhum bem 	<ul style="list-style-type: none"> - Área: Penal - Data: 26/05/2010 - Relato breve: Preso por tráfico de drogas, no momento estavam juntos dois adolescentes, um deles seu irmão; - Já tinha uma passagem pela polícia por possível roubo ou receptação; - Contato telefônico com a mãe para confirmação da situação; - Solicitação: Advogado para defesa 	<ul style="list-style-type: none"> - Internos: atendimento em conjunto com a equipe do Direito, para obtenção de informações sobre o processo judicial. - Externos: <ul style="list-style-type: none"> - Ligação para a mãe com vistas a informar a impossibilidade de atendimento pelo EMAJ, pois já havia um advogado da dativa nomeado; - Contato com advogado a dativa para marcar horário com a mãe do jovem. - Ligação para o fórum do estreito na tentativa de descobrir onde o jovem está recluso; - Contato telefônico com a mãe para informar que jovem encontra-se em Criciúma; - Ligação para o HU para informações sobre auxílio-natalidade para a esposa do jovem; - Ligação para o CRAS para verificação dos encaminhamentos; - Ligação para FUCAS na tentativa de incluir o adolescente de 14 anos em algum programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Processo no EMAJ: não pode ser atendido pelo Direito; está sendo atendido pelo Serviço Social 	<ul style="list-style-type: none"> -

Apêndice D – Quadro síntese do Atendimento 4

Identificação do Usuário	Situação para procura ao EMAJ/desdobramentos do atendimento	Encaminhamentos dados pelo Serviço Social	Acompanhamento	Observações
<p>- Nome: O. L.</p> <p>- Idade: 37 anos</p> <p>- Composição Familiar: mora sozinho (separado)</p> <p>- Situação do trabalhador: desempregado</p> <p>- Renda Familiar: R\$510,00</p> <p>- Domicílio: Aluguel</p> <p>- Bens materiais: Não tem nenhum bem</p>	<p>- Área: Trabalhista</p> <p>- Data: 08/10/2009</p> <p>- Relato breve:</p> <p>- Trabalhou por 5 meses em uma pizzaria com a promessa de ter sua carteira de trabalho assinada;</p> <p>- Por uso abusivo de entorpecentes seu chefe encontrou uma clínica de reabilitação e o internou;</p> <p>- Desde então não havia conseguido contato com o chefe e após 40 dias internados tinha deixado a clínica e ido direto ao EMAJ.</p> <p>- Solicitação: Orientações sobre direitos trabalhistas, pois com as informações iria procurar seu chefe.</p>	<p>- Internos: Para orientações com a equipe do Direito;</p> <p>- Foi informado sobre a existência do grupo Narcóticos Anônimos da UFSC para possível participação, esclarecendo a importância de continuar o tratamento;</p> <p>- Retorno marcado para o dia 13/10/2009, para seguimento nas questões que ficaram pendentes.</p> <p>- Externos: Contato telefônico com o CRAS para solicitação de cesta básica, como não havia, entramos em contato com a Ação Social da Paróquia Santíssima Trindade e conseguimos uma cesta em caráter emergencial;</p> <p>- Novo contato telefônico com o CRAS para informações sobre a possibilidade de o usuário ser atendido no mesmo, principalmente no cadastramento para novos empregos, o que não foi possível, porém recebemos a informação que novos documentos podem ser feitos gratuitamente na Câmara de Vereadores;</p>	<p>-Processo no EMAJ: não consta nos registros de atendimento, provavelmente nunca mais retornou a instituição.</p>	<p>- tem filhos, mais residem com a mãe.</p>

		<p>- Foi entregue ao usuário o encaminhamento para realização dos documentos no Balcão da cidadania e informado que ele deveria fazer o Boletim de Ocorrência dos que foram perdidos.</p>		
--	--	---	--	--

Apêndice E – Quadro síntese do Atendimento 5

Identificação do Usuário	Situação para procura ao EMAJ/ desdobramentos do atendimento	Encaminhamentos dados pelo Serviço Social	Acompanhamento	Observações
<ul style="list-style-type: none"> - Nome: K. P - Idade: 58 anos - Composição Familiar: cônjuge - Situação do trabalhador: empregado (auxiliar de serviços gerais) - Renda Familiar: R\$810,00 - Domicílio: próprio - Bens materiais: Não tem nenhum bem 	<ul style="list-style-type: none"> - Área: Previdenciário - Data: 08/10/2009 - Relato breve: Acidente de trabalho com apenas um mês de contratação, por este motivo não comunicou o fato a empresa. - Posteriormente a situação foi descoberta por um fiscal da empresa. - Foi afastada para tratamento e passou a receber o auxílio-doença. - Solicitação: Com os exames realizados foi diagnosticada uma lesão grave e a necessidade de cirurgia, gostaria de se aposentar por invalidez. 	<ul style="list-style-type: none"> - Internos: Retorno com Serviço Social e Direito, assim que acabar o auxílio-doença, para abertura de processo para aposentadoria. - Externos: Nos órgãos competentes realizar levantamento de todos os documentos que comprove sua vinculação ao trabalho rural e também os documentos sobre auxílio-doença, com os períodos em que esteve afastada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Processo no EMAJ: não consta nos registros de atendimento, provavelmente nunca mais retornou a instituição. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tem uma filha já casada. - Trabalhou alguns anos no ambiente rural com seu pai.

Anexos

Anexo I – Processo de triagem



Universidade Federal de Santa Catarina
ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA - EMAJ
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS –CCJ
PROCESSO DE TRIAGEM

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE:

Nome: _____
 Filiação: PAI: _____
 MÃE: _____
 Estado Civil: _____ Profissão/Cargo: _____
 Data de Nascimento: ____/____/____ Local: _____
 Endereço Residencial: _____
 Ponto de Ref.: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____
 Empresa onde trabalha: _____
 Endereço Comercial: _____
 Telefones: _____

COMPOSIÇÃO FAMILIAR:

Número de filhos: _____ Idade(anos): _____
 Número de dependentes: _____
 Estudam? Escola Particular: _____ Escola Pública: _____

SITUAÇÃO SÓCIO-ECONÔMICA:

Sua renda: _____
 Outras rendas: _____
 Possui casa(s): _____ Terreno(s): _____
 Carro ou moto: _____ Paga aluguel? Quanto? _____
 Valor das despesas mensais: _____
 Obs.: _____

IDENTIFICAÇÃO DA PARTE CONTRÁRIA:

Nome: _____
 Endereço: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____
 Telefone: _____ Estado Civil: _____
 Profissão: _____ Naturalidade: _____
 Obs.: _____

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

Já foi atendido por este serviço sócio-jurídico? Sim () Não ()
 Quando? _____ Assunto: _____
 Como tomou conhecimento deste Escritório? _____
 Identificação do Tipo de Ação: _____
 Entrevistado por: _____ EQUIPE: _____
 Em: ____/____/____ às ____:____ h
 C:emaj8/formular:triagem

Anexo 2 – Termo de compromisso-cliente



UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
 CCJ – CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
 EMAJ – ESCRITÓRIO MODELO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA

TERMO DE COMPROMISSO - CLIENTE

Eu, _____,
 cliente do Escritório Modelo de Assistência Jurídica, do Curso de Direito da
 Universidade Federal de Santa Catarina, declaro para os devidos fins, concordar
 plenamente com o regulamento deste Escritório e com o que se segue:

1. **Responsabilizar-me pelas conseqüências legais das informações prestadas** nas ações de meu interesse, a serem patrocinadas através do Escritório Modelo de Assistência Jurídica, do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina.
2. **Atender prontamente as solicitações de comparecimento** emitidas pelo Escritório Modelo de Assistência Jurídica, do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, e do Fórum, assumindo as conseqüências legais do não comparecimento, estando ciente de que o não comparecimento injustificado nas datas marcadas implica desistência tácita da ação, autorizando o Escritório Modelo de Assistência Jurídica a requerer o arquivamento do feito.
3. Tendo em vista a impossibilidade da Universidade Federal de Santa Catarina manter um serviço individualizado de comunicação com todos os clientes do Escritório Modelo de Assistência Jurídica e ainda endereços nem sempre fáceis de serem localizados, **assumo o compromisso de mensalmente entrar em contato** com os alunos responsáveis pelo processo e/ou seus orientadores, a fim de possibilitar o cumprimento dos prazos legais estabelecidos pela justiça.
4. Comprometo-me, também, em **fornecer todos os documentos solicitados e necessários** para a proposição da ação, assumindo a plena responsabilidade pelo seu não cumprimento.
5. Declaro estar de ciente das normas acima e do prazo máximo de 30 (trinta) dias para **justificar a impossibilidade de atendimento às mesmas, sob pena de arquivamento do feito.**

Florianópolis, ____/____/____

 Assinatura do Cliente

Anexo 3 – Histórico do cliente



Universidade Federal de Santa Catarina
Centro de Ciências Jurídicas
Escritório Modelo de Assistência Jurídica - EMAJ

HISTÓRICO DO CLIENTE

Nº. DA PASTA: _____ EQUIPE Nº. _____

AUTOR(A): _____

PARTE ADVERSA: _____

Relato dos fatos:

Anexo 4 – Projeto de intervenção 1

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
ALINE MARISA DE SOUZA**

a) Título do projeto

A Intervenção do Serviço Social na efetivação do direito ao atendimento preferencial para os usuários do Escritório Modelo de Assistência Jurídica .

b) Justificativa

Com a realização do Estágio Curricular Obrigatório I no Escritório Modelo de Assistência jurídica da Universidade Federal de Santa Catarina, foi possível acompanhar a dinâmica de funcionamento da instituição e identificar através das demandas que chegavam e dos atendimentos que foram realizados na mesma que algumas leis não estavam sendo efetivamente cumpridas nesse espaço, assim foi escolhido um desses aspectos para o desenvolvimento deste projeto de intervenção.

Sendo assim optamos por desenvolver um projeto com vistas ao cumprimento das referidas leis, possibilitando um atendimento mais qualificado e que atingisse o maior número de usuários possíveis, para tanto nosso projeto está focado nas determinações da Lei Federal N°10.048 de 08.11.2000 que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e da outras providências.

Está lei estabelece que todas as repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos devem conceder atendimento prioritário, com serviços individualizados e atendimento imediato a todos os idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Além desta, existem também outras leis que complementam e reafirmam este direito como, por exemplo, a Lei N° 10.741 de 01.10.2003 que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Nesta fica estabelecido que:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; [...]

O projeto dessa maneira está em concordância com o trabalho que o Serviço Social pretende realizar dentro da instituição, proporcionando aos usuários da mesma um atendimento de qualidade, em pleno acordo com as leis e assegurando os direitos efetivos desses segmentos da sociedade, na perspectiva de uma transformação satisfatória da situação apresentada por estes indivíduos.

c) Problematização teórico-histórica do objeto de intervenção

Vivemos em uma sociedade que está organizada em leis, uma delas que é considerada a Lei Maior chamada Constituição Federal, dispõe no seu artigo 5º sobre os Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, é neste artigo que consta o direito a assistência jurídica gratuita:

O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. (BRASIL, Constituição Federal, 1988, artigo 5º).

Porém, muito tempo antes da promulgação da Constituição Federal de 1988, já existia uma lei que estabelecia normas para a concessão de assistência jurídica aqueles que dela necessitavam e esta vigora até os dias de hoje, mesmo com algumas mudanças importantes que sofreu. A Lei 1.060 de 05.02.1950 definiu quem é “necessitado” da seguinte forma:

Considera-se necessitado, para fins legais, todo aquele cuja situação econômica não lhe permita pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

Está estabelecido que este serviço deva ser prestado pela Defensoria Pública, que teve sua origem no Estado do Rio de Janeiro – na época capital do país - através de um decreto de 05.05.1897, que instituía a assistência jurídica no Distrito Federal.

Hoje, além da Defensoria Pública da União, os Estados devem manter a sua Defensoria Pública, a lei mais atual que define o trabalho prestado por estas é a Lei Complementar N°132, de 07.10.2009, escrita da seguinte forma:

“Art. 1º A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal.”

Cabe destacar que o único Estado do Brasil que não possui Defensoria Pública é o Estado de Santa Catarina, que por este motivo promulgou a Lei Complementar N°155, de 15.04.1997, na qual estabelece em seu artigo 1º que:

“Fica instituída, pela presente Lei Complementar, na forma do art.104 da Constituição do Estado de Santa Catarina, a Defensoria Pública, que será exercida pela Defensoria Dativa e Assistência Judiciária Gratuita, organizada pela Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de Santa Catarina – OAB/SC.”

Portanto, no Estado de Santa Catarina as pessoas que necessitam da assistência jurídica gratuita devem procurar o Fórum de sua cidade e solicitar a orientação e acompanhamento de um advogado da Defensoria Dativa. Este sistema de representação judiciária é formado por Advogados registrados na OAB, seção de Santa Catarina, que são nomeados e terão seus honorários pagos pelo Estado.

Além desta, outra maneira de se conseguir a assistência jurídica gratuita é através dos Escritórios Modelos de Assistência Jurídica, que existem junto as faculdades que tem o curso de Direito, como a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Estácio de Sá e CESUSC. Estes são espaços que prestam serviços a comunidade, conciliando aprendizado aos acadêmicos que estão em estágio curricular e auxílio as pessoas que necessitam da assistência jurídica gratuita, já que se trata de uma alta demanda.

Quando nos referimos ao atendimento do Serviço Social objetivando a assistência jurídica gratuita, compreendemos como um espaço interventivo que segundo estudos estabelecidos por Fávero (2007) compreende a ação profissional se dá por meio de algumas categorias centrais como:

“[...] trabalho (sem trabalho, trabalho precário, desregulamentação do trabalho, sem renda, baixa renda); à cidade (ausência e/ou insuficiência de políticas sociais em relação à moradia, transporte, alimentação, saúde, educação, violência urbana, desterritorialização, desenraizamento); à família (violência

intrafamiliar, conflitos familiares, vitimização, impossibilidade de apoio, pobreza, desvinculações); à mulher/mãe (responsável/pelos cuidados e pelo provimento, responsabilizada por eventuais descuidos, relações de gênero etc.); às demandas fora de lugar (busca do judiciário para acesso a programas de auxílio, benefícios previdenciários, acolhimento de crianças e adolescentes, perda de poder familiar em razão de impossibilidade material de cuidar etc.). (Fávero, 2007).

Em seu trabalho a autora ainda faz um resgate sobre o campo sociojurídico, salientando que este foi um dos primeiros espaços de trabalho do Assistente Social, isso ocorreu na década de 40 aproximadamente, mas segundo ela as discussões sobre o fazer profissional nessa área são ainda muito recentes. Pode-se afirmar que a crescente discussão sobre a qualificação da atuação profissional dentro do âmbito sócio jurídico é fruto do aumento excessivo de demandas que chegam atualmente nesse espaço, reflexo do sistema econômico em que vivemos, o qual tem retraído cada vez mais os direitos dos cidadãos que só conseguem acessá-los via sistema judiciário.

Em virtude dos aspectos que foram citados fica evidente a dificuldade que os cidadãos têm atualmente de acessar seus direitos e para agravar ainda mais a situação, ao recorrer ao judiciário como forma de efetivá-los esses sujeitos também se deparam com as mesmas dificuldades, ou seja, o cidadão ao buscar a justiça encontra um caminho longo, cheio de dificuldades burocráticas e uma grande demanda reprimida em razão de poucos espaços e reduzidos profissionais destinados a esse trabalho.

Está dificuldade se avoluma quando nos deparamos com as necessidades reais dos segmentos sociais em tela, pois estes encontram desafios ainda maiores quando buscam apresentar suas demandas em diversas instituições, assim como no escritório modelo. Tendo em vista as problemáticas levantadas, justificamos a relevância desse projeto de intervenção.

d) Objetivo Geral

Proporcionar aos usuários que procuram atendimento no EMAJ a efetivação do direito ao atendimento preferencial para Idosos, Pessoas com deficiência,

gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, estabelecido pelas respectivas leis que regem essas condicionalidades.

e) Objetivos Específicos

- Garantir o atendimento preferencial, imediato e individualizado aos usuários atendidos pela instituição, tendo em vista a efetivação dos seus direitos;
- Identificar junto ao universo de usuários atendidos, a pessoa idosa a partir de suas condicionalidades;
- Identificar junto ao universo de usuários atendidos, a pessoa com deficiência em suas especificidades, propiciando espaço físico adequado quando se fizer necessário;
- Identificar junto ao universo de usuários atendidos, a mulher na condição de gestante, lactante e acompanhadas de criança de colo, pela premência do atendimento imediato.

f) Procedimentos operacionais

O presente projeto será implantado na instituição da seguinte maneira, primeiramente será construído um formulário de atendimento exclusivo para os atendimentos preferenciais, este será construído com uma cor diferente dos outros formulários, pois o EMAJ trabalha com um número extenso de funcionários, professores e estagiários e assim o formulário colorida trará maior visibilidade a estes atendimentos, tornando menor a possibilidade de não cumprimento do atendimento preferencial.

Torna-se necessário para a implantação do projeto realizar junto a secretária do EMAJ uma interpretação dos objetivos do mesmo, no sentido de reconhecer no universo dos usuários atendidos pelo EMAJ, aqueles a quem se destina o atendimento preferencial.

Visando esta ação, será disponibilizado, diariamente, um estagiário da equipe do Serviço Social que ficará encarregado de realizar todos os atendimentos preferenciais daquele dia, dessa maneira os outros atendimentos não serão prejudicados. Será estabelecido também com a equipe do Direito uma mesma rotina.

O fluxo de atendimento seguirá assim, ao chegar à secretária/recepção do EMAJ o usuário que tem direito ao atendimento preferencial terá seu nome colocado em um formulário colorido, que será imediatamente entregue ao estagiário de Serviço Social que estará disponível para atendimento preferencial, posteriormente o formulário será levado para a equipe do direito, que também estará disponível para a realização deste atendimento, a qual realizará o atendimento.

g) Público-alvo

O público que o projeto pretende atingir são todos os idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo que procuram assistência jurídica no EMAJ/UFSC.

h) Metas

O presente projeto tem como objeto proporcionar o atendimento preferencial a todos os idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo que são atendidos no EMAJ/UFSC, com a intenção de efetivar os direitos desses segmentos da sociedade e também fazer cumprir a Lei Federal N° 10.048 de 08.11.2000 que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e da outras providências.

i) Recursos

1) Humanos:

Os recursos humanos utilizados para efetivação do projeto serão de um estagiário do Serviço Social e uma equipe do Direito para a realização dos atendimentos preferenciais.

2) Materiais:

Por se tratar de um projeto que será operacionalizado na dinâmica institucional existente, os recursos materiais – de escritório e equipamentos – serão disponibilizados pelo próprio setor.

j) Cronograma

Atividades	Março	Abril	Mai	junho	julho
Interpretação das condições e pressupostos legais do projeto. (Reuniões com a equipe do Serviço Social, do Direito e com a secretaria).	X				
Realização de testes quanto ao formulário e a dinâmica, visando a efetivação deste.	X				
Realização de mudanças no fluxo de atendimento para implantação do projeto.	X				
Avaliação das condições de execução junto aos segmentos envolvidos na dinâmica do trabalho.		X			
Aplicação da avaliação participativa. (Segmentos atendidos).			X		
Reordenamento do projeto, caso necessário.				X	
Elaboração de relatórios parcial e final do projeto.			X	X	X

k) Avaliação e controle

A avaliação é um elemento muito importante para a elaboração e posterior desenvolvimento de um projeto, ela deve ser considerada como um processo indispensável para a melhoria das decisões e ações necessárias a realização do mesmo.

Para tanto neste projeto usaremos primeiramente a avaliação ex ante que é desempenhada ao se iniciar o projeto, dando suporte para analisar alguns aspectos no andamento do processo, proporciona também possibilidades de se tomar decisões sobre o mesmo. Através desta avaliação é importante se ter clareza sobre alguns aspectos como, por exemplo, sobre a necessidade do projeto, qual a melhor maneira para ele ser aplicado e assim por diante.

Outro método de avaliação que será utilizado no desenvolvimento do projeto é a chamada avaliação participativa, esta é indispensável, pois torna o processo mais democrático, já que requer a participação dos sujeitos que são diretamente atingidos com o projeto, com a sua aplicação poderemos saber através da população que utiliza o serviço se o projeto está alcançando seus objetivos, trazendo os benefícios esperados, quais as dificuldades encontradas, o que pode ou deve melhorar e etc.

Para finalizar, também será utilizada a avaliação ex post que é realizada com vistas a tomada de decisões, tanto a respeito da continuação do projeto como sobre as modificações que devem ser realizadas para a melhoria do mesmo.

O elemento chamado controle também será utilizado como maneira para a garantia de um funcionamento efetivo e eficaz do projeto, este ocorrerá através do acompanhamento cotidiano da realização dos atendimentos preferenciais, tanto pela secretaria do EMAJ, quanto pelas equipes de Serviço Social e de Direito.

Referências

BRASIL. Congresso Nacional. Constituição de 1998. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 1998.

BRASIL. Lei de Assistência Judiciária N°1060, de 05 de fevereiro de 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados.

BRASIL. Lei Complementar N°132, de 07 de outubro de 2009. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e da Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, e dá outras providências.

BRASIL. Lei N° 10.048, de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

BRASIL. Lei N°10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

FÁVERO, Eunice Teresinha. O Serviço Social no Sistema Sócio-Jurídico: Reflexões sobre fundamentos da ação profissional no espaço ocupacional sócio-jurídico, na direção da efetivação de direitos.

SANTA CATARINA. Lei Complementar Promulgada N°155, de 15 de abril de 1997. Institui a Defensoria Pública no Estado de Santa Catarina.

SILVA & SILVA, Maria Ozanira. Avaliação de Políticas e Programas Sociais: Teoria e Prática. São Paulo; Veras Editora, 2001.

Anexo 5 – Projeto de intervenção 2

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

SUPERVISÃO PEDAGÓGICA DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO I e II

PROFESSORA: ELIZABETH CARREIRÃO

ESTAGIÁRIO: SAMUEL SALEZIO DOS SANTOS

CARGA HORÁRIA SEMANAL: 2 h/a (36 créditos)

SEMESTRE: 2009.2

PROJETO DE INTERVENÇÃO

a) Título do projeto

Implementação de nova documentação para realização de Estudo Socioeconômico.

b) Justificativa

Após a re-implementação das atividades do Serviço Social no EMAJ, evidenciamos uma necessidade urgente de alteração do documento de triagem utilizado pela instituição. Durante o semestre 2009.2, foram diversas as dificuldades enfrentadas pela equipe de Serviço Social ao utilizar-se do documento elaborado pelo Direito, a partir de sua perspectiva que por vezes conflita com a do Serviço Social.

O documento, mostrou-se ineficiente enquanto norteador da entrevista social com vistas a estabelecer as condições de vida dos usuários. Sua ordem interna e finalidade não nos permitiu estabelecer de forma ordenada e integral as informações necessárias para a compreensão dos determinantes sociais na vida dos sujeitos atendidos, por ter um enfoque na questão financeira e patrimonial.

O projeto ético político do Serviço Social tem dentre os princípios fundamentais, expressos no Código de Ética Profissional, a *“ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda a sociedade, com vistas á garantia dos direitos civis*

sociais e políticos das classes trabalhadoras”, a “ *defesa intransigente dos direitos humanos*”, a “*defesa do aprofundamento da democracia*” além do “*reconhecimento da liberdade como valor ético central*”.(CFESS, 1993). É nessa perspectiva que os profissionais, no seu exercício profissional, primam pela garantia dos direitos sociais dos usuários, com vistas a efetivação de políticas universais públicas, no intuito de promover a emancipação dos sujeitos atendidos.

É importante colocar e ressaltar, de forma a legitimar a atuação profissional nesse espaço, que é assegurado aos (as) profissionais, autonomia no processo de construção de seus documentos, observados os regulamentos que permeiam sua atuação em seu campo sócio-ocupacional. De acordo com

l)
 liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos. (BRASIL, 1993)

com base na legislação exposta, nos sentimos impelidos a fazer a proposição de nova documentação, com vistas a melhoria do atendimento e garantia da autonomia profissional.

É importante também repensar as formas de garantias dos direitos sociais, logo, que também repensemos situações bizarras de natureza jurídica que permeiam o cotidiano das instituições. Nesse sentido queremos evidenciar por exemplo que nossa carta magna em seu artigo 6º que versa sobre os direitos sociais, afirmando que:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (BRASIL, 1988).

Mas que as políticas sociais e econômicas não garantem os direitos sociais na sua totalidade e integralidade, por questões políticas e materiais. Por essa razão, há cada vez mais uma inicialização dos Direitos Sociais, o que o descaracteriza de sua natureza enquanto responsabilidade estatal. Nessa linha, como o executivo não cumpre sua função enquanto gestor das políticas públicas, é de suma importância que se possa aceder ao judiciário como estratégia de garantia de direitos, mas sem transforma-lo em espaço privilegiado desse conflito entre as necessidades da população e o que é operacionalizado em forma de serviços ou bens pelo Estado.

Dado o tema e os objetivos do projeto, é de fundamental importância trazer a tona uma reflexão a respeito das necessidades humanas, fazendo um paralelo com a realidade dos usuários do EMAJ. Pereira (2000), em estudo sobre as necessidades humanas, sob a

perspectiva de Doyal e Gough, apresenta os “satisfiers” universais, os quais seriam o mínimo para garantia das necessidades de todos os sujeitos. São apontadas como necessidades universais a “saúde física e a autonomia” e para a garantia dessas necessidades universais, apresenta os “satisfadores intermediários”³⁶, dentre os quais destacamos a *segurança econômica*, a qual

“deve ser satisfeita para garantir a manutenção e o desenvolvimento da autonomia individual, pois tem como pressuposto duas possibilidades: o indivíduo poder planejar e ver realizado um futuro concreto; ou o indivíduo poder fazer isso tendo como referência uma série de normas, recompensas e relações humanas previsíveis e duradouras.” (PEREIRA, 2000. p. 80)

Nessa perspectiva, consideramos de muita relevância, pensar que o acesso a justiça, por qualquer que seja a motivação, é direito dos sujeitos, para que como nos termos da lei, não comprometa seu sustento próprio ou o de sua família. (BRASIL, 1950). Ainda no trabalho de PEREIRA (2000. p. 80) esta coloca que “na falta dessas possibilidades, haverá perda de controle externo e sentimento de desorientação e instabilidade, que poderá redundar em doenças mentais e até mesmo em morte.”

É mister que alteremos a forma de realização da triagem, para que esta adote novos critérios e uma nova roupagem, para que assim, possa ser capaz de apreender novas perspectivas, de forma a expressar da melhor forma a real situação dos sujeitos atendidos em todas as suas dimensões – histórica, política, econômica, etc-. Nesse processo faz-se necessária a articulação da “vida dos indivíduos singulares” com as dimensões estruturais e conjunturais que determinam as condições objetivas de vida desses sujeitos sociais. Por isso, reconhecemos que as demandas individuais “ condensam, *simultaneamente*, as dimensões universais, particulares e singulares da vida em sociedade” (IAMAMOTO, 2004 Apud Mioto, 2009. p.7)

A assistência jurídica, sendo de responsabilidade estadual, tem nos diversos estados brasileiros diferentes critérios para acesso. Alguns deles, utilizam o critério de 03 salários

³⁶

A saber, os satisfadores intermediários são:

- “01. alimentação nutritiva e água potável;
02. habitação adequada;
03. ambiente de trabalho desprovido de riscos;
04. ambiente físico saudável;
05. cuidados de saúde apropriados;
06. proteção à infância;
07. relações primárias significativas;
08. segurança física;
09. segurança econômica;
10. educação apropriada;
11. segurança no planejamento familiar, na gestação e no parto.” (PEREIRA, 2000. p. 76)

mínimos, como no caso de São Paulo. Mas em outros, como por exemplo o Rio de Janeiro, temos como usuários, nos termos utilizados pela Defensoria Pública desse estado:

“Todas as pessoas que não tenham condições financeiras de contratar advogado e pagar despesas de processo judicial, ou por certidões, escrituras, etc, sem prejuízo do seu sustento e de sua família. Desta forma, o importante não é o valor do salário da pessoa mas se as despesas dela e de sua família permitem a contratação de advogado ou permitem que ela pague por documentos, certidões, etc. Por força do princípio Constitucional da Ampla Defesa, qualquer pessoa poderá ter sua defesa patrocinada pela Defensoria Pública, e em caso de réus com posses, poderá o Juiz fixar honorários em favor do Centro de Estudos Jurídicos da Defensoria Pública. Ressalte-se, ainda, que não só a pessoa física pode ser atendida pela Defensoria Pública como também as pessoas jurídicas em dificuldades financeiras, como as microempresas, podem se valer do patrocínio do Defensor Público. Igualmente podem ser patrocinadas sociedades sem fins lucrativos e associações comunitárias, desde que declarem insuficiência de recursos.” DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2009)

Já a Defensoria Pública do estado do Rio Grande do Sul, em seu espaço Web, contesta em suas perguntas frequentes, quando questionam “quem tem direito a Defensoria Pública, colo que:

“Pessoas que não têm condições financeiras de pagar um advogado. Na área cível, todas as pessoas que não tenham condições financeiras de contratar advogado e pagar despesas de processo judicial, sem prejuízo do seu sustento e de sua família. Na área criminal, por força do princípio Constitucional da Ampla Defesa, qualquer pessoa poderá ter sua defesa patrocinada pela Defensoria Pública, e em caso de réus com posses, poderá o Juiz fixar honorários em favor do Fundo de Aparelhamento da Defensoria Pública (FADEP). Ressalte-se, ainda, que não só a pessoa física pode ser atendida pela Defensoria Pública como também as pessoas jurídicas em dificuldades financeiras, como as microempresas, podem se valer do patrocínio do Defensor Público. Igualmente podem ser patrocinadas sociedades sem fins lucrativos e associações comunitárias, desde que declarem insuficiência de recursos. “ (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2009)

Por isso, consideramos que o critério não é e nem pode ser estático, pois a que se considerar as particularidades das situações recebidas. Enfim, minimamente se pode fazer cumprir a legislação específica, garantindo o acesso aos serviços por parte dos(as) usuários(as).

c) **Problematização teórico-histórica do objeto de intervenção**

De acordo com a lei 8.662 de 1993, é competência do Assistente Social “ *realizar estudos socioeconômicos com usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração direta e indireta, empresas privadas e outras entidades*” (BRASIL, 1993) ou seja, o estudo socioeconômico constitui-se como campo de trabalho privilegiado dos(as) Assistentes Sociais, estando este instrumento de garantia de direitos, presente no exercício profissional ao longo da história da profissão.

Os estudos socioeconômicos foram incorporados ao aparato técnico-operativo do Serviço Social a partir da perspectiva americana de Serviço Social de caso, na qual o estudo socioeconômico integrava o método de tratamento dos problemas dos então chamados “clientes”. Esse tipo de avaliação levava em conta determinadas informações chave, como por exemplo as características individuais e ambientais. (Mioto, 2009). A trajetória das formas de utilização dos instrumentais do Serviço Social esteve sempre ligada as perspectivas hegemônicas prevaletentes na categoria de Serviço Social, assim, após a adoção da perspectiva dialético crítica, alteraram-se as formas políticas de trabalhar com esse aparato instrumental. Na lógica dos estudos socioeconômicos, após a “virada” da profissão em sua perspectiva teórico metodológica, esse passou a ser entendido como “*ação significativa no processo de efetivação, garantia e ampliação de direitos fundamentais e no enfrentamento das expressões da questão social*” (Mioto, 2009. p. 05). Todavia, esse instrumental, ainda pode ser utilizado com fins policialesco e de controle, de forma conservadora e moralista, a fim de cecear direitos e garantir a seletividade das políticas sociais.

Os estudos socioeconômicos, realizados pelo Serviço Social “consistem num conjunto de procedimentos, atos, atividades, realizados de forma responsável e consciente” (MIOTO, 2009. p. 9). Assim, não deixam de estar vinculados a realidade institucional e as normativas que permeiam o funcionamento das instituições. A elaboração desse documento está vinculada a efetivação e garantias de direitos sociais a fim de promover a inclusão e acesso a justiça.

A atuação do Serviço Social no EMAJ está regulada por uma série de leis e normas, as quais versam sobre a assistência jurídica e sobre as atribuições privativas e competências dos(as) profissionais de Serviço Social. No tocando a assistência Jurídica, no Brasil temos como marcos regulatórios a Lei Federal 1.060 de 1950 a qual “*Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados*” (BRASIL, lei nº 1.060,

de 5 de fevereiro de 1950) , o artigo 5º da Constituição Federal de 1988, em seu inciso LXXIV, o qual afirma que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988) .

Ainda em âmbito estadual, a lei complementar 155 de 1997 discorre que em Santa Catarina “a Defensoria Pública, será exercida pela Defensoria Dativa e Assistência Judiciária Gratuita, organizada pela Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de Santa Catarina – OAB/SC”. A partir dessa legislação estadual, a OAB seccional Santa Catarina determina as condições para o acesso a defensoria dativa e assistência judiciária no Estado, fixando informalmente um limite máximo de renda de três salários mínimos. Esse critério é utilizado de forma corporativa, buscando uma valorização do trabalho dos profissionais do Direito, ou seja, para que quem ganhe mais do que o limite estipulado, se utilize de serviços privados de advocacia. Assim, a que se pensar as formas de determinar os critérios, para que não se atinjam limites já expostos no tocante a garantia de acesso ao judiciário e ainda a garantia das necessidades humanas básicas, pois acreditamos que, como nas palavras de Santos (p. 34), se o sistema judicial “ não assumir a quota parte da sua responsabilidade, continuará a ser independente do ponto de vista corporativo, mais será cada vez mais irrelevante tanto social como politicamente”.

d) Objetivo Geral

Os objetivos gerais do referido projeto de intervenção são: propor uma novo instrumental de avaliação socioeconômica que seja capaz de apreender de forma qualificada a realidade socioeconômica dos usuários do EMAJ, redefinindo os critérios para atendimento gratuito e ainda fazer cumprir a legislação pertinente sobre assistência jurídica.

e) Objetivos Específicos

Ademas do objetivo geral, buscamos também com a implementação desse projeto:

- Construir uma nova documentação que direcione de forma mais sistemática as entrevistas realizadas pelos estagiários de Serviço Social;
- Apreender a realidade dos usuários numa perspectiva de totalidade;
- Melhorar a qualidade do atendimento aos usuários;

- Ampliar as possibilidades de acesso a assistência jurídica gratuita por parte da população usuária;
- Desmistificar critérios adotados de forma informal.

f) Procedimentos operacionais

É de suma importância a realização de estudos de modelos de avaliação socioeconômica com objetivo de buscar os melhores indicadores capazes de evidenciar a realidade dos sujeitos atendidos. Assim, buscamos entrar em contato com diversos materiais que discutam o tema e que da mesma proponham modelos utilizáveis.

Realizaremos reuniões para elaborar uma proposta de documentação, a fim de realizar os pré testes já nas primeiras semanas do semestre 2010.1. Essa atividade, será realizada em conjunto, através de proposições embasadas nos levantamentos dos problemas da atual ficha de triagem.

Serão realizados pré-testes com a nova documentação a fim de confirmar sua eficiência;

Após a confirmação da eficiência, que será auferida pelos estagiários e supervisores do EMAJ, buscaremos institucionalizar a documentação. Essa institucionalização se dará com a reprodução das novas fichas e a apresentação da mesma a toda a equipe do EMAJ. Assim, a nova documentação passará a ser de uso continuado e de responsabilidade do serviço Social, servindo como documentação externa e ainda para fins de comprovação e garantia da legislação vigente.

g) Público-alvo

Estagiários de Direito e Serviço Social e técnicos dos EMAJ.

h) Metas

Implementação do novo modelo de avaliação socioeconômica para o primeiro semestre do ano letivo de 2010/01, em todos os períodos de atendimento.

i) Recursos

Os recursos materiais serão fornecidos pela instituição, dentro do orçamento geral que já prevê os gastos com a impressão do atual documento de triagem.

j) Cronograma

Período	NOV/2009	JAN/2010	FEV/2010	MAR/2010	JUN/2010
Construção do documento	X		X		
Entrega do projeto para a disciplina	X				
Realização de pré testes			X		
Aplicação de questionário de avaliação com os estagiários de Serviço Social					X
Implementação da nova documentação.				X	

k) Avaliação e controle

Consideramos para todos os fins, o planejamento como um processo dinâmico, pensando que a documentação a ser implantada não será estática, estando esta em constante transformação.

Para fins de avaliação da documentação e do processo de construção e implementação, buscaremos traçar um comparativo entre a atual situação, devidamente

documentada nos relatórios de estágio e as novas determinações da nova documentação, a serem relatadas pelos(as) estagiários(as), pelas avaliações dos pré-testes. Enfocar-se-a a análise na dimensão de futuro, na qual a avaliação “*será feita, a partir do presente, uma análise crítica do passado, tendo-se a perspectiva de uma intencionalidade social que não está explícita na prática imediata e tem de ser apreendida através da busca de sua significação essencial.*” (BAPTISTA, 2000. p. 114).

Ainda na avaliação, será analisada a eficácia. Esse processo acontecerá através de análise comparativa entre os objetivos traçados e as realizações ocorridas.

Referências

BRASIL, lei 8.662 de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8662.htm. Acesso em: 25 de novembro de 2009.

BAPTISTA, Myrian Veras. *Planejamento Social: intencionalidade e instrumentação*. 2 Ed. São Paulo: Veras Editora, 2000.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm. Acesso em: 25 de novembro de 2009.

BRASIL, lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L1060.htm>. Acesso em: 26 de novembro de 2009.

CFESS. Código de Ética do Assistente Social. Resolução CFESS n. 273, de 13 de março de 1993. Disponível em: www.unisc.br/cursos/graduacao/servico_social/.../codigo_etica.doc. Acesso em: 25 de novembro de 2009.

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Quem tem direito à Defensoria Pública?, 2009. Disponível em: http://www.dpge.rj.gov.br/Portal/conteudo.php?id_conteudo=23. Acesso em: 26 de novembro de 2009.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Perguntas Frequentes: Quem pode utilizar os serviços da Defensoria Pública? Quem tem direito à Defensoria Pública?, 2009. Disponível em: <http://www.dpe.rs.gov.br/site/faq.php>. Acesso em: 26 de novembro de 2009.

MIOTO, Regina Célia T. Estudos Socioeconômicos. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. CFESS, 2009 (*mimeo*).

PEREIRA, Potyara A. P. *Necessidades Humanas: Subsídios à crítica dos mínimos sociais*. São Paulo: Cortez, 2000.

SANTOS, Boaventura S. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2007.

Anexo 6 – Projeto de intervenção 3

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

KARINA PEREIRA ANDRADA

Mapeamento das demandas do EMAJ relacionadas ao acesso a Política de Saúde.

Florianópolis, dezembro de 2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

KARINA PEREIRA ANDRADA

Mapeamento das demandas do EMAJ relacionadas ao acesso a Política de Saúde.

Projeto de Intervenção apresentado como requisito à aprovação na disciplina de Supervisão Pedagógica de Estágio Curricular Obrigatorio I, sob orientação da Professora Elisabeth Callado Carreirão.

FLORIANÓPOLIS.

2009.2

1 Sumário

Este projeto apresenta uma proposta de atuação para os estagiários do curso de Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica – EMAJ, da Universidade Federal de Santa Catarina, no sentido de buscar e proporcionar aos usuários um atendimento que vai além da sua demanda jurídica, contemplando também outras necessidades sociais, principalmente na área da saúde.

2 Justificativa

Tendo em vista os atendimentos que foram realizados, no segundo semestre de 2009, pela equipe de estagiários do curso de Serviço Social no EMAJ, constatamos que as demandas nos proporcionaram experiências nas mais distintas áreas como : Família, Civil , Penal, Trabalhista e Previdenciário.

Durante o período de estágio, de agosto a dezembro de 2009, foram realizadas por nós uma média de 40 atendimentos, ou melhor, entrevistas sociais. Identificamos no período exposto, que os usuários do EMAJ, buscam dar resolutividade de conflitos em várias áreas. A grande maioria centra-se no direito da Família – separação, investigação de paternidade, pensão alimentícia, curatela, herança, entre outras. As áreas Cíveis (direito privado) e Trabalhistas, são também bastante requisitadas.

A partir do atendimento inicial realizado pelo Serviço Social, observamos que grande parcela dos usuários do EMAJ vem em busca da consolidação dos direitos sociais, que não são assegurados nas diversas políticas públicas. Destacamos, principalmente a Saúde.

Identificamos na prática aquilo que vários pesquisadores tem apontado “ a precarização do SUS” ou em outra terminologia “ a judicialização do SUS”. Frente essa realidade propomos este projeto de intervenção, mapeando os casos que chegam ao EMAJ e que estão ligados ao não acesso do Direito à Saúde. Com intuito de verificar se efetivamente estes casos estão sendo atendidos.

De acordo com Iamamoto:

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de

trabalhos criativos e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo (2007, p.20).

Com relação ao Assistente social crítico e propositivo, vale lembrar o texto da ABEPSS/2003:

[...] para um Assistente social crítico e propositivo exige um determinado perfil: profissional que atua nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento, por meio de políticas públicas, [...] dotado de formação intelectual e cultural generalista e crítica, com capacidade de inserção criativa e propositiva, no conjunto das relações sociais e no mercado de trabalho (apud, Vasconcelos, 2007, p. 15)

De acordo com o Art. 4º da Lei nº 8.662/93, que dispõe sobre a profissão de Assistente Social, que é de competência do profissional orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido e identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos.

3. Problematização teórico-histórica do objeto de intervenção:

Podemos perceber que o direito de acesso às instituições de justiça tem sido uma busca cada vez mais constante pelos indivíduos, que entendem esse aparato instituição como importante mediador na garantia do exercício da cidadania, sendo o espaço jurídico o lugar onde os cidadãos buscam a efetivação do que lhe é garantido por lei.

Vale lembrar que a lei que regulamenta a profissão (8662/93) pontua que o Assistente Social tem a competência de perceber a realidade conjuntural do indivíduo que chega ao espaço jurídico, desvendando a realidade social deste e identificando recursos na esfera dos direitos. O Assistente Social têm competência para intermediar junto às demandas usuárias dos serviços jurídicos, viabilizando o acesso aos direitos pela socialização de informações e pela articulação com as redes de serviços sociais.

De acordo com ROMASARI (2009, p. 02), “ Na medida em que o estagiário atua diretamente no cotidiano das classes e grupos sociais menos favorecidos, ele tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre esta mesma realidade. E esse conhecimento é o seu principal instrumento de trabalho, pois lhe permite ter a real dimensão das várias possibilidades de intervenção profissional”.

Com relação à prática profissional, os instrumentais técnicos utilizados foram: abordagem, entrevista social, observação, informação, estudo sócio econômico, atendimentos interdisciplinar³⁷ com a equipe do curso de Direito e encaminhamentos para a rede de proteção social sempre que necessário por meio de contato telefônico e/ou encaminhamentos por escrito.

Segundo SARMENTO (2005, p. 33), a entrevista:

[...] ao longo da prática profissional tem sido concebida como um contato pessoal, confidencial, entre o assistente social e o usuário, envolvendo uma relação íntima e sutil. É através dela que se estuda o usuário e sua situação e propõe-se a intervenção, quando necessária. [...] . Permite-nos uma interação com a realidade social, sob a ótica da história de vida de alguém que deseja e necessita viver em condições melhores, mais dignas, e que as informações e recursos não estão disponíveis para um acesso autônomo. Num processo de entrevista social é necessário apurar a escuta, desenvolver interesse em saber o que o outro realmente está dizendo e seus interesses.

Nos atendimentos realizados observamos que uma parcela considerável dos entrevistados estavam apresentando dificuldades com relação ao acesso à medicação de uso contínuo, porém esses usuários não tinham o conhecimento de que poderiam estar reivindicando esse direito junto ao EMAJ.

De acordo com SARMENTO (2005, p.23):

Muito importante é observar "o que" o cliente diz e "como" ele diz, maneiras de se expressar [...]. Isto, naturalmente, com o objetivo de esclarecer o que se passa em seu íntimo. [...] Também é importante observar o que o cliente não diz como, seus silêncios, suspiros, expressão de olhar, [...]. Não basta olhar é preciso ver fundo [...] é preciso ver além do que se apresenta no imediato.

De acordo com CARDOSO (2008, p. 42), a entrevista na verdade é uma ciência que nos permite olhar para alguém e ver uma determinada situação. Nos dá chance de iniciar um processo de "Observação Sensível", bem como a construção de um meio para saber aquilo que a pessoa quer que saibamos.

³⁷ Diz respeito à transferência de métodos e técnicas de uma disciplina para outra.

Nesse sentido, vale lembrar o artigo 196, da nossa Carta Magna, onde afirma:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para promoção, proteção e recuperação.”(grifou-se)

Com relação à medicação de uso contínuo vale lembrar que o direito à saúde é parte de um conjunto de direitos chamados de direitos sociais, que têm como inspiração o valor da igualdade entre as pessoas. No Brasil este direito apenas foi reconhecido na Constituição Federal de 1988, antes disso o Estado apenas oferecia atendimento à saúde para trabalhadores com carteira assinada e suas famílias, as outras pessoas tinham acesso à estes serviços como um favor e não como um direito. Durante a Constituinte de 1988 as responsabilidades do Estado são repensadas e promover a saúde de todos passa a ser seu dever:

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação”. (Constituição Federal de 1988, artigo 196).

Este artigo não deve ser lido apenas como uma promessa ou uma declaração de intenções, este é um direito fundamental do cidadão que tem aplicação imediata, isto é, pode e deve ser cobrado. A saúde é um direito de todos por que sem ela não há condições de uma vida digna, e é um dever do Estado por que é financiada pelos impostos que são pagos pela população.

A criação do SUS (Sistema Único de Saúde) está diretamente relacionada a tomada de responsabilidade por parte do Estado. A idéia do SUS é maior do que simplesmente disponibilizar postos de saúde e hospitais para que as pessoas possam acessar quando precisem, a proposta é que seja possível atuar antes disso, através dos agentes de saúde que visitam freqüentemente as famílias para se antecipar os problemas e conhecer a realidade de cada família, encaminhando as pessoas para os equipamentos públicos de saúde quando necessário. Desta forma, organizado com o objetivo de proteger, o SUS deve promover e recuperar a saúde de todos os brasileiros, independente de onde moram, se trabalham e quais os seus sintomas. Infelizmente este sistema ainda não está completamente organizado e ainda existem muitas falhas, no entanto, seus direitos estão garantidos e devem ser cobrados para que sejam cumpridos.

O artigo 196 da Constituição Federal estabelece literalmente que é dever do Poder Público garantir ao cidadão o direito à saúde, promovendo ações e serviços para sua proteção, incluindo-se aí o fornecimento dos medicamentos necessários para a recuperação, tratamento e sobrevivência dos pacientes.

Nesse sentido, vale lembrar o artigo 2, da Lei nº. 8.080, de 19 de setembro de 1990, onde afirma:

Artigo 2º - A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º - O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

§ 2º - O dever do Estado não exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade.

Artigo 3º - A saúde tem como fatores determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País.

Através de medidas processuais urgentes requeridas pelos pacientes, Juízes vêm concedendo-lhes liminarmente o direito de receber exames, medicamentos, tratamentos medicinais e terapêuticos, sob pena de pagamento de significativa multa diária.

Para obtenção da medida, recomenda-se que o paciente comprove ser portador de moléstia grave (através de declaração médica), que necessita de tratamentos ou medicamentos de alto custo (prescrições médicas), que o Estado deixou de atendê-lo (declaração de posto de saúde ou hospital público negando o fornecimento do tratamento prescrito), e que não tem condições financeiras de arcar com os custos do tratamento.

Esse instrumento é altamente eficaz, pois o Estado, temeroso com a fluência da multa diária que lhe pode ser imposta, e com a possibilidade de ter de indenizar outros tipos de danos, como por exemplo, os decorrentes do agravamento do quadro clínico ou da morte daquele paciente cumprem rapidamente a decisão judicial e assim o necessitado finalmente poderá usufruir do seu tratamento.

4 Objetivos Gerais

Verificar se a judicialização na área da saúde assegura o direito ao acesso da mesma .

5 Objetivos Específicos

Mapear as demandas do EMAJ relacionadas ao não acesso à Política de Saúde.

Identificar o público alvo: a Localização, os Medicamentos e as Patologias;

Realizar o levantamento da rede;

Verificar quais os medicamentos que fazem parte da “cesta do SUS”;

Identificar o melhor procedimento.

Realizar conscientização a respeito do direito a saúde aos usuários.

6 Público-Alvo

100% dos usuários que buscam auxílio ao judiciário para garantir o acesso à política de saúde através do Escritório Modelo de Assistência Jurídica.

7 Metas:

Atendimentos realizados pelos estagiários do curso de Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica, nos semestre de 2009/2 e 2010/1 e que apresentam dificuldades no acesso a medicação de uso contínuo.

8 Procedimentos Operacionais

Através de entrevistas, contatos telefônicos, análise documental e pesquisa bibliográfica estaremos mapeando informações a respeito dos atendimentos realizados no período de agosto de 2009 a junho de 2010 no EMAJ.

Inicialmente será realizada pesquisa bibliográfica, com a qual se pretende fazer abordagem a respeito das Políticas Públicas na área da Saúde. Já o levantamento documental será utilizada para elaboração de uma análise sobre os atendimentos que buscamos garantir o acesso a medicação de uso contínuo. O mesmo será realizada nos documentos existentes na instituição, principalmente nas fichas cadastrais dos usuários.

A última etapa do trabalho será composta por entrevistas realizadas com os usuários, com o objetivo de verificar se os encaminhamentos foram de fato assegurados. Tendo em vista o curto período destinado à elaboração do trabalho, algumas das entrevistas serão realizadas através de contatos telefônicos, para os quais será aplicado um questionário combinando perguntas fechadas, para obtenção de informações sócio-demográficas (como idade, sexo, localização) e perguntas abertas, para verificar a patologia, o tipo de medicação e o trâmite do processo. Finalmente será realizado um levantamento dos encaminhamentos, buscando acompanhar os processos, verificando se de fato os usuários estão conseguindo efetivar os seus direitos na área da saúde.

8 Recursos:

01	Recursos Humanos					
	ITEM	QUANT.	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	Recursos Próprios/ Existentes	Recursos à Captar
	Estagiário em Serviço Social	01- 6 meses	450,00			2.700,00
	Total por ITEM					8.100,00
02	MATERIAL DE EXPEDIENTE/					

MATERIAL PERMANENTE						
ITEM	QUANT.	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	Recursos Próprios/ Existentes	Recursos à Captar	
Computador	01	1.000,00	1.000,00	1.000,00		
Impressora	01	500,00	500,00		500,00	
Gravador	01	100,00	100,00	100,00		
Pastas	04	5,00	20,00		20,00	
Folha A4	3 Resmas	13,00	39,00		39,00	
Caneta	1 cx	15,00	15,00		15,00	
Borracha / Lapis	02	2,50	5,00		5,00	
CD	05	1,00	5,00		5,00	
Total por ITEM				1.100,00	584,00	
03	SERVIÇOS EXTRAS					
ITEM	QUANT.	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	Recursos Próprios/ Existentes	Recursos à Captar	
Transporte	6 meses	10,00	1.200,00	1.200,00		
Xerox	100	100,00	100,00		100,00	
Telefone			100,00		100,00	
Total por ITEM					1.400,00	
RECURSOS				Próprios/ Existentes	À Captar	
TOTAL				2.300,00	8.884,00	
TOTAL GERAL				11.184,00		

9 Cronograma

Cronograma de Execução do Projeto						
Atividades	Meses / 2010					
	03	04	05	06	07	08
Aquisição dos materiais de expediente						
Levantamento dos atendimentos realizados – análise documental.						
Identificar o público alvo: a Localização, os Medicamentos e as Patologias						
Pesquisas bibliográficas.						
Contato com os atendimentos que foram encaminhados						
Realizar levantamento da rede						
Relatório referente aos resultados da pesquisa						

Prazo final de implantação do projeto: seis meses

10 Controle e/ou Avaliação

Após seis meses da implantação do projeto será realizado um levantamento dos atendimentos buscando quantificar e analisar os casos que foram encaminhados, com objetivo de conferir se realmente o direito à saúde está sendo garantido e qual o melhor procedimento a ser adotado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALAPANIAN**, Sílvia. Serviço Social e Poder Judiciário. São Paulo: Veras Editora, 2008. 2V.
- ALAPANIAN**, Sílvia. Reflexões sobre o Serviço Social e os limites de aplicação do Direito. Serviço Social em Revista (on line), Londrina, v.6, número 2, 2004.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. **CARVALHO**, Gláucia; **QUARESMA**, Regina (coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2004.
- CRESS** – 7a R. Revista em Foco: O Serviço Social e o Sistema Sócio-Jurídico. Rio de Janeiro, 2004
- CARDOSO**, Maria de Fátima Matos. Reflexões sobre Instrumentais em Serviço Social: Observação Sensível, Entrevista, Relatório, Visitas e Teorias de Base no Processo de Intervenção Social. São Paulo, LCTE Editora, 2008.
- EMAJ**. Disponível em: < <http://www.emaj.ufsc.br> > Acesso em: 26 nov 2009.
- FÁVERO**, E. T. Serviço Social, práticas judiciárias, poder: Implantação e implementação do Serviço Social no Juizado da Infância e da Juventude de São Paulo. 2 ed. São Paulo: Veras Editora, 2005.
- FÁVERO**, E.T. ; **MELAO**, M. J. R. ; **JORGE**, M. R. T. (Org). O Serviço Social e a Psicologia no Judiciário: Construindo saberes, conquistando direitos. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- FÁVERO**, E. T.; **QUEIROS**, E. Serviço Social e Acesso a Justiça – Particularidades da área em uma experiência de mediação familiar. Revista Unicsul, 2007.
- LEI N. 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990** - Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.
- LEI Nº 8.742, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm >. Acesso em 26 novembro. 2009.
- MARIN**, AJ. Educação continuada: introdução a uma análise de termos e concepções. In *Cadernos CEDES*, nº 36. São Paulo, Campinas: Papyrus, 1995.
- SARMENTO**, Herder Boska de Moraes. **Rediscutindo os instrumentos e s técnicas em VASCONCELOS**, A. M. . Serviço Social e práticas democráticas na saúde - 2a Ed.. In: Mota, A.E.; Bravo, M.I.S.; Uchôa, R.; Nogueira, V.; Marsiglia, R.; Gomes, L. Teixeira, M.. (Org.). Serviço Social e Saúde/ OPAS-OMS-ABEPSS-MS. 2a. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

Anexo 7 – Projeto de intervenção 4

Universidade Federal de Santa Catarina
Centro Sócio Econômico
Departamento de Serviço Social
Supervisão pedagógica de estágio curricular obrigatório
Professora: Elizabeth Carreirão
Semestre: 2009.2
Projeto de Intervenção
Acadêmica: Raquel Bergmann Behr

Título: O Serviço Social no EMAJ, o que é , e o que faz.

Justificativa:

Considerando a necessidade de abertura e ampliação de novos campos de estágio em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina, assegurando com este, a possibilidade de formação acadêmica dos alunos, o Departamento de Serviço Social, aproxima-se novamente do curso de Direito, que assegura a prática interventiva, através do projeto denominado EMAJ- Escritório Modelo de Assistência Jurídica.

O campo sociojurídico, como sabemos, tem se constituído com área de atuação do Serviço Social. Assim sendo, neste primeiro momento, contando com a participação de três professores do departamento e seis estagiários de Serviço Social, propôs-se o projeto de intervenção que têm como objetivo, assegurar os direitos e o acesso a justiça da população atendida.

Cabe aqui ressaltar que no ano de 1998, devido a dificuldades de garantir um profissional da área neste espaço, a atuação do Serviço Social distancia-se do EMAJ, e esta atuação, permaneceu distante até os dias atuais. Além disso, o objetivo inicial do EMAJ é qualificar os futuros profissionais do Curso de Direito durante sua formação acadêmica, e conciliar os interesses da população economicamente vulnerável com o acesso a justiça. A partir dessas afirmativas, percebe-se que a nova equipe do Serviço Social encontrou grandes entraves e complicações na sua intenção de apropriação deste espaço. A começar, nossa re-inserção no EMAJ após o semestre ter se iniciado e a escassez de tempo para um melhor planejamento de re-inserção, contribuiu na dificuldade de ocupação de um espaço físico

adequado para atuação profissional, além de dificultar também a devida aproximação com profissionais de Direito já inseridos no Escritório.

Portanto, este projeto parte da necessidade de apresentar nossa profissão e a equipe de Serviço Social atuante no EMAJ, a coordenação e aos estagiários de Direito.

Problematização teórico-histórica do objeto de intervenção :

O Assistente Social atua na realidade social através do atendimento das demandas , e construção de propostas que visam ao atendimento das necessidades sociais da população, atuando em instituições operativas que fazem parte de um complexo de outras instituições. Estas instituições são formadas por um conjunto de normas e atividades e constituem organizações de dupla significação, de acordo com Lapassade (1977) os significados são: o ato organizador exercido na instituição, e a disposição dos meios para o funcionamento daquela realidade social.

Enquanto organização, podemos ver em cada instituição quatro traços essenciais definidos por Crozier: “ A extensão do desenvolvimento das regras impessoais , a centralização das decisões, o isolamento de cada camada hierárquica e o crescimento concomitante da pressão do grupo sobre o indivíduo, o desenvolvimento de relações de poder paralelas em torno das zonas de incerteza que subsistem(Crozier *apud* Lapassade,1997).

Estes traços apontam para a burocratização e deslocamento dos objetivos, que tem como uma das conseqüências a resistência à mudança e o conservadorismo.

Desde a concepção de uma instituição, sua edificação e montagem, vão-se tecendo uma trama de leis, regulamentos, regras, modos de fazer, planos. Vai-se organizando e reorganizando o espaço, alargando ou restringindo o campo de trabalho, tudo isso num processo que é simultâneo e histórico, político, social, econômico e cultural. Múltiplas lógicas se cruzam em cada instituição e fazem dela um fenômeno social.

Nas relações sociais , há geralmente todo um jogo de forças determinado pelas condições de ter, poder, saber que é desfavorável ao Serviço Social, dificultando o trabalho em equipe.

Trabalhar em equipe é um processo de aprendizado e pressupõe a capacidade de compartilhar os esforços, os resultados e as experiências, é aprender com o outro, independente da sua condição ou posição na escala hierárquica; é conviver com pessoas diferentes; com visões políticas diferentes; juízos e valores pessoais diferentes; é ter a capacidade de entender ritmos e visões distintas; é construir a unidade na diversidade.

Trabalhar em equipe pressupõe cultivar o respeito, a colaboração e a articulação na busca do objetivo comum. Porém, trabalhar em equipe não é simples. Em todo agrupamento institucional, as dificuldades da atuação em equipes multidisciplinares são derivadas de conflitos que devem ser gerenciados.

O conflito é elemento presente ao contexto das relações sociais, portanto, é preciso enfrentar suas manifestações e trabalhar para a construção de nova ordem, no ajuste dos atores e dos interesses envolvidos entre eles. Caso contrário, a desordem domina o ambiente institucional com prejuízos a todos os atores envolvidos nesse processo.

Segundo Andrade ET AL(2007) , a identificação do conflito deve ser sucedida de esforço articulado de ajustes dos atores sociais, mediada por negociador que busque preservar a imagem organizacional no ambiente, busque construir harmonia entre os atores e manter a distribuição de serviços com qualidade e comprometimento. O negociador, deve apresentar de forma clara e firme sua posição, afirmando-se como portador de uma alternativa de atuação, devidamente alicerçada em teorias, suas viabilidades e vantagens, provocando um processo de influências e conseqüentemente construindo alianças.

Diz Deschamps (1980) que “o processo de influência pode manifestar-se segundo três modalidades”: a conformidade, a normalização e a inovação. Referindo-se a esta última, o autor afirma que a influência pode ser exercida por uma minoria, que normalmente é a parte desprovida de qualquer poder, mas que tem um estilo de comportamento firme e decidido, portanto, esta minoria pode mudar, pela sua conduta, o sistema de comportamento da maioria, para o substituir por outro modelo.

O termo maioria, tal como vai aqui ser usado, não tem um conteúdo numérico. Designa aqueles que dispõem de mais recursos (poder, autoridade, prestígio, estatuto etc.) para fazer prevalecer as suas opiniões.

O processo de influência e a alternativa de se consolidarem alianças têm o objetivo de: “[...] contestar o uso privado da cultura, sua condição de privilégio “natural” dos bem-dotados, a dissimulação da divisão social do trabalho sob a imagem da diferença de talentos e de inteligências” (CHAUI, 2003)

Objetivo geral:

Apresentar as competências e atividades privativas do assistente social aos estudantes de Direito que realizam o estágio no EMAJ.

Objetivo específico:

Construir espaço de socialização de informações e conhecimentos incentivar a reflexão acerca do trabalho do Assistente Social no campo sociojurídico.

Procedimentos operacionais:

No primeiro dia de atuação no Escritório Modelo de Assistência Jurídica, os estagiários do curso de Direito, serão chamados a participar de uma reunião de apresentação do EMAJ.

Intencionamos nos apropriar de parte desta reunião, para apresentar de uma forma sucinta aos estagiários de Direito, a profissão de Serviço Social. Para tanto, através de aula expositiva, iremos contextualizar a profissão citando competências e atribuições privativas; os princípios fundamentais que norteiam a profissão do Assistente Social, conforme preconiza o Código de Ética; as instituições onde atuamos; nossos direitos e deveres além de desmistificar alguns conceitos equivocados e até discriminatórios acerca da profissão de Serviço Social que ainda se mostram presentes na sociedade contemporânea.

No mais, ainda pretendemos apresentar o novo documento utilizado na análise sócio-econômica (atualmente chamado de “triagem”) e pontuar nossas atividades no interior da instituição.

Público- alvo:

Estudantes de direito(7ª. Fase) que irão realizar estágio no EMAJ a partir do próximo semestre ¹.

Metas:

Atingir todos os estudantes de Direito da 7ª. fase que irão atuar no próximo semestre como estagiários do EMAJ

Recursos:

Humanos: Professor do Departamento de Serviço Social, preferencialmente atuante

¹ Pelo fato , deste projeto ser desenvolvido à partir do primeiro semestre de 2010/1, faz-se necessário a aproximação com as demais fases do curso de Direito, sendo a 8ª., 9ª. E 10ª, fases respectivamente . A partir do segundo semestre de 2010, fica a proposta de desenvolvimento deste projeto de intervenção especificamente a 7ª.fase.

como supervisor de campo de estágio no EMAJ; equipe de estagiário de Serviço Social no EMAJ.

Materiais: Data show; cópias do panfleto explicativo do Conselho Regional de Serviço Social

Cronograma :

Meses	Atividades
Dezembro	Reunião com os Supervisores de Campo e a Coordenação do EMAJ
Janeiro	Levantamento bibliográfico
Fevereiro	Preparação do material para aula expositiva
Março	Início das atividades no EMAJ

Avaliação e controle:

Perceber novos aspectos do Serviço Social no campo sociojurídico; verificar abertura da possibilidade do trabalho interdisciplinar; verificar a maior aceitação da equipe de estagiários do Direito a inserção do Serviço Social no EMAJ; verificar a possibilidade de construção de novos espaços de socialização de conhecimento.

Referências:

DESCHAMPS, Doise y MUGNY. Psicologia social experimental. Lisboa, Moraes, 1980.

LAPASSADE, George. Grupos, organizações e instituições. São Paulo, Francisco Alves, 1977.

CHAUI, Marilena Souza. Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas-10. Ed. – São Paulo: Cortez, 2003

WEISSHAUPT, Jean Robert. As atividades como processo de apropriação. In: As funções sócio-assistenciais do Serviço Social. São Paulo. Cortez, 1998