

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**NOELI DE SOUZA BITTENCORT**

**O PLANTÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA:  
PERFIL, DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS**

**FLORIANÓPOLIS**

**2010**

**NOELI DE SOUZA BITTENCORT**

**O PLANTÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA:  
PERFIL, DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS**

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<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Baima  
Cartaxo

**FLORIANÓPOLIS**

**2010**

**NOELI DE SOUZA BITTENCORT**

**O PLANTÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA: PERFIL,  
DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS**

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, 9 de julho de 2010.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Baima Cartaxo  
Professora do Departamento de Serviço Social – UFSC  
Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Liliane Moser  
Professora do Departamento de Serviço Social – UFSC  
Primeira Examinadora

---

Maris Tonon  
Assistente Social no Fórum Norte da Ilha  
Segunda Examinadora

Florianópolis  
2010

## **AGRADECIMENTOS**

A Nelson Rodrigues, pela genial conclusão:

“Todo mundo é cego para o óbvio ululante.”

Pequena é a parte da vida que vivemos. Pois todo  
o restante não é vida, mas somente tempo [...]  
Nada pode trazer de volta o tempo [...]

Sêneca

## RESUMO

A escolha do tema deste trabalho de conclusão de curso, o Plantão Social, surgiu a partir da experiência de estágio curricular obrigatório, realizado no Plantão Social no Fórum Norte da Ilha, em Florianópolis/SC. O Serviço Social, exercido no âmbito do Poder Judiciário, como no caso desse Fórum, se reveste de um caráter estratégico, enquanto instrumento viabilizador de direitos. Nesse aspecto, a proposta do estudo é Caracterizar o Plantão Social no Fórum Norte da Ilha, quanto ao perfil dos usuários, suas demandas e expectativas, no intuito de refletir sobre o papel interventivo do Assistente Social enquanto protagonista de ações capazes de contribuir para a efetivação de direitos. A metodologia utilizada no levantamento dos dados para o estudo envolveu a realização de pesquisa quali-quantitativa, mediante o emprego de entrevistas com uma amostra dos usuários atendidos nesse Plantão, os quais foram aleatoriamente selecionados. Além disso, efetuou-se pesquisa bibliográfica e documental, cujas fontes incluíram, além de livros, dissertações e artigos da internet, também o sistema de registros de entrevistas exclusivo do setor de Serviço Social do Fórum Norte da Ilha. O referencial teórico utilizado na pesquisa abrange tanto conceitos de Serviço Social quanto de Direito, fazendo uma aproximação entre ambas as áreas de saber. Dada a natureza acadêmica desse trabalho, o que pressupõe certas limitações técnicas e de tempo, não se tem a pretensão de efetuar uma análise abrangente. Assim as terminologias e conceitos aqui utilizados, sobretudo jurídicos, são aqueles que mais se voltam para o tema Plantão Social, sem esgotar todas as suas possíveis significações. Nas considerações finais, destaca-se a importância da intervenção do Assistente Social no âmbito do sistema de justiça, cujos órgãos constituem espaços privilegiados para a realização do Plantão Social, oferecendo possibilidades de se realizar uma ação sócio-educativa e emancipatória em relação aos usuários. Para concluir, ressaltam-se ainda os desafios impostos ao Assistente Social, na medida em que a prática profissional contemporânea está inserida num contexto capitalista. Nesse aspecto, o desafio profissional pode ser resumido de forma simples: é preciso remar contra a corrente.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Plantão Social. Serviço Social.

## LISTA DE TABELAS E QUADROS

<b>Tabela 1</b> - Distribuição dos entrevistados por local de residência .....	37
<b>Tabela 2</b> - Distribuição dos entrevistados por cidade de procedência .....	38
<b>Tabela 3</b> - Distribuição dos entrevistados por sexo e faixa etária .....	38
<b>Tabela 4</b> - Ocupação dos entrevistados .....	39
<b>Tabela 5</b> - Faixa de renda dos entrevistados.....	40
<b>Tabela 6</b> - Grau de escolaridade dos entrevistados .....	40
<b>Tabela 7</b> - Situação civil dos entrevistados .....	41
<b>Tabela 8</b> - Infra-estrutura domiciliar dos entrevistados .....	41
<b>Tabela 9</b> - Fontes de indicação sobre o plantão social .....	42
<b>Quadro 1</b> - Demandas e encaminhamentos .....	43

## LISTA DE SIGLAS

<b>BPC</b>	Benefício de Prestação Continuada
<b>CF/88</b>	Constituição Federal de 1988
<b>CP</b>	Código Penal
<b>CRAS</b>	Centro de Referência de Assistência Social
<b>ECA</b>	Estatuto da Criança e do Adolescente
<b>EMAJ</b>	Escritório-Modelo de Assistência Jurídica
<b>INSS</b>	Instituto Nacional de Seguridade Social
<b>LOAS</b>	Lei Orgânica da Assistência Social
<b>PSC</b>	Prestação de Serviços à Comunidade
<b>TJ</b>	Tribunal de Justiça
<b>TECLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2 PODER JUDICIÁRIO E SERVIÇO SOCIAL</b> .....	<b>12</b>
2.1 O PODER JUDICIÁRIO NO BRASIL .....	12
2.1.1 A garantia do acesso à Justiça na Constituição Federal brasileira .....	14
2.2 A TRAJETÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL E SUA INSERÇÃO NO JUDICIÁRIO.....	15
2.2.1 A inserção do Serviço Social no Poder Judiciário catarinense .....	19
<b>3 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA</b> .....	<b>22</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO FÓRUM DA ILHA .....	22
3.2 O SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA .....	23
3.2.1 Estudo social.....	24
3.2.2 Mediação familiar .....	27
3.2.3 Monitoramento de pena de prestação de serviço à comunidade .....	29
<b>4 O PLANTÃO SOCIAL DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA</b> .....	<b>32</b>
4.1 PLANTÃO SOCIAL: UM DESAFIO COTIDIANO .....	32
4.2 USUÁRIOS DO PLANTÃO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA .....	36
4.2.1 Perfil sócio-econômico .....	36
4.2.2 Demandas e expectativas .....	42
4.2.3 Plantão Social: visão dos usuários .....	44
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>50</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>55</b>
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	55
APÊNDICE B – Roteiro de entrevista .....	56
<b>ANEXO</b> .....	<b>59</b>
ANEXO A - Organograma do Fórum do Norte da Ilha – Florianópolis/ SC.....	59

## 1 INTRODUÇÃO

O campo de atuação do Assistente Social é amplo, mas os desafios estão sempre presentes, seja na área privada ou pública. É o que evidencia o presente estudo, motivado por uma experiência de estágio realizado no período de agosto de 2009 a junho de 2010, no Plantão Social, no Fórum Norte da Ilha, em Florianópolis/SC.

O tema aqui proposto é caracterizar o Plantão Social no Fórum Norte da Ilha, quanto ao perfil dos usuários, suas demandas e expectativas. Com isso, o intuito maior é refletir sobre o papel interventivo do Assistente Social e destacar sua contribuição para a efetivação de direitos, já que se trata de um plantão exercido no âmbito do sistema judiciário.

Quanto à metodologia, utilizou-se a pesquisa quali-quantitativa, por entender-se que os dados qualitativos e quantitativos são complementares. Assim, não só se traduz as opiniões e informações em números, como também se aprofunda no mundo dos significados e das ações humanas, considerando a existência de uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito.

Na elaboração da pesquisa, a seleção dos usuários se deu inicialmente com base no registro dos atendimentos efetuados no plantão social, no período de agosto a dezembro de 2009, num total de 120. A partir desse recorte, num segundo momento, mediante seleção aleatória simples, foi definida uma amostra composta por 13 usuários. O tamanho da amostra, nesse caso, foi limitado a pouco mais de 10% dos usuários, tendo em vista as limitações técnicas e de tempo inerentes a um trabalho acadêmico de graduação.

Uma vez definida a amostra, o passo seguinte compreendeu a coleta dos dados junto aos usuários, com o fim de levantar seu perfil sócio-econômico, suas demandas e expectativas. Para tanto, o instrumental utilizado foi a entrevista semi-estruturada, que consistiu na aplicação de um questionário individual, com perguntas abertas e fechadas (Apêndice B).

Previamente à entrevista, os usuários assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TECLÉ (Apêndice A), por meio do qual concordaram com a utilização de suas respostas nesse trabalho, sob a condição de terem sua identidade

preservada. No que se refere ao local de aplicação do questionário, algumas entrevistas ocorreram no Fórum Norte da Ilha, enquanto outras foram realizadas na própria residência dos entrevistados. A análise dos dados foi norteada pela experiência de estágio no Plantão Social no Fórum, levando em conta pressupostos teórico-metodológicos do Serviço Social (emancipação social e práticas cotidianas) e sob o enfoque do acesso à justiça.

Além das entrevistas, efetuou-se pesquisa bibliográfica e documental, cujas fontes incluíram, além de livros, dissertações e artigos da internet, tanto da área de Serviço Social, quanto de Direito, também o sistema de registros de entrevistas exclusivo do setor de Serviço Social do Fórum Norte da Ilha – PowerPro<sup>1</sup>.

Estruturalmente, o trabalho se divide em três capítulos, o primeiro dos quais é dedicado à apresentação da organização do Poder Judiciário, com ênfase nas suas funções essenciais. Na seqüência, a abordagem recai sobre o Serviço Social, sendo apresentada sua trajetória, avanços e retrocessos, destacando-se a inserção do Serviço Social no poder judiciário, no Brasil e em Santa Catarina.

O segundo capítulo aborda a atuação do Serviço Social no Fórum Norte da Ilha, em Florianópolis/SC. Nesse aspecto, são descritas as principais atividades desenvolvidas pelo setor de Serviço Social integrante do Fórum, entre as quais se destacam estudo social, mediação familiar e monitoramento de pena de prestação de serviço à comunidade. Embora o Plantão Social também constitua uma prática cotidiana nesse espaço institucional, o tema será abordado no capítulo subsequente.

Já o terceiro capítulo é dedicado integralmente ao tema desse estudo: o Plantão Social no Fórum Norte da Ilha. Inicia-se com uma visão geral sobre o Plantão Social, com base nos referenciais teórico-metodológicos do Serviço Social, passando-se, em seguida, à apresentação e análise dos dados referentes ao perfil sócio-econômico dos entrevistados, bem como de suas demandas e expectativas quanto ao atendimento no Plantão Social no Fórum Norte da Ilha.

Na conclusão do estudo, são apresentadas as considerações finais, em que se busca, a partir da pesquisa e da experiência de estágio realizada no Fórum Norte da

---

<sup>1</sup> O Programa PowerPro é um software específico para o setor de serviço social, desenvolvido no ano de 2006 por duas estagiárias de serviço social da UFSC, Isabel Weingartner e Maria Aparecida F. T. Knob.

Ilha, refletir sobre o papel do Assistente Social no âmbito do judiciário, em particular no Plantão Social. Em que pese seu alcance restrito, por se tratar de uma pesquisa acadêmica, acredita-se que esse estudo possa fornecer subsídios à atuação profissional do Assistente Social, no espaço sócio-jurídico, fornecendo-lhe um panorama dos desafios e barreiras a serem ultrapassadas. Além disso, as conclusões extraídas também podem fornecer a promotores e magistrados indicadores sobre a efetividade do atendimento que envolve o Judiciário, mas que se inicia no Plantão Social, sob a intervenção do Assistente Social.

## 2 PODER JUDICIÁRIO E SERVIÇO SOCIAL

### 2.1 O PODER JUDICIÁRIO NO BRASIL

A Constituição Federal brasileira de 1988 (CF/88), logo no art. 1º, estabeleceu a opção por um Estado Democrático de Direito, entre cujos fundamentos sobressaem a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Coerente com essa escolha, no art. 2º, dispôs sobre a separação dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, todos independentes e harmônicos entre si (BRASIL, 2008). Essa tripartição reflete a influência da doutrina da separação dos poderes, vista como técnica para evitar arbitrariedades e abusos característicos de um regime absolutista. Montesquieu (2000), um dos defensores mais ardorosos dessa doutrina, foi quem melhor sintetizou a necessidade de separação dos poderes. Para o autor,

Quando na mesma pessoa ou no mesmo corpo de magistratura, o poder legislativo está reunido ao poder executivo, não existe liberdade, pois pode-se temer que o mesmo monarca ou o mesmo senado apenas estabeleçam leis tirânicas para executá-las tiranicamente.

Não haverá também liberdade se o poder de julgar não estiver separado do poder legislativo e do executivo. Se estivesse ligado ao poder legislativo, o poder sobre a vida e a liberdade dos cidadãos seria arbitrário, pois o juiz seria legislador. Se estivesse ligado ao poder executivo, o juiz poderia ter a força de um opressor.

**Tudo estaria perdido se o mesmo homem ou o mesmo corpo dos principais, ou dos nobres, ou do povo, exercesse esses três poderes: o de fazer as leis, o de executar as resoluções públicas e o de julgar os crimes ou as divergências dos indivíduos** (MONTESQUIEU, 2000, p. 220, grifo nosso).

Quanto à composição do Poder Judiciário brasileiro, a CF/88, no artigo 92 e nos respectivos incisos, enumera os respectivos órgãos, entre os quais o Supremo Tribunal Federal, os Tribunais Regionais Federais e juízes federais e os tribunais e juízes dos estados. Nos artigos subsequentes trata da organização de cada órgão, estabelecendo as respectivas competências. Quanto à justiça dos Estados, cada um ficou responsável por definir, na própria constituição, a competência dos seus tribunais, respeitando os princípios estabelecidos na CF/88, conforme determinação desta, no art. 125.

Embora cada órgão detenha inúmeras atribuições específicas, é suficiente para os fins desse estudo delinear, de forma genérica, as funções do Poder Judiciário, dentre as quais Fávero, Melão e Jorge (2005) destacam a função instrumental (dirimir conflitos), a política (promover o controle social) e a função simbólica (promover a socialização das expectativas à interpretação das normas legais). Tais atribuições são inerentes a qualquer instância judicial, e nelas se consubstancia a própria função que o Direito exerce na sociedade. Trata-se, da função ordenadora, definida como “a coordenação dos interesses que se manifestam na vida social, de modo a organizar a cooperação entre pessoas e compor os conflitos que se verificarem entre os seus membros” (CINTRA; GRINOVER, 2009, p. 25).

A harmonização das relações sociais intersubjetivas é justamente uma tarefa da ordem jurídica, que deve ser orientada pelo “critério do justo e do equitativo”. Por isso, Cintra e Grinover (2009, p. 25, grifo nosso):

[...] pelo aspecto sociológico, o direito é geralmente apresentado como uma das formas [...] do chamado controle social, entendido como o conjunto de instrumentos de que a sociedade dispõe na sua tendência à imposição dos modelos culturais, dos ideais coletivos e dos valores que persegue, para a superação das antinomias, das tensões e dos conflitos que lhe são próprios.

Nessa tarefa de compor os interesses conflitantes surgidos na vida em sociedade, é o poder Judiciário que detém a função de dizer qual o direito aplicável às controvérsias no caso concreto, e de impor uma solução pretensamente racional. O direito, sob esse aspecto, é o conjunto das normas positivadas nas diversas leis do ordenamento jurídico. Cabe aqui a definição ampla de direito, adotada por Santos (2000, p. 290), para quem

o direito é um corpo de procedimentos regularizados e de padrões normativos, considerados justificáveis num dado grupo social, que contribui para a criação e prevenção de litígios, e para a sua resolução através de um discurso argumentativo, articulado com a ameaça de força.

Revela-se aí o caráter essencialmente judicante do Poder Judiciário, visto de forma geral como um instrumento de realização da justiça. Barzotto (2001, p. 241) retoma a definição do jurisconsulto romano Ulpiano e conceitua a justiça (em latim,

*justitia*) como “[...] a vontade constante e perpétua de dar a cada um o seu jus”. E o jus, segundo ele, “é a parte que cabe a cada um em uma partilha” e que deve “ser a materialização do bom e do equitativo”. No mesmo sentido a entendem Cappelletti e Garth (1988, p. 8), segundo quem:

A expressão ‘acesso à Justiça’ é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. [...] a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo.

É justamente nesse aspecto, ou seja, de proporcionar o acesso à Justiça com o escopo de atenuar os conflitos, que reside um ponto de convergência entre as práticas do Direito e do Serviço Social. Com efeito, ambos os saberes, guardadas as suas especificidades, têm com campo de aplicação a diversidade dos conflitos sociais humanos, levando em conta os valores vigentes e expressos, sobretudo, nas regras jurídicas.

### 2.1.1 A garantia do acesso à Justiça na Constituição Federal brasileira

A CF/88, no art. 5º, delineia os direitos e garantias fundamentais, e a respeito do acesso à justiça estabelece que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (inciso XXXV). Além disso assegura, por meio do Estado assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (LXXIV), bem como a gratuitas as ações de "habeas-corpus" e "habeas-data", e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania (LXXVII). Com a promulgação da Emenda Constitucional nº 45, de 2004, foram assegurados a todos, seja no âmbito judicial ou administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação (BRASIL, 2008).

## 2.2 A TRAJETÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL E SUA INSERÇÃO NO JUDICIÁRIO

O Serviço Social surge no Brasil, como profissão, na década de 1930, mais especificamente em 1936, por iniciativa de líderes da igreja católica. Daí a razão porque o Serviço Social articula suas ações sob forte influência da Doutrina Social cujas diretrizes derivam da Encíclica Rerum Novarum, “fonte inspiradora das posições e programas assumidos diante dos ‘problemas sociais’” (IAMAMOTO, 1995, p. 18).

Com relação às ações do serviço social nesse período, Iamamoto (1995) explica que não se trata de uma nova prática caritativa. A esse respeito Iamamoto (1995, p. 20) adverte que ‘Diferenciado da caridade tradicional, vista como mera reprodução da pobreza, o Serviço Social propõe uma ação educativa entre a família trabalhadora, numa linha não apenas curativa, mas preventiva dos problemas sociais’.

É preciso dizer ainda que o surgimento do serviço social se dá num período histórico marcado por graves problemas de natureza política, econômica e social. O País, que até então se caracterizava por uma economia agrário-exportadora, passa por aceleradas transformações na estrutura econômica e política, devido à intensificação no processo de industrialização, após a Revolução de 30. Foi esse processo que, segundo Scholl et al. (2009, p. 362), “desencadeou o êxodo rural que, por sua vez, provocou o inchaço dos centros urbanos, que não estavam preparados para receber grande número de pessoas”. As conseqüências são conhecidas: precariedade de habitações, ambientes insalubres, falta de escolas, de redes de saneamento básico, entre outras. Nesse contexto emerge o movimento operário, que se organiza para reivindicar melhores condições de vida e de trabalho, o que representava um forte risco ao desenvolvimento capitalista, especialmente ao modelo corporativista do Estado, cujas políticas visavam a impulsionar a industrialização.

A ameaça representada pela reação operária tornava necessária a adoção de medidas para reduzir os conflitos sociais. Nessa fase do desenvolvimento capitalista, destaca Bulla (2008), “tornavam-se necessárias medidas mais efetivas de preservação da ordem social e do próprio sistema”. E é “como parte dos esforços reformadores do Estado para responder às pressões das novas forças sociais urbanas” que, segundo



Iamamoto (1995, p. 31) se criam as grandes instituições assistenciais e previdenciárias. Tais espaços institucionais, por sua vez, contribuíram para a expansão do mercado de trabalho do assistente social, “tornando o Serviço Social uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado e pelo conjunto dominante” (IAMAMOTO, 1995, p. 31).

A partir dos anos 1940, o Serviço Social começa a avançar tecnicamente, por influência do metodologismo norte-americano que, segundo Fávero (2005) “priorizava a técnica e centralizava sua ação no atendimento individualizado, visando introduzir modificações no comportamento”. Essa prática se voltava para o diagnóstico e tratamento dos desajustamentos psicossociais, visando a disciplinar os indivíduos segundo as normas ditadas pela classe dominante.

Por sua atuação voltada para o disciplinamento e o controle, o assistente social era um técnico e intelectual que, dessa forma, não fazia senão reproduzir a ideologia capitalista, concluiu Kosmann (2006, p. 53). Esse mesmo pensamento é compartilhado por Iamamoto (2001 apud KOSMANN, 2006, p. 30), em cuja opinião o assistente social trabalhou para legitimar os interesses do capital e da classe dominante hegemônica através de diversas formas de controle social:

[...] o controle social não se reduz ao controle governamental e institucional. É exercido, também, através de relações diretas, expressando o poder de influência de determinados agentes sociais sobre o cotidiano da vida dos indivíduos, reforçando a internalização de normas e comportamentos legitimados socialmente. Entre esses agentes institucionais encontra-se o Assistente Social.

É também na década de 1940 que ocorre a aproximação entre o Serviço Social e o Poder Judiciário. A Lei nº 560/1949, que determinou a criação do Serviço de Colocação Familiar, junto aos Juízos de Menores, em São Paulo, também estabeleceu que seus componentes deveriam ser pessoas de reputação ilibada, e, sempre que possível, assistentes sociais diplomados por Escola de Serviço Social (art. 6º, § 3) (BRASIL, 2010). Assim sendo, este trabalho passou a ser efetivado pelos assistentes social no juizado, abrindo um amplo campo para as atividades para os assistentes sociais, que por possuírem competência, detinham um saber específico sobre as

relações familiares, passando assim também a fornecer subsídios para as decisões judiciais.

Nesse período ainda vigorava o Código de Menores de 1927 (Decreto nº 17.943-A, de 12/12/1927), que previa medidas de assistência e proteção a serem aplicadas pela autoridade competente, ao menor abandonado ou delinqüente, com idade inferior a 18 anos. Na época, a legislação tratava os menores abandonados como “caso de polícia”, por serem vistos como “perigosos” à sociedade.

Nesse âmbito, o assistente social, por possuir formação generalista na área social, “passou a operar prioritariamente como perito<sup>2</sup>, auxiliando o juiz na tomada de decisões legais com relação a menores e famílias” (FÁVERO, 2005, p. 39). No final da década de 1940, já ocupava um espaço formal de trabalho no Juizado de Menores de São Paulo, realizando entre outros atendimentos, também estudo de caso.

Rizzini (1995, p. 130) ao tratar sobre a tentativa judiciária de proteger, punir, controlar, defender e dirimir conflitos, afirma que, através da Lei em questão, “procurou-se cobrir um amplo espectro de situações envolvendo a infância e juventude” e que

Parece-nos que o legislador, ao propor a regulamentação de medidas “protectivas” e também assistenciais, enveredou por uma área social que ultrapassava em muito as fronteiras do jurídico. O que impulsionava era “resolver” o problema dos menores, prevendo todos os possíveis detalhes e exercendo firme controle sobre os menores, através de mecanismos de “tutela”, “guarda”, “vigilância”, “educação”, “preservação” e “reforma”.

Com relação a isso, Pilotti e Rizzini (1995, p. 134), afirmam que

O movimento jurídico, social e humanitário, que tornou possível a criação de uma legislação especial para menores, veio de encontro a esse objetivo de manter a ordem almejada, à medida em que, ao zelar pela infância abandonada e criminosa, prometia extirpar o mal pela raiz, livrando a nação de elementos vadios e desordeiros, que em nada contribuíam para o progresso do país.

A intervenção do assistente social na esfera do judiciário ocorria através da participação no plantão permanente, onde atendia desde casos ligados à guarda de

---

<sup>2</sup> Perito é o especialista, é aquele que detém determinados conhecimentos técnicos e como tal, no caso do judiciário, é nomeado para investigação, exame ou vistoria. Conforme Fávero, Eunice Teresinha 2005, p. 21.

crianças a terceiros, adoção, solicitação de internação e desinternação, busca e apreensão de menores, até denúncia contra menor sedutor. Ainda, conforme Fávero, (2005), que os Assistentes Sociais ao auxiliarem o juízo frente à medida de internação, buscavam evitar a permanência dos jovens em celas e presídios comuns, como também realizavam a agilização do atendimento, contribuindo para que o juízo tomasse providências que incluíam o encaminhamento à família, a internação e a inclusão em trabalho, também “liberdade vigiada”.

Na realização dos atendimentos, o instrumental utilizado pelo assistente social compreendia a utilização de entrevistas, visitas domiciliares, e observações e registros, de acordo com a natureza das situações atendidas. Tais intervenções orientavam-se pelos pressupostos teóricos e metodológicos que norteavam a ação profissional do assistente social e visavam, sobretudo, oferecer subsídios técnicos, de forma a auxiliar o juizado na tomadas de decisões.

Apesar dos questionamentos que se colocavam ao assistente social sobre as condições de realização dessa prática, esta não era tema de reflexão, tendo em vista as concepções doutrinárias cristãs que ainda imperavam. Os assistentes sociais,

no bojo da consciência possível à época, respondiam à problemática social com que se deparavam priorizando a prontidão da ação, buscando resolver questões imediatas, centradas no âmbito familiar, com poucas possibilidades de reflexão sobre a prática, na direção do movimento daquela realidade. (FÁVERO, 2005, p. 114).

Em 1979, entrou em vigência o novo código de menores (Lei nº 6.697/1979) que revogou o anterior. A partir de então, a questão do menor, antes tratada sob o ângulo da delinqüência, passa a ser vista sob o enfoque da Doutrina de Situação Irregular. O artigo 1º do novo código dispunha sobre assistência, proteção e vigilância a menores até dezoito anos de idade, em situação irregular, assim entendido, por exemplo, o menor infrator, vítima de maus-tratos, ou com desvio de conduta, em virtude de grave inadaptação familiar ou comunitária (art. 2º).

À época do segundo Código de Menores, o espaço profissional do assistente social no âmbito do Judiciário já estava consolidado, fato que se atribui a um saber teórico-prático. Com efeito, “foi o exercício da prática com competência – enquanto

domínio de um saber teórico-prático – que legitimou esse espaço de ação para o serviço social” (FÁVERO, 2005, p. 88).

A respeito dessa consolidação do serviço social nos espaços institucionais sócio-jurídicos, Fávero (2005, p. 88-89) argumenta que

A implantação efetiva do serviço social passou, então, pela figura de um profissional que reunia posição e vontade política para o enfrentamento do problema social nessa área dos menores, o que se vinculava à possibilidade de exercício de **um poder concreto no interior de instituição** judiciária.

Porém, esse poder

não passava somente por relações estabelecidas no âmbito do domínio social e político dos 'mandantes', mas por um saber possibilitador de espaços de movimento no interior da instituição. O conhecimento está em relação com o poder de garantir o exercício de uma prática compromissada com o direito da criança – ainda que isoladamente – de crescer com respeito e com o mínimo de dignidade. (FÁVERO, 2005, p. 89).

### 2.2.1 A inserção do Serviço Social no Poder Judiciário catarinense

Conforme Pizzol e Silva (SANTA CATARINA, 2001), o ingresso dos Assistentes Sociais no Poder Judiciário catarinense data de 1972, ano em que foram criados dois cargos de assistente social para a atuação, como auxiliar do juiz, na Vara de Menores da comarca da Capital. E em 1981 foi criado um cargo, agora na Vara de Família, também na Comarca da Capital. Quase todas as Comarcas do Estado de Santa Catarina possuem em seus quadros de servidores profissionais de Serviço Social. Nos locais onde não há profissionais lotados, os serviços são realizados por assistentes sociais lotados em fóruns geograficamente próximos, sob o regime de cooperação.

Desde sua inserção no poder judiciário catarinense, em 1972, a contribuição dos assistentes sociais traduz-se, sobretudo, na elaboração de estudos sociais e pareceres, em atendimento a requisições judiciais. No entanto, sua contribuição pode ir além: os pareceres, na visão de Pizzol (2008, p. 111),

[...] talvez sejam a grande oportunidade que tem o Serviço Social de marcar sua presença na administração da justiça brasileira. Se por um lado o profissional pode trabalhar para manter valores tradicionais ou um estado capitalista desenfreado, por outro pode contribuir para um estado democrático mais real, desmitificando o fato de promover a justiça social, mesmo em uma instituição tradicionalmente fechada.

Em 1979, a Lei nº 5.624/79 (Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado de Santa Catarina), no artigo 5º, V, criou um cargo de assistente social para cada uma das comarcas e, no artigo 173 e respectivos incisos, definiu expressamente suas atribuições:

- I – proceder ao estudo social do menor abandonado ou do infrator, sugerindo a forma de tratamento adequado para cada caso;
- II – realizar o tratamento social do menor internado, entregue à família e do que estiver sob liberdade vigiada;
- III – realizar tratamento social da família do menor infrator, visando a posterior readaptação do menor;
- IV – Orientar e supervisionar família a que tenha sido entregue menor;
- V – participar, sob forma de tratamento social, da fiscalização do trabalho do menor;
- VI – apresentar relatório periódico sobre a situação dos menores submetidos a tratamento social, sugerindo a medida que lhe pareça útil adotar;
- VII – promover o entrosamento dos serviços e instituições que atendam aos menores em estado de abandono;
- VIII – obedecer às instruções baixadas pelo juiz de menores.

Transparece, nessa definição de atribuições, uma visão meramente instrumental do serviço social para o judiciário. Para a superação dessa condição:

torna-se imperioso para o serviço social a superação de atuações fragmentadas, que tratam as necessidades sociais como problemas focalizados e individuais, sob o risco de atuação despolitizada, ineficaz e obsoleta. O serviço social deve caminhar dia-a-dia na vanguarda do trabalho articulado, considerando sua especificidade, mas não descolado dessa realidade multiexigente, tendo como objetivo precípua o engajamento para a superação de contradições sociais, evidenciadas na violação de direitos que se apresentam no processo de trabalho atinente à área sócio-jurídica. (SCHOLL et al, 2009, p. 371-372).

Essas atribuições, no entanto, foram modificadas em função de legislações supervenientes, principalmente com a Lei nº 8.069/1990 que instituiu o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a partir da qual foi substituída a expressão “menor” por criança e adolescente.

Atualmente as atribuições do assistente social no âmbito do poder judiciário catarinense estão assim definidas:

1. Desenvolver trabalho técnico de perícia e estudos sociais como subsídio para emissão de relatórios, laudos, informações e pareceres sobre a matéria do Serviço Social, mediante determinação judicial.
2. Atender à demanda social nas questões sócio-jurídicas, por meio de trabalho de orientação, prevenção e encaminhamento, com a utilização dos instrumentais específicos do Serviço Social.
3. Gerenciar o Cadastro Único Informatizado de Adoção e Abrigo (CUIDA), além de orientar e acompanhar famílias a quem tenham sido entregues, judicialmente, crianças e/ou adolescentes.
4. Elaborar, coordenar, executar, supervisionar e avaliar os programas específicos do setor do Serviço Social, dentro do contexto sóciojurídico, de acordo com as peculiaridades e necessidades da comarca.
5. Contribuir para o entrosamento do Judiciário com instituições que desenvolvam programas na área social, correlatos às questões sócio-jurídicas, prestando assessoria e apoio a projetos relacionados à família, infância e juventude, tais como: Grupos de Estudos e Apoio à Adoção; Instituições de Abrigo; Programas de Famílias Acolhedoras; Fórum pelo Fim da Violência e Exploração Sexual Infanto-Juvenil; Mediação Familiar e similares.
6. Contribuir para a organização de eventos, tutorar e proferir palestras, conferências sobre temas relacionados à ação técnicocientífica do Serviço Social.
7. Atender às determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a legislação que regulamenta a profissão e o código de ética.
8. Cumprir as instruções baixadas pelo juiz da infância e da juventude, da família e da execução penal.
9. Encaminhar servidor ao atendimento de técnico competente, quando apresentar problemas de outra natureza.
10. Realizar visitas a locais de trabalho, domiciliares e instituições hospitalares, quando se fizer necessária a assistência ao servidor e sua família.
11. Fornecer subsídios aos demais técnicos, sempre que solicitado, para a elaboração de laudos periciais.
12. Promover debates com servidores sobre temas e dificuldades detectadas.
13. Executar outras atividades correlatas (SANTA CATARINA, 2010).

Tais atribuições, embora em consonância com as normas que dispõem sobre as competências e atribuições do Assistente Social, ainda revelam o caráter instrumental que o Serviço Social possui no âmbito jurídico. Por outro lado, deixam entrever a imprescindibilidade de um saber técnico, próprio do assistente social. Porém se isso acentua seu poder de controle, também exige do profissional “uma delicada sintonia entre o saber técnico e a competência política” (BONETTI, 2005, p. 183).

### 3 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DO FÓRUM DA ILHA

De acordo com o art. 3º, da Lei Complementar nº 339, de 2006<sup>3</sup>, que dispõe sobre a Divisão e Organização Judiciárias do Estado de Santa Catarina, para o exercício das atividades jurisdicionais, o território do Estado de Santa Catarina constitui seção judiciária única. No entanto, para efeitos da administração da Justiça, essa seção única é fracionada em Subseções, Regiões, Circunscrições, Comarcas, e Distritos (subdivisão territorial da Comarca).

O foro<sup>4</sup> do Norte da Ilha de Santa Catarina insere-se na comarca da capital e sua criação se deu com a publicação da Lei Complementar nº 181/1999 que determinou a competência desse Foro, conforme o inciso XVII, § 3º do artigo da lei complementar, que estabelece:

Distribuir, processar e julgar as causas cíveis de menor complexidade, cíveis, comerciais de família, aforadas pelo estágio do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, excluídas as demandas contra a Fazenda do Estado e do Município, de Acidentes do Trabalho, da Infância e da Juventude, de Inventários e Partilhas. A competência criminal cinge-se ao Juizado Especial (Lei nº 9.099/95), restrita aos distritos da Lagoa da Conceição, Barra da Lagoa e Santo Antônio de Lisboa.

Sua sede, denominada “Fórum<sup>5</sup> Desembargador José Arthur Boiteaux”, está situada na Avenida Desembargador Vitor Lima, nº 183, fundos bairro Serrinha, junto a Universidade Federal de Santa Catarina.

Posteriormente a Resolução nº 16/02 do TJ estendeu a competência do Foro do Norte da Ilha para as causas cíveis elencadas na Lei n. 9.099/95.

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://www.tj.sc.gov.br/institucional/normas/cdoj/CDOJSC.rtf#LC339>>. Acesso em: 22 mar. 2010.

<sup>4</sup> Foro é o território dentro de cujos limites o juiz exerce a sua jurisdição (DAL-BÓ, 2001, p. 181).

<sup>5</sup> Fórum refere-se ao edifício ou conjunto de edifícios onde se concentram todos ou quase todos, os serviços judiciários, cartórios, salas de audiências, tabelionatos etc., de uma cidade. (DAL-BÓ, 2001, p. 180).

Este é o terceiro Foro da Comarca da capital e é mantido financeiramente e administrativamente, pelo Tribunal de Justiça que, por sua vez, recebe recursos do Governo Estadual. Atualmente possui duas Varas: Vara de família e Vara Cível, além de contar também com dois juizados especiais (criminal e cível), com o Setor de Serviço Social e uma equipe técnica, conforme o organograma da instituição (ANEXO A).

### 3.2 O SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA

O ano de 2003 marcou a inserção do Serviço Social no Fórum Norte da Ilha, com a principal finalidade, por meio do Estudo Social, de prestar assessoria aos juízes de direito na verificação da situação sócio-econômica, cultura e familiar dos usuários que demandam esse fórum.

Nesse espaço institucional, o assistente social é subordinado administrativamente ao juiz de direito. Todavia, possui autonomia para realizar seus trabalhos da forma que deseja e na ordem de prioridades que ele mesmo estabelece. Sua atuação é comprometida com o projeto ético político da profissão, norteado por valores dispostos no Código de Ética Profissional. Esses valores são traduzidos no relacionamento estabelecido não só com a instituição, mas principalmente com os usuários, pois, na consolidação do projeto ético-político do serviço social na contemporaneidade, o que se busca é

ampliar as bases de legitimidade do trabalho profissional junto à população usuária dos serviços prestados, para além dos segmentos patronais, o que requer um amplo e cuidadoso conhecimento do modo de vida e da cultura e dos segmentos sociais com os quais se trabalha e uma orgânica articulação com as entidades que os representam coletivamente na cena social. (IAMAMOTO, 2009, p. 144-145).

Inicialmente, o quadro funcional do Fórum contava com apenas uma Assistente Social. Em setembro de 2003, a equipe aumentou, com a inclusão de duas estagiárias do curso de Serviço Social da UFSC. E em junho de 2005, mais uma assistente social



foi incorporada à equipe. Atualmente, a equipe de Serviço Social está composta por apenas uma assistente Social, que é acompanhada por duas estagiárias do curso de Serviço Social da UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina.

A par das demandas por estudo social, a Assistente Social, no Fórum Norte da Ilha, exerce atividades que são privativas da profissão, nos termos do artigo 5º do Código de Ética Profissional, quais sejam, coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social, bem como treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social. Além disso, atua na prática da mediação familiar, bem como no monitoramento do cumprimento da pena de prestação de serviços à comunidade e no Plantão Social, tema desse estudo.

### 3.2.1 Estudo social

O Estudo Social ou Perícia Social é um instrumento utilizado pelos Assistentes Sociais no campo Sócio-jurídico desde o início de sua carreira profissional nesse espaço, sendo este um instrumento privativo do Serviço Social conforme exposto no artigo 5º da Lei nº 8.662/93 que regulamenta a profissão<sup>6</sup>. No Fórum Norte da Ilha essa realidade não é diferente, pois o Estudo Social é requisitado pelo magistrado ao Assistente Social – que possui competência técnica, habilidades em utilizar os instrumentos de trabalho, competência teórico-metodológica. E, além disso, possui autonomia, liberdade para decidir e emitir pareceres, bem como compromisso ético. Neste espaço, o assistente social é requisitado pelos magistrados para realizar estudo social, o qual é determinado para as mais variadas finalidades, tais como:

constituir prova em processo litigioso, para verificação e análise a fim de melhor decidir um procedimento voluntário, como é o caso de pedido de alvará judicial, quando não em procedimento de apuração de ato infracional, a fim de concluir

---

<sup>6</sup> Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Art. 5º, IV - Constituem atribuições privativas do Assistente Social: realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social CRESS/SP (ORG), 2006. p. 33.

pela aplicação da medida socioeducativa mais adequada. (SANTA CATARINA, 2001, p. 34)

O estudo social também é requisitado pelo juiz para subsidiar suas decisões em processos judiciais da Vara de Família e da Vara de Infância e Juventude, que, em grande maioria, envolvem assuntos como modificação de guarda, interdição, curatela, tutela, busca e apreensão de menor, pensão alimentícia, regulamentação de visitas, entre outros. Fávero (2003, p. 43), ao tratar da caracterização do estudo social, assim o conceitua:

O estudo social é um processo metodológico específico do Serviço Social, que tem por finalidade conhecer com profundidade, e de forma crítica uma determinada situação ou expressão da questão social, objeto da intervenção profissional – especialmente nos seus aspectos sócio-econômicos e culturais. Tem sido utilizado nas mais diversas áreas de intervenção do Serviço Social, sendo instrumento fundamental no trabalho do Assistente social que atua no judiciário.

Geralmente, o estudo obedece a uma sequência que se inicia pela leitura dos processos vindos do juiz. Depois são realizadas entrevistas com as partes envolvidas, que podem ser no Fórum, no setor de serviço social, ou no domicílio das partes. Nesse caso, fazem-se visitas domiciliares com o indivíduo em seu meio social ou familiar, verificando assim o cotidiano, o ambiente, relacionamentos e também a rede social em que as pessoas estão inseridas, também são realizadas visitas institucionais. Por fim o resultado do estudo social se materializa em um parecer que é encaminhado ao juiz

De uma forma geral, o Estudo Social, constitui-se como o instrumento utilizado pelos assistentes sociais para o conhecimento e análise das situações vividas pelos sujeitos das ações judiciais, sobre as quais são chamados a opinar, a realizar pareceres e laudos sociais. Desta forma, o estudo social (sob forma de relatório social e/ou laudo social ou parecer), constitui-se como prova que irá fazer parte dos autos judiciais, visando subsidiar as decisões e ações dos magistrados. Terão acesso a esse trabalho, (juiz e promotor de justiça), muitas vezes, se utilizam de dados nele contidos para análise da situação e posicionamento pessoal mediante aos fatos apresentados.

Complementando o assunto, na visão de Fávero (2005), o estudo social refere-se a uma metodologia de trabalho específica do Serviço Social, que visa conhecer

profundamente de forma crítica a situação a ser estudada ou mesmo a expressão da questão social, principalmente considerando os aspectos sociais, econômicos e culturais. É de grande importância para os assistentes sociais que trabalham no campo sócio jurídico, principalmente para aqueles que atuam no judiciário. A autora ainda afirma que, “[...] sua fundamentação rigorosa, teórica, ética e técnica, com base no projeto da profissão depende a sua devida utilização para a garantia e ampliação de direitos dos sujeitos usuários dos serviços sociais e do sistema de justiça” (FÁVERO, 2005, p. 43).

Fávero (2006) reforça ainda que na realização do Estudo Social o assistente social orienta-se pelo que é expresso oralmente e também pelo que não é falado, mas que se apresenta aos olhos como integrante do contexto em que se apresenta. Ele dialoga, observa, analisa, registra, estabelece pareceres, apresentando, muitas vezes, a reconstituição dos acontecimentos que levaram a uma determinada situação vivenciada pela pessoa, tido juridicamente como “objeto” da ação judicial. Ação operacionalizada a partir de uma posição de poder que lhe possibilita, inclusive, enquadrar “normalidades e anormalidades”, se compartilhar de uma perspectiva positivista de leitura da realidade.

O Estudo Social refere-se ao estudo in loco que consiste em coletar dados, a partir de um instrumental específico e definido pelo Assistente Social, para cada caso particular, e interpretar estes dados a partir de um referencial teórico, elaborando assim um posicionamento profissional sobre a situação. Este estudo é construído através da realização de leituras primeiramente dos documentos contidos nos autos do processo, entrevistas com as partes envolvidas no processo, visita domiciliar, entrevistas individuais ou coletivas, visita institucional. Conforme entende (Sarmiento 2005, p. 44), a visita domiciliar é uma prática que:

Potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade (conhecendo com o cliente as suas dificuldades, e não o que já sei: que são pobres, que brigam, que bebem, etc) e, que tem como ponto de referência, a garantia de seus direitos (através dos serviços que lhe são levados) onde se exerce um papel educativo, colocando o saber técnico à disposição da reflexão sobre a qualidade de vida.

Após a realização das visitas domiciliares junto aos indivíduos em seu próprio meio social ou familiar, que permite observar um pouco da dinâmica do ambiente familiar, a rede social em que essas pessoas estão inseridas, o seu cotidiano, o Assistente Social elaborará um relatório e por fim, emitirá um Parecer Social que em seguida é encaminhado ao juiz.

### 3.2.2 Mediação familiar

O Serviço de Mediação Familiar é um projeto do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC) implantado em várias Comarcas. Trata-se de uma forma de solução de controvérsias, sobretudo familiares, “caracterizada por um processo extrajudicial, em que uma terceira pessoa imparcial ajuda as partes na resolução de conflitos” (CRUZ; MACIEL; RAMIREZ, 2005, p. 159). Quanto à finalidade, a mediação tem por meta obter um acordo durável, levando em conta as necessidades de todos os membros familiares, especialmente os filhos, o que contribuirá para a reorganização da vida pessoal. Além disso, sua implantação teve como objetivo:

[...] preencher as lacunas do sistema judiciário que não atendia eficazmente as necessidades dos cidadãos no que diz respeito aos conflitos conjugais e familiares. A sociedade contemporânea vem passando por profundas modificações sociais, econômicas e familiares, exigindo novas formas alternativas de resolução de conflitos que sejam mais ágeis e menos burocráticas [...] a mediação familiar é prática de intervenção interdisciplinar, aliando os aspectos sociais, psicológicos, econômicos e jurídicos de um conflito familiar. (SANTA CATARINA, 2001, p. 138).

Considerando que as fontes de conflitos podem ser de ordem psicológica e social, faz-se necessário entender o trabalho da mediação familiar como interdisciplinar, “não só para a promoção da saúde mental das partes, mas também para enriquecer o trabalho realizado pelos profissionais ligados ao sistema legal.” (CRUZ; MACIEL; RAMIREZ, 2005, p. 160) No entanto, no fórum Norte da Ilha a mediação familiar é realizada apenas por Assistente Social e, quando autorizado pelas partes, com o auxílio de uma estagiária do curso de Serviço Social

Na maioria das vezes, a mediação se relaciona a conflitos decorrentes de separação, divórcio, guarda de filhos, regulamentação de visitas, entre outros. Considerando a carga emocional envolvidas nessas situações,

Cabe trabalhar os conflitos sem perder de vista o aspecto comunicacional, pois [...] 'a comunicação é o aspecto sine qua non do conflito' e, assim sendo, [...] exigindo-se dos profissionais da mediação, competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) para intervir sobre os aspectos subjacentes à situação de conflito. (CRUZ; MACIEL; RAMIREZ 2005, p. 194).

Essa prática atende demandas de forma mais rápida e com economia processual, a partir da construção cooperativa do entendimento, menos traumática e de possibilidades mais duradouras. O assistente social mediador utiliza-se de uma escuta qualificada, buscando apreender a realidade e então contribuir com a resolução do conflito de forma que atenda aos direitos e deveres dos envolvidos, favorecendo a construção da cidadania.

O acordo que resulta dessas mediações é assinado pelas partes e pelo profissional e então encaminhado ao escritório Modelo de Assistência jurídica (EMAJ)<sup>7</sup>, da Universidade Federal de Santa Catarina, localizado ao lado do Fórum Norte da Ilha, para que sejam homologados pelo juiz de Direito. Em outros casos, os acordos são realizados por Defensores dativos<sup>8</sup>, conveniados com o Fórum Norte da Ilha, tendo então valor real e não podendo ser descumprido. Neste sentido, pode-se afirmar que

Um serviço estruturado de mediação familiar aos conflitantes que se dirigem diretamente ao serviço de mediação contribuirá efetivamente para a diminuição de processos litigiosos nas Varas de Família, na medida em que resultará de acordos que representem a vontade das partes. Permitirá, ainda, maior acesso a justiça, tendo em vista que a mediação é mais econômica para o cidadão e para o Estado (SANTA CATARINA, 2001, p. 71).

---

<sup>7</sup> Por ser o Fórum Norte da Ilha uma instituição parceira da Universidade Federal de Santa Catarina, as causas de família e cíveis são aforadas pelo Estágio da faculdade de Direito da mesma, ou seja, os estudantes que fazem parte do EMAJ dão entrada dos processos judiciais nesse fórum.

<sup>8</sup> São advogados que realizam assistência judiciária gratuita àqueles que não têm condições financeiras de pagar pelo referido serviço, a partir de determinados critérios de elegibilidade que atualmente permitem acesso a essa assistência às pessoas que recebem salário mensal inferior à aproximadamente o valor de três salários mínimos. Esses advogados recebem honorários pelos seus serviços que são pagos pelo governo do Estado de Santa Catarina, não podendo dessa forma, efetuar a cobrança de nenhum valor aos clientes.

### 3.2.3 Monitoramento de pena de prestação de serviço à comunidade

A prestação de serviço à comunidade ou a entidades públicas é uma das modalidades das penas restritivas de direitos previstas no artigo 43 do Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal – CP). É aplicada a delitos de menor potencial ofensivo<sup>9</sup>, como alternativa à pena privativa de liberdade, com o objetivo de ressocialização e reeducação do condenado, na medida em que este não deixa suas atividades normais durante o cumprimento da pena. Nesse sentido, é uma que apresenta melhores resultados quanto a dignificar o reeducando, enquanto cidadão e permitir-lhe reflexão sobre seus atos. (MOURA, 1991 apud DAL-BÓ, 2004, p. 173).

De acordo com o artigo 46 do CP, a prestação de serviços à comunidade consiste na atribuição de tarefas gratuitas ao condenado, que deve cumpri-las em entidades assistenciais, hospitais, escolas, orfanatos e outros estabelecimentos congêneres, em programas comunitários ou estatais. O código penal determina ainda que as tarefas atribuídas ao condenado estejam em conformidade com suas aptidões.

Segundo a Lei de Execução Penal (Lei nº 7.210/1984), no artigo 149, cabe ao juiz designar a entidade ou programa comunitário ou estatal, devidamente credenciado ou convencionado, junto ao qual o condenado deverá trabalhar gratuitamente, de acordo com as suas aptidões.

Esta modalidade de Pena restritiva de direito, emerge na tentativa de atender a reforma penal, Lei 7.209, criada em 11 de junho de 1984, que introduz na legislação algumas inovações penais, dentre elas, as penas restritivas de direito. Considerando o artigo 43, inciso IV do Código Penal, verifica-se que:

As penas restritivas de direito estão assim elencadas:

I – prestação pecuniária<sup>10</sup>;

II – perda de bens e valores;

IV – prestação de serviços à comunidade ou entidades públicas;

Interdição temporária de direitos;

V – limitação de fim de semana.

---

<sup>9</sup> São exemplos de crimes de menor potencial ofensivo: lesão corporal leve, dirigir sem habilitação e porte de entorpecentes, entre outros.

<sup>10</sup> A prestação pecuniária é determinada pelo juiz – este estabelece um valor e determina que o prestador pague esta quantia em dinheiro, inclusive determina o destino do valor, conforme instituições conveniadas.

No Fórum Norte da Ilha, cabe ao setor de Serviço Social coordenar e monitorar o cumprimento da pena de prestação de serviços à comunidade. Para tanto, a atuação do assistente social desenvolve-se em duas vertentes de trabalho: de um lado, com o indivíduo submetido à pena de prestação de serviço e, de outro, com as entidades onde o serviço será prestado.

No que se refere à atuação junto ao prestador de serviços, o Assistente Social inicialmente realiza seu acolhimento. Passa em seguida à entrevista, por meio da qual são coletados dados do prestador, referentes à filiação, endereço, delito cometido, o número de horas de prestação de serviço a cumprir e aptidões, fazendo um breve resumo da sua situação sócio-familiar. Após a entrevista e elaboração do cadastro, o assistente social entra em contato, por telefone, com a instituição apta a receber o prestador. Na escolha da instituição, levam-se em conta, além das aptidões do prestador, a proximidade entre a sua residência e a instituição. Por fim, organiza-se a documentação necessária<sup>11</sup> para que o prestador se apresente na instituição escolhida.

Semanalmente o Serviço Social realiza o acompanhamento sobre a prestação do serviço, primeiramente requerendo do prestador informações sobre o regular cumprimento do trabalho. Também se efetuam contatos com instituições, no intuito de verificar a assiduidade do prestador ao serviço e, portanto, o cumprimento da pena.

Uma vez cumprida a pena de prestação de serviço, o prestador traz a documentação comprobatória que, após conferida pelo assistente social, é então encaminhada ao juiz, sendo posteriormente anexada ao processo do prestador. O encaminhamento das informações ao magistrado é feito de forma eletrônica, pelo sistema de Automação do Judiciário de Primeiro Grau (SAJ/PG).

Com relação às entidades onde será cumprida a pena de prestação de serviço, o Assistente Social, além de atualizar os cadastros de instituições já conveniadas ao Fórum Norte da Ilha, também atua no cadastramento de novas instituições interessadas em firmar convênio.

Antes de passar ao próximo item, cabe aqui uma observação sobre a atuação do assistente social no monitoramento do cumprimento da pena de prestação de serviço: é

---

<sup>11</sup> A documentação é composta por: Ofício, Controle de Frequência, Avaliação Mensal e a Avaliação Final.

imprescindível a realização de reuniões entre o Assistente Social, o juiz, o promotor de justiça e os responsáveis pelas instituições que recebem os Prestadores de Serviço. A discussão e a troca de informações no seio dessa rede de promoção da justiça não pode se resumir a meros contatos telefônicos, como ocorre com frequência.

Não há dúvida de que o assistente social tem formação técnica para colaborar com o aparato judicial, no sentido de propiciar o eficaz cumprimento da pena de prestação de serviço à comunidade, auxiliando dessa maneira, na ressocialização do condenado. No entanto, para o melhor desempenho dessa função, “necessita de conhecimentos mínimos sobre outros aspectos da legislação penal: o desenvolvimento do processo, a fase da denúncia, instrução e julgamento, a imposição das penas e a proposta de reeducação contida na Lei de Execução Penal – LEP” (SANTA CATARINA, 2001).



## 4 O PLANTÃO SOCIAL DO SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA

### 4.1 PLANTÃO SOCIAL: UM DESAFIO COTIDIANO

Segundo a definição dada pelo dicionário Houaiss, (2001, p. 2.234), plantão é o “serviço noturno, ou em horas normalmente sem expediente em hospital, farmácia, fábrica, redação de jornal, etc.”.

O Plantão Social é o local específico de atuação do Assistente Social, significa um local característico pelas diversas demandas sociais que não encontrando uma resolução efetiva na esfera das políticas públicas ofertadas pelo Estado, irá desembocar nos espaços de atuação do assistente social a procura de resolução.

O plantão social desde suas origens, como prática do serviço social pode apresentar características de seletividade, imediatismo e assistencialismo reproduzindo muitas vezes, uma prática tecnicista, mecânica, interferindo ou não nas demandas apresentadas pela população por meio de ações pontuais. Em determinadas situações, o atendimento rápido e imediato com o qual o plantão está inserido, muitas vezes impede um diálogo mais prolongado durante a entrevista, onde possam surgir reflexões mais profundas acerca da realidade apresentada pelo demandante do serviço. No entanto, se o profissional do Serviço Social for criativo, crítico e comprometido com a população usuária que busca por este trabalho, consegue quebrar o mecanismo de ação, rompendo com a burocracia institucional, criando novas formas de agir, principalmente interferindo nas relações conflituosas em que se encontram os usuários e familiares.

No Fórum do Norte da Ilha, o Plantão Social (assim chamado por ser realizado pelo assistente social), consiste em um atendimento diário, que tem por objetivo atender, preliminarmente, a demandas de natureza jurídica, em geral. Além de busca pela solução de assuntos como separação judicial, guarda de filhos, pensão alimentícia, direito de visita<sup>12</sup> e investigação de paternidade e interdição judicial são freqüentes os

---

<sup>12</sup> Essa é uma das questões mais delicadas resultante da separação e do divórcio, ou mesmo quando restritas a paternidade, é o referido direito de visita, que envolve pais, filhos, e muitas vezes avós.

casos de usuários que buscam o plantão apenas com a finalidade de obter informações acerca da obtenção de direitos sociais. Sobressaem, nesse aspecto, as demandas por benefícios previdenciários (auxílio doença), assistenciais (Benefícios de prestação continuada, nos termos da lei orgânica de assistência social – BPC/LOAS, concedidos a idosos e deficientes físicos).

A atuação do assistente social, no plantão consiste, portanto, em avaliar o tipo de demanda e efetuar uma triagem, tendo em vista a identificar o órgão/instituição responsável pela efetivação do atendimento, e para onde, então, encaminhará o requerente. Nesse sentido, cabe ao assistente social informar, orientar, promover articulação com a rede de Proteção Social municipal, no intuito de atender as necessidades dos usuários cuja satisfação muitas vezes ultrapassa a competência do Fórum. Para tanto, o Plantão mantém permanente articulação com uma rede institucional que inclui prefeitura, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério Público, Conselho Tutelar, Vara da Infância e da Juventude, Postos de Saúde, Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), entre outros.

O atendimento a essas demandas exige do assistente social conhecimento teórico-metodológico e ético-político profissional, principalmente considerando a condição social dos usuários, cuja maioria é oriunda de um segmento populacional de baixa renda, e, por vezes ignora completamente os próprios direitos. É nessa situação que a habilidade do profissional faz-se mais necessária, para que o usuário sinta-se à vontade para expor claramente sua demanda e, dessa forma, obter a orientação adequada, bem como o encaminhamento necessário. Tais habilidades estão configuradas no projeto ético-político<sup>13</sup> do serviço social. Entre essas, sobressai uma escuta qualificada, necessária, sobretudo, no momento da entrevista, com o fim de captar inclusive os anseios implícitos nas demandas dos usuários. A relevância dessa escuta na prática profissional cotidiana, sobretudo no plantão social, é indiscutível:

---

<sup>13</sup> A dimensão política do projeto é claramente enunciada: ele se posiciona a favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso a bens e a serviços relativos às políticas e programas sociais; a ampliação e a consolidação da cidadania são explicitamente postas como garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras. Correspondentemente, o projeto se declara radicalmente democrático – considerada a democratização como socialização da participação política e socialização da riqueza socialmente produzida (NETO, 1999).

Nas relações dos usuários dos serviços com o assistente social, certamente, ouvir far-se-á necessário. O ouvir não se limita ao conteúdo literal do termo, implica estabelecimento de confiança, na postura (inclusive gestual) de respeito às posições, opiniões, angústias, medos, vergonhas, revoltas, incertezas, desejos, entre outros sentimentos presentes na relação profissional. Criar um ambiente profissional adequado é dispor de um espaço físico adequado, mas é também garantir uma relação em que o usuário possa se perceber cidadão, um sujeito digno com direito a acessar serviços de qualidade. (DAL PIZZOL, 2009, p. 172).

Essa habilidade implica, pois, adotar posturas consideradas essenciais, como “estar ali por inteiro, presente; demonstrar respeito pelo entrevistado; demonstrar aceitação pelo entrevistado, eximindo-se de pré-julgamento e compreender o outro, com o melhor senso de humildade possível” (SANTA CATARINA, 2001).

No judiciário, os assistentes sociais lançam mão de vários instrumentais técnico-operativos, entre os quais se destaca a entrevista, um instrumental de uso recorrente. Não se pode, portanto, subestimar sua importância, pois é por meio dela que

[...] se estabelecerá um vínculo entre duas ou mais pessoas. Os objetivos a serem buscados por quem a aplica e os fundamentos da profissão é que definem e diferenciam seu uso. A coleta de informações, por meio de técnicas de entrevista, além de conhecimento e compreensão das situações, possibilita a construção de alternativas de intervenções, devendo, para tal, partir do manifesto pelos sujeitos e/ou situação que provocou a ação, em direção à construção sócio-histórico-cultural, daquilo que se busca apreender. O diálogo é o elemento fundamental da entrevista, exigindo dos profissionais a qualificação necessária para desenvolvê-lo com base em princípios éticos, teóricos e metodológicos, na direção da garantia de direitos. (FÁVERO; MELÃO; JORGE, 2005, p. 121).

Embora reconhecendo a importância dos instrumentais técnico-operativos, não se pode ver os instrumentos de trabalho do assistente social como um conjunto de técnicas (entrevistas, reuniões, encaminhamento, etc). A esse respeito, Iamamoto (2009, p. 62-63) entende que

a questão é mais complexa. [...] As bases teórico metodológicas são recursos essenciais que o Assistente Social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumo à ação, ao mesmo tempo em que a moldam.

Nesse sentido, o plantão constitui um espaço privilegiado, na medida em que possibilita uma ação sócio-educativa. Esta “não está atrelada à singularidade da

demanda, mas trabalha, em primeira instância, na formação da consciência crítica e na autonomia dos usuários”. (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2009, p. 507). A função educativa é essencial para os assistentes sociais que atuam diretamente com os usuários no plantão, além disso, para que o plantão social adquira um caráter transformador e educativo nos atendimentos com os usuários é preciso que o assistente social comprometa-se com os princípios norteadores do projeto ético-político profissional. A esse respeito não se pode negar que a ética é um componente que está sempre presente no exercício profissional do assistente social do Fórum Norte da Ilha, quando em contato com os usuários e também com equipe interdisciplinar e com outros assistentes sociais. Conforme o Art. 5º do Código de Ética Profissional do Assistente Social São deveres do assistente social nas suas relações com a população atendida:

- a) garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e conseqüências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código;
- b) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários;
- c) fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo serviço Social e as suas conclusões, resguardando o sigilo profissional;
- d) contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados. (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2005, p. 221-222)

Considerando o que preconiza a CF/88, no que concerne às garantias e direitos fundamentais, o plantão social no Fórum Norte da Ilha cumpre, pois, um papel relevante, na medida em que contribui para efetivar o atendimento e, em última instância, propiciar o acesso à justiça. Poderia, com razão, ser considerado não só uma porta de entrada para a justiça, como também uma via de acesso a outros direitos sociais. Daí a importância do assistente social, e também sua responsabilidade, em sua atuação nesse plantão. A esse respeito, Sarmiento (2005, p. 105) assim conclui:

[...] o plantão social está circunscrito pelas relações entre a existência de necessidades da população e a ausência das condições para supri-las; portanto, sua superação não é apenas técnica ou gerencial, mas acima de tudo política, pois implica uma recondução das formas de compreender os direitos

sociais e implementar as políticas sociais e, nestas, a reorganização dos serviços sociais.

O próximo item continua caracterizando o tema do Plantão Social no Fórum Norte da Ilha, sobretudo no que se referem ao perfil dos usuários, suas demandas e expectativas.

## 4.2 USUÁRIOS DO PLANTÃO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA

Os dados apresentados a seguir baseiam-se na análise de entrevistas realizadas no mês de maio de 2010, envolvendo 13 de 120 usuários atendidos, no segundo semestre de 2009, no Plantão Social no Fórum Norte da Ilha. Além disso, fundamentam-se no conhecimento adquirido durante a experiência de estágio realizada também no Fórum Norte da Ilha, no período de agosto de 2009 a junho de 2010. Os dados constantes das tabelas evidenciam o perfil dos usuários, no que se refere ao aspecto sócio-econômico e suas demandas mais frequentes.

### 4.2.1 Perfil sócio-econômico

A entrevista realizada mostrou que a maioria dos usuários que buscam o plantão social no Fórum Norte da Ilha reside em bairros como Serrinha, Pantanal e Trindade, todos em Florianópolis (Tabela 1).

**Tabela 1** - Distribuição dos entrevistados por local de residência

Bairro	Entrevistados	Total (%)
Serrinha	5	38,46
Pantanal	2	15,38
Trindade	1	7,69
Carvoeira	1	7,69
Itacorubi	1	7,69
Córrego Grande	1	7,69
Saco Grande	1	7,69
Ratones	1	7,69
Total	13	100

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

Esse é um resultado esperado, já que o Fórum Norte da Ilha está instalado próximo desses bairros, mais exatamente na Serrinha. Cabe uma observação a respeito da grande concentração dos usuários na Serrinha. Um estudo realizado por Lonardoni (2007, p. 63-64) revelou que esse bairro é o destino de grande número de migrantes que vêm do interior do estado em busca de trabalho e melhores condições de vida. “A ocupação informal se iniciou no começo da década de 1980, quando as primeiras famílias se fixaram nas partes mais elevadas da encosta do morro”. Segundo o mencionado estudo,

Nessa área [...], muitas famílias eram provenientes de Campo Belo do Sul, município do planalto catarinense, e vinham em função de parentes e amigos que já moravam ali, atrás da promessa de acesso à moradia, emprego e melhores condições de vida. (LONARDONI, 2007, p. 87).

De fato, a Tabela 2 mostra que 30,77% são procedentes de outras três cidades catarinenses, especialmente do Planalto Serrano, ao passo que essa mesma quantidade é oriunda de outros estados brasileiros, ou de outro país. Já 38,46% dos entrevistados são naturais de Florianópolis.

**Tabela 2** - Distribuição dos entrevistados por cidade de procedência

Cidades de procedência	Número de entrevistados	Total (%)
Florianópolis	5	38,46
Lages	2	15,38
Campo Belo do Sul	1	7,69
Criciúma	1	7,69
São José do Ouro/RS	1	7,69
Bituruna/PR	1	7,69
Almenara/MG	1	7,69
Lisboa/Portugal	1	7,69
Total	13	100

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

Com relação ao sexo dos usuários, constatou-se que aproximadamente dois terços são mulheres, que estão, em sua maioria, na faixa de 31 a 60 anos (Tabela 3). Embora a Tabela 3 não indique a presença de usuários com idade inferior a 20 anos, na realidade o plantão recebe demandas desse público, como se observou durante o estágio. Se tal não aparece nesse estudo, isso se deve ao fato de se tratar de uma pesquisa acadêmica, que tem uma limitação de tempo para sua conclusão, não permitindo a seleção de uma amostra mais representativa do universo dos usuários que recorrem ao plantão. Na Tabela 3 também se verifica que o Plantão social é mais requisitado por usuários entre 31 e 60 anos.

**Tabela 3** - Distribuição dos entrevistados por sexo e faixa etária

Faixa Etária	Masc.	Total (%)	Fem.	Total (%)
20 a 30 anos	0	0	3	23,07
31 a 40 anos	1	7,69	1	7,69
41 a 50 anos	1	7,69	2	15,38
51 a 60 anos	2	15,38	2	15,38
Acima de 60 anos	0	0	1	7,69
Total	4	30,76	9	69,24

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

A Tabela 4, abaixo, mostra que não existe uma ocupação predominante entre os entrevistados. O que se pode afirmar, a partir dela, é que os entrevistados exercem

atividades que exigem pouca qualificação profissional, como manicure ou faxineira. Pode-se constatar ainda, por essa tabela, a grande presença de trabalhadores inseridos no mercado de trabalho: apenas 7,69% dos entrevistados não possuem emprego, enquanto quase 70% possuem algum tipo de ocupação. Entre estes últimos, 23,07% estão em situação de trabalho informal (pedreiro, carpinteiro e autônomo-frete). No caso destes últimos, como não realizam contribuição previdenciária, em casos de infortúnios não podem contar com a proteção do Estado. Como prevê a CF/88, no art. 201, o auxílio previdenciário só é concedido mediante contribuição.

**Tabela 4 - Ocupação dos entrevistados**

Ocupação	Masc.	(%)	Fem.	(%)	Total (%)
Após. Pensionista	0	0	1	7,69	7,69
Aposentado	1	7,69	0	0	7,69
Estudante	0	0	1	7,69	7,69
Serviços Gerais	0	0	2	15,38	15,38
Faxineira	0	0	2	15,38	15,38
Desempregada	0	0	1	7,69	7,69
Fretista (autônomo)	1	7,69	0	0	7,69
Pedreiro	1	7,69	0	0	7,69
Carpinteiro	1	7,69	0	0	7,69
Aux. Enfermagem	0	0	1	7,69	7,69
Manicure	0	0	1	7,69	7,69
Total	4	30,76	9	69,24	100

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

Já quanto à faixa de renda de quem busca o Plantão, verifica-se, pela Tabela 5, que o valor não ultrapassa a três salários mínimos. Isso se aplica, sobretudo, ao bairro da Serrinha, onde, de acordo com Lonardon (2007, p. 64), “a renda domiciliar média das famílias fica abaixo dos 3 salários mínimos”.

Conforme o III Diagnóstico Defensoria pública no Brasil, realizado pelo Ministério da Justiça, na maioria dos Estados que tem Defensoria pública “está havendo uma tendência a fixarem em até 3 salários mínimos o critério para ser atendido pela Defensoria Pública” (BRASIL, 2009). Embora o Estado de Santa Catarina não tenha



Defensoria Pública, esse mesmo critério de renda é adotado no Fórum Norte da Ilha para o usuário ter direito a defensor dativo.

**Tabela 5 - Faixa de renda dos entrevistados**

Salário Mínimo	Masc.	Total (%)	Fem.	Total (%)
Sem renda	0	0	1	7,69
Até 1	0	0	1	7,69
1 a 2	3	23,07	3	23,07
2 a 3	1	7,69	4	30,76
Total	4	30,76	9	69,24

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

Com relação ao grau de escolaridade, é preponderante o número de usuários que não concluíram o ensino médio (8 dos entrevistados). Dentre estes, mais da metade nem chegou a concluir o ensino fundamental, como se pode concluir pelos dados da Tabela 6, que também aponta a ausência de usuários com curso superior completo. Pode-se, ainda, observar que as mulheres representam quase 70% dos entrevistados com maior grau de escolaridade, inclusive entre elas está a única usuária entrevistada com curso superior em vias de conclusão.

**Tabela 6 - Grau de escolaridade dos entrevistados**

Escolaridade	Masc.	Total (%)	Fem.	Total (%)
Não Alfabetizada	0	0	1	7,69
Ensino Fundamental	0	0	1	7,69
Ens. Fund. Incompleto	2	15,38	4	30,76
Ensino Médio	1	7,69	1	7,69
Ensino Médio Incompleto	1	7,69	1	7,69
Ensino Sup. Incompleto	0	0	1	7,69
Total	4	30,76	9	69,24

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

Quanto ao estado civil dos entrevistados, os dados coletados indicam que o número de casados e de separados/divorciados é aproximadamente igual (6 casados/união estável contra 5 separados/divorciado). Por outro lado, o fato de haver

apenas 1 divorciado contra 4 separados permite deduzir que isso se deve aos gastos financeiros exigidos por um processo de divórcio. E, como visto na análise sobre a renda, os usuários não podem arcar com custos elevados, já que grande parte não ganha além de três salários mínimos.

**Tabela 7** - Situação civil dos entrevistados

<b>Estado Civil</b>	<b>Número de entrevistados</b>	<b>Total (%)</b>
Casado/U. Estável	6	46,15
Separado	4	30,76
Solteiro	2	15,38
Divorciado	1	7,69
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

De acordo com os dados coletados, verificou-se que 11 dos entrevistados (84,61%) possuem casa própria. Quanto aos demais, um deles paga aluguel e outro mora em casa cedida por terceiros (parentes). Os dados sugerem que um número expressivo dos usuários do plantão são proprietários do imóvel onde residem, contudo cabe fazer uma ressalva a esse respeito: a localização das residências é geralmente em morros, o que contribui para a dificuldade de acesso a transporte coletivo e outros serviços. A Tabela 8, abaixo, por exemplo, demonstra que, em 38,47% das residências dos entrevistados, não há coleta de lixo, e que 23,08% das casas não contam com vias de acesso pavimentadas. Além disso, embora em quase todas as residências haja rede de esgoto, ainda há quem utilize fossa séptica (7,69% dos entrevistados).

**Tabela 8** - Infra-estrutura domiciliar dos entrevistados

<b>ESTRUTURA</b>	<b>COM</b>	<b>TOTAL (%)</b>	<b>SEM</b>	<b>TOTAL (%)</b>
Rua pavimentada	10	76,92	3	23,08
Energia elétrica	13	100	0	0
Água encanada	13	100	0	0
Coleta de lixo	8	61,53	5	38,47
Rede de Esgoto	12	92,31	1	7,69

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

Ainda com relação às condições de habitabilidade dos usuários, a análise da amostra revelou que quase 50% deles moram em residências de até quatro cômodos.

Outro aspecto da análise que revela o perfil sócio-econômico dos usuários do plantão social diz respeito aos seus hábitos de lazer. Segundo as entrevistas realizadas, assistir a programas de televisão constitui a alternativa de lazer da maioria dos entrevistados (aproximadamente 70%). A segunda atividade na preferência dos entrevistados é realizar visitas a parentes e amigos. Isso sugere que os usuários do plantão se dedicam a atividades de lazer que envolvem pouco ou nenhum gasto financeiro.

Por fim, no que concerne à forma como tomaram conhecimento do Plantão Social, no Fórum Norte da Ilha, aproximadamente 70% dos entrevistados citaram como fontes de informação os amigos ou parentes. Isso evidencia que ainda existe um forte laço de solidariedade nas comunidades em que vivem.

**Tabela 9** - Fontes de indicação sobre o plantão social

Fonte de indicação	Respostas	Total (%)
Amigos e Parentes	9	69,23
Instituições Comunitárias	1	7,69
CAPSI – Cento de Atenção Psicossocial	1	7,69
Delegacia de Polícia – 6ª DP	1	7,69
Fórum Central da Capital	1	7,69
Total	13	100

Fonte: elaboração própria baseada na pesquisa realizada em maio de 2010.

#### 4.2.2 Demandas e expectativas

No período de estágio realizado no Plantão Social do Fórum Norte da Ilha, de agosto de 2009 a junho de 2010, no Fórum Norte da Ilha, empiricamente constatou-se uma diversidade de demandas, sendo a maioria delas de natureza jurídica. Essa observação se confirmou por meio das entrevistas, cujos dados, apresentados no Quadro 1, demonstram que a demanda mais recorrente é por separação judicial,

assunto ligado a Direito de Família. Outras demandas também se enquadram nesse grupo, como as solicitações referentes à investigação de paternidade, guarda de filhos, direito de visita<sup>14</sup>, manutenção do poder familiar, execução de alimentos e pedido de pensão alimentícia.

Quanto às outras demandas observadas, uma pequena fração delas se inclui na área da assistência social (solicitação e revisão de benefícios - BPC/LOAS), sendo observada também uma baixa procura por atendimento relativo a questões penais e previdenciárias.

DEMANDAS	OCORRENCIAS	ENCAMINHAMENTOS
Investigação de Paternidade	1	EMAJ- Escritório Modelo de Assistência Jurídica
Separação Judicial	4	EMAJ (Agendado Mediação Familiar)
Pensão Alimentícia	2	EMAJ Orientação sobre tratamento de saúde e Instituições para tratamento
Guarda de filho/Manutenção do poder familiar	1	Defensoria dativa no Fórum
Execução de Alimentos	1	EMAJ
Modificação de guarda;	1	EMAJ
Pedido de aceleração de processo referente à indenização por prejuízos causados	1	EMAJ Defensoria dativa no Fórum
Benefício de Prestação Continuada – BPC/LOAS	2	INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
Curatela	1	EMAJ INSS APAE Posto de Saúde
Informação - Auxílio Doença	1	INSS CRAS EMAJ
Informação sobre providências quanto à agressão da mãe pelo filho adolescente	1	Conselho Tutelar ASSIM – Associação Instituto Movimento Delegacia de Proteção à Mulher
Informação sobre Empréstimo para Reforma/Compra casa ou terreno	1	Prefeitura Municipal de Florianópolis Caixa Econômica Federal (informação sobre documentos necessários)

**Quadro 1** - Demandas e encaminhamentos

<sup>14</sup> Essa é uma das questões mais delicadas resultante da separação e do divórcio, ou mesmo quando restritas a paternidade, é o referido direito de visita, que envolve pais, filhos, e muitas vezes avós.

Observando-se o encaminhamento dado as demandas, pode-se corroborar a conclusão de que as demandas são, em sua maioria, relacionadas à área jurídica, especialmente a Direito de Família. Tanto é assim que foram predominantes os encaminhamentos ao EMAJ - Escritório Modelo de Assistência Jurídica.

Segundo levantamentos estatísticos realizados pelo próprio EMAJ, foi constatado que um percentual de cerca de 70% dos casos lá atendidos envolvem Direito de família, 3% no direito penal, 2% no direito trabalhista, 2% no direito previdenciário e 2% distribuídos em outras ações.

Por fim, cabe observar que, para quase 50% dos demandantes, foi dado individualmente, mais de um encaminhamento. Isso demonstra a complexidade das demandas que chegam ao plantão e, por outro lado, evidenciam a necessidade de um atendimento qualificado e digno.

#### 4.2.3 Plantão Social: visão dos usuários

Quanto ao grau de satisfação dos entrevistados no que se refere ao atendimento das suas demandas levadas ao Plantão Social no Fórum Norte da Ilha, as respostas dos entrevistados se dividem, fazendo distinção em dois tipos de atendimento. Primeiro avaliam o atendimento preliminar prestado no Plantão pelo Assistente Social, em relação ao qual a opinião positiva dos usuários foi unânime.

Nesse aspecto, a avaliação positiva dos usuários dirigiu-se ao correto encaminhamento e as orientações precisas fornecidas pela Assistente Social no Atendimento, conforme se deduz das respostas abaixo.

Gostei muito, a assistente social sempre presente e pronta pra ajudar, sempre deu **orientação** certa, o que não deu certo é por causa da lei que não ajudava ali. (Entrevistado 1, grifo nosso).

Foi o único lugar que consegui atenção, **informação e orientação**, estava desorientada e sem saber o que fazer. (Entrevistado 5, grifo nosso).

Muito bom, foram dados os **esclarecimentos** necessários. (Entrevistado 8, grifo nosso).

Os entrevistados, no entanto, não pouparam críticas aos órgãos e instituições para os quais foram encaminhados, bem como aos profissionais a quem cabe responder pelos aspectos jurídicos da demanda. É o que demonstram os seguintes excertos das entrevistas, que permitem observar os motivos de sua insatisfação, geralmente a falta de atendimento, ou a demora:

Os advogados não me davam muita atenção, no fim diziam que iam ver, entrar com ação... [...] A gente ia perguntar ele dizia que ainda não foi, semana que vem vai... E nunca ia. Me incomodei bastante com os advogado. [...] Eu incomodei tanto aquele perito que ele foi lá ver a [...] umas cinco vezes e colocou tudo em ordem tudo direitinho pra depois então aquela sacana da juíza me dá, de R\$ - 21.000,00 prá R\$ - 2.815,00). (Entrevistado 13).

[...] Me encaminham. Prá prefeitura para fazer inscrição pra construir casa, fui encaminhada também para caixa econômica Federal. Na caixa econômica não consegui nada, por que, no Minha Casa Minha Vida, tem um valor "x" de renda. Pela prefeitura, tou inscrita e esperando, mais ainda não fui chamada, da prefeitura não tive resposta. (Entrevistado 9).

Pode-se verificar na fala dos entrevistados o motivo de sua insatisfação, com relação à demora da justiça, o desgaste após a peregrinação de idas e vindas até o Fórum Norte da Ilha, até obter o acesso ao direito pleiteado, também se constatou a necessidade de inclusão na política de habitação, porém essa é uma política que estabelece critérios de inclusão, ficando excluídos desse sistema muitos dos usuários que não preenchem os requisitos necessários, ou seja, o cidadão cria uma expectativa e por fim sente-se frustrado com a negação do direito.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como se pode constatar pelo presente estudo, nem sempre os usuários do plantão social chegam a ter, de fato, o seu direito garantido. Embora os dados levantados indiquem que a maioria consegue ter suas demandas atendidas, isso geralmente ocorre após um processo demorado, de idas e vindas de uma instituição a outra. Essa morosidade fere uma garantia fundamental da CF/88 que no art. 5º, inciso LXXVIII assegura a todos, seja no âmbito judicial ou administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Assim, “a Justiça que não cumpre suas funções dentro de um prazo razoável é, para muitas pessoas, uma Justiça inacessível”. (CAPPELLETTI, 1988, p. 20-21).

O efetivo atendimento das demandas trazidas ao plantão também fica prejudicado, ou impedido por outros fatores, entre os quais a falta de condições financeiras. Alguns entrevistados declararam que, mesmo obtendo a orientação adequada no plantão, não tiveram sucesso na demanda. Uma das entrevistadas, por exemplo, informou que não conseguiu o reconhecimento de paternidade da filha, porque o pai da criança, que mora em outro estado, não tem condições financeiras para vir até o Fórum, em Florianópolis.

A falta de condições materiais é inclusive uma das razões que motivaram a primeira onda de reformas no judiciário, de que trata Cappelletti (1988). Essa primeira onda de reformas partiu da preocupação com as desigualdades sociais e econômicas entre os que necessitavam recorrer aos órgãos jurisdicionais. As primeiras ações para efetivar o acesso à justiça detiveram-se na remoção de obstáculos de ordem financeira, como os custos para a contratação de advogados. Daí porque a CF/88 estabeleceu, no art. 5º e inciso LXXIV, que o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Para tanto, a CF/88, no seu art. 134, prevê a criação da defensoria pública, órgão estatal ao qual incumbe a orientação jurídica e defesa dos necessitados (BRASIL, 2002).

Contudo não basta remover óbices financeiros para que se efetive o acesso à justiça. É preciso vencer o obstáculo da falta de conhecimento dos direitos que afasta

grande parte de seus destinatários do sistema de justiça. É fato que as desigualdades sócio-econômicas acabam por criar fatores de ordem cultural como a baixa escolaridade e a impossibilidade de acesso crítico às fontes de informação, o que acaba por inviabilizar a compreensão dos próprios direitos.

Dessa forma, além da assistência jurídica gratuita, o efetivo acesso à justiça exige que se disponibilizem profissionais que promovam a constante orientação dos cidadãos quanto aos direitos que lhes são destinados. É nesse ponto que o assistente social, no plantão social, no Fórum, pode intervir, sendo o protagonista de ações que instrumentalizem os usuários para superar sua condição de subalternidade. Em outras palavras, espera-se que por meio do processo educativo, o demandante – com informação e reflexão – ganhe mais autonomia para se posicionar e procurar seus direitos, pois os objetivos dessa ação consistem em viabilizar orientações/informações/conhecimentos acerca de direitos, como acionar direitos, políticas e serviços sociais. Ou seja, instruir a como buscar seus direitos. Trata-se de uma ação sócio-educativa que trabalha em última instância, numa perspectiva de formação de consciência crítica dos usuários

Evidentemente, qualquer prática profissional ou social que tenha a intenção de ser emancipatória, num contexto capitalista e neoliberal, vai se defrontar com reações contrárias no sentido de cercear tal intenção. Nesse aspecto, o desafio imposto ao assistente social pode ser resumido de forma simples: é preciso remar contra a corrente.

Para contribuir na luta pela emancipação, é necessário ainda enfrentar outro desafio na prática profissional: enfrentar o caráter contraditório da profissão que por um lado possui vínculos de trabalho onde prevalece a racionalidade instrumental, e, por outro, tem um compromisso ético-político com a racionalidade emancipatória. Nesse sentido, é preciso concordar com Iamamoto (1988 apud ADRIANO, 2007, p. 20), quando ela diz que um dos maiores desafios do assistente social é

desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano”, ou em outras palavras, “ser um profissional propositivo e não só executivo.



Em se tratando das condições de trabalho dentro do espaço do plantão social, também cabem aqui algumas críticas. Embora se reconheça a importância da participação de uma equipe multidisciplinar (com a presença de psicólogo e advogado, além do assistente social), no Plantão social, a realidade é outra. No caso do Fórum Norte da Ilha, por exemplo, apenas uma assistente social realiza os atendimentos, contando somente com a participação de estagiários do Serviço Social. Considerando que as demandas são de natureza predominantemente jurídica, a presença de estagiários do curso de Direito, no plantão social, já seria uma solução alternativa, na falta de advogado plantonista.

Foi constatado durante o estágio curricular nesse espaço institucional, que o Assistente Social em muito contribui para efetivar e propiciar o acesso à justiça, como também a outros direitos sociais, pois é um mediador entre os sujeitos sociais e o Poder Judiciário. Daí a importância do assistente social, e também a sua responsabilidade, em sua atuação nesse Plantão.

O Plantão Social, por ser um espaço de atendimento imediato, fragmentado, não planejado, possui suas limitações, pois realiza somente uma etapa do processo, via informações e reflexões com o usuário acerca de seus direitos. É nesse sentido que:

Tornase imperioso para o assistente social a superação de atuações fragmentadas, que tratam as necessidades sociais como problemas focalizados e individuais, sob o risco de atuação despolitizada, ineficaz e obsoleta. O Serviço Social deve caminhar dia a dia vanguarda do trabalho articulado, considerando sua especificidade, mas não deslocado dessa realidade multiexigente, tendo como objetivo precípua o engajamento para a superação de contradições sociais, evidenciadas na violação de direitos que se apresentam no processo de trabalho atinente à área sócio-jurídica. (SCHOLL et. al, 2009, p. 372-372).

Diante do exposto, torna-se imprescindível a relevância do assistente social ser um profissional, propositivo, criativo, e em constante atualização, sintonizado com as mudanças ocorridas na sociedade contemporânea. Ser um profissional crítico, desenvolvendo a capacidade de decifrar a realidade e estabelecer propostas de trabalho capazes de preservar os direitos, a partir das demandas que aparecem diariamente, deixando de ser somente um executor de tarefas rotineiras e determinações.

Finalizando, o Assistente Social necessita ainda ser um profissional em constante sintonia com as transformações societárias e realizando aperfeiçoamento e ser comprometido com ampliação da cidadania e garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras.

## REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar**. Guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE Editora, 2003.

ADRIANO, Juliana. **O plantão social na atenção básica à saúde**: um estudo aproximativo sobre a prática profissional. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

BARZOTTO, Luis Fernando. Prudência e jurisprudência: uma reflexão epistemológica sobre a jurisprudência romana a partir de Aristóteles. **Direito e Justiça**. Revista da Faculdade de Direito da PUCRS, v. 23, ano XXIII, 2001/1, p. 241.

BONETTI, Dilsea A. et al. (Org.). **Serviço social e ética**: convite a uma nova práxis. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

BRASIL. Constituição Federal (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. 5. ed. Atualizada até a EC n. 56. Barueri, SP: Manole, 2008.

BRASIL. **Lei nº 560/1949**. Disponível em:  
<<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/225154/lei-560-49-sao-paulo-sp>>. Acesso em: 15 abr. 2010.

BRASIL. Ministério da Justiça. **III Diagnóstico Defensoria Pública no Brasil**. 2. ed. revisada. 2009.

BULLA, Leonia Capaverde. O contexto histórico da implantação do Serviço Social no Rio Grande do Sul. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 7 n. 1, p. 3-22. jan./jun. 2008. Disponível em:  
<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/3935/3199>>. Acesso em: 10 maio 2010.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pelegrini; DINAMARCO Cândido Rangel. **Teoria geral do Processo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. 160 p. Associação Brasileira de Ensino, Pesquisa em Serviço Social, ABEPS, v. 1.

CRUZ, Roberto Moraes; MACIEL, Saily Karolin; RAMIREZ, Dario Cunha (Orgs.). **O trabalho do psicólogo no campo jurídico**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

DAL-BÓ, Ana Maria Mafra. (Org.). O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina: construindo. In: ÁVILA, Eliedite Matos. **Mediação familiar** : formação de base. Florianópolis: TJSC, 2004.

DAL PIZZOL, Alcebir. Introdução ao direito de família em mediação familiar. In: ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DOS ASSISTENTES SOCIAIS DO PODER JUDICIÁRIO. **O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis: TJ/SC, 2009. p. 172.

DESLANDES, Suely Ferreira; CRUZ NETO, Otávio Romeu Gomes; MINAYO, Maria Cecília de Souza (Orgs.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

FÁVERO, Eunice Terezinha. O estudo social: fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. In: Conselho Federal de Serviço Social (Org.). **O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos**: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2006. p. 18-51.

FÁVERO, Eunice Terezinha. **Questão social e perda de poder familiar**. São Paulo: Veras, 2007. (Série temas, v. 5).

\_\_\_\_\_. Serviço social: direitos e prática profissional. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 99, p. 434-439, jul./set. 2009.

\_\_\_\_\_. **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, 2005. (Série Núcleo de Pesquisa, v. 3).

FÁVERO, Eunice Teresinha; MELÃO, Magda Jorge Ribeiro; JORGE, Maria Rachel Tolosa (Orgs.). **O serviço social e a psicologia no Judiciário**: construindo saberes, conquistando direitos. São Paulo: Cortez, 2005.

GONÇALVES, Sebastião Rodrigues. **O estado burguês na visão de Marx**. Cascavel: ASSOESTE, 1999. 62 p.

HOUAISS, Antônio; VILLAR Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

\_\_\_\_\_. **Renovação e conservadorismo no serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

JESUS, Cristiane da Silva de. **O serviço social e as ações sócio-educativas com familiares**: um estudo sobre as implicações dos assistentes sociais. 2005. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

KOSMANN, Cilene. **Serviço social no Judiciário: a utilização de procedimentos profissionais e processuais como garantia de acesso à justiça**. 2006. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

LONARDONI, Fernanda Maria. **Aluguel, informalidade e pobreza**: o acesso à moradia em Florianópolis. 2007. 145 f. Dissertação (Mestrado em Urbanismo, História e Arquitetura da Cidade) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

MENDES, Cheila; GUAREZI, Cláudia; DAL-BÓ, Ana Maria Mafra. **Proposta para implantação do Programa de Prestação de Serviços à Comunidade no Fórum Norte da Ilha**. Projeto de Intervenção de Estágio Supervisionado. Florianópolis, 2004.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Perícia Social: proposta de um percurso operativo**. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 67, ano XXII Especial, p. 145-158, 2001.

\_\_\_\_\_. **O serviço social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MONTESQUIEU, Charles Louis de. **Do espírito das leis.** São Paulo: Abril Cultural, 2000. (Coleção Os Pensadores).

PAULO NETTO, José. **A construção do projeto ético-político do serviço social.** 1999. Original publicado no módulo 1, Capacitação em Serviço Social e Política Social (Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999). Disponível em: <<http://www.cpihts.com/PDF03/jose%20paulo%20netto.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

\_\_\_\_\_. **Capitalismo monopolista e serviço social.** 3. ed. ampliada. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. Razão, ontologia e práxis. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 44. 1994.

PILOTTI, Francisco; RIZZINI, Irene. **A arte de governar crianças.** Rio de Janeiro: Ed. Universitária Santa Úrsula, 1995, p. 127-134, 157-159.

PIZZOL, Alcebir Dal. **Estudo Social ou Perícia Social?** Um estudo teórico-prático na Justiça catarinense: vislumbrando melhores serviços. 2. ed. Florianópolis: Insular, 2005. 200 p.

\_\_\_\_\_. **O serviço social na justiça comum brasileira:** aspectos identificadores – perfil e perspectivas profissionais. Florianópolis: Insular, 2008. 160.p

RIZZINI, Irene. Crianças e menores do pátrio poder ao pátrio dever: um histórico da legislação para a infância no Brasil. In: PILOTTI, Francisco; RIZZINI, Irene. **A arte de governar crianças.** Rio de Janeiro: Instituto Interamericano Del Niño, 1995.

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. Tribunal de Justiça. Disponível em: Disponível em: <<http://www.tj.sc.gov.br/institucional/normas/normas.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2010.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para um novo senso comum**: a ciência, o direito e a política na transição paradigmática. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. Rediscutindo os instrumentos e as técnicas em Serviço Social. Textos de teoria e prática de serviço social. **Estágio Profissional em Serviço Social na UFPA**. 2005, p. 06-44.

SCHOLL, Ana Cláudia Dubiela et al. O serviço social no Poder Judiciário de Santa Catarina: expectativas e desafios na concretização dos direitos e na ampliação do acesso à justiça. In: ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DOS ASSISTENTES SOCIAIS DO PODER JUDICIÁRIO. **O serviço social no Poder Judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis: TJ/SC, 2009. p. 362.

SILVA, Simone Regina Medeiros. Plantão de atendimento às demandas sociojurídicas. 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.

TORO, José Bernardo; WERNECK, Nísia Maria Duarte. **Mobilização social**: um modo de construir a democracia e a participação. Brasília: Ministério da Justiça, 1997.

**APÊNDICES**

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

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

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de um estudo sobre “O Serviço Social no Fórum Norte da Ilha - Florianópolis/SC: demandas e expectativas dos usuários, no âmbito do direito e da Justiça.

O (a) senhor(a) responderá uma entrevista, com base no formulário ora apresentado ao candidato da entrevista. É de suma importância a sua participação e opinião, visando a qualificar o trabalho.

Caso o(a) senhor(a) aceite responder a esse questionário, a entrevista não terá duração superior a 15 minutos.

Essa pesquisa constitui etapa preliminar do trabalho de conclusão de curso de Noeli de Souza Bittencort, graduanda do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, sob a orientação da Professora Ana Maria Baima Cartaxo.

O objetivo da pesquisa é identificar o perfil, demandas e expectativas dos usuários que acessaram o Plantão Social do Fórum Norte da Ilha, no período de agosto a dezembro de 2009.

Concederei entrevista na condição de ter total sigilo sobre minha identidade. Estou ciente de que terei acesso ao trabalho escrito quando desejar e de que este será disponibilizado ao público no momento da apresentação e, posteriormente, para leitura.

Florianópolis, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

Assinatura do entrevistado



## APÊNDICE B – Roteiro de entrevista

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

O SERVIÇO SOCIAL NO FÓRUM NORTE DA ILHA – FLORIANÓPOLIS/SC:  
DEMANDAS E EXPECTATIVAS.

## FORMULÁRIO PARA ENTREVISTA

## PERFIL DO USUÁRIO:

## I – IDENTIFICAÇÃO:

Nome:				Data de nascimento: //
Sexo: ( ) F ( ) M	Estado civil:	Escolaridade	Profissão/Ocupação	Renda (em reais)
Bairro de moradia:	Cidade/UF			
Cidade/ Estado de Procedência	Tempo de residência no município:			

## II – SITUAÇÃO PROFISSIONAL:

Profissão / Ocupação atual: \_\_\_\_\_

Desempregado ( ) Há quanto tempo? \_\_\_\_\_

Em caso de desempregado, faz alguma atividade para sobreviver?

Sim ( ) Não ( )

Em caso afirmativo, qual (is)? \_\_\_\_\_

Já trabalhou em outras atividades?

Sim ( ) Não ( )

Em caso afirmativo, qual (is)? \_\_\_\_\_

Você recebe algum benefício como:

BPC/LOAS  Bolsa-família  PETI  Passe livre estadual do Distrito Federal

Benefício previdenciário  Outros  Especificar: \_\_\_\_\_

Alguma pessoa de sua família recebe algum benefício?

Sim  Não

Em caso afirmativo qual(is)? \_\_\_\_\_

Especificar o parentesco do membro familiar que recebe benefício \_\_\_\_\_

### III – HABITAÇÃO:

3.1 - Onde você mora com a sua família?

Casa  Apartamento  Outros tipos de moradia  Especificar: \_\_\_\_\_

A sua habitação é:

Própria  Alugada  Cedida por terceiros  Mora em casa de parentes

3.2 - Quantos cômodos possui o imóvel? \_\_\_\_\_

3.3 - Características do imóvel:

Alvenaria  Madeira  Mista  Outros  Especificar: \_\_\_\_\_

### IV – INFRA-ESTRUTURA:

Abastecimento de água  sim  não

Energia Elétrica  sim  não

Rede de esgoto  sim  não

Fossa Séptica  Esgoto a céu aberto  Ligação com a Rede Pública

Rua pavimentada  sim  não

Coleta de lixo  sim  não

### V – INSTITUIÇÕES COMUNITÁRIAS:

Escola  Creche  Posto de Saúde  Supermercado  Centro Comunitário

Outros  Especificar: \_\_\_\_\_

## VI – LAZER

6.1 - Você faz alguma atividade em suas horas livres, feriados, sábados e domingos?

Sim ( ) Não ( )

6.2 - Em caso afirmativo quais são suas atividades de lazer?

6.3 - A família possui atividades de diversão e entretenimento?

Sim ( ) Não ( )

Em caso positivo, explicite:

( )TV ( ) Futebol ( ) Cinema ( ) Visitas ( ) bar ( ) Passeios no shopping

( ) Praias ( ) Viagens ( ) Outros. Especificar: \_\_\_\_\_

## 6 – COMPOSIÇÃO FAMILIAR

a) Quantas pessoas moram em sua casa? \_\_\_\_\_

b) Composição familiar (residentes no mesmo domicílio)

7 - Acerca do Serviço Social?

7.1 - Qual foi o motivo pelo qual o senhor(a) procurou o Plantão de Serviço Social no Fórum?

7.1.a – Conseguiu a solução para o seu problema no Fórum?

( )sim ( )não

Em caso afirmativo, como ocorreu?

Em caso negativo qual o motivo alegado.

7.2 - Já havia procurado esse Plantão anteriormente?

a) ( )Sim ( )Não

b) Em caso afirmativo, o motivo anterior foi

Mesmo motivo ( )

Outro motivo ( ) Especificar \_\_\_\_\_

7.3 - Como soube do Serviço Social desse Fórum?

7.4 - Na sua opinião, como foi o atendimento nesse Plantão Social?

7.5 - Procurou outra instituição antes de vir ao Fórum? ( ) Sim ( ) Não

Em caso afirmativo, qual(s)? \_\_\_\_\_

## ANEXO

## ANEXO A - Organograma do Fórum do Norte da Ilha – Florianópolis/ SC

