

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

ALINE SIKORSKI

**OS LIMITES DO SERVIÇO SOCIAL FRENTE AO PLANTÃO SOCIAL DO FÓRUM
DO NORTE DA ILHA**

FLORIANÓPOLIS

2007/2

ALINE SIKORSKI

**OS LIMITES DO SERVIÇO SOCIAL FRENTE AO PLANTÃO SOCIAL DO FÓRUM
DO NORTE DA ILHA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^ª. Mst. Queli Flach Anschau

FLORIANÓPOLIS

2007/2

À minha mãe (in memoriam), ao meu pai, ao meu irmão e aos meus avós com amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço meu pai por ser quase totalmente perfeito, por sempre relevar meus defeitos e estar sempre disposto a fazer o melhor que puder para satisfazer minhas vontades; também agradeço em especial à minha mãe, exemplo de ser humano que infelizmente não está presente nesse momento de relevância em minha vida.

À minha família, principalmente meus avós que são exemplos de determinação e sucesso; e meu irmão, exemplo maior de inteligência e responsabilidade.

Aos meus amigos de longa data espalhados por aí, pelos momentos de alegria e diversão, também pelas festas que ocorreram ao longo desses quatro anos de curso e que proporcionaram momentos únicos.

Aos amigos que conquistei em Florianópolis com os quais compartilhei momentos de muita descontração, esses que sempre ficarão em minha memória e que sempre me farão voltar à cidade para revê-los.

Aos colegas e amigos de curso, que ao longo da faculdade possibilitaram momentos de aprendizado e de brincadeiras.

Agradeço em especial à minha orientadora, que tornou efetivamente possível a realização desse trabalho, contribuindo com seus conhecimentos e crendo na minha capacidade de desenvolver tal estudo.

*You may say that I'm a dreamer
But I'm not the only one
I hope someday you'll join us
And the world will be as one*

John Lennon

RESUMO

SIKORSKI, Aline. **Os limites do Serviço Social frente ao Plantão Social do Fórum do Norte da Ilha.** 2007. Trabalho de Conclusão de Curso – Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

Este trabalho tem por objetivo debater a respeito da prática profissional do assistente social em meio ao plantão social do Fórum do Norte da Ilha, trazendo dessa forma elementos que tornam possível realizar uma discussão e a análise crítica de demandas que chegam até ele e que podem ser encaradas como limites ao cotidiano de trabalho, já que os usuários, em sua grande maioria, buscam por ações e atividades que não são de competência do assistente social do judiciário. Para facilitar a compreensão de tal fato discorre-se ao longo do trabalho sobre o caráter do Poder Judiciário, pois ele tem uma relação direta com o Serviço Social nessa instância, trazendo maneiras de realizar a intervenção profissional. A partir da observação da forma como os assistentes sociais inseriram-se no judiciário e a comparação do trabalho que realizavam com o trabalho que realizam nos dias atuais, pode-se constatar que a essência do trabalho é a mesma, porém com certas aberturas que proporcionaram a ampliação de seus espaços de atuação para outras atividades que estão além das que realizavam inicialmente. Dessa forma, é analisado então o plantão social do judiciário em relação ao plantão social que ocorre na área de saúde, buscando comparar e apreender semelhanças e diferenças, mostrando que os elementos vistos como limites para o assistente social são os mesmos e acontecem nas duas áreas de atuação, que são bem diferentes. Partindo-se dessa discussão, torna-se possível que se pense em maneiras de buscar uma alteração nessa realidade, trazendo mudanças no cotidiano de trabalho, que finalmente venham a ocasionar melhorias na qualidade do serviço prestado e no atendimento à população.

Palavras-chave: Serviço Social. Poder Judiciário. Plantão Social.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
SEÇÃO I – O PODER JUDICIÁRIO COMO ÁREA DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL.....	12
1.1 O Poder Judiciário Brasileiro.....	12
1.2 O Tribunal de Justiça de Santa Catarina.....	15
1.2.1 Estratégias do Poder Judiciário de Santa Catarina.....	17
1.3 O Serviço Social no Judiciário.....	21
1.3.1 O Serviço Social no Judiciário Catarinense.....	23
SEÇÃO II – A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO FÓRUM DO NORTE DA ILHA E O PLANTÃO SOCIAL.....	26
2.1 O Serviço Social no Fórum do Norte da Ilha.....	26
2.1.1 Estudo Social.....	28
2.1.2 Mediação Familiar.....	30
2.1.3 Prestação de Serviço à Comunidade.....	31
2.1.4 Plantão Social.....	35
2.2 Projeto Plantão Social no Fórum do Norte da Ilha.....	35
2.3 Plantão Social na área da saúde – comparações com o Judiciário.....	39
SEÇÃO III – A LIMITAÇÃO DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NO PROJETO PLANTÃO SOCIAL DO FÓRUM DO NORTE DA ILHA....	46
3.1 Instrumentalidade do Serviço Social.....	46
3.2 A operacionalização das ações no Projeto Plantão Social.....	56

3.3 Reconhecimento dos limites – postura dos assistentes sociais e alternativas para o cotidiano de trabalho do Serviço Social.....	60
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	66
REFERÊNCIAS.....	69
ANEXOS.....	73
ANEXO A – Organograma do Fórum do Norte da Ilha.....	74
ANEXO B – Atribuições do assistente social judiciário 1975.....	75
ANEXO C – Atribuições do assistente social judiciário 2001.....	76
ANEXO D – Atribuições do assistente social judiciário 2007 – sugestões.....	77
ANEXO E – Atribuições do assistente social judiciário 2007.....	78

INTRODUÇÃO

O trabalho tem como intuito principal provocar a discussão a respeito do trabalho profissional do assistente social no plantão social do Fórum do Norte da Ilha. Tal discussão surge a partir da análise e da observação cotidianas do campo onde foi desenvolvido o estágio curricular obrigatório, no período compreendido entre 12 de março de 2007 a 04 de julho de 2007. A inserção nesse espaço sócio-ocupacional teve como objetivo a capacitação para o exercício profissional, onde foram estabelecidas aproximações com a realidade social, utilizando-se da fundamentação teórico-metodológica do Serviço Social. Esse momento de reflexão do fazer, de estudo e de pensamento da prática social foi conduzido e permeado por críticas e descobertas, onde a relação entre teoria e prática foi apreendida como sendo um processo contínuo, onde deve existir a complementariedade e interdependência das duas.

Em meio ao estágio foi possível constatar alguns limites que permeiam as intervenções profissionais dos assistentes sociais, principalmente relacionados ao Projeto Plantão Social, onde ocorre com grande frequência o atendimento de usuários com demandas que não fazem parte das atribuições profissionais dos assistentes sociais do judiciário, mas que devem ser atendidas devido à falta de locais onde a população encontre serviços, até mesmo referentes à outras áreas que não o Serviço Social. Essa realidade precisa ser fortemente discutida e debatida, principalmente pela categoria profissional, pois além de acarretar em acúmulos de trabalho para o Setor de Serviço Social, também prejudica a qualidade dos serviços prestados aos usuários, que costumam não ter seus interesses e necessidades saciados, apenas recebendo uma conversa informal e uma escuta qualificada que acaba por criar vínculos com os mesmos e criar uma dependência e uma constante recorrência de procura pelos assistentes sociais, prejudicando assim o caráter emergencial do plantão social.

O debate e a apreensão dessa realidade são de extrema importância, já que muitas vezes o exercício profissional cotidiano conforma-se com certas posturas e com o desenvolvimento de certas atitudes, que se não forem percebidos e alterados nunca poderão provocar mudanças e melhorias tanto para os assistentes sociais, como para a população. Assim, a busca para sustentar a compreensão desses limites e sua real ocorrência no cotidiano de trabalho, baseou-se em pesquisas documentais, na literatura de alguns autores com vasta experiência na área de Serviço Social que trazem à tona esse fato e as atitudes que podem ser tomadas para superá-lo. Grande é a surpresa de perceber que não só no judiciário acontecem

tais situações, mas no trabalho do assistente social em diversificados e inúmeros campos de trabalho.

O presente trabalho é composto por três seções que têm como função explicitar o surgimento, a atuação e o caráter do Poder Judiciário brasileiro; o surgimento do Serviço Social nessa instância, destacando a forma como acontecia a intervenção do assistente social anos atrás e como ela se dá atualmente; discorre-se a respeito do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha e do trabalho do assistente social nele; atenta-se para a operacionalização das ações, a instrumentalidade e as habilidades dos profissionais e sobre os limites da profissão nesse campo. O reconhecimento dos limites é necessário para que possa acontecer uma reflexão da prática de intervenção profissional e então uma superação da mesma.

A primeira seção tem como tema central a historização do Poder Judiciário no Brasil, a forma como ele surgiu e trouxe junto dele princípios portugueses que não tinham nenhuma relação com o modo de vida e de existência brasileiras. Discorre-se sobre o caráter regulador, autoritário e fiscalizador do judiciário, que muitas vezes traz limites para a profissão do assistente social e também para a facilitação da concretização da justiça, principalmente para a classe majoritária da população. A partir daí discorre-se a respeito das estratégias e da função do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, onde é realizada uma análise desses itens e constata-se que na prática nem tudo acontece como deveria. Assim, mostra-se o surgimento do Serviço Social nessa instância, sendo possível observar que ao longo dos anos as atividades desenvolvidas pelos profissionais de Serviço Social são bem semelhantes, constatando-se também que atualmente são realizadas ações novas devido às novas demandas que chegam ao setor.

Na segunda seção é abordada a intervenção profissional do assistente social no Fórum do Norte da Ilha, discorrendo sobre o cotidiano de trabalho, como ele acontece nas atividades desenvolvidas, que são: estudo social, mediação familiar, prestação de serviço à comunidade e plantão social, dando ênfase e analisando mais profundamente a última. A partir da forma como deveria ocorrer o plantão social e da forma como ele realmente acontece é possível apreender os limites que surgem para o trabalho profissional, bem como a necessidade de compreendê-los e superá-los, estabelecendo uma prática que esteja fortemente permeada pelo projeto ético-político da profissão e desenvolvendo realmente um serviço de qualidade. Para que seja possível perceber se esses limites são comuns aos plantões sociais em geral, é realizada uma comparação com a intervenção social realizada na área da saúde em hospitais

do Rio de Janeiro, apontando semelhanças e diferenças em relação ao plantão social do Fórum do Norte da Ilha.

Por fim, a terceira e última seção abrange a discussão a respeito da operacionalização das ações no Setor do Serviço Social, e da instrumentalidade e da habilidade dos assistentes sociais em meio ao trabalho profissional. Juntamente a essa discussão comenta-se sobre o reconhecimento por parte dos assistentes sociais do judiciário acerca de alguns limites para o cotidiano de trabalho, mostrando então alterações recentes que ocorreram nas atribuições dos mesmos na referida instância. Expostos todos esses temas e itens, é possível pensar em atitudes que devem ser tomadas e inseridas na prática profissional para que venham a causar alterações e modificações concretas no trabalho e na qualidade do serviço prestado, principalmente tendo por objetivo atender aos interesses e necessidades que aparecem como demandas implícitas ou explícitas pelos usuários.

SEÇÃO I

O PODER JUDICIÁRIO COMO ÁREA DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL

1.1 O Poder Judiciário Brasileiro

O Brasil se encontrava na situação de colônia portuguesa no início do século XVI, o que fazia com que o ordenamento jurídico aplicado aqui fosse o mesmo que estava vigente naquele momento na metrópole de Portugal (patrimonialista¹ e com mentalidade conservadora²), ou seja, era aplicado um Direito já estruturado e completo em um território tão vasto como o brasileiro, povoado por alguns portugueses e inúmeros indígenas que não compreendiam tal ordenamento. Conforme Wolkmer (1999, p. 39) foi registrada:

[...] a consolidação de uma instância de poder que, além de incorporar o aparato burocrático e profissional da administração lusitana, surgiu sem identidade nacional, completamente desvinculada dos objetivos de sua população de origem e da sociedade como um todo.

Assim sendo, a organização judiciária estava sob a competência dos donatários portugueses no período das capitânicas hereditárias. Esses donatários possuidores de terras exerciam diversas funções privilegiadas, e entre elas a de juízes. Observava-se um cenário de dominação política em que a ordem jurídica vigente perpetuava a situação de domínio estatal. Esse modelo de Estado, que foi imposto pelo Império colonizador, sempre defendia os interesses dos segmentos sociais dos donos da propriedade e dos meios de produção. Dessa forma é possível compreender a cultura que era propagada pela Metrópole, que continha traços senhoriais, escolásticos, católicos, autoritários, obscurantistas e acrílicos (WOLKMER, 1999).

¹ Patrimonialista porque se tratava de um tipo de dominação tradicional em que não se diferenciam nitidamente as esferas do público e do privado. Dessa forma, o poder público no Brasil era utilizado em favor e como se fosse exclusivo do extrato social composto por oligarquias agrárias e por grandes proprietários de terras, como se fosse exclusiva destes. A sociedade não era independente, pois era a política que ditava sua conduta, (WOLKMER, 1999).

² Mentalidade conservadora que compreende uma condição ou forma de ser que envolve estratégias e práticas assentadas na tradição, experiência, hierarquia, centralização, formalidade legal, propriedade patrimonial e diferenciação social.

A estrutura econômica era marcada por práticas mercantilistas e escravistas, bem como por uma montagem político-administrativa que negava o direito do “outro”. Para que esse ordenamento funcionasse foi criado um aparato institucionalizado. Passou a existir um governo-geral, que contribuiu com a criação de uma justiça colonial e com a formação de uma pequena burocracia composta por um grupo de agentes profissionais. Esse governo era formado por três instâncias que foram responsáveis por um alargamento da estrutura judiciária.

De acordo com os estudos de Wolkmer (1999), a primeira instância era formada por juízes singulares, distribuídos nas categorias de ouvidores, juízes ordinários e juízes especiais. O ouvidor detinha um poder quase sem limites, sujeito ao seu próprio arbítrio pessoal, de suas decisões quase sempre não cabia apelação nem agravo. A segunda instância era composta por juízes colegiados em Tribunais de Relação, que apreciavam recursos ou embargos e suas decisões eram designadas de acórdãos. Nesses Tribunais a forma de administração da justiça estava centrada na burocracia de funcionários civis preparados e treinados na Metrópole. A terceira e última instância era o Tribunal de Justiça Superior, que tinha sede na Metrópole e era representada pela Casa de Suplicação.

Em 1808 a Corte Portuguesa veio para o Brasil e junto dela a Casa de Suplicação, que era uma espécie de Tribunal de Apelação. Mesmo após a independência brasileira as leis portuguesas ainda vigoravam aqui, onde o imperador tinha as funções de avaliá-las e de determinar seus cumprimentos. Já podia se constatar que a tradição legal estava comprometida com uma formação social elitista, antidemocrática e formalista, onde:

[...] a transposição e a adequação do direito escrito europeu para a estrutura colonial brasileira acabou obstruindo o reconhecimento e a incorporação de práticas legais nativas consuetudinárias, resultando na imposição de um certo tipo de cultura jurídica que reproduziria a estranha e contraditória convivência de procedimentos burocrático-patrimonialistas com a retórica do formalismo liberal e individualista³. (WOLKMER, 1999, p. 7).

Foi promulgada a primeira Constituição Brasileira no ano de 1824 e nela foram definidas as bases do Poder Judiciário nas províncias brasileiras. Essa promulgação contribuiu na consolidação e emancipação da cultura jurídica no Brasil, desencadeando o processo de elaboração de legislação própria no público e no privado. A Constituição estava imbuída de

³ O liberal-individualismo busca a legitimação de novas formas de produção da riqueza. Como expressão da moralidade social burguesa, trata de enaltecer o homem como centro autônomo de escolhas econômicas, políticas e racionais. Analisando criticamente percebe-se que essa ordem jurídica protege os privilegiados, pois oculta as condições sociais concretas, reconhecendo a desigualdade social e tratando de maneira desigual os desiguais. É uma lei abstrata, geral e impessoal.

idéias e instituições marcadamente liberais, originadas da Revolução Francesa e de doutrinas do constitucionalismo francês. Institucionalizou uma monarquia parlamentar, impregnada por individualismo econômico e acentuado centralismo político. De acordo com Wolkmer (1999) essa Lei Maior afirmava-se idealmente mediante uma fachada liberal que ocultava a escravidão e excluía a maioria da população do país, gerando contradição entre o formalismo retórico do texto constitucional e a realidade social.

De acordo com Rocha (1995), o judiciário sendo uma organização, desenvolve duas atividades a que correspondem duas estruturas: a jurisdicional, possibilitando o cumprimento de suas atividades institucionais de julgar e executar o julgado; e a administrativa ou de governo do pessoal e gestão dos recursos materiais e financeiros. O Supremo Tribunal de Justiça, órgão máximo do judiciário, foi criado por lei em 18 de setembro de 1828, composto por dezessete magistrados e sendo instalado em 1829, substituindo a Casa de Suplicação. Sua instalação fortaleceu o referido poder a partir da Constituição de 1891.

A nova Carta Magna introduziu um sistema dual no sistema judiciário brasileiro: a Justiça Federal e a Justiça dos Estados, sendo que a última iria reger-se pelas leis e constituições que adotasse, desde que respeitasse os princípios da Constituição da União. O judiciário é objeto de um processo de divisão do trabalho que resulta a distribuição de suas tarefas entre os diferentes órgãos que o compõe. A base estrutural da organização judiciária brasileira atualmente é a mesma desde a Proclamação da República, a partir da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, capítulo III, Artigo 92, a estrutura judiciária é estabelecida assim:

- I) Supremo Tribunal Federal;
- II) Superior Tribunal de Justiça;
- III) Tribunais Regionais Federais e Juízos Federais;
- IV) Tribunais e Juízos do Trabalho;
- V) Tribunais e Juízos Eleitorais;
- VI) Tribunais e Juízos Militares;
- VII) Tribunais e Juízos dos Estados;
- VIII) Tribunais e Juízos do Distrito Federal e Territórios. (ROCHA, 1995, p. 41).

A divisão do judiciário em diferentes justiças decorre de um processo de repartição horizontal das tarefas jurisdicionais. No entanto, a estrutura interna de cada justiça decorre de um processo de repartição vertical das tarefas jurisdicionais. Compreende-se então que as justiças são formadas por escalões de órgãos superpostos uns aos outros em uma relação hierarquizada de superior à inferior.

O Poder Judiciário é uma instituição onde se configuram ações voltadas a objetivos explícitos, em cujo âmbito exerce uma função instrumental (dirimir conflitos), uma função política (promover o controle social) e uma função simbólica (promover a socialização das expectativas à interpretação das normas legais). É o *locus* de intermediação entre o Estado e a população que procura o judiciário. Visa acima de tudo, determinar e assegurar a aplicação das leis que garantem a inviolabilidade dos direitos individuais (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005).

Costenaro e Vogel (1997), relembram Donzelot, que diz que a face mais eminente do judiciário é a repressão coercitiva, na qual são decididas vidas humanas sem que essas precisem concordar com os procedimentos adotados. O judiciário tem como objetivo a manutenção da ordem estabelecida, processo que é realizado e aplicado a partir de leis, afirmando e fortalecendo seu caráter normativo e dominador. O modelo burocrático do Poder Judiciário faz com que ele defina soberanamente as regras que presidem as relações no interior dele mesmo, circunstância que o torna independente de qualquer controle ou interferência daqueles sobre os quais exercem o poder, ou seja, sem a participação dos demais segmentos (ROCHA, 1995).

De acordo com Fávero, Jorge e Melão (2005), a organização do Poder Judiciário brasileiro compreende as Justiças Federal e Estadual, as quais são normatizadas a partir de dispositivos constitucionais, sendo a administração da justiça, no âmbito dos estados, de competência dos Tribunais Estaduais de Justiça. Dessa forma é possível analisar a importância do Tribunal de Justiça de Santa Catarina e suas funções.

1.2 O Tribunal de Justiça de Santa Catarina

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina foi instalado em 1º de outubro de 1891, de acordo com a Carta Magna deste ano que substituiu a Justiça única pelo sistema dual que compreende a Justiça Federal e a Justiça dos Estados. A partir do Artigo 47 da primeira

Constituição Federal, o Poder Judiciário Catarinense era exercido por um Superior Tribunal de Justiça, com sede na capital; por juízes de Direito e seus suplentes, com jurisdição nas respectivas comarcas; por Tribunais do Júri; por Tribunais Correccionais; e por Juízes de Paz, nos respectivos distritos.

Nesse período o estado foi dividido em dezesseis comarcas: Brusque, Blumenau, Curitiba, Araranguá, Itajaí, Joinville, Lages, Florianópolis (capital), São Bento, São Joaquim, São José, São Miguel, Tijucas, São Francisco do Sul e Tubarão. A expressão espacial da ação do Tribunal de Justiça é feita em cada estado por meio de instâncias denominadas "circunscrições judiciárias". No espaço territorial configurado por essas instâncias localizam-se os assistentes sociais junto às Varas de Infância e Juventude, Varas da Família e das Sucessões, Varas Cíveis e em serviços com servidores.

Atualmente o Tribunal de Justiça é integrado por cento e dez comarcas distribuídas pelo território catarinense. A comarca da Capital, com sede em Florianópolis, é compreendida por três fóruns: Central, Estreito e Norte da Ilha. A Constituição do Estado de Santa Catarina de 1989 em seu Artigo 77 define a estrutura do Poder Judiciário do estado da seguinte forma:

Art. 77 - São órgãos do Poder Judiciário do Estado:

I - o Tribunal de Justiça;

II - os Tribunais do Júri;

III - os Juízes de Direito e os Juízes Substitutos;

IV - a Justiça Militar;

V - os Juizados Especiais;

VI - os Juízes de Paz;

VII - outros órgãos instituídos em lei. (SANTA CATARINA, 2007).

É o órgão supremo do Poder Judiciário do Estado e está sediado em Florianópolis, possuindo jurisdição em todo o estado catarinense. Funcionam junto a ele o Conselho Disciplinar de Magistratura e a Corregedoria Geral de Justiça como órgãos disciplinares (SANTA CATARINA, 1976). Sua missão institucional é a de "humanizar a justiça, assegurando que todos tenham acesso, garantindo a efetivação dos direitos e da cidadania, com eficiência na prestação jurisdicional", assim seguem as estratégias do referido poder no estado.

1.2.1 Estratégias do Poder Judiciário de Santa Catarina

Para seu efetivo funcionamento e legitimidade, o Poder Judiciário catarinense estabelece estratégias, são elas:

- A transparência e participação na administração do Poder Judiciário;
- Preservação e aprimoramento do bom conceito da justiça;
- Melhoria contínua da imagem do Poder Judiciário;
- Otimização dos serviços judiciários;
- Humanização da justiça;
- Aproximação da justiça ao cidadão.

A partir das estratégias do Poder Judiciário de Santa Catarina é possível fazer uma reflexão crítica a respeito de como essa instância funciona na prática. Partindo de estudos de ROCHA (1995), sabemos e apreendemos que mesmo que caiba ao judiciário apenas aplicar os direitos fundamentais, é preciso que ocorra nesse processo a interpretação, principalmente no que se refere aos direitos fundamentais, que muitas vezes acabam tendo seu conteúdo limitado ou então sua aplicação negada. Sabemos que o judiciário, em particular no terceiro mundo, apresenta a tendência em desenvolver a manutenção dos interesses dominantes, prejudicando a aplicação de normas inspiradas nos princípios de solidariedade social, assim sendo:

O papel do Judiciário, no Brasil, como de resto no terceiro mundo em geral, aprofunda o fosso que o separa do povo, trazendo à baila o grave problema da tensão entre o Judiciário e a democracia, cuja principal consequência é o aparecimento de uma crise de identidade do juiz, que se manifesta no desencontro entre as aspirações do povo a níveis cada vez mais elevados de justiça, igualdade e dignidade, e o comportamento do Judiciário, de negação sistemática dessas aspirações. (ROCHA, 1995, p. 142).

O Estado moderno monopoliza a produção do direito e manipula os instrumentos normativos e políticos necessários à manutenção de um padrão específico de dominação, provoca uma alienação entre os “cidadãos” formalmente “iguais”. Quando os indivíduos passam a acreditar em uma ordem legal equilibrada e harmoniosa, na qual os conflitos socioeconômicos são mascarados e “resolvidos” pela força das normas que regulam e

decidem os conflitos jurídicos, tais “cidadãos” tornam-se incapazes de compreender e dominar as estruturas sociais em que eles estão inseridos (FARIA, 1989).

A Constituição Federal de 1988 tem seu grau de importância devido ao grande número de lutas populares de cunho democrático, social e emancipador, onde são compreendidas ações de participação social, equidade, democracia, entre outras, porém ela também acaba por ser uma ficção, que tem como função fixar os limites das reações sociais, programar comportamentos, calibrar expectativas e induzir os cidadãos à obediência, aceitando passivamente as normas gerais. A ordem jurídica presente em um país de caráter liberal como o Brasil, apresenta os “sujeitos de direito” como seres autônomos dotados de direito, ao mesmo tempo em que são tratados como súditos submetidos a deveres, onde:

[...] a ordem jurídica liberal é obrigada a postular a completude, a ausência de lacunas e a racionalidade sistêmica de seus códigos e leis. Como homogeneidade a univocidade dessa ordem jurídica, são apenas postuladas, pois em termos concretos o ritmo, a intensidade e a diversidade de formas dos conflitos exigem diferentes mecanismos normativos capazes de dispersá-los, configurando assim o caráter assimétrico e fragmentário das instituições de direito [...]. (FARIA, 1989, p. 25).

Dessa forma, podemos perceber que as leis além de terem a função de proibir ou autorizar condutas, também procuram sutilmente formar as opiniões dos indivíduos, com a finalidade de moldá-los de acordo com a lógica burguesa. As regras jurídicas buscam assegurar a reprodução dos padrões de dominação vigentes, não podendo ser descumpridas, revestindo-se assim de uma aparente neutralidade para que os valores de obediência possam ser internalizados.

Por mais que se busque uma aproximação da justiça ao cidadão, é possível analisar e concluir pelos estudos de Faria (1989) que existem três tipos de obstáculos no acesso à justiça, sendo eles: econômico, social e cultural. Foi verificado que em sociedades capitalistas em geral os custos da litigação⁴ são bastante elevados, principalmente em ações de menor valor, ou seja, existe uma relação, quanto menor o valor das ações, maior será o valor da litigação. Outro fator de relevância é a lentidão dos processos, onde é praticamente impossível de se impedir o aumento progressivo da duração das causas. O corporativismo⁵ e a burocracia⁶ impregnam fortemente a mentalidade do judiciário, contribuindo para a lentidão

⁴ Por litigação entende-se: pleitear, contestar. Nesse contexto significa “entrar com um processo judicial”.

⁵ Corporativismo significando a defesa dos interesses dos juizes em continuarem acreditando que os conflitos podem ser solucionados apenas a partir do apego a certas normas e a ritualização de certos atos, (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005).

⁶ Burocracia entendida nesse sentido como formalidades exageradas e desnecessárias.

administrativa de suas decisões internas e operacionais no âmbito da lei (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005).

Conclui-se também que quanto mais baixo for o estrato socioeconômico de uma pessoa, será menos provável que ela conheça um advogado e que saiba onde, como e quando pode contatar um. Também costuma ser comum a distância geográfica entre o lugar que vive e trabalha e a zona da cidade onde se encontram os tribunais e os escritórios de advocacia. Essa análise revela que a discriminação social no acesso à justiça está além dos condicionantes econômicos, que sempre são os mais óbvios, englobando também condicionantes sociais e culturais que resultam de processos de socialização e interiorização de valores dominantes.

O Poder Judiciário está ligado estreitamente ao funcionamento do Estado, inserindo sua atividade e acompanhando na sua especificidade a unidade interventiva e ordenadora dele. As normas regulamentam o uso da força nas relações sociais, determinando comportamentos e condutas que estejam de acordo com a ordem a ser mantida. Conforme Faria (1989, p. 99): “O direito é assim reduzido a um simples sistema de normas, o qual se limita a dar sentido jurídico aos fatos sociais à medida que estes são enquadrados no esquema normativo vigente”.

Atualmente a incapacidade de representação dos interesses coletivos pelos canais da democracia representativa e as dificuldades de defesa e garantia dos direitos sociais pelos mecanismos jurídicos, colocam muitas vezes o Poder Judiciário em discussão, onde a lei e a ordem passam a ser questionadas e transformadas em instrumentos de expansão da cidadania. Um dos princípios ideológicos mais importantes da cultura judiciária nacional, o da neutralidade e imparcialidade do judiciário, começa a ser posto em questão. O conflito entre as condições existenciais e as normas jurídicas vigentes propicia a perda da confiança nas soluções normatizadas e também:

Se, por um lado, a ordem legal vigente não atende aos preceitos de justiça social e beneficia minorias privilegiadas, por outro lado, a aplicação das leis pelos juízes e tribunais, através da função jurisdicional, demanda tempo e gastos fora do alcance do povo, pelo que a justiça se tornou elitista. (FARIA, 1989, p. 173).

O agravamento das questões sociais, em decorrência da crise econômica, tem obrigado os magistrados a refletirem um pouco mais sobre suas funções sociais. No Poder Judiciário onde tramitam ações relativas à infância, juventude, família e criminais, essas funções sociais se expressam mais nitidamente. Expressões da ausência, insuficiência ou ineficiência do

Poder Executivo na implementação de políticas sociais redistributivas e universalizantes fazem com que além dos litígios e demandas que requerem intervenção judicial, essa instância seja também procurada para a solução de situações que decorrem das extremas condições de desigualdades sociais (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005).

De acordo com Rocha (1995), a crise de identidade vivida pelo Poder Judiciário brasileiro só pode ser superada através de medidas políticas, ideológicas e estruturais, como a mudança da forma de organização interna do Judiciário, que deve ser democratizada com a criação de um Conselho para administrá-lo com participação de todos os segmentos da magistratura e da sociedade, onde a primeira precisa obedecer a uma metodologia interdisciplinar, em que a população deve ter acesso material e jurídico ao judiciário, e onde seja criado um órgão democrático com competência para defender e interpretar a Constituição Federal. Cabe à magistratura, com conhecimento multidisciplinar e poderes decisórios ampliados, a responsabilidade de reformular a partir das contradições sociais, os conceitos fechados dos sistemas legais vigentes, buscando um direito original e legítimo, voltado mais à justiça (FARIA, 1989).

Os princípios ideológicos da cultura jurídica nacional precisam ser reformulados integralmente, sendo sensibilizados pelos segmentos sociais que historicamente nunca foram beneficiados pelas instituições de Direito e que nunca tiveram acesso aos tribunais. O judiciário deve perder sua função de absorver tensões, limites e conflitos, impedir sua generalização e reduzir as incertezas do sistema político. O acesso das classes populares à justiça não depende apenas da ampliação física dos serviços, mas exige progressivas alterações no modo de encarar a função judiciária e o próprio direito.

O assistente social, dentro de toda essa natureza contraditória, se coloca e desenvolve sua prática profissional entre o caráter normativo e dogmático do aparelho judiciário e sua atuação que visa resgatar a luta pelos direitos sociais. A reconstrução de seus objetivos junto à instituição torna possível dar uma nova dimensão ao cotidiano de trabalho, quase sempre prejudicado pela grande demanda e pela insuficiência de recursos de infra-estrutura, incluindo os humanos, fazendo com que sejam executadas ações isoladas e imediatistas. De acordo com Fávero, Jorge e Melão (2005, p. 32), os profissionais devem se reconhecer como participantes das ações que configuram: “[...] um Poder em busca não de um autor, mas de espaços mais nítidos de atuação, de uma identidade funcional mais precisa e de maior legitimidade política”.

Dentro desse espaço complexo e burocrático do Poder Judiciário brasileiro, acontece a inserção e atuação de assistentes sociais em diferentes e variadas instâncias. A partir do

próximo item, é possível perceber como se deu o início da prática do profissional de Serviço Social nessa área no início da década de 50, época em que a sociedade brasileira estava permeada por moralismos, que exigiam do assistente social atitudes mais direcionadas ao controle de famílias consideradas desestruturadas, fato que era visto como um problema sério em relação à criação de crianças e adolescentes, já que representava um perigo à ordem do país.

1.3 O Serviço Social no Judiciário

De acordo com Fávero (1999), a atuação dos assistentes sociais no âmbito do sistema judiciário iniciou-se juntamente ao Juizado de Menores paulista no início da década de 50, momento em que o país vivenciava o desenvolvimento industrial e urbano, e também o aumento e agravamento dos problemas sociais nas grandes cidades. A industrialização no Brasil impulsionou situações de abandono de crianças e infrações cometidas por “menores”, hoje denominados adolescentes.

O Código de Menores de 1927, redigido por Mello Mattos, vigorava nesse momento e nele destacava-se a descrição detalhada das atribuições da autoridade competente, o Juiz de Menores. A partir daí, ocorre a inserção dos profissionais de Serviço Social no judiciário, tendo a princípio o objetivo de assessorar o juiz nas questões e decisões legais em relação aos menores e suas famílias. O assistente social levava subsídios e conhecimentos para realizar e justificar as decisões e atos a serem tomados. Utilizava-se de técnicas de entrevistas, visitas domiciliares, observações e registros, realizando exames de pobreza e dando seu parecer final sobre que atitude tomar, direcionada ao menor ou à sua família, como pode ser observado, atuavam como peritos na maioria das vezes:

Apesar de terem as mais variadas atribuições, os assistentes sociais, ao serem absorvidos no âmbito da Justiça, passaram a atuar prioritariamente como peritos, em situações relacionadas às crianças, aos jovens e à família, com vistas a oferecer subsídios à autoridade judiciária para a tomada de decisão. (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005, p.49).

Nesse momento foram consolidadas as leis de assistência e proteção aos menores, onde em seu primeiro capítulo já se estabelecia que: “O menor, de um ou outro sexo, abandonado ou delinqüente, que tiver menos de dezoito anos de idade, será submetido pela autoridade competente às medidas de assistência e proteção”. De acordo com Pilotti e Rizzini (1995, p. 130), era exercido firme controle sobre os menores, através de mecanismos de “tutela”, “guarda”, “vigilância”, “educação”, “preservação” e “reforma”. Dessa forma, tornava-se possível apreender qualquer jovem que a partir de sua vestimenta ou biotipo, causasse suspeita, afirmando o moralismo da época e a invasão na vida das pessoas (PILOTTI; RIZZINI, 1995).

Analisando o Código de Menores de 1927 não se pode negar que uma de suas mais importantes contribuições diz respeito à regulamentação do trabalho infantil e juvenil, onde não era permitido que empresas empregassem menores com idade inferior a doze anos. É possível constatar que existia uma ideologia geral, principalmente em meio às elites, de que se educassem os jovens das classes populares para o trabalho, evitando assim que eles se “perdessem” e gastassem seu tempo na ociosidade, já que consideravam o ócio e as ruas como uma grande preocupação e perigo ao bem e segurança do país. Seguindo esse princípio:

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. (PILOTTI; RIZZINI, 1995, p.134).

Com a criação da Seção de Informação e de Serviço Social em 1957, a atuação do assistente social foi ampliada em meio ao judiciário paulista. A seção tinha por objetivo o atendimento ao público, entrevista, encaminhamentos e a elaboração de representações ao juiz, de acordo com a natureza dos casos. Os assistentes sociais, ao auxiliarem o Juízo frente à medida de internação, buscavam evitar a permanência dos jovens em celas e presídios comuns, bem como agilizavam o atendimento, contribuindo para que o juiz tomasse providências que incluíam o encaminhamento à família, a internação, a inclusão em trabalho e à chamada “liberdade vigiada” (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005).

A prática profissional do Serviço Social na área judiciária a partir da década de 50, mais especificamente no estado de São Paulo, teve o reconhecimento da sua intervenção tanto pela população, como pelo próprio Poder Judiciário, fato que possibilitou a ampliação de espaços para os assistentes sociais. Percebendo a importância e a necessidade desses

profissionais em meio ao trabalho na área jurídica, aconteceu a inclusão de assistentes sociais no Poder Judiciário catarinense, a partir da década de 70.

1.3.1 O Serviço Social no Judiciário Catarinense

A inserção de assistentes sociais no judiciário catarinense ocorreu em 1972 quando foram criados dois cargos para profissionais de Serviço Social na comarca da Capital, com a intenção de auxiliar o juiz na então Vara de Menores. Nesse momento os profissionais já tinham suas atribuições incluídas no Código de Divisão e Organização Judiciárias de Santa Catarina (Anexo B). Esse Código regula a divisão e organização judiciárias do Estado, bem como a administração da Justiça e seus serviços auxiliares. Em relação aos assistentes sociais, os reconhece como sendo funcionários da Justiça e traz suas atribuições privativas.

A partir da promulgação do Código de Menores de 1979 – que refletia a fidelidade dos Juízes de Menores à velha lei de 1927, porém adaptando-a aos novos tempos – houve uma ampliação da atuação de assistentes sociais, pois passou a ser exigido o estudo social ou a perícia social. O espaço do Serviço Social nesse contexto já estava consolidado, sobretudo considerando a compatibilidade entre o enfoque assistencialista que regia a nova Lei e a Política de Bem-Estar do Menor, que tinha por objetivo suprir carências biopsicossociais da infância em situação de vulnerabilidade social. Internações e encaminhamentos de crianças carentes às famílias de apoio ou adotivas, dentre outras medidas, ampliaram as demandas do Serviço Social (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005).

Esse novo Código dispunha sobre a assistência, proteção e vigilância de menores. Como principal modificação em relação ao primeiro observa-se a substituição da classificação tradicional de menor abandonado e delinqüente, para “sistema de descrição do estado sócio-econômico familiar”, classificação que abrangeria as situações em que o menor se encontra em oposição à normalidade. Uma das maiores críticas é delegada aos menores infratores, como se referia o Código de Menores de 1979, onde a lei permitia a aplicação de medidas a meros acusados e sem provas, e só mandava instaurar o processo contraditório quando a família do acusado designava um advogado. Dessa forma, os pobres permaneciam sem defesa (PILOTTI; RIZZINI, 1995).

Atualmente a Vara da Infância e Juventude, antiga Vara de Menores, caracteriza-se por ser uma justiça especializada, pela gratuidade dos atos processuais, sigilo de justiça e

celeridade na prestação jurisdicional (SANTA CATARINA, 2001). Esta concretizou-se a partir do Estatuto da Criança e do Adolescente e da Constituição Federal, promulgado em 1990. Nela são buscadas soluções para as questões sociais, especialmente aquelas que dizem respeito à família, pois são as que trazem maior prejuízo e sofrimento ao desenvolvimento de crianças e adolescentes. Nesse sentido o assistente social busca,

[...] em conjunto com o juiz e o promotor, contribuir para a prevenção do abandono e para a garantia do direito à convivência familiar e comunitária. Isto pode ser buscado através da sensibilização e do envolvimento das lideranças locais e dos órgãos de atendimento a tais demandas. [...] a relação do diálogo, do pensar em conjunto e do agir comprometido com a comunidade, faz com que as soluções emergem com facilidade, mesmo para as problemáticas mais variadas. (SANTA CATARINA, 2001, p. 55).

Ainda no judiciário catarinense a inserção do assistente social na área de família aconteceu em 1981, com a lotação de um cargo na Vara da Família na comarca da Capital (Florianópolis). O profissional de Serviço Social foi chamado para elaborar o estudo social que é determinado pelo juiz, autoridade que representa o Poder Judiciário, servindo para subsidiar a sua decisão em processos judiciais. Promulgado em 1993, o Estatuto da Criança e do Adolescente estendeu ainda mais o espaço de atuação, pois prevê em vários de seus artigos a realização de estudo social.

Nos dias atuais percebemos que os assistentes sociais ainda realizam esse mesmo trabalho, em que a maior parte dos processos judiciais envolve modificação de guarda, estabelecimento de alimentos para criança e adolescente, revisional de alimentos para criança ou adolescente, interdição, curatela, tutela, regulamentação de visitas e busca e apreensão de menor. De acordo com PIZZOL (2003, p.52):

Certamente por iniciativa de alguns magistrados mais sensíveis às questões sociais, considerados também os bons trabalhos desenvolvidos, estes profissionais foram sendo chamados a atuarem em outros processos em que eram tratadas questões familiares. Foi então que iniciou o trabalho do assistente social em outros processos, que não diziam respeito tão somente aos que envolviam menores, hoje crianças e adolescentes.

Geralmente os juízes só remetem os processos para estudo social ou perícia social depois que já ocorreu um grande número de conflitos. A partir de suas habilidades e instrumentais, os assistentes sociais devem apreender as interações sociais e familiares, buscando compreender as razões do problema e então conectar os sintomas com o sistema. Sendo o Serviço Social uma profissão de forte base interventiva e sendo a Justiça o espaço

onde busca-se a solução de conflitos, o profissional deve devolver à família indicativos que possam contribuir na superação de suas dificuldades, resguardadas as questões de ordem pericial. Ao intervir sugerindo determinado encaminhamento: “[...] é primordial que o assistente social judiciário conheça o serviço e a estrutura de atendimento para onde a família está sendo direcionada, a fim de que possa dar-lhe o mínimo de informação sobre quem a atenderá e como e quando será atendida” (SANTA CATARINA, 2001, p. 117).

Os profissionais de Serviço Social têm papel relevante no Poder Judiciário Catarinense prestando assessoria aos juízes a partir da realização de estudos sociais e colaborando com a efetivação de direitos na medida em que oportuniza o acesso àqueles que procuram o judiciário. De acordo com o Código de Divisão e Organização Judiciárias do Estado de Santa Catarina, Lei nº 5.624 de 9 de novembro de 1979, Artigo 65, o assistente social constitui-se em um funcionário da Justiça, possuindo atribuições privativas para seu exercício profissional no judiciário (Anexo E). Objetivando atender demandas pertinentes à instituição judiciária, os assistentes sociais, a partir de princípios e diretrizes normativas de sua área de formação, estipulam critérios, recorrem a técnicas e a uma metodologia própria, gerando uma produção específica de conhecimentos e de maneiras de agir que se auto-alimentam e se reproduzem por meio de práticas de intervenção, que ocorrem na maioria das vezes a partir de demandas sociais que:

[...] permeiam o cotidiano das Varas de Infância e Juventude e Varas de Família e das Sucessões, o assistente social intermedia ações judiciais que envolvem crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social, que necessitam de medidas protetivas, jovens autores de delitos, famílias em situação de conflito. Nessa intervenção, realizam orientações, acompanhamentos, encaminhamentos, articulações e, principalmente, oferecem subsídios sociais à autoridade judiciária, mediante relatórios, laudos e pareceres, nos quais se destacam informações sobre a história social de vida e o comportamento desses sujeitos. (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005, p. 36-37).

A compreensão do Poder Judiciário no Brasil e do Tribunal de Justiça, seu órgão de maior importância, possibilitam o entendimento da prática profissional do assistente social nessa área. É possível perceber que as atividades do Serviço Social desenvolvidas tanto no judiciário brasileiro em geral, como em Santa Catarina, seguem a mesma lógica e os profissionais têm atribuições bem semelhantes. A partir da segunda seção será possível apreender as ações realizadas pelos assistentes sociais no Fórum do Norte da Ilha, que se tratando de um fórum distrital, faz com que as atividades desenvolvidas pelo Setor de Serviço Social sejam bastante variadas.

SEÇÃO II

A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO FÓRUM DO NORTE DA ILHA E O PLANTÃO SOCIAL

2.1 O Serviço Social no Fórum do Norte da Ilha

O Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha teve início em fevereiro de 2003 com a finalidade de assessorar os juízes de Direito na identificação de questões sócio-culturais, econômicas e familiares, através da realização de estudos sociais. O assistente social é um profissional que tem como função estudar, investigar, examinar ou vistoriar uma situação processual, tendo como objetivo oferecer subsídios técnico-científicos que possibilitem ao magistrado a aplicação da lei com maior segurança, reduzindo-se a possibilidade de praticar erros ou injustiças. A profissão está inserida no organograma da instituição, sendo que o Serviço Social tem contato direto com a Direção do Foro⁷ (Anexo A).

O Fórum do Norte da Ilha atende qualquer pessoa que dele necessitar e que procurar informações. Por se tratar de um fórum distrital, os processos judiciais existentes no mesmo abrangem apenas os fatos que ocorreram e/ou as pessoas que residem na região norte da ilha de Santa Catarina. A única exceção diz respeito aos processos relativos e à presença da Vara de Sucessões e Registros Públicos⁸ neste fórum, que devido à falta de espaço físico no Fórum Central, muitos casos estão sendo atendidos e julgados no Fórum do Norte da Ilha.

O atendimento dos usuários acontece primeiramente com a realização do cadastro da pessoa, em um programa de computador próprio do Serviço Social, onde são inseridos seus dados pessoais, telefones para contato e o motivo que levou a pessoa a comparecer no setor. Existe também o Sistema de Automação do Judiciário - SAJ, que é um programa do Poder Judiciário, onde podem ser observadas as tramitações de processos e onde são realizados os estudos sociais e informações que são anexadas aos processos judiciais. Atualmente são desenvolvidos no Fórum três projetos e um programa.

⁷ Há distinção entre Fórum e Foro. Fórum constitui a parte física (material) e Foro entende-se como jurisdição (instituição).

⁸ A Vara de Sucessões e Registros Públicos abrange, em sua maioria, processos judiciais referentes a inventário, bem como a retificação de assentos de nascimento, óbito e casamento; erros de grafias em documentos, entre outros.

O trabalho do assistente social acontece a partir da articulação com conhecimentos das ciências sociais, onde conceitos como status, papel social, classe social, sistema, estrutura, ação social, burocracia, mudança, desenvolvimento e subdesenvolvimento, cultura da pobreza, entre outros, ampliam a fundamentação do cotidiano profissional e conseqüentemente a capacidade de diagnóstico. A partir de estudos de Fávero (2004) que estão incluídos em um livro do Conselho Regional de Serviço Social do estado do Rio de Janeiro – CRESS-RJ, percebe-se que os meios utilizados no trabalho devem estar além de técnicas e de instrumentos operativos. Esses são bastante importantes, porém apenas o domínio dessas técnicas não garante a competência profissional e a direção ético-política do projeto da profissão, de que acordo com Fávero:

São os conteúdos históricos, teórico-metodológicos e ético-políticos que norteiam o Serviço Social, articulados ao domínio da técnica, que irão distinguir o trabalho profissional competente – ou seja, o trabalho profissional que realmente compete ao assistente social. (CRESS-RJ, 2004, p. 89).

O judiciário é um meio profissional que historicamente adquiriu traços de subalternidade nos diversos campos de intervenção. Dessa forma, o assistente social geralmente é subordinado administrativamente a um juiz de Direito. Essa relação de subordinação juntamente com o autoritarismo presente nesse espaço pode acabar, dependendo do caso, por determinar relações de subalternidade. Mesmo assim é relevante ressaltar que os assistentes sociais do Fórum do Norte da Ilha têm autonomia de realizar seus trabalhos da forma como desejam e na ordem de prioridades que os mesmos elegerem melhores. Os profissionais são autônomos no exercício de suas funções, o que é legitimado pela utilização de suas competências teórico-metodológica e ético-política na execução do trabalho, afirmando que:

[...] a instituição não é um condicionante externo e muito menos um obstáculo para o exercício profissional. Dada a condição de “trabalhador livre”, o assistente social detém a sua força de trabalho especializada, força essa que é mera capacidade. Ela só se transforma em trabalho quando consumida ou acionada, quando aliada às condições necessárias para que o trabalho se efetive, aos meios e objetos de trabalho. (IAMAMOTO, 2001, p. 64).

O Serviço Social em meio ao Poder Judiciário tem seu exercício profissional comprometido com o projeto ético-político da profissão, norteado por valores materializados no Código de Ética Profissional. Esses valores são traduzidos no relacionamento com os

usuários e com a instituição, devendo preservar a qualidade dos serviços prestados e a responsabilidade com a garantia dos direitos humanos, assim:

[...] considera-se a ética como uma práxis, como algo que só se efetiva por intermédio da ação criadora do homem na sociedade. Nesse sentido, a ética deve se orientar a partir de duas referências prioritárias, que articulam as exigências do mundo antigo e do mundo moderno:

- a) o projeto e o processo dos indivíduos em direção à liberdade e à autonomia, rompendo com os condicionamentos naturais e com a alienação social;
- b) a construção de uma sociedade que, fundamentando-se efetivamente em valores igualitários e libertários, assegure a plena expansão dos indivíduos sociais. (PAIVA, 1996, p. 109).

Os profissionais de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha atuam em torno do Projeto Estudo Social, do Projeto Mediação Familiar, do Programa de Prestação de Serviço à Comunidade e do Projeto Plantão Social⁹. As ações em torno desses três projetos e do programa acontecem diariamente, dependendo da demanda que chega ao setor. A prioridade é dada ao plantão social, onde as pessoas são atendidas imediatamente e sem precisarem agendar dia ou horário anteriormente. Neste sentido, será descrito e analisado rapidamente a respeito de cada projeto e do programa para melhor entendimento do fazer profissional e suas demandas, para que então seja abordado com devida ênfase o plantão social, pois ele é considerado o projeto que mais exige estratégia dos profissionais e que ao mesmo tempo possibilita o acesso direito dos cidadãos à orientação e encaminhamentos sócio-jurídicos.

2.1.1 Estudo Social

O estudo social é considerado o propulsor da inserção do assistente social no Poder Judiciário e atualmente ainda é caracterizado como a principal atividade realizada nessa instância. Através dele o profissional de Serviço Social expõe seu trabalho técnico e científico frente a uma realidade específica. É um instrumento de trabalho utilizado para que se possa conhecer e analisar a situação vivida por um sujeito, ou por grupos de sujeitos, sobre a qual são chamados a opinar. É considerado como uma competência do assistente social, conforme

⁹ Torna-se necessário destacar que a denominação de projetos e programa é encontrada em um livro do Tribunal de Justiça, (SANTA CATARINA, 2001).

as atribuições do assistente social judiciário e o Artigo 4º, inciso XI da Lei 8662/93 que regulamenta a profissão. Dessa forma:

[...] uma das competências do assistente social diz respeito à realização do estudo social “nos casos expressamente determinados pela autoridade judiciária, através de entrevistas, análise de documentação, visitas domiciliares, observação e entendimentos com colaterais, identificando condições de vida das partes, objeto da ação, e apresentando o relatório social com as interpretações, diagnóstico e parecer”. (FÁVERO, 2004, p. 26).

Os elementos que sustentam o estudo social estão baseados na competência técnica, ou seja, habilidade do profissional em utilizar os instrumentos de trabalho; competência teórico-metodológica, que é a base de conhecimentos; autonomia, liberdade em decidir e emitir seu parecer; e o compromisso ético. Nele estão inseridas as informações e interpretações colhidas na realidade, bem como a influência de fatos conjunturais e locais da realidade social, de questões sociais e aspectos psicológicos. Essas informações e a teoria irão intermediar as ações profissionais do assistente social.

No judiciário a elaboração do estudo social é determinada pelo juiz, que é a autoridade que representa o Poder Judiciário, sendo que servirá para subsidiar a sua decisão em processos judiciais da Vara de Família e da Vara de Infância e Juventude. A maior parte dos processos judiciais envolve modificação de guarda, estabelecimento de alimentos para criança e adolescente, revisional de alimentos para criança ou adolescente, interdição, curatela, tutela, regulamentação de visitas e busca e apreensão de menor. Para sua realização são utilizados instrumentos técnico-operativos como: entrevistas individuais ou coletivas, a observação, a visita domiciliar e a análise de documentações. De acordo com Amaro (2003, p.13), a visita domiciliar:

É uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar. No geral, a visita domiciliar, como intervenção, reúne pelo menos três técnicas para desenvolver: a observação, a entrevista e a história ou relato oral.

No Fórum do Norte da Ilha a realização do estudo social inicia-se a partir da leitura dos processos judiciais que demandam esse serviço para que se tenha um conhecimento prévio dos fatos e das partes envolvidas. Em um segundo momento, são realizadas entrevistas individuais com as partes e em algumas situações com colaterais, estando-se bastante atento e

observando a atitude das pessoas e tentando apreender a linguagem não-verbal, elaborando relatório ao final. Logo após são feitas as visitas domiciliares junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar, que possibilita observar o ambiente familiar, o cotidiano, os relacionamentos e a rede social em que as pessoas estão inseridas, também elaborando ao final um relatório. Por fim é construído o estudo social com o devido parecer, a partir dos dados e percepções colhidas no processo descrito, e então é encaminhado para o juiz.

2.1.2 Mediação Familiar

A mediação familiar também faz parte do trabalho do assistente social no judiciário e tem por objetivo proporcionar a resolução de conflitos e disputas especificamente familiares, a partir do diálogo entre as partes e o assistente social, ou nesse caso, no Fórum do Norte da Ilha, também é realizada por um psicólogo¹⁰. Essas mediações familiares acontecem a partir de demandas que chegam ao plantão social, onde na maioria dos casos uma das partes procura pelo serviço. Acontece a partir de sessões que não se utilizam das formalidades de um processo judicial, sendo mais rápida a solução do problema e tendo teor legal, pois conta com a homologação por parte do juiz de Direito, não podendo então ser descumprida por nenhuma das partes. Os casos atendidos são relacionados à separação, divórcio, guarda dos filhos, regulamentação de visitas, de uma forma mais acessível. A partir de um material do Projeto da Mediação Familiar que foi elaborado e desenvolvido pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina, pode-se dizer que:

O Poder Judiciário vem investindo e incentivando projetos que levam a uma prestação jurisdicional mais adequada e bem-sucedida que estejam contribuindo para a modernização, melhoria de qualidade e eficiência dos serviços da Justiça. (SANTA CATARINA, 2004, p. 68).

Essa prática atende demandas de forma mais rápida e com economia processual, a partir de uma construção cooperativa do entendimento, menos traumática e de possibilidades mais duradouras. O profissional é qualificado e objetivo na realização das sessões que acontecem em um espaço privativo e destinado para tal fim. O assistente social, no papel de

¹⁰ O psicólogo é voluntário e está desenvolvendo essa atividade, trabalhando dois dias por semana. Apesar de sua formação em Psicologia, o profissional atua como mediador, e não como psicólogo. É necessário destacar que ainda não existe a prática profissional de psicólogos em meio ao Poder Judiciário Catarinense.

mediador, utiliza-se de uma escuta qualificada, buscando apreender a realidade e então contribuir na resolução do conflito de forma que atenda aos direitos e deveres dos envolvidos, favorecendo a construção da cidadania. A mediação familiar foi criada a partir do objetivo de:

[...] 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 métodos alternativos de resolução de conflitos mais ágeis e menos burocráticos. [...] 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).

Essas mediações precisam, necessariamente, serem realizadas com as duas partes, pois elas que irão decidir o que é melhor para ambos. As duas precisam estar certas da decisão de separação, porque em caso contrário é impossível que seja realizado um acordo. O intuito é de perceber e estimular uma comunicação cooperativa que favoreça o mesmo. As mediações são realizadas a partir de processos judiciais, mas a maioria dos casos diz respeito às demandas que chegam ao plantão social. O acordo que resulta dessas mediações é assinado pelas partes e pelo profissional e então encaminhado ao Escritório Modelo de Assistência Jurídica - EMAJ¹¹ da Universidade Federal de Santa Catarina, localizado ao lado do Fórum, para que sejam homologados pelo juiz de Direito, tendo então valor real e não podendo ser descumprido. Dessa forma:

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 à Justiça, tendo em vista que a mediação é mais econômica para o cidadão e para o Estado. (SANTA CATARINA, 2004, p. 71).

2.1.3 Prestação de Serviço à Comunidade

Na área criminal o Serviço Social atende uma demanda relativa à prestação de serviço à comunidade que é prevista no Código Penal e está de acordo com a Lei de Execuções

¹¹ Por ser o Fórum do 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 a entrada dos processos judiciais nesse fórum.

Penais. Trata-se de uma pena não restritiva de liberdade, onde o teor pedagógico é passado a partir do trabalho comunitário e voluntário em uma entidade pública ou privada, de caráter assistencial conveniada com o Fórum do Norte da Ilha. Assim, a função pedagógica do assistente social é determinada: “[...] pelos vínculos que a profissão estabelece com as classes sociais e se materializa, fundamentalmente, por meio dos efeitos da ação profissional na maneira de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nos processos da prática” (ABREU, 2002, p.17).

O trabalho tem por objetivo reeducar os cidadãos em conflito com a lei, a partir da reintegração social e do contínuo vínculo com a comunidade onde vivem e com sua família, podendo pensar e refletir acerca dos atos de menor potencial ofensivo¹² que cometeram contra a lei (SANTA CATARINA, 2001). O Serviço Social atua no encaminhamento e monitoramento dos reeducandos, e sua articulação com as instituições se constitui em uma rede de apoio para a concretização do programa como forma de contribuir com o prestador, com a sociedade e com a justiça, onde:

“A atuação do Serviço Social é preponderante para o êxito do cumprimento da pena de prestação de serviços à comunidade, pois o assistente social caracteriza-se como um mediador entre Poder Judiciário – reeducando – comunidade; atuando de forma a chamá-los à reflexão e conscientização de seus papéis sociais”. (SANTA CATARINA, 2001, p. 173).

O atendimento se inicia com a realização do cadastro dos então prestadores de serviços à comunidade e também seus ofícios, com a quantidade de horas e de meses que terão que cumprir suas medidas. Alguns precisam pagar penas pecuniárias¹³ que são destinadas a entidades conveniadas com o Fórum. Logo após o cadastro, é feito um contato telefônico com alguma instituição do agrado do prestador e próxima à sua residência, para saber se a mesma pode recebê-lo. Em caso positivo, é preparada a documentação para que ele se apresente na entidade. Tal documentação é composta pelo ofício, telefones de contato do Setor de Serviço Social, uma lista para que sejam marcados os dias e horários em que o prestador comparecer na entidade, bem como uma avaliação mensal sobre o mesmo.

É estabelecido contato com a entidade para saber se o prestador de serviço à comunidade compareceu e se está cumprindo a medida. Em caso negativo, a própria entidade envia para o fórum um ofício com essa informação para que seja anexado ao seu processo. Os

¹² São exemplos de crimes de menor potencial ofensivo: lesão corporal leve, crime de dano, crimes contra a honra e uso de drogas.

¹³ A prestação pecuniária permite ao juiz determinar ao prestador que pague quantia em dinheiro, inclusive determinando o destino do referido valor.

assistentes sociais também realizam as visitas em entidades que desejam firmar convênio com o fórum, para que conheçam o espaço físico e as atividades desenvolvidas no local. Muitas vezes os próprios prestadores pedem para que seja estabelecido convênio com algum local de seu interesse, onde o assistente social irá realizar a visita.

A justiça possui muitos limites em relação ao Programa de Prestação de Serviço à Comunidade, primeiro porque durante as audiências não são informados aos possíveis prestadores sobre o programa e como o trabalho é desenvolvido. Quando chegam ao Setor de Serviço Social a grande maioria se indigna sabendo que terão que desenvolver atividades em uma entidade. Muitos aproveitam e fazem reclamações a respeito do juiz, do promotor de justiça e principalmente do judiciário, pois na maioria dos casos as pessoas se consideram inocentes, já que muitos foram acusados de agressão verbal, fato que ocorreu devido a uma situação anterior que acarretou nessa atitude.

Os casos não costumam ser analisados na íntegra e na falta de um advogado para a maioria dos indivíduos (como já foi comentado anteriormente sobre as causas que levam a essa situação), eles acabam acatando rapidamente e se comprometendo a cumprir o serviço, não tendo o direito de se justificar e provar sua inocência. Isso ocorre porque nas audiências o promotor de justiça pode aplicar imediatamente a prestação de serviço à comunidade ou a pena pecuniária, que se aceita será então aplicada pelo juiz, e a maioria dos indivíduos aceitam devido ao receio de levar o processo adiante e acabar recebendo uma pena severa.

Casos de má educação por parte dos prestadores e às vezes de seus advogados em meio aos atendimentos são bastante comuns, bem como comentários machistas, já que no Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha só trabalham mulheres. Essa questão é comentada e citada também no Trabalho de Conclusão de Curso de Costenaro e Vogel (1997), onde foram realizadas entrevistas com as assistentes sociais que trabalhavam nesse ano no judiciário de Florianópolis. É como se o trabalho das assistentes sociais fosse menos importante.

São inúmeros os casos de prestadores que não cumprem suas medidas por saberem que dificilmente chegarão a receber uma pena privativa de liberdade, fato que atrasa e torna o cotidiano de trabalho mais vagaroso, pois são necessárias várias tentativas de contato com os mesmos para saber o motivo que os fez não cumprir a medida no prazo estipulado. A maioria queixa-se em relação ao programa dizendo que não aceitam trabalhar sem receber uma remuneração, que se precisam perder tempo com essa atividade então deveriam receber algum salário. Outros comentam que não estão preocupados com o cumprimento da medida, pois

seus atos de menor potencial ofensivo são irrelevantes comparados a políticos brasileiros que roubam quantias gigantescas e não são punidos.

A pena pecuniária não é de responsabilidade do Setor de Serviço Social (informação verbal)¹⁴, já que na própria audiência é repassado o número da conta e da agência da entidade que será beneficiada. Em caso do não pagamento da mesma, o Juizado Especial Criminal¹⁵ do fórum teria como função a procura das pessoas e o esclarecimento do não pagamento, fato que não ocorre, pois esses processos judiciais acabam sendo enviados ao Serviço Social. Ainda citando o trabalho de Costenaro e Vogel (1997, p. 72), é possível ilustrar essa situação a partir de um trecho do depoimento de uma assistente social do judiciário que diz: “...*me sinto super desgastada, super estressada por causa exatamente deste acúmulo de tarefas que a gente acaba tendo no Serviço Social, porque a gente acaba assumindo coisas que não deveria*”.

Essa atividade pode ser vista também como um limite ao cotidiano do Setor de Serviço Social, à medida que consome um tempo considerável do trabalho dos assistentes sociais, que na maior parte das vezes não conseguem estabelecer contatos com esses prestadores, pois seus números de telefone mudam com frequência. Os prestadores que não precisam prestar serviços à comunidade, só tendo que pagar penas pecuniárias, não comparecem no setor, pois no dia da audiência já recebem do assessor do promotor de justiça a agência e a conta corrente do local que será favorecido com o pagamento. Assim, os assistentes sociais por não terem realizado o cadastro dos mesmos, não têm nem conhecimento de quem eles são, fato que prejudica mais ainda na tentativa de contato.

Por fim, percebe-se que seria necessária uma maior articulação do Setor de Serviço Social com o Juizado Especial Criminal, no sentido de colocar essas dificuldades que ocorrem cotidianamente no trabalho dos profissionais, buscando a responsabilização por parte do Juizado de manter contato com esses indivíduos e até de realizar uma constante atualização de seus dados, que venham dessa forma a facilitar o acesso aos mesmos. Essa alternativa pode ser encarada como sendo válida, já que o Juizado conta com aproximadamente cinco ou seis funcionários, o que torna mais acessível e possível a realização dessas atividades.

¹⁴ Informação fornecida por uma das assistentes sociais do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha em Florianópolis, Santa Catarina, no mês de março de 2007.

¹⁵ O Juizado Especial Criminal objetiva a conciliação, julgamento e execução das infrações penais de menor potencial ofensivo, buscando sempre que possível a reparação dos danos sofridos pela vítima e a aplicação de pena não privativa de liberdade. Foi uma das conquistas do judiciário, pois trata-se de uma forma de democratização da justiça, a partir do reencontro com a oralidade e a convergência para um processo de decisão rápida dos conflitos, liberando a litigiosidade contida que gera a insatisfação e descrença na justiça.

2.1.4 Plantão Social

O Serviço Social tem como uma de suas atribuições a atuação no plantão social, que consiste no atendimento de pessoas em suas demandas sócio-jurídicas, com encaminhamentos e orientações sobre seus direitos (SANTA CATARINA, 2001). As ações profissionais desenvolvidas nesse âmbito são de intervenção direta com os usuários a partir de demandas singulares, onde busca-se atendê-los, considerando-os como sujeitos de direitos. Nessa atuação, realizando serviços de assistência jurídica, é reforçada a cidadania, a defesa, a preservação e a conquista de direitos, bem como sua efetivação e viabilização social, contribuindo com a garantia de acesso da sociedade à justiça. O assistente social:

Tendo como instrumento básico de trabalho a *linguagem*, as atividades desse trabalhador especializado, encontram-se intimamente associadas à sua formação teórico-metodológica, técnico-profissional e ético-política. Suas atividades dependem da competência na leitura e acompanhamento dos processos sociais, assim como no estabelecimento de relações e vínculos sociais com os sujeitos sociais junto aos quais atua. (IAMAMOTO, 2004, p. 97).

A partir desse momento é possível que se aborde mais profundamente o Projeto Plantão Social, o qual compreende várias limitações¹⁶, que acabam por comprometer o cotidiano de trabalho do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha e também a qualidade dos serviços prestados aos usuários. É exposto como ocorre a intervenção do assistente social de acordo com as demandas que chegam ao plantão social, mostrando casos que não são de competência do assistente social e que acabam sendo atendidos devido a dificuldade de serem encaminhados a outro local ou da impossibilidade de serem negados.

2.2 Projeto Plantão Social no Fórum do Norte da Ilha

O Projeto Plantão Social foi criado no Fórum do Norte da Ilha tendo por objetivo esclarecer, orientar, refletir e despertar no usuário a consciência crítica para a escolha de

¹⁶ No período compreendido entre 12 de março de 2007 e 04 de julho de 2007, as limitações foram agravadas devido à dificuldade de acesso dos usuários a certos serviços jurídicos, sobretudo ocasionados pelo recesso e excesso de processos judiciais no Escritório Modelo de Assistência Jurídica – EMAJ.

alternativas para solucionar problemas. Nesse ambiente são recebidas pessoas em busca de informação e orientação acerca de seus direitos, fato que pode ser contribuído a partir dessa relação interpessoal, que é o maior instrumento de intervenção dos assistentes sociais, com a população (SANTA CATARINA, 2001). Grande parte das orientações está relacionada ao Direito de Família. As pessoas procuram o Setor de Serviço Social com demandas sócio-jurídicas, tendo o intuito de serem orientados e encaminhados para outros setores do judiciário ou para outras instituições, sendo que na maior parte das vezes os indivíduos procuram por advogados.

O atendimento do plantão social deve ocorrer a partir da escuta qualificada, da responsabilidade técnica e ética, da observação e do conhecimento acumulado para interpretar a realidade que está sendo posta pelo usuário, onde as ações têm como objetivo, serem orientadas por uma pedagogia emancipatória e com vistas à efetivação de direitos. Pode ser considerada uma via de acesso da população à justiça, na busca de direitos, serviços e benefícios sociais, bem como a efetivação e ampliação da cidadania. O assistente social deve ter conhecimento de procedimentos legais e da rede de apoio institucional, acionando a mesma quando o atendimento necessitar de encaminhamento. É necessário compreender que:

A situação das famílias é também caracterizada por problemas sociais de natureza diversa, tais como: atentados freqüentes aos direitos humanos, exploração e abuso, barreiras econômicas, sociais e culturais ao desenvolvimento integral de seus membros. Faz-se necessário um contínuo acompanhamento dos processos de mudanças que as afetam, bem como o desenvolvimento de perspectivas e abordagens teóricas que possibilitem o seu entendimento, cobrindo não somente os aspectos relacionados ao mundo intra-familiar, como também os relacionados à dinâmica das políticas sociais no país. (UNICEF, 2004, p. 12).

Inúmeras vezes as pessoas que chegam até o plantão social do judiciário já passaram por muitas instituições públicas ou comunitárias. É possível perceber a falta de locais que recebam a população e que façam esse tipo de atendimento. Muitos se queixam dizendo que em certos locais eles só podem ser atendidos se agendarem dias e horários, fato que não ocorre no Fórum do Norte da Ilha, onde toda a demanda é atendida o mais rapidamente possível. No cotidiano do trabalho é dada preferência e prioridade ao atendimento no plantão social. A atitude humana da entrevista deve ser capaz de fazer com que:

[...] o usuário sinta que pode compartilhar com o assistente social suas dúvidas, incertezas, questionamentos e que está diante de alguém que, naquele momento, só se ocupa dele e se empenha na compreensão de suas

dificuldades; alguém disposto a ajudá-lo na reflexão necessária para o encaminhamento prático daquilo que deseja resolver. (SANTA CATARINA, 2001, p. 27).

A maioria dos usuários chega com pouca disponibilidade de ouvir e mais necessidade de falar, muitos têm a noção de que têm direitos, porém não sabem quais. Uma das dificuldades nesse tipo de atendimento diz respeito à falta de assessoria jurídica especificamente nesse Fórum. Quase que a totalidade das demandas que chegam ao plantão social dizem respeito a questões de separação, e as pessoas sempre querem saber ao que terão direito, sendo que essa costuma ser a preocupação principal, quando não é a única. Os assistentes sociais não têm como responder essas questões, pois requer conhecimento técnico especializado da área legal.

A procura por advogados gratuitos também não costuma ser fácil. Existem grandes restrições em relação à comprovação de renda e posse de bens. Os locais que costumam atender a população gratuitamente vivem lotados de processos judiciais, o que faz com que uma pessoa só possa ser atendida após longos meses de espera. Não é difícil encontrar casos em que os advogados desistem e largam o processo no meio de sua tramitação, gerando ainda mais desagrado e complicações na vida das pessoas.

A prática do plantão social é sem dúvida um canal de acesso à assistência no âmbito da justiça, mas que deveria ser unicamente destinada às práticas emergenciais e não como um balcão de atendimento sócio-jurídico. Utilizar essa prática de forma responsável e criativa é investir na relação profissional com o usuário, na direção da ampliação da justiça social e da cidadania sociopolítica (SANTA CATARINA, 2001). O que ocorre é que acaba se tornando comum, em muitos casos, que o repasse de informações corretas e encaminhamentos necessários, faz com que as pessoas subjetivamente recebam atenção especial e de uma forma ou outra acabem criando vínculos com os profissionais e com a instituição.

A partir desse vínculo as pessoas não passam mais a procurar o judiciário para se informarem a respeito de direitos e de como fazer para ter acesso a eles. O que passa a existir é um espaço para onde os usuários se dirigem com grande frequência para desabafar e contar seus problemas. Claro, sem dúvida esse atendimento é de competência do assistente social, diz respeito às ações sócio-terapêuticas, porém no espaço jurídico esse tipo de atendimento não tem uma solução e acaba interferindo na rotina de trabalho. Esse fato acaba por desprestigiar o atendimento direto e concreto de situações imediatas e/ou emergenciais que são as que caracterizam o plantão social e sob o qual está abrigado um conjunto de ações educativas (político-ideológicas), (SARMENTO, 2000).

O atendimento de todas as pessoas que chegam ao plantão social é um requisito institucional do Fórum, por esse motivo todos são atendidos e escutados. O grande problema é que o Serviço Social passa a se deparar com situações com as quais não tem capacidade instrumental e que dizem mais respeito à área da Psicologia, não tendo como e nem podendo intervir nessas questões. O estudo de Costenaro e Vogel (1997) ainda traz depoimentos de assistente sociais do judiciário a respeito dessa questão. Uma das assistentes sociais chega a comentar que além de certos recursos materiais que faltam ao trabalho profissional, também não existe o trabalho interdisciplinar com a Psicologia, devido a não existência de atendimento psicológico no Fórum. A falta desse atendimento, conforme o relato do assistente social, faz com que ela sinta-se impotente, pois não consegue atender os usuários de uma forma concreta e eficaz.

Ao invés de atendimentos de demandas sócio-jurídicas, se passa para conversas permeadas por referenciais do senso comum. No dia-a-dia do plantão social é possível constatar que muitos dos que chegam ali têm problemas de ordem que não do Serviço Social, e não tendo acesso gratuito a serviços da área específica acabando recorrendo ao Serviço Social, pois sabem que serão atendidos e escutados com atenção. Segundo Souza (1985), podemos perceber que esses atendimentos que têm um conteúdo com características psicológicas não são de responsabilidade do judiciário, pois não podem ser encarados da mesma maneira, justamente por não resultarem em encaminhamentos ou orientações a respeito de direitos. Nessas situações:

[...] que se caracterizam por um conteúdo psicológico, a atuação profissional, por vezes, se reveste de caráter clínico-terapêutico. Esta característica chama a atenção sobre certas diferenças que se fazem presentes a esta prática, predispondo a distanciá-la das outras, isto é, de coordenação e encaminhamento. (SOUZA, 1985, p. 111).

Recorrendo a Costenaro e Vogel (1997) com o depoimento de outra assistente social, percebemos a dificuldade no atendimento, quando a mesma afirma que acredita que primeiro os próprios profissionais do Serviço Social precisariam fazer psicoterapia, ou seja, primeiramente precisariam se tratar, para depois poderem ajudar os outros. Uma das explicações da continuação no atendimento desses usuários deve-se a uma “cultura maternal” que alguns profissionais incorporam diante do desamparo e fragilidade com que as pessoas se apresentam quando buscam ajuda. Essa situação acaba por gerar sobrecarga de trabalho e em determinados casos pode contribuir em muito com uma instabilidade emocional nos assistentes sociais (COSTENARO; VOGEL, 1997).

Para compreender se a realidade do plantão social no judiciário é única, ou se acontece da mesma forma como outros tipos de plantões sociais em outras instâncias, torna-se relevante o estudo da atividade em uma área diferenciada. Dessa forma, é interessante a comparação do plantão social do Fórum do Norte da Ilha com o plantão social realizado na área da saúde de uma maneira geral. A partir daí é possível tirar conclusões sobre as demandas e as intervenções que são realizadas nesses locais.

2.3 Plantão Social na área da saúde – comparações com o Judiciário

Utilizando-se de estudos de Vasconcelos (2002) sobre a prática do profissional de Serviço Social na área da saúde em hospitais do estado do Rio de Janeiro¹⁷, podemos discutir a respeito dos plantões sociais realizados nas emergências de maternidades, hospitais e nas emergências de unidades ambulatoriais mais complexas. A partir do trabalho e das atividades desenvolvidas nesses locais podemos perceber diferenças e em sua maioria semelhanças ao plantão social realizado no judiciário, mais especificamente no Fórum do Norte da Ilha.

Conforme Vasconcelos (2002) os plantões sociais funcionam em salas pequenas, seja em relação ao tamanho ou para comportar o número de profissionais; sem ventilação e sem respeito à privacidade dos usuários, já que dois ou mais profissionais atendem as pessoas no mesmo local. Em alguns hospitais não existe espaço físico para tal atendimento, o que faz com que o mesmo ocorra nos corredores, onde são colocadas uma mesa e uma cadeira e onde os usuários formam uma fila; ou então ao lado do leito do próprio paciente. No judiciário o atendimento não acontece dessa maneira. Cada assistente social tem sua sala, favorecendo e resultando na privacidade dos usuários. As salas são espaçosas, contam com ar condicionado, cadeiras confortáveis, iluminação apropriada e silêncio.

Nos hospitais a maioria dos usuários que chegam até o plantão social são encaminhados por profissionais, funcionários ou serviços da própria unidade, por assistentes sociais que realizam atividades em programas dentro do hospital, ou então por serviços externos. É pequena a porcentagem daqueles que procuram o atendimento espontaneamente/livremente, dado que é também diferente do judiciário, que conta com

¹⁷ Tal escolha surgiu do interesse e da admiração pessoais em relação ao trabalho desenvolvido por Ana Maria de Vasconcelos, onde a questão do plantão social é abordada profundamente pela autora, a partir de entrevistas com profissionais e da análise e observação participantes.

demandas que chegam por conta própria, sendo inexpressivos os usuários que são encaminhados pelo Fórum da Capital. Esse encaminhamento ocorre quando alguma pessoa que procura a Defensoria Dativa¹⁸, localizada no mesmo, percebe a dificuldade em conseguir um advogado gratuito, devido ao grande número de pessoas que também procuram por esse serviço.

No plantão social em hospitais o atendimento é realizado da seguinte maneira: os usuários são recebidos, ouvidos (procura-se saber os motivos da procura ou do encaminhamento) e então são encaminhados para recursos externos e/ou internos. No Fórum do Norte da Ilha acontece da mesma maneira, com exceção dos encaminhamentos que ocorrem apenas para recursos externos, pois não existe nesse Fórum a assessoria jurídica ou a Defensoria Dativa. Nesse caso as pessoas que necessitam de advogados gratuitos são encaminhadas para o Escritório Modelo de Assistência Jurídica - EMAJ, ou para o Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina – CESUSC¹⁹, localizado em Santo Antônio de Lisboa. De acordo com Sarmiento (2000, p. 104):

[...] o encaminhamento, muitas vezes confundido com transferência de responsabilidade entre setores e organizações, torna-se um serviço sempre parcial e insuficiente, exigindo novos retornos através de uma recorrência burocrática e do disciplinamento em percursos infundáveis nos corredores institucionais, que acabam por reforçar a dependência e, muitas vezes, a perda de auto-estima.

Dessa forma, é possível compreender que o encaminhamento dos usuários ao EMAJ acaba por assumir um caráter de repasse de responsabilidade, já que por motivos de falta de serviços apropriados para suprir e atender tais demandas, esse local acaba servindo como um auxílio a uma carência desse fórum. Tal realidade fica obscurecida e pouco questionada devido à afirmação da realização de tais atendimentos por causa da parceria que existe entre a Universidade Federal de Santa Catarina e o Fórum do Norte da Ilha. O atendimento desses usuários pelos assistentes sociais acaba gerando a dependência dos primeiros e acarretando

¹⁸ A Defensoria Dativa é composta por 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 o 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 seus clientes. Na Defensoria Dativa são realizados encaminhamentos para ingresso de ações, através de nomeação de advogados gratuitos.

¹⁹ Ambos os locais contam com faculdades de Direito e então realizam serviços de atendimento gratuito à população. Tal serviço auxilia e permite o aprendizado da profissão aos alunos, contando sempre com a presença de professores formados e atuantes na respectiva área. Tanto o EMAJ, quanto o CESUSC atendem apenas pessoas que residem na região norte de Florianópolis.

em limites para o cotidiano de trabalho e para a realização de uma intervenção profissional de qualidade, que realmente possa contribuir e auxiliar a população.

Nos plantões na área da saúde e no judiciário as demandas são atendidas individualmente através de orientações diversas, esclarecimentos, informações, apoio e aconselhamentos. A diferença que surge aqui, é que em hospitais, quando os usuários são encaminhados para recursos externos, procura-se assegurar que eles retornem informando sobre os recursos que buscaram, e em caso de não terem sido atendidos que sejam realizados novos encaminhamentos. No judiciário dificilmente ocorre esse retorno, mesmo sendo informado que se a pessoa precisar de mais alguma orientação ela pode voltar ao Setor de Serviço Social quando achar necessário.

Constata-se que esse retorno só acontece em casos de desabafo, onde as pessoas procuram o assistente social apenas para conversar e buscar aconselhamentos, atendimento que é visto como um limite, já que não faz parte do trabalho do plantão social no judiciário. A explicação para tal fato ocorre da diferença existente nas demandas que chegam aos dois locais, onde na saúde elas dizem respeito a emergências relacionadas à sobrevivência imediata, e no judiciário não, não acontecendo assim um acompanhamento dos usuários e nem de suas vidas. O plantão social do fórum tem como princípio o atendimento emergencial, o que não ocorre nos casos de reincidência dos indivíduos buscando por ações que não são próprias do profissional de Serviço Social.

Em muitas unidades de saúde, de acordo com Vasconcelos (2002) o plantão social não é reconhecido como uma atividade pensada, planejada e organizada. Ele se reduz a ações isoladas que têm por objetivo único a resolução de problemas do usuário, não se limitando assim a números, quantidades de recursos ou encaminhamentos, tipos de demandas, entre outros. Esse fato não pode ser observado no judiciário, pois existe um controle dos usuários que são atendidos, a partir da utilização de um programa de computador específico do Setor de Serviço Social onde são inseridas informações a respeito do motivo que desencadeou a procura pelo atendimento e seus dados pessoais.

No plantão social do fórum não acontecem solicitações de recursos materiais por parte dos usuários como nos hospitais. As solicitações, em sua maioria, se restringem a demandas sócio-jurídicas, mais especificamente na busca de advogados gratuitos. Na área da saúde o plantão não se constitui como uma atividade planejada e nem sistematizada, fato que ocorre no judiciário por se ter um conhecimento prévio do perfil dos usuários e de quais serão suas solicitações. Diferentemente dos hospitais, o fórum conta com profissionais qualificados para

reconhecer a necessidade de considerar o perfil da população que procura o Serviço Social e também de suas demandas reais, implícitas e explícitas.

A partir da descrição comparativa do plantão social na área da saúde e no Fórum do Norte da Ilha, pode-se perceber que a realidade das atividades em ambos os locais são bem semelhantes, constituindo-se de ações burocráticas, imediatas, isoladas, que promovem encaminhamentos, orientações, aconselhamentos e apoio como um fim em si mesmo. Os encaminhamentos procuram resolver a ausência de recursos internos, fazendo com que os usuários busquem a solução de suas demandas fora da instituição, no caso do judiciário isso acontece devido à falta de assessoria jurídica no Fórum do Norte da Ilha. Na área da saúde observa-se a prática profissional burocrática que segue normas impostas pela administração, priorizando atendimentos que referendam a morosidade, dificuldade e inviabilidade no acesso dos usuários a recursos e serviços como direito social.

Outra semelhança entre os dois locais é a negação, mesmo que quase imperceptível, do caráter coletivo das demandas, já que são atendidas de imediato e individualmente; e também a negação do caráter institucional, pois não são reconhecidas como demandas que surgem da falta de serviços dentro da instituição que estejam de acordo com as necessidades dos usuários, no caso do fórum, a falta de advogados que realizem assessoria. As pessoas que não têm interesse em procurar um advogado, que em alguns casos só desejam tirar dúvidas em relação a processos judiciais, ao que têm direito em alguma situação ou de que maneira se comportar diante de uma ação judicial, dirigem-se ao Setor de Serviço Social para esclarecer essas dúvidas com os assistentes sociais, que dependendo do caso não têm conhecimento nessa área e então não podem esclarecê-las.

Em relação às atividades que não são de competência dos assistentes sociais nessas instâncias, encontram-se profissionais em hospitais realizando alta e remoção de pacientes e comunicando situações de óbito para familiares. Para orientá-los, devido à falta de clareza de suas atribuições, o Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro promulgou duas resoluções, uma no ano de 1996 dispendo sobre o não dever do assistente social em participar na comunicação de óbito de usuários que não estejam ou tenham sido atendidos pelo Serviço Social, e outra no ano de 1997 que delibera a participação do assistente social apenas em casos de alta social, ou seja, remoção do paciente para casa ou para asilamento a partir de uma solicitação do Serviço Social.

No Fórum do Norte da Ilha essas atividades que não são de competência dos assistentes sociais dizem respeito à procura das pessoas que deveriam pagar prestações pecuniárias e não o fizeram por inúmeros motivos, como: falta de condições financeiras,

negligência, falta de preocupação com a pena recebida no julgamento, esquecimento, entre outros, procurando saber o motivo, atividade que como já foi comentada anteriormente deveria ser realizada pelo Juizado Especial Criminal; o atendimento de pessoas que buscam o plantão social do judiciário como se fosse um espaço de atendimento psicológico e/ou de assessoria jurídica, pois é o único local onde são mais rapidamente atendidos, devido principalmente à inexistência de outros lugares.

Fica evidente dessa forma que ocorre uma subordinação ou aprisionamento dos assistentes sociais às demandas dirigidas ao Serviço Social. Mesmo não sendo de suas competências profissionais aceitam realizar todas as atividades e demandas que chegam, assim, o espaço de trabalho acaba tornando-se um local de conversa informal. De acordo com Vasconcelos (2002), o atendimento de usuários com demandas implícitas, como por exemplo problemas de ordem psicológica, faz parte da rotina cotidiana de trabalho na área de saúde e pelo que se pode constatar, no judiciário também.

Há que se destacar que em ambos os locais os profissionais não são destinados a realizar apenas o atendimento no plantão social. No Fórum do Norte da Ilha os assistentes sociais atuam no Projeto Plantão Social, no Projeto Estudo Social, no Projeto Mediação Familiar e no Programa Prestação de Serviços à Comunidade. Nos hospitais os profissionais de Serviço Social atuam em todos os programas da unidade de saúde além do plantão social. A atribuição de muitas funções acaba gerando uma redução de tempo disponível para os atendimentos, bem como esgotamento físico e psíquico dos assistentes sociais.

Os encaminhamentos realizados na área de saúde podem ser escritos ou verbais, sejam destinados a recursos internos ou externos. Muitas vezes o assistente social estabelece contato telefônico com algum serviço para garantir o encaminhamento e o atendimento do usuário. No fórum são realizados verbalmente. No caso de informações a respeito de onde encontrar advogados gratuitos, a pessoa recebe um papel com o nome do local (EMAJ ou CESUSC), o telefone para contato, os dias e horários de atendimento. Os assistentes sociais não podem garantir que os usuários sejam atendidos, tampouco tentar facilitar esse atendimento.

As atividades realizadas no plantão social não são sistematizadas ou programadas, sendo então desvalorizadas e dispersas. O plantão social é considerado como sendo uma atividade que não necessita ser pensada, projetada ou avaliada. Assim, considera-se que os profissionais que trabalham nele não gostam do Serviço Social e não tem interesse em investir em sua carreira profissional (VASCONCELOS, 2002). Percebe-se aí a necessidade e importância em utilizar os referenciais teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-

operativos da profissão aliados à prática, para que o atendimento supere o voluntarismo e não ocorra um trabalho que:

[...] prioriza atendimento das demandas que expressam interesses e necessidades imediatos (aparentes) e individuais resultante, sobretudo, de um estranhamento em relação ao referencial teórico para captar o movimento dessa realidade e do desconhecimento dos instrumentos de defesa dos direitos sociais [...]. (VASCONCELOS, 2002, p. 237).

Realizando atividades em excesso, os assistentes sociais ganham o reconhecimento dos usuários que se sentem “bem tratados” por receberem atenção, e também dos outros profissionais que trabalham na instituição, que os reconhecem por serem responsáveis pelo “bom funcionamento” do local de trabalho, já que os conflitos e problemas são atendidos e rebatidos no plantão social. Essa prática atende aos interesses das instituições, pois alivia as tensões e torna os usuários menos resistentes e questionadores.

Conforme Vasconcelos (2002) captou em seu contato com assistentes sociais da área da saúde a respeito do que os mesmos pensam sobre as atividades que desenvolvem, é possível afirmar que eles próprios se reconhecem realizando um trabalho voltado para o bem, que dessa forma não é prejudicial nem injusto. São profissionais que “tratam bem”, “ouvem”, “respeitam”, deixam “chorar”, encaminham e orientam quando necessário. Consideram-se superiores, porque é no Serviço Social que os usuários reclamam da instituição, dos demais profissionais, da falta de recursos da unidade, da falta de atenção do poder público, entre outras. No judiciário esse fato também acontece com grande frequência, os usuários costumam fazer reclamações sobre a burocracia e lentidão do Poder Judiciário, da dificuldade em encontrar advogados gratuitos e da falta de assessoria jurídica no Fórum do Norte da Ilha. É possível perceber a não satisfação das demandas dos usuários a partir do depoimento de um assistente social da área da saúde: **“o usuário não é atendido no que veio buscar, mas sai satisfeito”** (VASCONCELOS, 2002, p. 237).

É possível caracterizar esses trabalhos como sendo tradicionais, no sentido que têm a intenção de se articularem com as necessidades e interesses da população brasileira, mas suas ações estão permeadas pela ideologia da ética liberal burguesa onde ocorre a aceitação de que para os menos favorecidos basta a boa vontade e as boas intenções. Muitos profissionais sentem-se impotentes, principalmente na área da saúde, devido às dificuldades postas na realidade do cotidiano de trabalho, dificuldades provenientes da falta de políticas sociais, de recursos institucionais e de tempo. A grande maioria também não possui planejamento e nem avaliação da prática profissional, não sendo raros os profissionais que declaram avaliar sua

prática, “[...] “quando o usuário volta para agradecer”; “avalio pelas respostas dos usuários e eles se sentem bem atendidos”, os serviços prestados são considerados “bons porque os pacientes são muito carentes”” (VASCONCELOS, 2002, p. 366).

Ao final dessas comparações entre o trabalho do assistente social em plantões sociais na área da saúde e no judiciário, mais especificamente no Fórum do Norte da Ilha, constata-se que apesar das diferenças ambos seguem a mesma lógica e funcionam mais ou menos da mesma maneira, ou seja, desviam-se em muitos momentos do que de fato constitui-se plantão social em Serviço Social. Segundo Sarmiento:

[...] não se pode deixar de compreender que o extenso campo de contradições sociais existentes nos plantões sociais precisa ser superado, na medida em que a população tiver ampliado e garantido seus direitos sociais, bem como estiverem sendo consolidadas novas formas de gestão, onde a democracia e a participação sejam as condições para a existência de novas formas de produção/reprodução social. (SARMENTO, 2000, p. 105).

No intuito de compreender esse movimento em comum, é preciso discutir como os profissionais estão se apropriando dos instrumentos, em especial os de defesa dos direitos, que deveriam facilitar a criação de espaços e canais de participação dos usuários, a partir da democratização das informações sobre o movimento da realidade. Considerando esses elementos, a discussão sobre a operacionalização das ações no Projeto Plantão Social, nos remete a refletir sobre a instrumentalidade²⁰ utilizada pelos profissionais, do reconhecimento dos limites na intervenção e da postura dos assistentes sociais frente a essa realidade. A terceira e última seção abrangerá essas questões, reconhecendo que muitas vezes acabam-se sendo executadas práticas que possuem caráter conservador, semelhantes àquelas que vigoravam no início da inserção de profissionais em instituições como força de trabalho assalariada.

²⁰ Conforme Guerra (2002), é possível entender a instrumentalidade do Serviço Social como não apenas uma condição social de existência da profissão, mas enquanto um processo historicamente construído e reconstruído no movimento entre conservadorismo e renovação, que mobiliza a intervenção do assistente social.

SEÇÃO III

A LIMITAÇÃO DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NO PROJETO PLANTÃO SOCIAL DO FÓRUM DO NORTE DA ILHA

3.1 Instrumentalidade do Serviço Social

Para discutir a instrumentalidade do Serviço Social é interessante dar ênfase ao trabalho de Guerra (2002) a respeito do tema. De acordo com a autora, as bibliografias que tratam do Serviço Social evidenciam ausências e insuficiências na abordagem das questões que permeiam a intervenção profissional do assistente social, pois ao longo do complexo e contraditório processo histórico da profissão, a intervenção profissional é gestada em meio ao confronto das classes sociais, de um lado sendo conduzida de forma conservadora a partir da ideologia dominante, tratando os problemas sociais de forma individual e reforçando a alienação e a reprodução da força de trabalho, e de outro lado buscando satisfazer alguns dos interesses e necessidades decorrentes das demandas da classe trabalhadora.

A partir da década de 60 e das particularidades sócio-políticas e econômicas do capitalismo, surgem para os profissionais, demandas e requisições que não conseguem ser contempladas pelo referencial teórico do Serviço Social. As ações dos assistentes sociais já se referenciavam a partir de teorias da área do Direito e da Psicologia para realizarem suas intervenções em situações imediatas, principalmente em casos de psicologização dos problemas sociais. Dessa forma é possível apreender que ocorria desde esse momento uma defasagem e uma dicotomia entre teoria e prática, o que impossibilitava uma reflexão crítica sobre a prática profissional. Um fato ainda mais preocupante se instalava na compreensão dos assistentes sociais de que deveria se partir da prática para a teoria, o que resultava na formulação de procedimentos que eram utilizados como modelos de intervenção e em ações generalizadas a casos similares e transformados em leis.

Por esse motivo não eram usadas teorias como meios ou instrumentos capazes de proporcionar a operacionalização das ações, já que as mesmas não traziam subsídios às práticas profissionais frente à complexidade das determinações e da dinâmica de contradições constituintes, constitutivas e constituídas dos fenômenos sociais com os quais o assistente social trabalha (GUERRA, 2002). O profissional de Serviço Social não conseguia compreender criticamente as problemáticas que lhe chegavam como demandas, não utilizava

a instrumentalidade da profissão como forma de se passar da teoria para a prática. Adequava-se ao tratamento dos problemas sociais, quer tomados nas suas refrações individualizadas, psicologizando as relações sociais; quer tomados como seqüelas inevitáveis do ‘progresso’ (NETTO, 1996).

Nessa época era possível perceber a forte presença do paradigma da racionalidade formal-abstrata e do afastamento da reflexão ontológica²¹ no Serviço Social, o que se traduz em intervenções que se realizam por ações terminais, repetitivas e imediatistas. O problema que origina esses tipos de ações não está na razão, que de acordo com Guerra (2002) é determinante de uma forma de apreender e compreender o real, dando inteligibilidade aos fatos que obedecem aos princípios de causalidade e de contradição. Assim, o conhecimento pela via da razão pressupõe a síntese de elementos contraditórios, numa relação de continuidades e rupturas, incorporando elementos do senso comum que são necessários às ações cotidianas, mas também superando a alienação e a mistificação da aparência das coisas e da realidade.

A institucionalização do paradigma da racionalidade formal-abstrata na análise das estruturas sociais teve por objetivo estabelecer uma explicação totalizadora da realidade. Possuindo características do positivismo²², considera-se que os fatos sociais são anteriores, exteriores e superiores aos indivíduos; nega-se a história e naturalizam-se os processos históricos. Assim não existe espaço para as individualidades, pois as instituições sociais (Estado, família, direito) produzem e reproduzem, por meio da repetição, formas de ser coletivas que adquirem significado simbólico para os indivíduos, exercendo-lhes ascendência e propondo formas de coação e disciplina sociais (GUERRA, 2002).

Neutralizando o caráter histórico e econômico dos fenômenos sociais, a teoria é utilizada a partir da indução e da dedução como determinação e explicação das ciências sociais. Apóia-se em regras formais, entendendo os fenômenos como verdades imanes, objetivas e apartadas de reflexões teóricas. Todos esses fatores acabam por despolitizar as questões sociais, validando a ordem burguesa e um conjunto de procedimentos instrumentais e manipulatórios para atuar sobre ela, que continuam negando a constituição ontológica do real, reconhecendo e legitimando a existência de modelos explicativos e ordenadores da realidade. A aceitação de paradigmas na interpretação da sociedade e da sua utilização nas pesquisas sociais, parte do ponto de vista do racionalismo de que se:

²¹ A ontologia é a ciência que estuda os seres em geral.

²² O positivismo é um sistema filosófico que se baseia nos fatos e na experiência, encarando a vida unicamente pelo lado prático, (GUERRA, 2002).

[...] os fenômenos sociais possuem um nível de objetividade que se determina aos sujeitos, e estes, no intuito de influenciá-los, utilizam-se dos mesmos procedimentos com os quais controlam os fenômenos naturais, a razão que fundamenta esta relação entre sujeito e objeto não alcança as determinações que denotam a ruptura entre ser social e ser natural. (GUERRA, 2002, p. 66).

A partir de meados da década de 50 surge uma vertente crítica que decorre da tradição marxista, na qual a relação sujeito/objeto envolve uma auto-implicação, em contraponto à idéia de que os fenômenos sociais que incorporam referências epistemológicas, teórico-metodológicas e ideológicas diversas e antagônicas, obedecem à mesma lógica de constituição dos fenômenos naturais e que assim são passíveis de serem compreendidos com a mesma objetividade e instrumentalidade. Assim, considera-se que a natureza condiciona as relações e processos de trabalho que os homens estabelecem na produção de sua vida material, porém a ação humana só pode transformá-la quando os indivíduos sentem-se em uma relação de subordinação a essas circunstâncias empírico-materiais²³.

Pode-se perceber a contradição explicitada pelo pensamento de Marx, esta, a partir do entendimento que os homens apenas são capazes de atuar sobre fenômenos da sua vida cotidiana se tiverem a possibilidade de se apropriarem da realidade, a partir de uma reflexão crítica dos fatos. Como nem todos possuem essa oportunidade dentro de uma sociedade de classes, acabam-se cultuando valores individuais e fortalecendo o projeto burguês, onde a emancipação da razão é praticamente nula e a racionalidade é utilizada apenas a serviço da reprodução/valorização do capital (GUERRA, 2002).

A década de 70 é marcada pelo início da reprodução internacional do capital, onde a sociedade passa por transformações, em sua maioria relacionadas ao processo de afirmação do capitalismo. A razão instrumental passou a promover a subjetivação das contradições na sociedade brasileira, transformando-as em elementos exógenos ao sistema capitalista e se confrontando com as iniciais promessas de autonomia e de liberdade dos homens. A questão social passa a ser vista como derivada de um conjunto de *dilemas mentais e morais*, onde só pode ser resolvida a partir de uma proposta terapêutica, ou seja, por uma “reorganização espiritual” (NETTO, 1996).

Considerando as alterações ocorridas nas relações sociais e produtivas, a nova realidade social só pode ser compreendida a partir da apreensão tanto do movimento de sua constituição, como de seu modo de ser, ou seja, deve ser realizada uma abordagem histórica e ontológica. Esse fato não se realiza, pois as ciências se particularizam, se ideologizam e

²³ Empírico no sentido de se fundamentar apenas na experiência.

recusam a filosofia enquanto conhecimento da essência do ser. Nessa sociedade a racionalidade passa a ser a derivação de consenso, que subtrai a existência de interesses antagônicos e de relações de força nas relações sociais do mundo moderno, ou seja, ocorre a reificação das relações.

O trabalho assalariado, que produz valor e é dividido e fragmentado, passa a ser constitutivo e constituinte das relações sociais, que incorporam as formas de pensar e de agir do homem moderno. As relações sociais tornam-se coisificadas, conformadas pelo princípio da causalidade, submetendo os interesses e desejos dos homens aos interesses específicos de suas classes. A vida moderna passa a ser caracterizada pela alienação e pela exploração econômica, que acaba resultando também na exploração cultural (GUERRA, 2002).

O modo de produção capitalista, que naturaliza a pobreza, busca através da força de trabalho um valor excedente, que é a mais-valia. Assim, para que o lucro seja maior, o capitalista acaba por prolongar a jornada de trabalho. A decomposição da realização do trabalho em diversos trabalhadores torna as atividades mais simples e enfraquece as ações individuais dos mesmos. Como decorrência da simplificação do processo de trabalho, agora restrito a um conjunto de tarefas simples, “[...] tem-se a ampliação da classe trabalhadora, incorporada pelo trabalho infantil e feminino e, paradoxalmente, o aperfeiçoamento das atividades, a ampliação, criação e recriação de ferramentas especializadas, utilizadas em cada tarefa” (GUERRA, 2002, p. 111).

O aperfeiçoamento do instrumental de trabalho cria as bases para a invenção das máquinas que incrementam o capitalismo e inauguram a exploração do trabalho humano. A velocidade e a capacidade de produção, bem como a disciplina do trabalho e dos trabalhadores, são impostas por elas. A aceleração do ritmo de trabalho e o aumento da produtividade que decorrem desse fato acabam subordinando o trabalhador ao capital, onde a atividade do trabalho se reduz a meio de subsistência e limita-se à condição de geradora de mais-valia na produção de mercadorias. A alienação dos trabalhadores que surge nesse processo retira-lhes as possibilidades de percepção dos aspectos subjetivos e valorativos das relações sociais que se criam nas sociedades capitalistas (GUERRA, 2002). Isso ocorre, porque “[...] a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade” (IAMAMOTO, 2001, p. 27).

O capital passa a administrar também a reprodução da vida material dos homens impondo mecanismos de controle, pelo caráter ideológico de falsas representações pautadas na igualdade de direitos e no livre-arbítrio dos indivíduos. A manutenção da exploração dos

trabalhadores acontece no plano concreto por meio de mecanismos repressivos, e no plano ideológico por meio da intervenção do Estado de forma episódica e pontual. Dessa forma, a sociedade capitalista se submete a constantes processos de reorganização, criando e recriando mecanismos para prevenir e controlar a ebulição de forças sociais, já que a realidade contraditória e as tendências do mercado de trabalho,

[...] indicam uma classe trabalhadora polarizada, com uma pequena parcela com emprego estável, dotada de força de trabalho altamente qualificada e com acesso a direitos trabalhistas e sociais e uma larga parcela da população com trabalhos precários, temporários, subcontratados, etc. (IAMAMOTO, 2001, p. 32).

Na década de 80, tendo o objetivo de manipular as contradições sociais, o Estado cria e aperfeiçoa um espaço sócio-institucional, neutro e imparcial, a ser ocupado pelos assistentes sociais. O controle e o disciplinamento da mão-de-obra já não bastavam para controlá-la, era preciso introjetar no trabalhador um sentimento de subordinação e de dependência provocados por sua desqualificação. As formas de exploração da classe trabalhadora vão sendo incrementadas e acabam se transformando em mecanismos que ameaçam a estabilidade no emprego, os direitos e as formas de organização. A falsa idéia da implementação de medidas *públicas* para enfrentar as refrações da questão social, acaba na realidade tendo o objetivo de deslocar as seqüelas para o espaço das responsabilidades *individuais* dos que as experimentam (NETTO, 1996).

As relações de antagonismos entre os interesses patronais específicos e as resistências da classe trabalhadora constituem a *racionalidade do capitalismo monopolista* no Brasil, tornando necessária a adoção de procedimentos conciliatórios (GUERRA, 2002). As lutas entre as classes e segmentos de classes perpassam a racionalização dos processos de trabalho e as perspectivas disciplinadoras. O Estado, que tem por função concretizar as finalidades do capitalismo, deve também criar meios de preservar e controlar a força de trabalho através da implantação ou implementação de programas e estratégias que passam a se constituir em políticas sociais/públicas. Essas políticas têm caráter compensatório e podem ser entendidas como suporte material e ordenamento da intervenção profissional, sendo constituídas de elementos contraditórios que envolvem interesses antagônicos mediados pelo Estado, que:

[...] no capitalismo concorrencial, a intervenção estatal sobre as seqüelas da exploração da força de trabalho respondia básica e coercitivamente às lutas das massas exploradas ou à necessidade de preservar o conjunto de relações pertinentes à propriedade privada burguesa como um todo – ou, ainda, à

combinação desses vetores; no capitalismo monopolista, *a preservação e o controle contínuos* da força de trabalho, ocupada e excedente, *é uma função estatal de primeira ordem* [...]. (NETTO, 1996, p. 22).

O assistente social passa a ocupar um espaço na divisão social e técnica do trabalho, vendendo além da sua força de trabalho, um conjunto de ações direcionadas à administração dos conflitos sociais. Sua intervenção realiza-se em ações de caráter assistenciais e promocionais, onde a prestação de serviços em meio ao capitalismo monopolista obedece a:

[...] previsibilidade e controle dos *desequilíbrios* funcionais dos sistemas, racionalização e maximização dos recursos, normatização de procedimentos técnicos, introdução de novas tecnologias, exigências de eficácia e eficiência dos meios (materiais e culturais) destinados à reprodução ampliada do capital, polivalência nas ações, interdisciplinariedade profissional. (GUERRA, 2002, p. 138).

Dentro desse contexto, as reivindicações dos trabalhadores passam a ser encaradas como carências de caráter individual, tomando as pessoas como responsáveis por sua própria situação. A individualização dos problemas acaba sendo remetida à lógica de problemas psicológicos dos sujeitos afetados, onde é necessária a modificação das características pessoais do indivíduo para que os problemas sociais possam ser superados (NETTO, 1996). A conduta humana deve se adequar a padrões legitimados de vida social, assim os problemas sociais passam a ser racionalmente manipulados, prevenindo dessa forma a eclosão de tensões.

No final da década de 70, a profissão de Serviço Social começou a rever os fundamentos teórico-práticos das suas ações e a refletir sobre os projetos sociais que mobilizam a intervenção profissional. Uma vertente crítica da profissão submete os supostos teóricos que a informam, o conteúdo ideológico do seu sistema de saber e o significado social da sua prática à crítica. Mesmo com avanços decorrentes do amadurecimento das condições objetivas da realidade brasileira e da categoria profissional dos assistentes sociais, verifica-se ainda a presença da racionalidade formal-abstrata, que faz com que o enfrentando dos imediatismos da vida cotidiana continuem ocorrendo a partir de ações manipulatórias e instrumentais²⁴ (GUERRA, 2002). A intervenção do assistente social acaba resultando no controle da vida privada dos usuários dos serviços, a partir de ações assistencialistas que de

²⁴ Ações instrumentais podem ser compreendidas nesse sentido como sendo relativas a ações unicamente destinadas aos seus fins, ou seja, ações que visam unicamente alterar superficialmente um fato, sem que sejam modificadas as suas bases, suas essências. É possível entender que as ações instrumentais não têm nenhuma semelhança à instrumentalidade, que visa analisar os fatos em suas totalidades, dentro de seus contextos.

um lado compreendem “[...] um universo ídeo-político e teórico-cultural, que se apresenta no pensamento conversador; de outro, envolve modalidades de intervenção características do caritativismo [...]” (NETTO, 1996, p. 67).

A Constituição Federal de 1988 trouxe novas perspectivas para o Serviço Social, já que passou a tratar a assistência social como um serviço e como um direito social, juntamente com a saúde e com a previdência social. Esse fato ocorreu principalmente devido ao aumento do desemprego e de situações de vulnerabilidade social, que exigiram modificações jurídico-políticas, que atualizassem os critérios de elegibilidade dos “excluídos” (GUERRA, 2002). O que se constata é que mesmo com esses avanços e conquistas no campo social brasileiro, a cidadania que deveria ser encarada como uma “norma legal”, acabava na realidade se constituindo no objetivo final da intervenção do assistente social, contando com ações residuais, onde a assistência social “[...] aparece transformada em “fornecedor eficiente” de serviços sociais aos segmentos mais espoliados [...]” (GUERRA, 2002, p. 144).

É o pensamento neoliberal que introduz nesse momento a discussão de igualdade de oportunidades que o capitalismo coloca para os indivíduos, afirmando que todos têm condições iguais de competirem no mercado de trabalho. Sabe-se porém, que os referenciais teóricos e a intervenção profissional não mostram essa realidade, que pode-se dizer fictícia. A assistência social passa a funcionar mais como um serviço que representa o poder dos capitalistas e que naturaliza a pobreza, tanto pelo caráter contraditório das políticas sociais, como pela ausência de particularidade e singularidade no tratamento das questões sociais.

Ao se pensar o trabalho do assistente social separado da perspectiva de totalidade da sociedade torna-se fácil compreender o motivo que faz a sua intervenção ser baseada em causa-efeito, não superando a imediaticidade dos fenômenos. Assim, ele reforça a aceitação passiva da população da sua condição de subordinação ao capitalismo e aos seus aparatos jurídico-políticos, reproduzindo a falsa representação de que a prestação da assistência é uma via de minimização das desigualdades sociais (GUERRA, 2002). A prática profissional acaba ocorrendo de maneira imediata, já que:

Sem capacidade de antecipar suas ações, os assistentes sociais realizam **atividades isoladas** e não uma **prática profissional**, visto que as atividades desenvolvidas não se constituem numa ação planejada por meio da qual objetivam alcançar metas e fins definidos em resposta às demandas colocadas ao Serviço Social: demandas institucionais e demanda dos usuários, nas suas inter-relações. (VASCONCELOS, 2002, p. 32).

Os assistentes sociais voltam a desenvolver práticas conservadoras na medida em que suprem o conteúdo social de suas ações e incorporam acriticamente o conteúdo funcional e tradicional atribuído pela ordem burguesa. A intervenção profissional e a realização da instrumentalidade da profissão passam a serem apreendidas a partir de elementos falsificadores da consciência ou das representações que os assistentes sociais possuem da realidade social.

Há que se perceber que a partir do momento que surge para os assistentes sociais um espaço legal e legítimo, onde os mesmos vendem livremente suas forças de trabalho através do assalariamento, as condições de realização de suas intervenções profissionais ficam sob o domínio de quem os contrata. Não percebendo essa situação, os assistentes sociais acabam não se reconhecendo como classe trabalhadora, obscurecendo então a sua função política no interior dos antagonismos entre as duas classes fundamentais da sociedade capitalista (GUERRA, 2002). Por isso há que se ter clara a idéia de que:

As mudanças históricas estão hoje alterando tanto a divisão do trabalho na sociedade, quanto a divisão técnica do trabalho no interior das estruturas produtivas, corporificadas em novas formas de organização e de gestão do trabalho. Sendo o Serviço Social uma especialização do trabalho na sociedade, não foge a esses determinantes, exigindo apreender os processos macroscópicos que atravessam todas as especializações do trabalho, inclusive, o Serviço Social. (IAMAMOTO, 2001, p. 22).

A ausência de especificidade constitui-se uma necessidade inerente à razão de ser da profissão, onde deve ser considerado que as demandas que chegam ao Serviço Social são compostas por múltiplas determinações, heterogêneas e contraditórias e que se alteram, se movimentam e se convertem em outras. Dessa forma, os instrumentos e técnicas utilizados no cotidiano profissional variam bastante, não podendo ser esquecido que a instrumentalidade é necessária e primordial na prática profissional.

As ações profissionais acabam sendo produtos de critérios, normas e regulamentos previamente definidos pela organização e também vinculados ao bom senso, à experiência e à visão das demandas como sendo individuais. A instrumentalidade do Serviço Social acaba reproduzindo e ao mesmo tempo negando aspectos do modo de ser capitalista, fato que deriva da própria natureza contraditória da profissão. A neutralidade e objetividade do racionalismo que rodeia a prática profissional exigem a adoção de procedimentos generalizantes e homogêneos, isentos de valores e preconceitos, que causa a conformação da realidade que está posta e a insuficiência na compreensão social e política da profissão.

É possível apreender a partir da intervenção profissional, que a realidade social aparece deformada quando são utilizadas as formulações teóricas apreendidas sob o pensamento da ideologia burguesa, aliando-as à prática social e histórica dos homens reais. Por esse motivo, ao exercer funções executivas, o assistente social pensa poder eximir-se da reflexão teórica e fixar seu foco de preocupações no cotidiano profissional, considerando os modelos interventivos testados e cristalizados pelas suas experiências como sendo suficientes. É como se a veracidade dos fatos se encontrasse na experiência, que acaba autorizando a formulação de conceitos e os transformando em modelos generalizantes. Assim parece que a relação teoria/prática no Serviço Social reflete o seguinte movimento “[...] ao apreender os dados, sobre os quais atua como formas fixas, o profissional tende a identificá-los ao seu conteúdo e a estabelecer entre eles uma relação casual, cuja tendência é a de *aceitar* os fatores econômicos como determinantes” (GUERRA, 2002, p. 171).

O conhecimento passa a ser um conjunto de conceitos discriminados que representam coisas apartadas e individualizadas entre si, a partir das quais os indivíduos concebem a realidade e a cristalizam, tanto pelo hábito, quanto pela reincidência dos problemas com os quais o profissional se defronta (GUERRA, 2002). Esse fato passa a ser um entrave à intervenção profissional, pois favorece o prevailecimento de uma relação de exterioridade entre sujeito e objeto, e de neutralidade entre os sujeitos envolvidos nesse processo. Essas ações expressam as racionalidades que historicamente tensionam a profissão, seja pela ausência ou excesso de teorias, ou pela dicotomia entre teoria e prática.

A racionalidade formal-abstrata fornece reflexões demandadas por intervenções de caráter manipulatório, possibilita também a homogeneização de procedimentos, controlando variáveis significativas e determinando as funções supostamente cabíveis ao Serviço Social. Conforme NETTO (1996), no mesmo bojo da formal homogeneização dos procedimentos burocrático-administrativos (com a delimitação dos problemas, do público-alvo e dos recursos a serem alocados), persiste a heterogeneidade das situações, envolvendo aquelas que não são de atribuição dos assistentes sociais, que no fim acabam sendo atendidas mesmo assim ou então encaminhadas para outras instâncias.

A tendência de atribuir a uma categoria profissional a virtualidade de transformar as conexões causais e racionais que se expressam na realidade objetiva, finalidade esta que extrapola os desejos, anseios, atributos pessoais e profissionais de sujeitos individuais, de um lado provoca a inércia e a angústia do assistente social, de outro acentua a tendência voluntarista presente na profissão (GUERRA, 2002). Essa tendência pode ser afirmada a partir do estudo de Vasconcelos (2002, p. 105):

[...] percebemos nas afirmações dos assistentes sociais um caráter de complacência, bondade, de condescendência para com os usuários. Os assistentes sociais, assim, em sua maioria, conservam, resistindo a todas as conquistas do debate teórico no Serviço Social nas últimas décadas, um comportamento moral de “**compaixão pelos deserdados**”, aos quais se deve procurar garantir um **mínimo**, não o **necessário**.

A utilização de padrões e fórmulas tradicionalmente consagradas na análise e intervenção na realidade neutraliza as possibilidades que o assistente social tem de renovar a profissão. Assim, torna-se determinante para a prática profissional que a racionalidade seja utilizada a favor da reflexão da realidade, buscando apreender os fenômenos, processos e práticas sociais e sua historicidade, e funcionando como um eixo articulador entre teorias e práticas. A prática deve então ser entendida como uma ação racional de sujeitos reais.

É preciso compreender a conjuntura sem “culpa” individual e superar a superficialidade extensiva, a ultrageneralização e o espontaneísmo, tal como ocorre na intervenção do assistente social no plantão social do Fórum do Norte da Ilha, atentando-se para a utilização da produção teórica e a realização da práxis²⁵ na prática profissional, a partir de uma atividade consciente e finalística. Dessa forma, deve acontecer a busca por saberes que tenham pertinência com a prática, respondendo às situações com as quais os assistentes sociais se deparam no seu cotidiano profissional e que sejam compatíveis com a visão de homem e de mundo do profissional, possibilitando a objetivação desse conhecimento em ações. É a apropriação crítica de um corpo de conhecimentos para desenvolver uma ação que exige teoria e não boa vontade, que determina a possibilidade de superação do militância, do teorismo e do próprio voluntarismo (VASCONCELOS, 2002).

Finalmente, a instrumentalidade deve auxiliar no entendimento de para quem, onde e quando devem ser realizadas as ações profissionais, de forma que sejam analisadas as conseqüências que essas ações produzem no nível mediato. A necessidade de compreendê-la criticamente no cotidiano de trabalho do assistente social permite o conhecimento das finalidades do mesmo e as formas de alcançá-las, permitindo a operacionalização das ações.

Após a discussão acerca da instrumentalidade do Serviço Social é possível que se atente para a operacionalização das ações, que ocorrem a partir da intervenção profissional no Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha e que fazem parte do fazer do assistente social nessa instância. Tais ações acontecem em meio a dois diferentes processos, que são descritos e relacionados com a prática cotidiana de trabalho.

²⁵ A partir de Guerra (2002), entende-se que a práxis é uma atividade prática transformadora da realidade natural e/ou social. Ela contém as possibilidades de escolha dos sujeitos individuais.

3.2 A operacionalização das ações no Projeto Plantão Social

A ação profissional do assistente social diz respeito ao conjunto de procedimentos e atividades pertinentes ao Serviço Social e são realizadas de forma consciente e responsável. Contém uma dimensão operativa e uma dimensão ética, e se expressa no momento de apropriação dos fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos (MIOTO, 2001). Dessa forma:

O que delimita o caráter da atividade enquanto privativa do assistente social é a sua qualificação enquanto matéria, área e unidade de Serviço Social. Portanto, explicitar a legislação supõe dar conta de uma questão que não pode ser tributada de imediato ao texto legal, porque cabe ao conjunto desses profissionais especializados esclarecer a partir de sua formação teórica, técnica e ético-política. (CFESS, 2002, p. 18).

Dos três eixos norteadores do fazer profissional, o primeiro diz respeito aos processos político-organizativos, que consistem no desenvolvimento de ações de mobilização, que conforme Toro e Werneck (1997) devem acarretar na convocação de vontades para atuar na busca de um propósito comum, implicando na dedicação contínua que acabe construindo e reconstruindo sujeitos conscientes; e ações de fortalecimento da participação das famílias em movimentos sociais organizados visando a garantia, ampliação, efetivação e fortalecimento de direitos. O plantão social propicia o fortalecimento desses processos, na medida em que permite o acesso dos usuários a seus direitos e à prática do controle social que, “[...] diz respeito à atuação de setores organizados da sociedade civil na gestão das políticas públicas no sentido de controlá-las para que estas atendam, cada vez mais, às necessidades e demandas sociais e interesses da coletividade” (CORREIA, 2005, p. 49). Há que se ressaltar de que modo geral os plantões sociais têm um caráter e uma forma de se realizarem que mais se encaixam aos processos sócio-assistenciais, porém em meio ao judiciário ele ocorre de maneira mais informativa e político-organizativa, o que o faz pertencer também aos processos político-organizativos.

O segundo eixo, dos processos sócio-assistenciais, consiste no desenvolvimento de ações vinculadas ao atendimento de demandas singulares das famílias, como grupo ou expressas pelos seus membros. As ações acontecem privilegiadamente no contexto institucional, a partir da intervenção direta com os usuários. No plantão social do Fórum do Norte da Ilha esse processo é integrado por três categorias de ações, que são as: ações sócio-

emergenciais, ações sócio-educativas e ações sócio-terapêuticas. Elas têm por objetivo contribuir na construção de respostas para as necessidades colocadas na perspectiva dos direitos e da nova cidadania, que conforme Dagnino (2000) busca implementar uma estratégia de construção democrática e de transformação social.

As ações sócio-emergenciais têm como finalidade atender às demandas que têm caráter de emergência, relacionadas às necessidades básicas e de urgência das famílias. Essas ações não são de atendimento direto do fórum, pois a principal função do Serviço Social judiciário é o tratamento de questões referentes a processos judiciais, porém algumas vezes aparecem no setor demandas que precisam ser atendidas e encaminhadas. A maior parte é referente ao abandono de lar e violência física.

O plantão social do judiciário caracteriza-se por ter na maioria dos casos demandas que não surgem unicamente de questões relacionadas a limitações e insuficiências econômicas e/ou biológicas, mas também abrange inúmeros casos derivados de problemas diversos. Assim, pode-se atentar que além da pobreza, do desemprego e da precariedade da saúde mental e física, têm-se principalmente casos de violência, desagregação e disputas familiares; negligência por parte de responsáveis por crianças que encontram-se vitimizadas, usuários dependentes químicos, entre outros. Tais casos são os que acabam gerando uma constante reincidência e busca pelo assistente social.

O terceiro eixo que compreende as ações sócio-educativas, se concretiza a partir da informação, diálogo e reflexão entre profissional e usuários, buscando tornar transparentes as estruturas dos serviços, o alcance dos direitos, das políticas sociais e os meios e as condições de acesso. A lógica da ação está no usuário enquanto sujeito, a partir de suas demandas, visando sua autonomia. No plantão social são desenvolvidas ações com o intuito de difundir direitos, através de orientações, esclarecimentos e encaminhamentos.

As ações sócio-terapêuticas são desenvolvidas diante de situações de sofrimento individual e/ou grupal e estão voltadas para situações sintomáticas que se manifestam através dos membros das famílias e das relações destrutivas que esses membros estabelecem entre si ou com a sociedade. Nesse processo o plantão social se efetiva a partir da escuta e do desabafo dos indivíduos. São nessas ações que acontecem os problemas relacionados ao desempenho de atividades que não são de competência do assistente social, principalmente porque se perde o caráter emergencial do plantão social e parte-se para atendimentos isolados e baseados em conversas do senso comum. Faz-se necessário esclarecer que a acolhida e a escuta são também parte do trabalho do assistente social, porém é preciso que se tenha a

clareza da necessidade de limitar esses atendimentos e afirmar o caráter do plantão social, não desenvolvendo assim práticas que não tragam reais melhorias e qualidade para o usuário.

No Fórum do Norte da Ilha as ações acontecem como descritas acima, constatando-se que o limite da profissão diz respeito ao atendimento dos processos sócio-assistenciais que abrangem as ações sócio-terapêuticas. O atendimento de demandas no Setor de Serviço Social proporcionou a constatação da existência de casos que não são de competência dos assistentes sociais, mas que devem ser atendidos porque fazem parte do plantão social.

Muitos usuários vão até o setor e não têm conflitos ou problemas a serem resolvidos, a maioria deles até já foram anteriormente encaminhados e solucionados, porém percebe-se que esses indivíduos possuem estruturas psicológicas diferenciadas e na realidade necessitariam de um acompanhamento nesse sentido. Tais pessoas encontram no Serviço Social um local de suporte emocional (orientação, encaminhamento, escuta), onde uma vez ouvidas na sua complexidade passam a se reconhecerem como sujeitos. De acordo com Netto (1996), essa forma de atuação do assistente social que passa para o âmbito característico de uma terapia estritamente individual, pode ser derivada da incorporação teórica de princípios da área da Psicologia, o que não é um erro ou um equívoco, pois ter esse suporte e conhecimentos relativos a ele possibilita o fortalecimento da qualificação profissional. O desafio que surge é o de fazer uso desse suporte de maneira que ele não fuja das atribuições do assistente social, ou seja, deve ser utilizado não perdendo de vista a intervenção profissional relativa ao Serviço Social.

Conforme Iamamoto (1997) a prática profissional apresenta atualmente um arsenal de mitos que pode ser compreendido a partir de três elementos. O primeiro deles diz respeito à prática social ser reduzida a qualquer atividade, ou seja, à atividade em geral. O segundo discorre sobre a concepção utilitária da prática social, traduzida profissionalmente na preocupação com a eficácia técnica, com o resultado imediato e visível, quantificadamente mensurável – nesse segundo elemento está situado o uso equivocado do conteúdo da Psicologia. O terceiro e último fala sobre a prática social apreendida na sua imediaticidade, como se fosse um dado que teria o poder de revelar-se a si mesma, como sendo uma coisa natural.

Esses elementos, na maior parte das vezes, acabam aliando-se à recusa de teorias em meio à intervenção do assistente social, fato que gera uma impotência em desvendar e imprimir direção à sua prática profissional. Essas distorções desdobram-se em dois comportamentos diante do cotidiano de trabalho. Um deles é o fatalismo, inspirado em análises que naturalizam a vida social, onde o Serviço Social deve aperfeiçoar suas tarefas

formal e burocraticamente. E a outra, que ocorre no atendimento do plantão social do judiciário a partir do messianismo utópico, que privilegia as intenções do profissional individual, num voluntarismo marcante que não dá conta do desvendamento do movimento social e das determinações que a prática profissional incorpora nesse movimento (IAMAMOTO, 1997).

Além da assumida subalternidade histórica dos assistentes sociais e o elogio a essa diferença, ainda existe a crença de que na organização social capitalista é possível e suficiente humanizar as relações sociais que permite à maioria dos assistentes sociais acreditarem que estão “trabalhando na defesa dos interesses dos usuários” sem consciência de que suas ações, freqüentemente, impedem que os mesmos lutem por seus interesses e necessidades e usufruam os recursos públicos como direitos fundamentais (VASCONCELOS, 2002). Assim,

Contribuir para a transformação de um direito legal em direito real, na busca de radicalização da democracia, exige trabalho pensado, consciente e não compaixão, ajuda, o que não significa negar e não se preparar para lidar e enfrentar a dor, o sofrimento, diferentes perdas e necessidades imediatas. (VASCONCELOS, 2002, p. 31).

Neste sentido, apresenta-se necessário o resgate sobre os fundamentos do projeto societário do Serviço Social bem como o aporte da ética profissional, fator indispensável e de extrema importância na execução de ações com qualidade. É inegável que a ética está presente no trabalho dos profissionais do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, seja em contato com os usuários, com os outros funcionários do fórum e com outros assistentes sociais, tanto do judiciário, quanto de outras instâncias, só chamamos a atenção para os compromissos lá pactuados. Conforme o Art. 5º do Código de Ética Profissional do Assistente Social, são deveres desse profissional:

- b) 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;
- c) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários;
- f) fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional;
- g) contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados. (CRESS-PR, 2003, p.17-18).

Porquanto, percebe-se que o fio que determina os fazeres frente à complexidade das demandas é tênue, mas precisa ser apreendido pelos profissionais à luz das suas legislações e compromissos da profissão. Após discorrer sobre a operacionalização das ações do Serviço Social articulando-a com o fazer do Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, torna-se necessário falar sobre a discussão interna do judiciário acerca das atribuições privativas dos assistentes sociais desse segmento.

3.3 Reconhecimento dos limites – postura dos assistentes sociais e alternativas para o cotidiano de trabalho do Serviço Social

O Serviço Social tem na questão social o elemento central do projeto de profissão, a qual se particulariza no cotidiano da intervenção do assistente social de variadas formas. O trabalho especializado que o profissional desenvolve é composto por um objeto constituinte e constituído pela realidade social, que aparece por meio da violência social, principalmente nas ações que envolvem crianças, adolescentes e famílias (CRESS-RJ, 2004). A violência social é caracterizada a partir da violência da pobreza; por meio da violência interpessoal, intrafamiliar, pela negligência, ausência de trabalho ou trabalho precário, pela ausência ou insuficiência de políticas sociais universalizantes e redistributivas, situações muitas vezes permeadas por conflitos e rompimento de vínculos na esfera familiar. Assim, o trabalho do assistente social apresenta-se em um campo de expressões concretas das desigualdades sociais, de manifestações de desrespeito aos direitos sociais e humanos, atingindo inclusive, o direito à vida (IAMAMOTO, 2001). O assistente social atua a partir de necessidades sociais, que são:

[...] traduzidas nas dimensões coletivas da “questão social” tais como se expressam na vida dos indivíduos singulares e suas famílias. Dentre as que se encontram na base do trabalho dos assistentes sociais no judiciário destacam-se: pobreza, desemprego e trabalho precário, baixo nível de escolarização, precariedade da saúde física e mental, violência familiar; vitimização de crianças e adolescentes; o abandono e negligência de parte dos familiares; adolescentes em conflito com a lei que requerem medidas socioeducativas; dependência química; desagregação familiar, disputas relacionadas às relações familiares. (FÁVERO; JORGE; MELÃO, 2005, p. 20).

Dessa forma, conforme Fávero (2005) e sua experiência acerca do judiciário, o cotidiano de trabalho do assistente social é tenso e permeado por um desfile de tragédias, de violências sociais, pessoais e institucionais (CRESS-RJ, 2004). Assim, compreende-se que o trabalho do assistente social tem uma importância enorme, já que ele determina rumos de vida em relação às demandas que chegam pelos usuários. O profissional possui um grande poder de intervenção, devendo ter clareza no lidar com essas formas de opressão para não acabar legitimando alguma delas e determinando o fazer profissional como algo pressionado e sem clareza.

Segundo a autora, é em meio a essa instância que a violência simbólica pode ser praticada por profissionais, ou seja, o poder de seus saberes pode acabar direcionando a vida de um sujeito para uma direção em que os profissionais julguem mais adequadas. Para que esses casos sejam evitados, é preciso que se tenha a noção da totalidade da pessoa, que surge a partir da reflexão e do questionamento da intervenção profissional.

Neste sentido, os assistentes sociais do judiciário formularam alguns elementos que além dos já preconizados à profissão, norteiam as especificidades de suas práticas na área jurídica. Não é negado que o fazer profissional seja único, porém percebe-se que nesse local, devido ao acúmulo de trabalho, muitas vezes o Serviço Social acaba ficando responsável e desenvolvendo atividades que não são de sua competência. A promulgação e implementação de atribuições dos assistentes sociais do judiciário têm por objetivo explicitar e clarear as ações tanto para os profissionais de Serviço Social, como também para todos os servidores que trabalham nessa instância, afirmando assim as atividades que são destinadas e que devem ser desenvolvidas pelos profissionais, limitando dessa maneira suas práticas de intervenção a atividades de seus conhecimentos, até mesmo porque são os próprios assistentes sociais que participam na formulação e na alteração, quando necessária, dessas atribuições.

Diante desse contexto do trabalho do Serviço Social no judiciário em geral, os assistentes sociais podem perceber os limites e a necessidade de alterar, conforme o movimento da sociedade e das demandas que chegam e que requisitam sua intervenção profissional, as suas atribuições privativas. Dessa forma, nesse ano de 2007 ocorreram alterações nas atribuições dos assistentes sociais do Poder Judiciário de Santa Catarina, a partir de um encontro que durou três dias e reuniu toda a categoria (informação verbal)²⁶. Esse encontro possibilitou a conversa, o estudo e o aprendizado entre os assistentes sociais,

²⁶ Informação fornecida por uma das assistentes sociais do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha em Florianópolis, Santa Catarina, no mês de junho de 2007.

sustentados pela colaboração e participação de todos, resultando em uma plenária onde foram sugeridas as “Atribuições dos assistentes sociais judiciários 2007” (Anexo D).

As novas atribuições que foram definidas nesse encontro ainda estão sendo questionadas e debatidas entre os profissionais de Serviço Social, já que muitos têm interesse em fazer modificações em alguns itens. As alterações podem ser realizadas a partir do consenso, levando-se em consideração a opinião e desejo da maioria. Após serem definidas as alterações que deverão ser realizadas, as mesmas serão repassadas ao Centro de Estudos Jurídicos – CEJUR²⁷, para que este encaminhe essas reivindicações ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Esse procedimento é necessário, pois se as atribuições são alteradas, o Código de Divisão e Organização Judiciárias de Santa Catarina também ruma para esse caminho.

A discussão a respeito das alterações gira em torno de três itens das atribuições²⁸. O primeiro deles é o item número quatro que cita a elaboração, coordenação, execução, supervisão e avaliação dos programas do Setor do Serviço Social na área específica e dentro do contexto sócio-jurídico. Entende-se que é preciso uma alteração que retire as palavras “*contemplando também, as Políticas Sociais e as Políticas Públicas*”, para os termos “*levando-se em consideração*”.

A modificação é vista por uns como necessária devido à falta de estrutura disponível no judiciário para tal ação, e por outros devido ao fato dessas políticas não serem utilizadas dentro do judiciário, já que nessa instância não tem como se implantar programas e projetos. Os que defendem a segunda argumentação, dizem que essa responsabilidade é da parte do Estado, onde o Executivo é responsável por executar as políticas públicas, e dessa forma se colaborassem com essa atribuição estariam colaborando também com o Estado mínimo, onde o judiciário e a sociedade civil estariam assumindo os problemas sociais. Não pode haver uma desresponsabilização do judiciário em relação aos problemas sociais, porém não se pode perder de vista sua principal atribuição, que é a de julgar as relações de trabalho e de exclusão social.

Em relação ao item número cinco, constata-se que apenas uma assistente social coloca a sua intenção de retirar do mesmo as palavras “*infância e juventude*”, pois considera que a palavra “*família*”, já abrange esses termos. Outro item que é bastante questionado é o

²⁷ O CEJUR tem como missão o aprimoramento do Sistema Judiciário Catarinense, promovendo e apoiando atividades de cunho científico, com a participação de magistrados e servidores.

²⁸ Informação concedida por uma das assistentes sociais do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha em Florianópolis, Santa Catarina, no mês de junho de 2007, a partir do debate sobre as atribuições que estava sendo realizado pelo e-mail de grupo das assistentes sociais do judiciário de Santa Catarina, onde cada uma enviava sua opinião e dava sugestões.

número seis. Existe uma grande discussão em relação à atribuição de “*proferir palestras*”. Uns acreditam que essa questão deva ficar em aberto, dependendo da escolha e do critério de cada assistente social, outros defendem a supressão devido à dificuldade pessoal em proferir palestras e utilizar a oratória, e outros acreditam que a realização dessa ação permita o reconhecimento da capacidade e conhecimento dos assistentes sociais, permitindo também a reivindicação de ganhos extras.

É possível perceber a partir do comentário de alguns assistentes sociais, que essas mudanças são de extrema importância para a categoria profissional. Alguns defendem que a possibilidade de fazer alterações nas atribuições demonstra a autonomia dos profissionais que conseguem moldar a rigidez institucional conforme as necessidades dos usuários. Outros defendem a idéia de limitar as atividades dos assistentes sociais o máximo possível, tentando dessa forma não realizar ações que não sejam de suas competências profissionais.

Há que se destacar aqui o item número dois das atribuições dos assistentes sociais judiciários que dispõe como ação de competência do profissional o atendimento de demandas sócio-jurídicas. Como bem explicitado no final do referido item, essa ação deve acontecer a partir da utilização dos instrumentais específicos do Serviço Social. Assim, precisa-se deixar claro que o profissional deve ter a noção e o conhecimento de certas legislações que abrangem a área do Direito, porém não têm a competência de saber, por exemplo, se um usuário que viveu em união estável por quatro anos terá por direito se decidir entrar com um processo de separação. Essas questões só podem ser respondidas por um profissional que tenha o conhecimento profundo das legislações relativas a essa demanda e que analise documentos relativos ao caso do usuário.

A assessoria jurídica²⁹, que não ocorre no Fórum do Norte da Ilha como já foi dito ao longo do trabalho, acaba levando essas questões para a intervenção profissional do assistente social. Percebe-se então a necessidade de distinguir a noção de demandas sócio-jurídicas da noção de assessoria jurídica, já que as duas são bem distintas entre si. As demandas sócio-jurídicas são aquelas que chegam ao plantão social para que sejam atendidas pelos assistentes sociais. Nesse atendimento deve ser informado e passado para o usuário a possibilidade que o mesmo tem de acessar direitos vigentes na sociedade brasileira e a forma como ele pode realizar tal ato (SANTA CATARINA, 2001).

No caso do fórum, se um indivíduo deseja a separação, o assistente social deve informar primeiramente a respeito da mediação familiar e como ela funciona, na

²⁹ Cabe destacar que em Santa Catarina não há assessoria jurídica nos fóruns, com exceção da Vara de Infância e Juventude da Capital, que conta com um advogado concursado.

impossibilidade de realização devido a litígio, deve ser informado a respeito de advogados gratuitos que são um direito do usuário e que ele pode e deve ter acesso, pois é um sujeito de direitos. Assim, informa-se sobre como o processo se dá: a procura de advogado, apresentação de documentação, entrada do processo judicial e assim por diante. Essa ação inclui os usuários dos serviços sociais judiciários na esfera dos direitos e no pleno exercício de sua cidadania.

Já por outro lado a assessoria jurídica, também conhecida como assistência judiciária, tem por objetivo informar aos usuários, utilizando as legislações específicas da área do Direito, ao que eles têm direito e como efetivá-los a partir da reivindicação via processos judiciais. É compreendida como uma atividade técnica de competência necessariamente de um advogado, que trabalhando dentro do judiciário realiza seu trabalho gratuitamente, já que é pago pelo Estado. Essa atuação é realizada no Fórum Central de Florianópolis na Defensoria Dativa.

Diante desse fato, observa-se mais ainda a necessidade do assistente social em romper com a atividade burocrática e rotineira que lhe é demandada e que naturaliza suas ações, inclusive as que não são de sua especificidade, levando à redução do seu trabalho a um mero emprego técnico, que realiza tarefas diversas e que não são de sua competência profissional. Conforme Iamamoto (2001) o exercício da profissão deve ser visto como uma ação de um sujeito profissional que tem competência para propor, negociar e defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais. Deve detectar tendências e possibilidades de ruptura com as rotinas institucionais a partir da apreensão do movimento da realidade que traz as demandas profissionais. Só assim será possível aos assistentes sociais legitimarem o reconhecimento social da suas profissões (VASCONCELOS, 2002).

Hoje em dia o trabalho do assistente social ainda é bastante vinculado à assessoria de juízes de Direito na realização de visitas domiciliares e principalmente na elaboração de estudos sociais, porém já podemos observar novos espaços de atuação que estão sendo conquistados (SANTA CATARINA, 2001). Um desses espaços que é bastante relevante e importante, refere-se à atuação do profissional de Serviço Social na realização de mediações familiares. Subentende-se que a prática profissional deve ser norteadada pelo suporte teórico-político, o que deve tornar capaz a apropriação efetiva do espaço ocupacional, decifrando as determinações político-econômicas que o mantém e então construindo e implementando estratégias de ação que imprimam nova direção social ao planejamento e execução das intervenções profissionais. A ocupação de espaços para o Serviço Social que foram e que ainda devem ser conquistados, precisam ser vistos:

[...] enquanto espaços de pressão e de relativo poder que, se ocupados, podem contribuir para confrontar os demais espaços de poder institucional e imprimir uma nova correlação de forças no interior das instituições, na direção dos interesses dos trabalhadores. (VASCONCELOS, 2002, p. 35).

No Fórum do Norte da Ilha torna-se necessária a articulação e a discussão dos assistentes sociais com os juizes e promotores de justiça a respeito das demandas que chegam ao plantão social do Setor de Serviço Social, no sentido de buscar a procura de outros espaços de atuação de profissionais que contemplem o atendimento desses usuários. De acordo com Iamamoto (2001) a bagagem teórico-metodológica permite a elaboração de uma interpretação crítica do contexto de trabalho, tornando possível o estabelecimento de estratégias de ações viáveis, negociando propostas de trabalho com a população e com a instituição, potenciando também o espaço ocupacional de assistente social.

Após expor a realidade do cotidiano de trabalho do assistente social em meio ao judiciário e em especial no Fórum do Norte da Ilha, pode-se ter a noção dos limites que cercam a prática profissional em geral, e mais especificamente no plantão social, que foi tratado com mais ênfase ao longo deste trabalho. Tanto o caráter da área judiciária, quanto o processo histórico do Serviço Social trazem a tona e possibilitam a existência de dificuldades variadas na intervenção social. O que vale destacar é que o assistente social, como profissional autônomo e comprometido com os interesses dos usuários, tem como criar formas de buscar a realização de um exercício profissional de qualidade com ações permeadas por uma postura ético-política, que assegure o acesso, a garantia e a ampliação de direitos sociais e que rompa com as práticas assistencialistas e conservadoras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A finalidade desse estudo foi a de focar a análise da prática da intervenção profissional do assistente social em meio ao plantão social do Fórum do Norte da Ilha, fato que pôde ser observado e apreendido a partir do estágio curricular obrigatório nesse local. Assim, foram compreendidos certos limites que cercam o cotidiano de trabalho do profissional de Serviço Social, entre eles um considerado de maior relevância, que diz respeito ao atendimento de questões e demandas que necessitam da intervenção de outras áreas profissionais, mas que são atendidos devido ao fato do judiciário ser uma instância que atende toda a demanda que chega, sem a necessidade de que os usuários tenham hora agendada ou dia específico para tal atendimento.

Essas situações precisam ser apreendidas e repensadas, pois na falta de serviços próprios para os casos que aparecem, os profissionais acabam realizando atendimentos que por fim caracterizam-se como assistencialistas, minimalistas e solidários, princípios tão marcantes no início da profissão que atualmente devem ser criticados e superados. Constatou-se que além do limite institucional, a apreensão da instrumentalidade é de suma importância nesse contexto. A avaliação constante da prática profissional cotidiana por parte dos assistentes sociais é uma das ações que torna possível a redefinição de ações e a realização de mudanças. Neste sentido a atualização e o aperfeiçoamento profissional deve ser uma constante, tendo compromisso com a qualidade dos serviços prestados, defendendo direitos, negando autoritarismos, se posicionando em favor da equidade e justiça social e ampliando a cidadania.

Essas atitudes colaboram com o enfrentamento das situações decorrentes das questões sociais e da perversidade de uma intervenção que tende a ser desviada para a direção do senso comum e da boa vontade. Assim, deve haver uma articulação com outras organizações assistenciais que atendam as demandas que se apresentam no espaço do plantão social forense. A articulação de assistentes sociais de diversas áreas, torna possível a elaboração de propostas mais amplas. Tal fato não se trata em confundir fazeres, os assistentes sociais forenses não irão executar programas de políticas públicas de responsabilidade do Executivo, mas dessa forma levarão a realidade do judiciário e trarão subsídios para repensar seu contexto de forma subsidiada pelos demais serviços.

O encaminhamento dos usuários não será visto como uma passagem de responsabilidades para outras instituições, pois faz parte do processo sócio-assistencial do

Serviço Social, já que se trata de uma ação vinculada ao atendimento de demandas expressas pelos indivíduos e que tem por objetivo contribuir para a construção de respostas para as necessidades colocadas na perspectiva da cidadania e dos direitos. Este deve ser realizado na forma de contrato com a população, estimulando a busca de auxílio na solução de seus problemas. A partir dessas ações, será possível que ocorra a constatação de melhoras no fluxo dos atendimentos no Setor de Serviço Social, onde acima de tudo o esforço volta-se para realizar um trabalho que zele pela qualidade dos serviços prestados e pela abrangência no seu acesso, o que supõe a difusão de informações quanto aos direitos sociais e os meios para sua viabilização.

Por mais que o cotidiano de trabalho seja tenso, complexo e autoritário, é preciso que seja constante o desafio de manter esse espaço direcionado à garantia de direitos humanos e sociais. A resistência à tensão e à alienação deve ser constante, tentando fazer com que as ações e atividades desenvolvidas estejam direcionadas à luta e garantia de direitos e também à denúncia de situações de espoliação social presentes em ações judiciais. Dessa forma, não se pode deixar de compreender que o extenso campo de contradições sociais existentes nos plantões sociais precisa ser superado, na medida em que a população tiver ampliado e garantido seus direitos sociais, bem como estiverem sendo consolidadas novas formas de gestão, onde a democracia e a participação sejam as condições para a existência de novas formas de produção/reprodução social.

Diante de todo o exposto, compreende-se a relevância do assistente social em se afirmar como um profissional propositivo, ou seja, comprometido com sua atualização permanente e sintonizado com o ritmo das mudanças na sociedade contemporânea. A sua prática profissional deve ocorrer de acordo com a busca e o objetivo de alcançar uma transformação social através da solução de problemas, através das competências técnica e metodológica. O exercício profissional deve ser respaldado então por uma análise freqüente entre a teoria e a realidade social, buscando dessa forma compreender as demandas que chegam a ele, em especial no plantão social e que necessitam de sua intervenção, articulando estratégias e pensando em alternativas capazes de resolver e/ou facilitar os limites que se apresentam.

O assistente social precisa ser um profissional auto-crítico, movido por uma recusa radical do pragmatismo, do conformismo e dos voluntarismos que marcaram fortemente o passado da profissão, e também criativo, desenvolvendo sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho capazes de preservar direitos, a partir das demandas que surgem diariamente, evitando ser apenas um executor de tarefas e

determinações. As competências técnica e política, permeadas pela ética, supõe um trabalho interdisciplinar, com a articulação com a rede social existente e a pressão para sua ampliação, numa perspectiva de trabalho coletivo e aliado ao investimento no aprimoramento teórico. Dessa forma, a potencialização das possibilidades da prática exige um profissional de novo tipo, com sólida formação intelectual, capacitado teórica e historicamente para descobrir, na dinâmica cotidiana da vida na sociedade burguesa, o que nela há de possibilidades tendenciais a serem politicamente impulsionadas pelas forças renovadoras.

A prática profissional deve buscar uma nova qualidade, na qual o exercício profissional solidifique laços de solidariedade com a população, que se traduza em alternativas profissionais que os fortaleçam como sujeitos políticos. Essa apropriação somada à autonomia política do assistente social deve servir de base para o planejamento, a execução, a avaliação e a direção de suas ações especialmente no plantão social, cuja prática exige todos esses elementos.

A interiorização desses princípios e valores ético-profissionais acaba por suscitar novas posturas e projetos de intervenção, bem como a consciência da necessidade de novo investimento na capacitação, já que o aprimoramento profissional possibilita a direção da construção de uma competência profissional que ofereça possibilidades e facilite a concretização prática das novas formas de intervenção profissional. Requer também a participação consciente e ativa em fóruns da categoria, em espaços coletivos de discussão e formulação de políticas públicas, e junto aos movimentos sociais e demais organismos democráticos de atuação política.

Finalmente, recomenda-se que as discussões sobre o assunto não se esgotem com a finalização deste trabalho, principalmente por causa da importância do debate a respeito dessas situações, que se pode perceber que faz parte dos plantões sociais em geral, buscando então alternativas e soluções para a ultrapassagem dessas práticas. É imprescindível que se tenha como fim único a realização de atividades que sejam realmente destinadas aos assistentes sociais, onde deve-se tentar aliar o poder à liberdade e autonomia profissional, utilizando-se da possibilidade de escolha na definição entre alternativas de ação que façam parte de suas atribuições privativas e de suas competências, essas que fazem parte do Código de Ética Profissional do Assistente Social. Não se pode perder de vista a necessidade dos profissionais de Serviço Social em defenderem seus postos de trabalho, onde um dos elementos imprescindíveis para isto é a realização de ações e atividades de qualidade, que melhorem o fluxo do serviço no fórum e que estejam realmente de acordo com os interesses e as necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

ABREU, Marina Maciel. **Serviço Social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional.** São Paulo: Cortez, 2002, p. 202-230.

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

COSTENARO, Denise; VOGEL, Viviane. **O exercício da prática profissional: dilemas e perspectivas do Serviço Social na área judiciária.** Florianópolis, 1997. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, 1997.

CLOSS, Thaís Dal Ponte. **O Serviço Social no Escritório Modelo de Assistência Jurídica: trajetória histórica.** Florianópolis, 2002. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

CORREIA, Maria Valéria Costa. **Desafios para o controle social: subsídios para capacitação de conselheiros de saúde.** Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2005, p. 47-79 e 221-231.

CFESS. **As atribuições privativas do(a) assistente social: em questão.** Brasília: CFESS, 2002.

CRESS. **Coletânea de Legislações: direitos e cidadania.** Edição Especial do II Congresso Paranaense de Assistentes Sociais. Curitiba: CRESS, 2003.

_____. **O Serviço Social e o sistema sociojurídico.** Programa de Pós-Graduação de Serviço Social da UERJ. In: Em Foco. 2. ed. Rio de Janeiro: CRESS, 2004.

DAGNINO, Evelina (org.). **Os anos 90: política e sociedade no Brasil.** São Paulo: Brasiliense, 1998, p. 91-102.

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

FARIA, José Eduardo; SANTOS, Boaventura de Sousa. **Direito e justiça: a função social do Judiciário.** São Paulo: Ática, 1989.

FÁVERO, Eunice Teresinha. **O estudo social** - fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. In: CFESS (org.) O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos. São Paulo: Cortez, 2004.

_____. **Serviço Social, práticas judiciárias, poder:** implantação e implementação do Serviço Social no Juizado de Menores de São Paulo. São Paulo: Veras Editora, 1999.

FÁVERO, Eunice Teresinha; MELÃO, Magda Jorge Ribeiro; JORGE, Maria Rachel Tolosa (org.). **O Serviço Social e a Psicologia no judiciário:** construindo saberes, conquistando direitos. São Paulo: Cortez, 2005.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. **Instrumentalidade no trabalho do assistente social.** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4 – Brasília: Cead/ABEPSS/CFESS, 2000, p. 52-63.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social:** ensaios críticos. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **A dimensão técnica-operativa do exercício profissional dos assistentes sociais em foco:** contribuições para o debate. Florianópolis, 2006. mimeo.

_____. **Perícia social:** proposta de um percurso operativo. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n°. 67, 2001.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

PAIVA, Beatriz. Algumas considerações sobre Ética e Valor. In: BONEITI, Dilséa; SILVA, Marlise V.; SALES, Mione; GONELLI, Valéria (org). **Serviço Social e ética:** um convite para uma nova práxis. São Paulo, Cortez, 1996, p. 159-173.

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

PIZZOL, Alcebir Dal. **A prática do estudo social e da perícia social no Judiciário Catarinense junto aos procedimentos da Infância e da Juventude**. Florianópolis: Gráfica do TJSC, 2003, p. 49-54.

_____. **Estudo social ou perícia social?: um estudo teórico-prático na Justiça Catarinense**. Vislumbrando melhores serviços. Florianópolis: Insular, 2005.

ROCHA, José de Albuquerque. **Estudos sobre o Poder Judiciário**. São Paulo: Malheiros Editores, 1995.

SANTA CATARINA. **Ordem dos Advogados do Brasil**. Disponível em <<http://www.oab-sc.com.br>> Acesso em: 20 setembro 2007.

_____. Tribunal de Justiça. **Código de Divisão e Organização Judiciárias do Estado**. Resolução nº. 1/75 de 22/12/75. Florianópolis: Imprensa Oficial do Estado, 1976.

_____. **Tribunal de Justiça**. Disponível em <<http://www.tj.sc.gov.br>> Acesso em: 15 abril 2007.

_____. Tribunal de Justiça. **Mediação Familiar: formação de base**. Eliedite Mattos Ávila (org.). Florianópolis: Gráfica do TJSC, 2004.

_____. Tribunal de Justiça. **O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina: construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial**. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

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, Vol. I, p. 06-44.

_____. **Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4 – Brasília: Cead/ABEPSS/CFESS, 2000, p. 96-110.

SOUZA, Maria Luiza de. **Questões teórico-práticas do Serviço Social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1985.

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

UNICEF. **Família brasileira, a base de tudo**. Sílvio Manoug Kaloustian (org.). 6. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Guias e Normas. **Procedimentos para apresentação e normalização de trabalhos acadêmicos**: citação. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 24 outubro 2007

_____. Biblioteca Universitária. Guias e Normas. **Procedimentos para apresentação e normalização de trabalhos acadêmicos**: estrutura do trabalho acadêmico. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 24 outubro 2007.

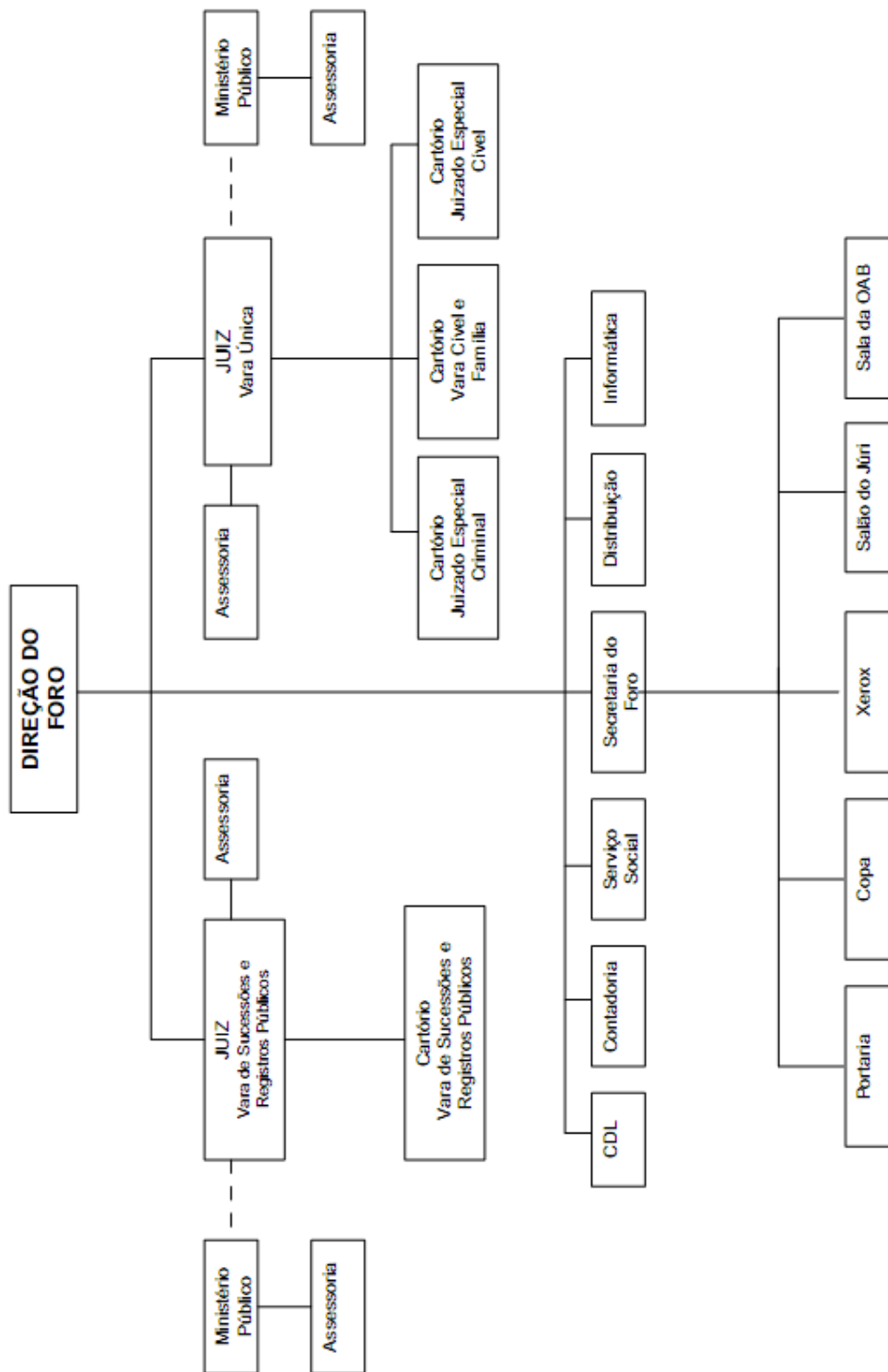
_____. Biblioteca Universitária. Guias e Normas. **Procedimentos para apresentação e normalização de trabalhos acadêmicos**: referências. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 24 outubro 2007.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do Serviço Social**: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. São Paulo: Cortez, 2002.

WOLKMER, Antônio Carlos. **História do direito no Brasil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

ANEXOS

ANEXO A – Organograma do Fórum do Norte da Ilha



ANEXO B – Atribuições do assistente social judiciário 1975

- 1) Proceder ao estudo social do menor abandonado ou do infrator, sugerindo a forma de tratamento adequado para cada caso;
- 2) Realizar o tratamento social do menor internado, entregue à família e do que estiver sob liberdade vigiada;
- 3) Realizar tratamento social da família de menor infrator, visando a posterior readaptação do menor;
- 4) Orientar e supervisionar família a que tenha sido entregue menor;
- 5) Participar, sob forma de tratamento social, da fiscalização do trabalho do menor;
- 6) Apresentar relatório periódico sobre a situação dos menores submetidos a tratamento social, sugerindo a medida que lhe pareça útil adotar;
- 7) Promover o entrosamento dos serviços do juízo de menores com obras, serviços e instituições que atendam aos menores em estado de abandono;
- 8) Obedecer as instruções baixadas pelo juiz de menores.

ANEXO C – Atribuições do assistente social judiciário 2001³⁰

- 1) Desenvolver trabalho técnico de perícia social em processos mediante determinação judicial;
- 2) Atender a demanda social nas questões sócio-jurídicas, através de trabalhos de orientação, mediação, prevenção e encaminhamento;
- 3) Contribuir para o entrosamento do Judiciário com instituições que desenvolvem programas na área social;
- 4) Cumprir, acompanhar e fiscalizar medidas sócias-educativas, quando na Comarca inexistirem programas específicos, previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente;
- 5) Gerenciar e operacionalizar os programas de colocação familiar de crianças e adolescentes (habilitação de pretendentes, adoção, guarda e tutela);
- 6) Orientar e acompanhar a família a quem tenha sido entregue judicialmente criança e/ou adolescente;
- 7) Gerenciar e executar programas de prestação de serviços à comunidade e participar do Conselho de Comunidade (previsto na Lei de Execuções Penais), onde houver assistente social específico na área criminal;
- 8) Gerenciar o Setor de Serviço Social, elaborando e executando programas com a atualização do instrumental adequado ao contexto sócio-jurídico;
- 9) Atender determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662/93, que regulamenta a profissão, e a Resolução n.º. 273/93, de 13/03/93, do Conselho Federal de Serviço Social CFESS (Código de Ética).

³⁰ Estas atribuições não foram oficialmente modificadas, sendo apenas sugestões da categoria profissional. A referência bibliográfica que trazia essas atribuições é do ano de 2001, (SANTA CATARINA, 2001).

ANEXO D – Atribuições do assistente social judiciário 2007 - sugestões

- 1) Desenvolver trabalho técnico de estudo social, perícia social, informações e pareceres sobre a matéria do Serviço Social em processos, mediante determinação judicial;
- 2) Atender a demanda social nas questões sócio-jurídicas, através de orientação, prevenção e encaminhamento, a partir da 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 do Setor do Serviço Social na área específica e dentro do contexto sóciojurídico, contemplando também, as Políticas Sociais e as Políticas Públicas, de acordo com a necessidade e característica da Comarca;
- 5) Prestar 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, e similares;
- 6) Contribuir na organização de eventos, tutorar e proferir palestras, conferências sobre temas relacionados à ação técnico-científica do Serviço Social;
- 7) Atender as determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662 de 07/06/1993 que regulamenta a profissão e a Resolução do CFESS nº. 273, de 13/03/93, do Conselho Federal de Serviço Social CFESS (Código de Ética).

ANEXO E - Atribuições do assistente social judiciário 2007³¹

- 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 a 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 técnico-científica do Serviço Social;
- 7) Atender as determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662 de 07/06/1993 que regulamenta a profissão e a Resolução do CFESS n°. 273, de 13/03/93, do Conselho Federal de Serviço Social CFESS (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;

³¹ Atribuições alteradas a partir da discussão da categoria no ano de 2007.

- 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.