

Cadernos

*da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo*

v. 3 n.13 2018

Questões Institucionais e Atuação Interdisciplinar

**Serviço Social na Defensoria
Pública do Estado de São Paulo:
reflexões, desafios e potências
na instituição**

ISBN 978-85-92898-14-4



©2018 EDEPE

Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – EDEPE

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

v. 3 n.13 2018 – ISSN 2526-5199

Defensor Público Geral

Davi Eduardo Depiné Filho

Defensor Público Diretor da EDEPE

Gustavo Octaviano Diniz Junqueira

Defensores Públicos Assistentes da EDEPE

Bruno Vinicius Stoppa Carvalho

Rafael Folador Strano

Corpo Editorial

Gustavo Octaviano Diniz Junqueira

Bruno Vinicius Stoppa Carvalho

Rafael Folador Strano

Clarissa Christianne Rodrigues Souza

Diagramação e Projeto Gráfico

Laura Schaer Dahrouj

Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – EDEPE

Rua Líbero Badaró, 616 - 4º andar

CEP 01008-000 - São Paulo-SP

Tel.: (11) 3105-0919 - ramal 401

escola@defensoria.sp.def.br

Todos os direitos reservados à Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Os conceitos e opiniões expressos nos trabalhos assinados são de responsabilidade exclusiva de seus autores.

É permitida a reprodução total ou parcial dos artigos desta revista, desde que citada a fonte.

Lidiane Almeida Dias (Org.)
Melina Machado Miranda (Org.)

Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo:
reflexões, desafios e potências na instituição

1ª edição

São Paulo
EDEPE - Escola da Defensoria Pública do Estado
2018

Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo / Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. – Vol. 1 (2016)- . – São Paulo : EDEPE, 2016- .

ISSN 2526-5199

ISBN 978-85-92898-14-4 (v. 3, n. 13, 2018)

1. Direito – Periódico. I. Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

CDU 34(05)

Elaborado por Giliardi Pereira Delli Paoli – CRB-8/10114

APRESENTAÇÃO DA SÉRIE

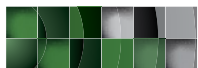
No exercício de sua missão constitucional de realizar a assistência jurídica gratuita aos necessitados (art. 134, da Constituição Federal), a Defensoria Pública veicula ao sistema de justiça realidades e pleitos até então inexplorados pela doutrina jurídica tradicional. Esta atuação peculiar, criativa e inovadora merece o respectivo registro.

Publicados pela Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – EDEPE, os Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo pretendem concentrar a produção de conhecimento pautada pela vulnerabilidade dos usuários dos serviços de assistência jurídica gratuita, consolidando artigos, pesquisas, anais de eventos, dentre outras produções de Defensores/as Público/as e Servidores/as da Instituição.

Embora este caminho já tenha sido trilhado por outros atores e instituições, é certo que ainda se encontra em seus passos iniciais, de modo que a série ora apresentada pretende somar e contribuir para a construção de arcabouço de produção escrita que não apenas reproduza os institutos doutrinários clássicos, mas que inove e tenha como objetivo a consecução dos direitos da população vulnerável.

A série é dividida em onze áreas temáticas: 1. Cidadania e Direitos Humanos; 2. Ciências Penais; 3. Infância e Juventude; 4. Direito das Famílias e Sucessões; 5. Direito Processual e Litigância Estratégica; 6. Habitação e Urbanismo; 7. Direito das Mulheres; 8. Diversidade e Igualdade racial; 9. Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência; 10. Direito do Consumidor; 11. Questões Institucionais e Atuação Interdisciplinar.

A EDEPE está à disposição para críticas e sugestões através do e-mail: escola@defensoria.sp.def.br



Sumário

Apresentação.....	7
<i>Lidiane Almeida Dias</i>	
O acesso e a garantia de direitos no Brasil e na França: a Defensoria Pública e o <i>Défenseur des droits</i>	10
<i>Daniely Maria Vaiano Glens</i>	
O Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: arranjos, fronteiras e potências interdisciplinares para a garantia de direitos.....	35
<i>Melina Machado Miranda</i>	
A identidade profissional de assistentes sociais diante da judicialização da questão social: particularidades na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.....	61
<i>Luiza Aparecida de Barros</i>	
“Dois tomates e dez ovos quebrados”: a visita domiciliar no Serviço Social.....	82
<i>Leonice Fazola de Quadros</i>	



Apresentação

Lidiane Almeida Dias

Assistente Social, Defensoria Pública do Estado de São Paulo

ladias@defensoria.sp.def.br

Os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAMs) da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP), previstos pela Lei Complementar nº 988 de 09 de janeiro de 2006, iniciaram a sua atuação na Instituição em abril de 2010. São majoritariamente compostos por profissionais da Psicologia e do Serviço Social, que estão inseridas/os em Unidades e Regionais da Defensoria em todo o estado, em Núcleos Especializados e Órgãos da Administração Superior na Capital.

A intervenção destas/es assistentes sociais e psicólogas/os, cuja perspectiva é interdisciplinar, tem sido pautada em quatro grandes eixos, fundamentados nas atribuições dessas/es profissionais na Instituição: (i) atendimento social e/ou psicológico, incluindo atuação em composição extrajudicial de conflitos, (ii) mapeamento e articulação com a rede de serviços, (iii) produção técnica e registro, (iv) educação em direitos e formação.

Destacamos o pioneirismo desta experiência no cenário nacional e sua importância. O trabalho conjunto de diferentes disciplinas que compõem o saber jurídico na DPESP tem sido utilizado como referência e compartilhado em outras Defensorias do país.

No mês de maio de 2017, com o intuito de marcar os sete anos de atuação do Serviço Social na Instituição e comemorar o Dia da/o Assistente Social, um grupo de assistentes sociais, juntamente com o Grupo de Apoio Interdisciplinar das Assessorias Cível e Criminal da Defensoria Pública-Geral (GAI), organizou o evento intitulado “7 anos do Serviço Social na DPESP – Panorama da atuação destas/es profissionais na Instituição”. Para tanto, profissionais da Defensoria paulista apresentaram estudos acadêmicos, que foram e estavam sendo realizados, sobre a atuação desta área do conhecimento na Instituição.

Ao promover este espaço, buscamos, essencialmente, refletir sobre as contribuições do trabalho que vem sendo desenvolvido neste *locus*, almejando a contínua qualificação da atuação; fomentar e fortalecer novas práticas interdisciplinares na política pública de assistência jurídica integral; divulgar os estudos já empreendidos e estimular o desenvolvimento de outras pesquisas acadêmicas.

Realizado no dia 19 de maio, no Auditório do Edifício Sede da Defensoria Pública, o evento, em sua primeira etapa, contou com Mesa de Abertura, composta por assistente social representante do Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo (CRESS-SP), assistente



social do Núcleo de Apoio Profissional de Serviço Social e Psicologia do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assistente social do Núcleo de Apoio Técnico do Ministério Público do Estado de São Paulo, defensora pública representante da Defensoria Pública-Geral do Estado de São Paulo, assistente social do Grupo de Apoio Interdisciplinar das Assessorias Cível e Criminal da Defensoria Pública-Geral e por assistente social da Regional Central da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, representando a Comissão Organizadora do evento.

A metodologia utilizada foi a realização de apresentações orais dos estudos acadêmicos – dissertações de mestrado – produzidas pelas profissionais Daniely Maria Vaiano Glens (CAM da Regional Central da DPESP), Leonice Fazola de Quadros (CAM da Unidade São Miguel Paulista da DPESP), Luiza Aparecida de Barros (CAM da Unidade Osasco da DPESP) e Melina Machado Miranda (GAI), seguidas de roda de conversa com as/os participantes. Não podemos deixar de observar a valiosa contribuição da assistente social Daniela Barbom Sorpilli (à época lotada no CAM da Unidade Araçatuba da DPESP) pela mediação das apresentações.

Trazemos, neste momento, artigos construídos por aquelas expositoras, visando ampliar o alcance das análises apresentadas e compartilhar com um público mais amplo e diversificado a história que vem sendo construída pelas/os assistentes sociais e pelos CAMs na DPESP, no que tange à garantia de direitos e ao acesso à justiça.

Boa leitura!



19 Maio
2017
São Paulo / SP

**7 Anos do Serviço Social na Defensoria:
PANORAMA DA ATUAÇÃO
DESTAS/ES PROFISSIONAIS
NA INSTITUIÇÃO**

Programação

18h15 **Mesa de Abertura**

18h30 **Apresentação dos trabalhos**

Justiça e Proteção Social: o papel da DPESP na garantia de proteção social dos usuários
DANIELY MARIA VAIANO - Assistente Social do CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) da Regional Central da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e mestranda em Serviço Social pela PUC/SP

**“Dois tomates e dez ovos quebrados”:
a visita domiciliar no Serviço Social**
LEONICE FAZOLA DE QUADROS - Assistente Social do CAM da unidade São Miguel Paulista da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e mestra em Serviço Social pela UNICSul

Identidade profissional do Serviço Social na DPESP
LUIZA APARECIDA DE BARROS - Assistente Social do CAM da unidade Osasco da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e mestranda em Serviço Social pela PUC/SP

O Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: arranjos, fronteiras e potências interdisciplinares para a garantia de direitos
MELINA MACHADO MIRANDA - Assistente Social do GAI (Grupo de Apoio Interdisciplinar) da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e mestra em Serviço Social pela PUC/SP

20h10 **Roda de conversa com as/os participantes**

Não há necessidade de inscrição.
Contato: Lidiane Almeida Dias
Tel.: (11) 3104-1830

Auditório da Defensoria Pública de São Paulo - Rua Boa Vista, 200 - Centro - São Paulo/SP

Figura 1: Material de divulgação do evento “7 anos do Serviço Social na DPESP – Panorama da atuação destas/es profissionais na Instituição”, desenvolvido pela Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – EDEPE



O acesso e a garantia de direitos no Brasil e na França: a Defensoria Pública e o *Défenseur des droits*

Access and guarantee of rights in Brazil and France: the Public Attorney Office and the *Défenseur des droits*

Daniely Maria Vaiano Glens

Assistente Social, Defensoria Pública do Estado de São Paulo
dmvaiano@defensoria.sp.gov.br

Resumo

Esse estudo foi desenvolvido a partir da dissertação de mestrado de dupla-diplomação apresentada em setembro de 2017, na PUC-SP e na UGA, na França. Busca uma aproximação ao contexto do acesso à justiça no Brasil e ao acesso aos direitos na França, por meio do trabalho desenvolvido pela Defensoria Pública e pelo *Défenseur des droits* (Defensor de direitos), instituição francesa com muitas semelhanças à brasileira em relação ao trabalho que desenvolve. Brevemente, faremos uma introdução sobre o desenvolvimento dos Sistemas de Proteção Social nas diferentes conjunturas dos dois países, com destaque para o campo da judicialização das políticas sociais no caso brasileiro. Por fim, exploramos algumas das estratégias utilizadas para o enfrentamento da questão, como a atuação extrajudicial e o trabalho interdisciplinar.

Palavras-chave: Garantia de Direitos. Defensoria Pública. *Défenseur des droits*.

Abstract

*This study was developed from the dual-master's dissertation presented in September 2017 at PUC-SP and UGA, France. It seeks an approximation to the context of access to justice in Brazil and access to rights in France, through the work of the Public Attorney Office and the *Défenseur des droits*, a French institution with many similarities to the Brazilian one, both in nomenclature and in the work that both develop. Briefly, we will make an introduction about the development of Social Protection Systems in the different conjunctures of the two countries, highlighting the field of judicialization of social policies in the Brazilian case. Finally, we explore some of the strategies used to address this issue, such as extrajudicial performance and interdisciplinary work.*

Keywords: *Guarantee of Rights. Public Attorney Office. *Défenseur des droits**



Apresentação

A partir do trabalho cotidiano desta Assistente Social no Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) da Regional Central da Defensoria, percebemos um alto grau de judicialização das políticas sociais e, nesse sentido, interessou-nos compreender em que medida as ações desenvolvidas pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo estavam conseguindo garantir a proteção social ao/a cidadão/ã usuário/a do serviço.

O entendimento sobre a categoria “judicialização” (no campo da proteção social) que fundamenta este trabalho engloba todas as ações desenvolvidas pela Defensoria Pública, mesmo aquelas que antecedem ou extrapolam um processo judicial, dada a conjuntura na qual essa organização se insere. Em outras palavras, essa concepção expressa, portanto, a relação estabelecida entre o Sistema de Justiça e o Sistema de Proteção Social, qualquer que seja sua natureza.

Assim, a interface entre a Justiça e a Proteção Social foi o tema desenvolvido na realização de Mestrado de dupla titulação em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP) e em Avaliação e Gestão de Políticas Sociais, de Saúde e Envelhecimento na *Université Grenoble Alpes* (UGA), *Faculté d'Économie de Grenoble*, na cidade de Grenoble, na França.

Do vasto material produzido no Mestrado, abordaremos neste artigo a similitude entre o trabalho desenvolvido pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o *Défenseur des droits*, instituição francesa que trabalha na perspectiva da garantia e do acesso aos direitos. Embora exista uma estreita aproximação entre o trabalho das duas instituições, inclusive na nomenclatura que as identifica, a ênfase de cada uma se dá em campos distintos, a saber, a judicialização das políticas sociais no Brasil e o acesso aos direitos na esfera administrativa e extrajudicial, na França.

No caso brasileiro, as instituições jurídicas são essenciais para assegurar a proteção social à população pobre. Após mais de vinte anos de ditadura, a recente democratização do país se encontra em fase de consolidação, de modo que ainda se faz necessária a superação, de uma vez por todas, do secular legado de patriarcalismo e benemerência que ainda assolam as políticas sociais.

A Constituição Federal de 1988 foi um grande marco para a proteção social e permitiu muitos avanços em meio ao movimento de redemocratização da sociedade. A Carta Magna, como assim é chamada, ampliou o rol de direitos sociais e afirmou a Seguridade Social enquanto direito do cidadão e dever do Estado. Todavia, os anos 90 foram marcados pela hegemonia do projeto neoliberal que provocou uma série de retrocessos na ampliação dos direitos sociais brasileiros impondo muitos limites à intervenção do Estado nessa área.

Em relação à experiência francesa, a vivência naquele país e o estudo de algumas de suas instituições permitiram-nos conhecer, de perto, as tensões de uma sociedade democrática mais madura com amplos mecanismos de proteção social, os quais propiciam maior segurança para as famílias lidarem com as consequências dos riscos sociais decorrentes de situações de baixa de recursos ou aumento de despesas, tais como a velhice, doenças, desemprego, etc.



Ainda que existam tensões e crises que constantemente ameacem a continuidade dessas garantias, o Sistema de Justiça ainda é secundário na garantia dos direitos sociais.

O Plano de Estudos

Além da pesquisa bibliográfica e da observação de campo desta autora, a fim de contemplar as particularidades e vulnerabilidades específicas de cada território e preservar os diferentes espaços sócio-ocupacionais, na Defensoria Pública foram realizadas entrevistas com Defensores/as Públicos/as, Assistentes Sociais, Psicólogos/as e Oficiais/las de Defensoria de diferentes unidades, órgãos e áreas de atuação, restritos à capital do Estado. A partir do material coletado foram criados eixos analíticos explorados à luz de uma abordagem qualitativa.

No cenário francês buscamos uma aproximação com organizações que trabalham o tema do acesso aos direitos, sendo as principais o *Le Défenseur des droits*, o *Observatoire des discriminations et des territoires interculturels – l'ODTI* (Observatório das discriminações e territórios interculturais), além de um *Fórum d'accès aux droits* (Fórum de acesso aos direitos). Foram realizadas entrevistas com gestores locais, além de participarmos de debates e fóruns municipais para avaliação das ações implementadas no ano de 2017 e planejamento das políticas para o ano de 2018.

Em linhas gerais, valendo-nos do material produzido, dedicaremos nesse espaço a uma breve contextualização sobre a Proteção Social e suas características em ambos os países, sobre a importância da Defensoria Pública e do *Défenseur des droits* na esfera do acesso aos direitos com foco naquilo que as instituições possuem de mais semelhante: o trabalho interdisciplinar e extrajudicial.

Contextualizando a Proteção Social

Antes de se tornar objeto de intervenção estatal, as necessidades de proteção social dos indivíduos eram supridas pela família, pela igreja, por associações filantrópicas e religiosas. Contudo, a histórica e profunda concentração de renda decorrente do modelo de desenvolvimento capitalista instaurado com o fenômeno da industrialização, fez com que o Estado assumisse o papel de mediador dos conflitos entre as classes dominantes e as classes trabalhadoras no intuito de “regular as condições de trabalho e minorar os sofrimentos decorrentes da situação de miséria” (FLEURY, 1994, p.61).

Entende-se por Proteção Social

(...) as formas institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio, as privações. (...) neste conceito, também, tanto as formas seletivas de distribuição e redistribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro), quanto os bens culturais (como os saberes), que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas na vida social. Ainda, os princípios reguladores e as normas que, com intuito de proteção, fazem parte da vida das coletividades (DI GIOVANNI, 1998, p.10).



Entendidos como formas desenvolvidas para o enfrentamento das adversidades de ordem social ou biológica que coloquem os indivíduos em risco, uma das principais características que define os sistemas de proteção social nas sociedades complexas "é a sua formidável institucionalização, a ponto de tornar este conjunto de atividades um significativo e importantíssimo ramo da divisão social do trabalho e da economia" (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, 2012, p.17).

A priori, esses sistemas buscam responder, ao menos, três perguntas iniciais: quem deve ser protegido; quanto de proteção o sujeito deve receber e como deve ser protegido, questões que sistematizam a criação e o desenvolvimento das políticas sociais na atualidade. Uma de suas principais características é a transferência de recursos sociais, seja operada por meios financeiros, bens, através de ações, atenções ou serviços.

Outrossim, o termo proteção social é carregado de significados que não se restringem à alternativa financeira e, sobretudo, compreende dimensões mais complexas abarcando, inclusive, aspectos relacionais da convivência humana, da mesma forma que a pobreza não se resume apenas à insuficiência de renda, mas é resultado, também, de diversos fatores inter-relacionados, como a baixa escolaridade, ausência ou oportunidades insatisfatórias de qualificação, dificuldade de inserção no mercado de trabalho, empregos precários e mal remunerados, etc.

Enquanto arranjos institucionalizados em determinados contextos históricos, as políticas sociais podem ser consideradas um conjunto de ações empreendidas pelo Estado para dar materialidade aos objetivos da proteção social e resultam de interesses distintos advindos da conflituosa relação entre Estado e sociedade, de modo que variam de acordo com a conjuntura econômica, política e social de cada época e de cada território.

A função social que ela exerce denota um caráter reparador, já que objetiva diminuir as desigualdades através da redistribuição dos recursos sociais, seja por meio de serviços ou por uma complementação da renda. Por outro lado, a função econômica busca contribuir com a socialização dos custos da reprodução da força de trabalho causando o seu barateamento. Por último, a função política se assegura de integrar os setores subalternos à vida política e social, reafirmando a ordem capitalista vigente (PASTORINI, 1997).

Apesar de expressarem uma contradição da sociedade capitalista, do ponto de vista da classe trabalhadora, também são necessárias, todavia pelos inegáveis efeitos que conferem às vidas das famílias, visto que o sistema capitalista não atende (e não pretende atender) suficientemente suas necessidades.

Particularidades do sistema brasileiro

Nas últimas décadas, as políticas sociais têm assumido como prioridade o desenvolvimento de programas focados no combate à pobreza. Ainda que sejam indubitáveis os seus resultados, no campo da cidadania essas políticas pouco favorecem o protagonismo de seus usuários para a transformação de suas realidades. Por isso, apesar dos avanços ocorridos até



hoje, a pobreza no Brasil ainda vem sendo mais administrada do que superada (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, 2012).

Em que pese a Constituição Federal de 1988 ser um marco no âmbito social, os anos seguintes foram marcados por uma série de retrocessos na ampliação destes direitos. Isto porque todo o campo social passou a ser regido por diretrizes neoliberais ditadas pelos organismos internacionais cuja principal orientação recomenda a mínima intervenção do Poder Público nesse setor.

Há de se considerar, também, as transformações ocorridas no mundo do trabalho, assentadas no aumento do desemprego estrutural associado à precarização, instabilidade e às mudanças no perfil do/a trabalhador/a. As consequências desse cenário para a proteção social são abordadas por Mota (2007, p.41-43):

Foi necessário redefinir a seguridade social para adequá-la às novas necessidades do grande capital, razão maior da definição de um conjunto de prescrições – nomeadas de ajustes e reformas – particularmente nos países periféricos, como é o caso dos latino-americanos (embora não exclusivamente), cujos principais formuladores são os organismos financeiros internacionais. Podemos dizer que uma das estratégias presentes na “nova” gestão estatal da força de trabalho é incorporar o processo de precarização como inevitável, a mercantilização como fato inexorável e a subordinação do público ao privado como iniciativas complementares e parte constitutiva das novas experiências de gestão. (...) no campo da assistência social, por exemplo, desperta nossa atenção a existência de uma hipótese explicativa da sua expansão: é a de que o trabalho teria perdido sua capacidade de integrar os indivíduos à sociedade, razão pela qual os programas de assistência social, particularmente os programas de renda mínima, poderiam fazê-lo em contrapartida à desregulamentação da proteção social e do trabalho.

Na lógica dos programas de renda mínima, surgem os Programas de Transferência de Renda Condicionada destinados à população mais vulnerável. A aprovação pelo Senado Federal do Programa de Garantia de Renda Mínima (PGRM), de autoria do senador Eduardo Suplicy, em 16 de dezembro de 1991 é considerado um marco neste processo e deu origem a iniciativas semelhantes por todo o país. Assim, a política social brasileira assume como uma de suas principais características a prevalência dos programas de transferência de renda (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, 2012).

Nesse contexto, as agências multilaterais, atendendo à agenda neoliberal, assumem ações e políticas de enfrentamento à pobreza expressando-se em ações técnicas focalizadas, de caráter gerencialista e voltadas ao alívio da pobreza. Relatório do Banco Mundial (1990) trata da pobreza no mundo em desenvolvimento, classificando-a a partir de indicadores econômicos, como a renda *per capita*. A proposta é “aliviar” a pobreza extrema por meio de programas assistenciais acompanhados de condicionalidades. No início da década de 2000, o Banco Mundial (2002) assume uma visão multidimensional da pobreza, incorporando os conceitos de vulnerabilidade e risco social. Os pobres passam a ser vistos como portadores de “ativos”, devem ser “empoderados” e ter suas capacidades valorizadas (SEN, 2001 apud YAZBEK, 2012, p. 300).

De acordo com os mesmos autores (Ibid., 2012), são duas as bases para os Programas de Transferência de Renda, as quais têm tido experiências na cena brasileira: a primeira parte da premissa que o desemprego e a exclusão social são inerentes ao sistema capitalista e os



Programas devem fomentar a autonomia do indivíduo enquanto cidadão/a consumidor/a, atendendo aos interesses do mercado na perspectiva neoliberal, possibilitando uma espécie de “manutenção da pobreza”. A segunda diz que, fundamentados no ideal da redistribuição de renda, os Programas devem ser instrumentos de inclusão social, de modo que seu propósito se volta para o atendimento de um mínimo de subsistência aos pobres, o suficiente para não deixá-los incapazes demais para o trabalho. Percebe-se que, em nenhum momento a condição de superação da pobreza é atribuída.

Na mesma obra, os autores identificam um conteúdo geral no âmbito dos Programas de Transferência de Renda que definem especificidades da política social brasileira, no campo da proteção social: a) o estabelecimento de uma relação direta entre Estado e cidadão/a, mediante a transferência monetária, contribuindo para uma maior autonomia dos beneficiários e a não utilização do programa para fins clientelistas e uso eleitoral; b) o acesso dos/as trabalhadores/as informais ao sistema de proteção social, no acesso a bens e serviços, sem prévia contribuição social; c) a transferência de renda como política pública para complementação do acesso às políticas de educação, saúde, trabalho.

Todavia, embora esses programas estejam atrelados ao acesso de políticas sociais de base como a Saúde e a Educação inseridos no contexto de combate à pobreza, pouco questionam as estruturas da sociedade que são geradoras da desigualdade social e exclusão.

Neste cenário de enfraquecimento das relações familiares e do Estado, e do fortalecimento da economia de mercado e do capitalismo, ainda que as políticas assumam importância na vida do cidadão, elas são destinadas apenas à população mais vulnerável e em situação de risco social de maneira ainda precária e insuficiente, deixando muitos cidadãos/as marginalizados. Nesse campo,

(...) há grande pressão para que o Estado assuma maior papel na prestação de serviços públicos, ampliando o número de políticas públicas complexas, que envolvem a atuação de todos os entes estatais. (...) esse quadro, aliado à ampliação do acesso ao Judiciário, gera a crescente ampliação da participação desse Poder nas políticas públicas, mormente ao obrigar o Estado a prestações positivas (MURDA, 2015, p.43).

Nesses termos, a tendência a judicialização das políticas incide sobre o Sistema Judiciário em geral, e demonstra a atual imbricação de temas políticos e sociais. Essa discussão tem sido expandida para além dos Poderes Executivo e Legislativo, ampliando, assim, o poder do Judiciário sobre os demais.

Várias são as causas apontadas como disparadoras desse fenômeno. Nesse universo, Ribas; Filho (2014) destaca as contribuições de Barroso (2009) que alude ao recente democratismo do país, à constitucionalização abrangente e ao modelo brasileiro de controle de constitucionalidade. Sobre essas causas, o autor explica o seguinte:

O processo de redemocratização do país, ao devolver à magistratura suas garantias e ao reavivar na sociedade o espírito da cidadania, fortaleceu o Judiciário e aumentou a demanda por justiça. O Judiciário deixou de ser um poder técnico para se transformar num poder político, com força para fazer valer a Constituição. A sociedade, com mais consciência e maior nível de informação, passou a buscar com mais frequência a proteção aos seus direitos. A constitucionalização abrangente trouxe para o bojo da Constituição matérias que até então eram de decisão exclusiva da política



majoritária. O receio de um retorno ao regime ditatorial fez com que o Constituinte procurasse inserir o máximo de garantias na Constituição. A Constituição brasileira é desconfiada do legislador. Afirmar Barroso que constitucionalizar determinada matéria significa transformar Política em Direito. (BARROSO, 2009 apud RIBAS; FILHO, 2014, p.41)

Na perspectiva de Santos (2011), a expansão do protagonismo dos Tribunais está intimamente ligada às transformações ocorridas no Estado, tem a ver com a posição de cada país no sistema mundial, e está relacionado ao nível de desenvolvimento socioeconômico de cada um, o que faz com que essas experiências aconteçam de maneira diferente a depender da conjuntura econômica, política e social. No entanto, o fundamento comum

(...) está relacionado com o desmantelamento do Estado intervencionista, quer do Estado desenvolvimentista de muitos países da periferia e semiperiferia do sistema mundial, quer do Estado-providência, o Estado de bem-estar relativamente avançado, que tem vigorado em muitos países da Europa, caracterizado por políticas sociais muito fortes, o chamado Modelo Social Europeu (altos níveis de competitividade combinados com altos níveis de proteção social). Efetivamente, nos últimos trinta anos, com o neoliberalismo, criou-se o mito de que o Modelo Social Europeu não poderia ser exportado e de que, pelo contrário, o modelo liberal norte-americano era potencialmente universal. O protagonismo dos tribunais emerge desta mudança política por duas vias: por um lado, o novo modelo de desenvolvimento assenta nas regras de mercado e nos contratos privados e, para que estes sejam cumpridos e os negócios tenham estabilidade, é necessário um judiciário eficaz, rápido e independente; por outro lado, a precarização dos direitos econômicos e sociais passa a ser um motivo de procura do judiciário. Muita da litigação que hoje chega aos tribunais deve-se ao desmantelamento do Estado social (SANTOS, 2011, p.23).

Isto posto, com a prevalência da orientação para os mínimos sociais na elaboração dos programas, serviços e benefícios sociais, somada às políticas seletivas, focalizadas, precárias e insuficientes que vigoram atualmente, há o robustecimento dos Tribunais para a obrigação do Estado ao fornecimento de serviços sociais. Vejamos, a seguir, as particularidades da conjuntura francesa.

Uma aproximação ao modelo francês de Proteção Social

Na sociedade francesa, a intervenção do Estado na vida econômica e social se torna necessária para lutar contra a pobreza, a desigualdade e, mais tarde, para assegurar a coesão nacional. Com o objetivo de garantir segurança alimentar aos/as trabalhadores/as, em 1898 são implementados os seguros referentes aos acidentes de trabalho. Em seguida, as *Allocations Familiales* (alocações familiares) criavam uma fonte de rendimento suplementar às famílias numerosas, cotizado, a princípio, por empregados/as e empregadores/as. Entre 1928 e 1930, novas leis ampliam a cobertura da segurança social em situações decorrentes de doença, maternidade, velhice, invalidez e morte para os/as trabalhadores/as com baixos salários.

Mas é principalmente no contexto do pós-guerra que a *Securité Sociale*¹ vai se fortalecer, já que é naquele período de insegurança geral que emerge um alto nível de consciência social por parte da população, cujo desejo é de proteção e segurança coletiva



O contexto sociopolítico do pós-guerra se tornou favorável à criação de uma organização completa da proteção social respondendo “à preocupação de livrar os trabalhadores da incerteza do futuro, dessa incerteza constante que gera neles um sentimento de inferioridade e que é a base real e profunda da distinção das classes entre aqueles que possuem certeza de si e de seu futuro, e os trabalhadores sobre os quais pesa, todo o tempo, a ameaça da miséria. (BERTRAND, 1987, p.34, *tradução nossa*)

Tendo a solidariedade² como princípio fundamental da reconstrução da sociedade, em 1945, surgem dois eixos principais que serão norteadores para a formulação das políticas que viriam a seguir: a cobertura de riscos (decorrentes dos diversos ciclos de vida como a velhice, a doença, etc.) e a ampliação do campo de beneficiários/as (BERTRAND, 1987).

Nessa época, foi assumido o compromisso de criação de “um plano completo de *Securité Sociale* visando assegurar a todos os cidadãos os meios de existência em todos os casos onde eles são incapazes de obter trabalho” (DAMON; BENJAMIN, 2015, p. 14, *tradução nossa*), plano que ganhou corpo e força permanecendo até os dias atuais.

Na contemporaneidade, de acordo com Daniel; Tuchsirer (1999), a proteção social francesa possui dois níveis: a já enfatizada *Securité Sociale*, de caráter contributivo e financiado por cotizações sociais; e a Solidariedade, não contributiva e financiada pelos impostos. Essas duas esferas se assentam em diferentes princípios e tem distintos financiamentos.

A Solidariedade compreende uma ajuda social que visa cobrir riscos baseados nas necessidades humanas. É financiada pelos impostos e operacionalizada por diferentes organismos jurídicos como serviços territoriais, associações, etc. Nesse campo se insere a assistência à infância, aos idosos e às famílias de modo geral.

Por sua vez, a *Securité Sociale* é fundamentada no princípio da segurança social, tida como um conjunto de seguranças obrigatórias ligadas ao trabalho e, portanto, restrita aos trabalhadores. É financiada por cotizações e operada pelas diferentes categorias socioprofissionais que conferem, na mesma perspectiva, diferentes proteções objetivando assegurar rendimentos de substituição ou de complementos do trabalho, de acordo com as particularidades de cada categoria.

Na prática, o que vimos foi um sistema extremamente complexo que se sustenta a partir de imbricações diversas entre o ente público, as organizações sociais, associações, os sindicatos, o cidadão e empresas privadas. Existe uma vasta gama de contratos de trabalho possíveis, assim como de coberturas previdenciárias, serviços e benefícios disponíveis em cada caso. Por exemplo, no que diz respeito às questões de moradia é previsto tanto um complemento financeiro para os cidadãos custearem um aluguel, quanto há uma imensa oferta de alojamentos públicos a preços quase irrisórios. No campo da saúde, há reembolso para quase todos os tipos de medicamentos e insumos, como cadeiras de rodas motorizadas, por exemplo. No ensino superior os alunos pagam apenas uma taxa simbólica anual, seja na graduação ou pós-graduação. Por um custo igualmente simbólico – uma porcentagem do salário mínimo, é possível acessar serviços de babá ou diarista, dentre vários outros cuja descrição fugiria ao propósito e limite deste artigo.



O acesso à justiça no Brasil como um direito do cidadão

A assistência jurídica³ integral preconizada pela Defensoria Pública busca extrapolar o acesso somente ao juízo e não se pauta apenas pela representação judicial dos usuários do serviço, mas abrange também a esfera extrajudicial, as novas formas de resolução alternativa de conflitos e a educação para os direitos, dando corpo a um modelo institucional inovador no campo da defesa e promoção dos direitos humanos.

Essa reprodução se dá no movimento de ampliação do Acesso à Justiça, entendido como “requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.12).

Esses autores resgatam alguns elementos que eram característicos do cenário anterior ao desenvolvimento e avanço desse debate:

Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era a de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um “direito natural”, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática (Ibid., p.9).

Se anteriormente os estudiosos do direito e o próprio Sistema Judiciário se encontravam afastados das preocupações concretas da maioria dos/as cidadãos/as, numa realidade marcada pela desigualdade social e fragilidade da cidadania, a proposta de construção de instituições como as Defensorias Públicas poderia contribuir para dar visibilidade às demandas nunca antes expostas por uma população que se encontrava tanto impotente e alheia aos direitos que possuía quanto desprovida de meios para reclamá-los, quando reconhecidos.

Conforme reitera Lauris (2009, p.126), “se é certo que um Estado democrático, para além da proclamação de direitos, deve garanti-los, a efetividade do acesso à justiça é um requisito fundamental para a sua concretização”. Nesse sentido, a Defensoria Pública nasce idealizada e incumbida de uma função social para responder a esse chamamento.

De outro lado, um quadro de ampliação e facilitação do acesso à justiça tende a elevar as expectativas da população em relação ao poder dos tribunais, podendo ocasionar um uso demasiado do Sistema de Justiça, que por sua vez tem provocado uma judicialização da vida, de seu cotidiano. Isso porque, ao adquirir mais conhecimento sobre seus direitos, por vezes, cria-se uma idealização da figura da justiça, personificada principalmente na figura do/a Juiz/a.

Um exemplo disso pode ser percebido no movimento de alguns/mas usuários/as da Defensoria Pública com os quais nos deparamos no cotidiano profissional, os quais tendem a buscar a justiça tanto para a solução de uma violação de direitos quanto para resolver toda e qualquer desavença ou desentendimento de âmbito relacional com um parente ou vizinho. Em casos extremos, alguns acumulam mais de uma dezena de processos judiciais. Quando dada aos envolvidos a possibilidade de dialogar sobre o problema na fase pré-processual, não raro ouvimos a frase “deixa o juiz decidir” ou “eu quero que o juiz diga quem é que está certo”. É



uma postura que merece análise respeitosa e cuidadosa, já que por alguma razão, o sujeito “escolhe” delegar a uma terceira pessoa (no caso, o juiz), todas as decisões atinentes a sua vida.

Não se trata de desqualificar a legitimidade do sujeito que procurou a Defensoria Pública, ou mesmo a subjetividade presente nas diferentes formas de enfrentamento das adversidades cotidianas, mas de atentar para uma possível banalização da justiça em detrimento da disposição, autonomia e responsabilidade dos cidadãos para a solução de conflitos diversos, advindos de questões relacionais próprias da vida em sociedade.

Evidentemente, quando se trata da violação das garantias sociais, o aumento da demanda expressa a triste realidade vivida por centenas de famílias que seguem desprotegidas e cujos direitos não podem ser relativizados sob nenhuma hipótese. Nessa esfera, a ampliação do acesso à justiça através de instituições como a Defensoria Pública – que propõe uma atuação mais próxima da sociedade civil - representa um ganho imensurável à população que dela necessita.

A importância da Defensoria Pública

Apesar de prevista na Constituição Federal Brasileira de 1988, a criação e implementação das Defensorias Públicas no Brasil ocorreu de forma lenta, permeada por tensões com outros segmentos da advocacia pública e privada que disputavam interesses antagônicos, como aconteceu em relação à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), no caso do Estado de São Paulo.

Acerca da criação das Defensorias Estaduais, de acordo com o “Mapa da Defensoria Pública” publicado pelo Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (IPEA, 2013), até 1990 a instituição existia em apenas sete estados brasileiros. Outros dezoito estados criaram suas Defensorias até os anos 2000, sendo que as duas últimas delas foram criadas por lei apenas em 2011 no Paraná, e em 2012, em Santa Catarina.

O Estado de São Paulo foi um dos últimos a promover sua adequação e somente implantou a Defensoria Pública no ano de 2006, por meio da Lei Complementar n.º 988/06, após uma ampla movimentação de organizações e movimentos sociais juntamente com a sociedade civil, unidos no chamado “Movimento pela Criação da Defensoria Pública” (MDPESP), oficializado em meados de 2002.

Um diferencial que marca o caráter democrático dessa instituição é a previsão de mecanismos de participação social na elaboração do Plano Anual de Atuação, como a realização de Pré-Conferências Regionais e Conferência Pública Estadual, de caráter bianual; uma Ouvidoria Geral Externa, e a participação no Momento Aberto das reuniões do Conselho Superior.

Atualmente, no estado de São Paulo, ela está presente em 43 cidades e conta com 65 unidades e 724 Defensores/as Públicos/as⁴, além de estagiários/as e quadro próprio de servidores/as de apoio que prestam atendimento à população com renda familiar que não ultrapasse três salários mínimos, nas áreas cível, de tutela coletiva, criminal, infância e juventude e execução criminal. Há, também, a formação de Núcleos Especializados cuja



atuação é direcionada às áreas temáticas específicas, oferecendo suporte técnico aos Defensores Públicos e servidores.

De acordo com dados referentes ao ano de 2016, foram realizados ao todo 456.598 atendimentos na área cível; 276.351 atendimentos na área criminal; 27.390 atendimentos na área de execução criminal e 48.668 atendimentos na área da infância e juventude (infracional e não infracional)⁵.

O resultado das entrevistas realizadas com os/as profissionais da instituição apontou os principais contextos de (des)proteção social que tem exigido maior esforço em seu cotidiano. Foram elencadas quatro políticas sociais como sendo as mais demandas pelos/as usuários/as na capital do Estado: a política de habitação foi unanimidade entre os entrevistados, seguida da política de Saúde, Assistência Social e, por fim, a política de Educação.

O direito à moradia, de maneira concreta e pragmática, refere-se à segurança posta num “pedaço de chão”, aquisições fundamentais (a moradia e a segurança) para o usufruto de outros direitos sociais. Discussão essa que se amplia para o terreno do “direito à cidade” do qual muitos/as cidadão/ãs ainda se encontram alijados/as, e promove necessários confrontos sobre a dinâmica da cidade real em relação ao modelo de cidade legal (Cf. SPOSATI; KOGA, 2013).

Nas palavras dessas autoras

O chão da cidade tem particularidades topográficas, hidrográficas e ambientais que distinguem a geografia das regiões e delinham sua ocupação – ocupação essa que tem sido dirigida mais pela especulação imobiliária do que por regras urbanas e ambientais capazes de assegurar a todos que vivem em São Paulo condições dignas de morar e viver (Ibid., p.169).

Segundo a Fundação João Pinheiro, entre 2013 e 2014, o déficit habitacional do Estado de São Paulo passou de 1,254 milhão para 1,327 milhão de unidades. Metade desse déficit está localizado na Região Metropolitana de São Paulo.

No tocante ao direito à Saúde, a existência de serviços precários, insuficientes, falta de médicos e equipamentos, dentre outras razões tem gerado graves ocorrências que atentam contra o direito à própria vida e tem resultado em inúmeros pedidos de medicamentos, solicitação de internação para familiares, vagas em clínicas de atendimento à saúde mental ou drogas, acesso a tratamentos diversos, pedidos de insumos sanitários, etc. Havendo um conflito entre o direito individual à saúde e o Estado, o Poder Judiciário é o órgão competente para solucionar a contenda e a Defensoria Pública um meio de acesso que tem alcançado cada vez mais pessoas.

Dados do Conselho Nacional de Justiça (2010)⁶ revelam que, à época, existiam cerca de 44.690 ações judiciais relacionadas à saúde em andamento apenas na cidade de São Paulo. A tabela a seguir mostra o cenário em comparação a outras partes do país:



Tribunal Estadual	Número de ações
TJSP	44.690
TJAC	7
TJAP	76
TJAL	6.303*
TJBA	841
TJAM (não informado)	-
TJCE	8.344
TJDFT	2.575
TJES	8.991
TJMG	66.751
TJPA	19
TJGO	309
TJMS	1.081
TJMA	668
TJMT	6.664
TJPE (não informado)	-
TJRJ	46.883
TJRR	64
TJPI	229
TJRN	452
TJPR	2.609
TJRO	595
TJRS	113.953
TJSC	18.188
TJTO	149
TJSE	189
TJPB (não informado)	-
Total:	330.630

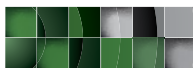
Tabela 1 - Quantidade de demandas de assistência à saúde nos Tribunais
Fonte: Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, 2015.

No contexto da Defensoria Pública de São Paulo, a demanda por medicamentos é responsável por um grande volume de ações na unidade Fazenda Pública. De 2011 a 2015, foram iniciadas mil cento e trinta e nove ações judiciais pelos/as Defensores/as da capital do Estado (SOUZA, 2016).

No que concerne ao direito à Assistência Social, política pública não-contributiva, destinada àqueles que dela precisarem e operacionalizada por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a maioria dos/as entrevistados/as mencionou a interlocução com essa política, sobretudo, devido ao caráter transversal que ela apresenta em relação às demais políticas sociais, visto que grande parte dos/as usuários/as apresenta situação de vulnerabilidade social. Isso quer dizer que, salvo nas demandas oriundas da população em situação de rua, raramente o cidadão busca a Defensoria apenas para ter acesso a um benefício socioassistencial ou aceder a algum equipamento como Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), mas essa pretensão emerge principalmente através do atendimento interdisciplinar, de forma secundária e complementar à demanda imediata.

Não raro, esse quadro pode ser observado no contexto das famílias que buscaram a Defensoria Pública para resolver questões sobre guarda de crianças e adolescentes, regulamentação de visitas, pedido de alimentos, etc. Nesses casos, além de uma possível tentativa de composição extrajudicial de conflitos, relatórios sociais ou psicológicos para embasamento da ação judicial, sem prejuízo das demais, são necessários encaminhamentos à rede de atendimento socioassistencial.

Interessante notar que a baixa incidência de pleito judicial por direitos socioassistenciais em caráter coletivo reproduz aquilo que está posto socialmente: o desconhecimento generalizado sobre o SUAS e sua não compreensão enquanto direito. A falta de conhecimento a respeito da política, do que lhe constitui, de sua função e seus objetivos explica, em alguma



medida, porque estes direitos não estão sendo pleiteados nos tribunais. Não há uma cultura do direito à Assistência Social, nem entre a população, nem no âmbito jurídico (Ministério da Justiça: IPEA, 2015, p.225).

Em relação à política de Educação, a demanda é marcada principalmente pela insuficiência de creches públicas para suprir a necessidade dos municípios. Segundo informações da Secretaria Municipal de Educação, a cidade de São Paulo possui uma população de 659 mil crianças entre zero e três anos, o que equivale a praticamente 6% de sua população total (IBGE/Fundação Seade, 2015). Em 2015, cerca de 44% das crianças encontravam-se matriculadas num estabelecimento de educação infantil. Contudo, esse número não apresentava distinção entre o serviço público e privado.

De acordo com a Secretaria Municipal de Educação, no ano de 2016, o número de crianças de até 3 anos de idade matriculadas na rede municipal de São Paulo era de 284.179, cifra reconhecidamente insuficiente para atender a demanda por vagas na educação infantil. O déficit registrado no mês de dezembro daquele mesmo ano foi de 65.529 vagas, sendo que a demanda se encontrava mais concentrada nos distritos periféricos da capital.

Nesse contexto, vem crescendo os pedidos judiciais de vaga em creche por meio da Defensoria Pública e o aumento do volume de trabalho justificou uma organização diferenciada no fluxo de atendimento da capital. Segundo dados sistematizados no ano de 2015 foram realizados 18.503 encaminhamentos judiciais, enquanto que em 2016 esse número subiu para 18.786 solicitações. Em relação a 2017, até meados do ano havia sido sistematizado 7.097 pedidos idênticos. As tabelas abaixo permitem identificar as áreas da cidade que são mais vulneráveis em relação ao tema:

TOTAL DE ENCAMINHAMENTOS DE VAGA EM CRECHE PARA AS UNIDADES - 2015		TOTAL DE ENCAMINHAMENTOS DE VAGA EM CRECHE PARA AS UNIDADES - 2016		TOTAL DE ENCAMINHAMENTOS DE VAGA EM CRECHE PARA AS UNIDADES - 2017	
MÊS	(Vários itens)	MÊS	(Vários itens)	MÊS	(Vários itens)
DATA	(Tudo)	DATA	(Vários itens)	DATA	(Vários itens)
UNIDADES	TOTAL	UNIDADES	TOTAL	UNIDADES	TOTAL
CENTRAL	620	CENTRAL	634	CENTRAL	196
IPIRANGA	1101	IPIRANGA	1258	IPIRANGA	389
ITAQUERA	1824	ITAQUERA	1655	ITAQUERA	448
JABAQUARA	1351	JABAQUARA	1717	JABAQUARA	546
LAPA	1129	LAPA	985	LAPA	332
PENHA	980	PENHA	609	PENHA	116
PINHEIROS	670	PINHEIROS	744	PINHEIROS	257
SANTANA	1688	SANTANA	2234	SANTANA	812
SÃO MIGUEL	1782	SANTO AMARO	7295	SANTO AMARO	3614
TATUAPÉ	436	SÃO MIGUEL	1137	SÃO MIGUEL	191
SANTO AMARO	6922	TATUAPÉ	518	TATUAPÉ	196
Total Geral	18503	Total Geral	18786	Total Geral	7097

Tabela 2- Total de encaminhamentos de vaga em creche na Defensoria Pública
Fonte: Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

O acesso aos direitos na França: o Défenseur des droits

Embora exista semelhança no padrão híbrido de proteção social adotado pelo Brasil e pela França, os dois Sistemas possuem históricos completamente diferentes no que tange à sua conquista e implementação, e estão inseridos em realidades históricas díspares no que diz respeito aos sistemas sociopolíticos e organização da classe trabalhadora (BEHRING, 2013).



Por isso, realizaremos uma abordagem cuidadosa, esclarecendo aos/as leitores/as que não é nossa intenção promover uma comparação completa e exaustiva entre eles, mas destacar alguns aspectos que lhe são comuns.

A nomenclatura *Défenseur des droits* se refere à instituição, e também, ao cargo principal. As funções desempenhadas por essa instituição convergem com a proposta executada pela Defensoria Pública e contribuem para uma reflexão sobre a interface entre o acesso à justiça e a proteção de direitos.

Trata-se de uma instituição prevista na Constituição francesa desde 23 de julho de 2008 e estabelecida pela Lei Orgânica de 29 de Março de 2011. Considerada uma autoridade constitucional e independente, sua missão é assegurar a proteção dos direitos, as liberdades e a igualdade. O *Défenseur des droits* – gestor com abrangência nacional - é indicado pelo Presidente da França para um mandato de seis anos. É ele quem vai nomear os chamados “Delegados/as”, que representarão a instituição em cada região do país. Atualmente, ele/a conta com uma equipe de 250 pessoas trabalhando na sede, em Paris, além de 450 Delegados/as espalhados por diferentes municípios franceses.

Essa instituição possui as seguintes competências: (1) defender os direitos e liberdades no âmbito das relações com as administrações do Estado, autoridades locais e territoriais, instituições públicas e organizações com uma missão de serviço público; (2) defender e promover os interesses e direitos da criança consagrados na lei ou compromisso internacional regularmente ratificadas ou aprovadas pela França; (3) lutar contra a discriminação, direta ou indireta, proibida por lei ou por um acordo internacional legalmente ratificado ou aprovado pela França e promover a igualdade; (4) garantir a conformidade com a ética por pessoas que exercem atividades de segurança no território da República.

Apesar da área de atuação mais enxuta em relação à instituição brasileira, muito se assemelham os desafios do *Défenseur des droits* e da Defensoria Pública. A principal diferença, contudo, se assenta no fato do trabalho francês acontecer em âmbito administrativo e extrajudicial, (sem prejuízo de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis antes ou durante a intervenção⁷).

Os/as Delegados/as recebem pessoalmente as reclamações dos habitantes da região, iniciam uma investigação baseada na prova dos fatos e propõem soluções adaptadas para cada caso. Para analisar as demandas e encaminhar soluções ele conta com equipe regionalizada composta por profissionais de diferentes áreas do saber. Inclusive, vale destacar que a exigência para a ocupação desse cargo é generalista em relação à formação, ou seja, não se trata de pessoas formadas em Direito.

A mediação de conflitos e a emissão de recomendações às instituições públicas ou privadas são as medidas mais adotadas. Para viabilizar essa investigação o trabalho não se restringe ao escritório, mas a maior parte dele acontece *in loco*, junto às instituições reclamadas.

Todos os ofícios expedidos por eles/as devem ser, obrigatoriamente, respondidos pelos serviços públicos e instituições em questão. Nos casos extremos que venham a obstruir as investigações, a pessoa que se negar a prestar esclarecimentos pode ser obrigada a pagar uma



multa de até quinze mil euros, além de outras penas previstas no código penal (art.12, Lei n.2011-334 de 29 de março 2011).

Em números, os conflitos que envolvem os/as usuários/as e os serviços sociais representam 93% dos casos recebidos. Dentre estes, uma pesquisa realizada pelo órgão francês em março de 2017 intitulada *l'Enquête sur l'accès aux droit - relations des usagers et usagers avec les services publiques: le risque du non-recours*⁸ mostrou que 54% dos/as usuários/as tiveram dificuldades para resolver problemas com um serviço ou administração pública. Cerca de 60% relataram vivenciar situação de vulnerabilidade social e econômica. O pedido repetido de documentos (38%) e a dificuldade em contatar alguém (38%) foram os problemas mais comumente relatados, seguido da falta de informações (30%), ausência de resposta (29%), informação insuficiente (24%), perda de documentos por parte dos serviços (22%), acolhimento ruim (18%) e outros (7%)⁹. Destes, 12% tendem a abandonar seus esforços e desistem de acessar determinada política pública, o que resulta em uma situação de não acesso aos seus direitos.

Outros aspectos abordados se relacionam às dificuldades enfrentadas com a burocracia imposta pelos serviços, materializada na exigência de procedimentos ou diligências prévias, dificuldades com a digitalização dos serviços, como o uso de sites eletrônicos pelos idosos, etc.

Pesquisas como esta são impulsionadas pelo conceito amplamente difundido na França, denominado de *non-recours* (ou “não-recurso”, numa tradução livre), concepção que representa a pessoa que não faz uso - por qualquer que seja a razão - de um benefício ou serviço o qual ela pode reivindicar (ODENORE, 2017, tradução nossa).

O estudo do non-recours

Situações que envolvem o desconhecimento, a não demanda, a não recepção ou a não proposição por parte dos cidadãos em relação às políticas as quais teriam direito, mas não requerem, resultam no chamado *non-recours*, considerado como um obstáculo na consumação dos direitos. Logo, essas situações questionam a eficácia de serviços e benefícios e requerem a adequação de sua oferta a partir das dificuldades de acesso apontadas pelos/as usuários/as. Nessa linha de pensamento, as investigações sobre o *non-recours* tornaram-se uma ferramenta fundamental para a avaliação das políticas sociais.

Interessante notar que a natureza desses conflitos em nada tem a ver com a falta de serviços, mas aborda questões de outra ordem, como a falta de qualidade, eficiência administrativa, conduta inadequada e pouco receptiva de determinado setor ou profissional, pouca divulgação do direito e dos equipamentos, etc. Entretanto, a análise dos dados implica na adequação ou mesmo na reformulação da política, podendo chegar, inclusive, a criação de novos, de acordo com as necessidades dos usuários.

No caso brasileiro, o que existe ainda é uma demanda maior que a oferta de serviços, programas ou benefícios, além da precariedade e insuficiência daqueles já existentes. Para enfrentar esses problemas, a Defensoria brasileira tem suscitado práticas inovadoras na interlocução com as políticas públicas em geral, tendo em vista soluções tanto rápidas quanto



eficazes para os graves problemas vividos pelos/as usuários/as. Esses problemas acontecem pelo desconhecimento do usuário em relação ao funcionamento da política, pela omissão ou descaso do Poder Público, pela insuficiência ou inadequação dos serviços e dificuldades as mais diversas.

Nesse quadro, uma alternativa que tem ganhado o protagonismo institucional é o trabalho interdisciplinar e extraprocessual, circunstâncias nas quais o CAM tem conquistado maior notoriedade, conforme veremos a seguir.

O Centro de Atendimento Multidisciplinar

Imbuído de solucionar questões historicamente complexas como as desigualdades sociais, o Direito precisa considerar que “na sociedade circulam várias formas de poder, de direito e de conhecimentos que vão muito além do que cabe nos seus postulados” (SANTOS, 2011, p.86).

De forma a validar esse entendimento, no ano de 2008 foram instituídas no Quadro da Defensoria Pública de São Paulo as classes de apoio, denominadas subquadro de apoio. Dentre elas, há previsão para cargos de nível médio, os/as Oficiais/las de Defensoria, e cargos de nível superior, sob a nomenclatura genérica de Agentes de Defensoria¹⁰. Dentre estes, encontram-se os/as Assistentes Sociais e Psicólogos/as que compõem o CAM, órgão auxiliar que é coordenado por Defensores/as Públicos/as. De acordo com dados do Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI), existem 53 Psicólogos/as e 54 Assistentes Sociais espalhados pelo Estado.

Numa breve incursão sobre a história destas profissões no Judiciário Paulista, do lado do Serviço Social, a criação do Serviço de Colocação Familiar junto ao Juízo de Menores, em 1949, é considerada um marco. Nesses primórdios, a atuação era voltada para a proposição e o desenvolvimento de ações que assegurassem alguma proteção social, porém, orientadas pela visão de justiça social disseminada pela doutrina social da Igreja Católica, a qual predominava na formação moral e ética dos estudantes de Serviço Social naquele momento. Em 1957, com a criação das Secções de Informações e de Serviço Social, a prática profissional se voltou para o controle social de comportamentos considerados "desviantes" do padrão dominante burguês (FÁVERO, 2013).

No que concerne à Psicologia, embora esses profissionais já atuassem como peritos, o aumento da contratação se deve à promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que prevê o trabalho interdisciplinar junto às Varas da Infância e Juventude. Tendo isso em conta, o primeiro concurso público para Psicólogos/as no Judiciário Paulista ocorreu em 1985 e considerando as exigências daquele espaço, os profissionais tiveram que adaptar as premissas de uma atuação clínica em detrimento de um projeto de Psicologia mais crítica e política, voltada para temas como a cidadania e os direitos humanos (CAVALCANTE, 2016). Tal como aconteceu no Judiciário houve a necessidade de superação dos princípios clínicos para a atuação na Defensoria.



Dado seu lugar político, os “invasores” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988) do Serviço Social e da Psicologia inauguram na Defensoria uma atuação crítica diferente daquela marcada nas origens de sua inserção nos Tribunais, pautada na avaliação moral e individualização da desigualdade. Trata-se de uma atuação que recusa a neutralidade habitual e afirma-se a favor da história dos vencidos.

Isto posto, um dos principais desafios se relaciona com a necessidade de convergir os princípios profissionais à parcialidade que essa instituição preza, visto que ela defende, literalmente, o/a usuário/a do serviço e nem sempre a avaliação do CAM é favorável à demanda desse/a cidadão/ã. Por exemplo, nos casos que envolvem disputa de guarda, a manifestação técnica do profissional deverá ser orientada pela primazia do direito da criança e não necessariamente pode convergir com o pedido de quem procurou a instituição, caso seus interesses se manifestem contrários à segurança e bem-estar da criança ou adolescente. Caso isso aconteça, é possível que o trabalho do CAM se concentre na dimensão socioeducativa do problema, para além da emissão de laudos ou pareceres.

Em consonância com suas atribuições ordinárias, as principais atividades se desenvolvem em torno da produção de laudos e pareceres técnicos, do suporte ao atendimento, na composição extrajudicial de conflitos, da educação em direitos e do mapeamento e articulação com a rede de serviços do território¹¹. Encontra-se nesse último o fundamento mais relevante desse estudo.

Dentre os princípios que orientam o trabalho encontra-se a não-substitutividade dos serviços prestados por outras políticas sociais. Isso explica, por exemplo, porque os Psicólogos da Defensoria não realizam nenhum tipo de terapia ou atendimento clínico na instituição, assim como o porquê dos/as Assistentes Sociais não efetuarem cadastros ou estudos para concessão de benefícios socioassistenciais.

Para atender demandas como essas, os/as profissionais acionam os serviços públicos correspondentes e fazem a mediação entre as necessidades dos usuários e as políticas sociais. Esse contato ocorre na esfera judicial e extrajudicial, e faz com que o CAM se torne um espaço privilegiado de observação do funcionamento e da efetividade das políticas existentes. A partir desse exame é possível se ater às inúmeras lacunas que afetam diretamente o usuário do serviço e, inclusive, podem impactar no êxito ou no fracasso de um processo judicial.

Um exemplo recorrente pode ser encontrado nos casos envolvendo acolhimento institucional de criança ou adolescente, nos quais a melhoria das condições de moradia da família é imposta como condição fundamental para o desacolhimento. Não basta afirmar, de maneira retórica, que a moradia é um direito social previsto na Constituição Federal. É preciso que se criem condições concretas para que o problema possa ser solucionado. Dito de outra forma, é preciso instrumentalizar a família sobre as possibilidades de reclamar essa atenção e provocar a política habitacional para atender essa demanda, função que é atribuída ao CAM, que pode acompanhar o usuário durante todo o seu percurso junto àquela Secretaria.

Já houve casos em que, dada a alta procura de usuários devido a uma mesma situação, foi possível acionar a subprefeitura correspondente da área atingida para a definição de um



fluxo administrativo para o atendimento dos/as envolvidos/as. A articulação intersetorial aconteceu na esfera extrajudicial e evitou a judicialização desses casos.

Quando se trata da garantia da convivência familiar, outra possibilidade se encontra na composição extrajudicial de conflitos. Isto acontece, e muito, nos casos de descumprimento do direito de visitas à criança ou adolescente, por exemplo. Muitas vezes já existe sentença judicial a respeito, mas o pai ou a mãe descumprem o combinado gerando uma série de conflitos na relação familiar. Nesses casos a atuação do CAM tende a ser uma alternativa, de modo que podem as dificuldades expostas pelos responsáveis serem problematizadas a partir dos seus pontos de vista, em busca de uma convergência que garanta um convívio familiar saudável para as crianças ou adolescentes envolvidos na situação. Mais uma vez, esse trabalho pode ser realizado tanto na esfera processual, quanto nos casos em que ainda não foi iniciada uma ação judicial, quando o profissional pode atuar como facilitador entre os interesses das partes tendo em vista a formalização de um acordo extrajudicial.

Acerca das possibilidades de atuação nesse domínio, segundo estudo de Arruda (2012),

a atuação preventiva e extrajudicial da Defensoria Pública inclui negociação política, marcação de audiências públicas no âmbito da Defensoria, das Secretarias e Conselhos Estaduais e Municipais, de reuniões, realização e celebração de Termos de Ajustamento de Condutas (TACs), de Termos de Cooperação Técnica, de Procedimentos Preparatórios, ou seja, “de toda e qualquer ação capaz de diligenciar no sentido de resolver um conflito social, econômico, político, jurídico, antecipando sua solução antes mesmo de encaminhar à penosa, onerosa e desgastante via judicial”.

Para uma das Psicólogas entrevistadas, “é na possibilidade da atuação extrajudicial que as coisas tendem a ser mais flexíveis e mais horizontais” (depoimento da entrevistada). A profissional se refere ao fato de que, num processo judicial, as relações estão mais cristalizadas e as decisões são tomadas de forma hierárquica, na perspectiva do “cumpra-se” judiciário. Destarte, tal como as partes não foram implicadas na construção dessa decisão tomada por uma terceira pessoa, talvez sejam impelidos a reproduzir seu comportamento se desresponsabilizando do cumprimento desta.

Essas considerações encontram eco na declaração de outro entrevistado, Assistente Social, que ressalta que a intervenção extrajudicial deveria ser prioridade nos casos que envolvem diretamente as políticas públicas por possuir maior elasticidade nas negociações, maior possibilidade de escuta e interlocução entre os atores envolvidos. Para exemplificar, o profissional cita o caso da reorganização escolar¹² proposta pelo governo do estado de São Paulo no ano de 2015, a qual foi alvo de críticas, protestos e retaliações por parte dos/as próprios/as estudantes. Nesse caso, o resultado da negociação extrajudicial foi o adiamento da ação por parte do governo, que justificou a necessidade de maior diálogo com os/as estudantes e suas famílias. Nesse caso, os agentes jurídicos priorizaram o diálogo com diferentes instâncias do Poder Público, em busca de solução extrajudicial para o problema.

O resultado da ação judicial não está no controle da população e nem da Defensoria Pública. Então, qual é o resultado efetivo de uma ação judicial? A gente tem muito menos influência... Da voz da população e da Defensoria Pública. Então, há um entendimento também que a gente pode garantir, dar muito mais voz à população, aos movimentos, à demanda que eles estão trazendo em uma tentativa de esgotamento extrajudicial. Que aí pode ser



desde as conversas informais para ir tentando influenciar atores estratégicos de cada política pública, pessoas que são referência na área que podem não estar vinculados a uma pasta, a uma política pública, mas é alguém que é referência naquele tema, naquela área. (depoimento do entrevistado)

Na situação mencionada pelo profissional foi bastante noticiada a ocupação dos/as estudantes/as dos espaços das escolas, afim de evitar a reorganização escolar proposta pelo governo da época. Nesse meio, observamos uma série de benefícios contidos nesse processo de negociação, independente de qual tenha sido seu resultado, como o empoderamento dos sujeitos, seu auto reconhecimento como sujeito de direitos e capaz de reclamá-los, o despertar dos indivíduos enquanto parte de um coletivo, a importância da organização política, etc.

Por sua vez, na visão de outro entrevistado a atuação extrajudicial pode ser mais bem aceita pelos demais órgãos e equipamentos públicos quando a possibilidade de ganho judicial está explícita. Em outras palavras, não é interessante para o serviço ser acionado judicialmente com a definição de prazos, por exemplo, quando existe a possibilidade de um trabalho anterior que detém maior flexibilidade para a construção conjunta.

Quando esgotadas as possibilidades nesse âmbito, os/as Assistentes Sociais e Psicólogos/as podem contribuir para instrumentalizar a ação judicial. “É preciso dar cara aos fatos”, afirma uma Defensora Pública entrevistada ao mencionar a importância do trabalho realizado pelo CAM no combate a violação de direitos.

Todo mundo que chega para moradia eu mando para o CAM para fazer relatório. Porque eu vou pedir para a perícia da prefeitura fazer um relatório social? A prefeitura é quem está negando o atendimento. Isso faz diferença: a gente ter um relatório que pega e estuda... é bem diferente você propor uma ação com os fatos... E outra coisa é você tentar dar uma cara para essa família. É o que o relatório faz. Tenta ao máximo sensibilizar... A gente diz que quanto mais chance a gente tem de ganhar a ação, a gente tem que espremer a peça e sair sangue, entendeu? (depoimento da entrevistada)

Em constante movimento, o trabalho interdisciplinar aflora carregado de potências e, também, de desafios. O conceito da interdisciplinaridade exige maior grau de envolvimento e diálogo entre as áreas de saber, possibilitando uma construção coletiva acerca do objeto. O próprio termo “inter” que a precede pressupõe a superação da setorialidade do conhecimento no sentido de requalificar sua disciplina. O esforço necessário para qualificar seu caráter dialético “terá de romper com a visão de mundo positivista, que não apenas impera no reino da disciplinaridade, mas também se infiltra em muitas propostas de superação dessa visão”, conforme sugere PEREIRA (2014, p.29). Para esta autora, a interdisciplinaridade surgiu da consciência de um estado de carência no campo do conhecimento, causado pelo aumento exagerado das especializações e pela rapidez do desenvolvimento autônomo de cada uma delas.

De um lado, se é possível enxergar força nesse trabalho, de outro, ainda não há protocolos para essa atuação, cabendo ao Defensor Público decidir qual caso encaminhar, “se” e em que momento irá solicitar a intervenção de outras disciplinas. Dito de outro modo, sobre o olhar interdisciplinar prevalece a independência funcional do operador do Direito. Sobre os entraves verificados na atuação conjunta, uma das Defensoras entrevistadas remonta à própria formação acadêmica:



A gente na faculdade é muito focada na resolução de conflitos individuais, na resolução de conflitos... A gente só fica estudando lei na faculdade. É bizarro (...) E aí você é colocado diante de um problema, você precisa saber se comunicar com a pessoa, você precisa saber que você não vai solucionar o problema da vida da pessoa. Só que na faculdade... não, as leis resolvem tudo. Você é quem vai defender o problema da pessoa... E isso é uma coisa muito grave da formação do profissional do Direito. E do que é exigido para o defensor entrar na Defensoria Pública. É muita técnica, é muita lei que ele precisa saber. Às vezes, ele até tem interesse. Ele gosta do atendimento interdisciplinar, mas ele não tem tempo para se dedicar a isso. (entrevistada)

Santos (2011, p. 87) fundamenta essa posição quando descreve o ensino ministrado nas faculdades de Direito como “muito marcado por uma prática educacional que Paulo Freire denominou de Educação Bancária, em que os alunos são depósitos nos quais os professores vão debitando as informações”, afirmação que surge perfeitamente imbricada com a ideia de “falar para” e não “falar com”, característica que marca historicamente os/as operadores/as do Direito, inseridos numa cultura dominante técnico-burocrata. Somado a isso, o excesso de trabalho faz com que muitos/as profissionais optem por “tocar a banca” sozinhos/as, já que a construção de um trabalho conjunto requer tempo e dedicação na compreensão do outro.

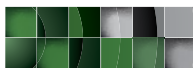
Se a exigência do trabalho interdisciplinar perpassa pelo crivo do Direito, voltamos, nesse ponto, à existência de uma correlação de forças que assola as instituições e que entremeia a relação entre as disciplinas. Ainda que a natureza coercitiva do Sistema de Justiça e das leis corrobore espaços propícios para o desenvolvimento dessas forças contrárias, reconhecer sua existência pode ser o primeiro passo para descortinar os nós dessas relações de poder, rumo à formação de contra poderes (FOUCAULT, 1979a, 1993 apud FAVERO, 2005).

Em que pesem esses desafios, paradoxalmente é nas lacunas do contraditório, do não dito e da falta de protocolo que o CAM tem construído experiências exitosas na interlocução com outros saberes, principalmente com o Direito. Muitas delas puderam ser conferidas no II Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas: Caminhos Extrajudiciais, Judiciais e Intersetoriais para o Acesso à Justiça”, realizado em São Paulo em novembro de 2017. Parcerias diversificadas entre juízes/as, Assistentes Sociais, Defensores/as Públicos/as e outros mostraram que esse caminho continua, sim, carregado de potencialidades na proteção e na concretização dos direitos.

Considerações finais

À guisa de conclusão, a tese central que nos acompanhou ao longo da pesquisa original partiu da premissa de que o Sistema de Justiça vem se tornando protagonista à medida que avança o desmonte do Estado Social. Essa característica é acentuada em maior ou menor intensidade de acordo com a capacidade que cada sociedade detém para enfrentar suas crises econômicas, políticas e sociais.

Avaliamos que a experiência francesa valida nossa tese. Embora o país não escape às crises que assolam a Europa nos últimos tempos, a França vem conseguindo manter um nível alto de Proteção Social, assegurando a cobertura de necessidades vitais por meio do suporte à



moradia, à formação, ao emprego. O foco ainda é o acesso aos direitos e não o acesso à Justiça para se alcançar os direitos.

No nosso caso, a institucionalização de mecanismos alternativos de acesso à justiça é essencial para o avanço da cidadania, e nessa lógica, a criação da Defensoria Pública trouxe ganhos político-institucionais que são inegáveis à população. Longe de ser um trabalho acabado, entendemos que as ações que vem sendo desenvolvidas estão alinhadas, em muitos níveis, com a defesa do/a cidadão/ã vulnerável que a sustenta, ao passo que tem fomentado novas formas de interagir com as políticas de proteção social na direção do seu fortalecimento.

Ressalvadas as diferenças contextuais e o nível de proteção social instituído nas duas nações, considerando o acesso e a garantia de direitos como o foco, a comparação entre a Defensoria e o *Défenseur des droits* revela estratégias de atuação utilizadas largamente pelo segundo, e que poderiam ser mais exploradas pela primeira. A atuação interdisciplinar e extraprocessual se mostraram os eixos da instituição francesa enquanto é ainda secundária em sua contraparte brasileira.

Deslocando essa experiência para a nossa realidade, à medida que a existência dos serviços for se constituindo no Brasil, a estratégia *inter* e *extra* poderia se tornar o principal meio para a fiscalização no que se refere a aspectos sobre qualidade, eficiência ou adequação destes, da mesma maneira que a Defensoria poderia exercer maior influência na formulação das políticas e serviços.

Exemplo disso é a participação no Conselho de Direitos da Criança e Adolescente, como faz o Núcleo Especializado de Infância e Juventude. Essa estratégia poderia ser expandida para os demais Conselhos de Direitos, expandindo-se para uma maior aproximação com associações de moradia, associações de bairro, movimentos sociais, etc. Ideia semelhante é aquela desenvolvida pelo *Défenseur des droits*, que não apenas recebe a demanda, como percorre literalmente junto com o usuário caminhos possíveis para a sua solução. A via judicial poderia ser concentrada na exigência de mudanças estruturais que beneficiassem a coletividade, por exemplo, fomentando a ampliação de recursos ou do público alvo do Programa Bolsa Família e equivalentes na esfera estadual e municipal.

Acolher esta proposta exigiria ressignificar a prática institucional, além de maior investimento financeiro, material e humano com o envolvimento de múltiplos saberes, para além do CAM – órgão auxiliar já tão vigoroso nesse campo. Implicaria, inclusive, problematizar a fragilidade do trabalho interdisciplinar e os desconfortos em relação ao olhar do outro, como vimos nos depoimentos dos entrevistados e entrevistadas.

Embora as soluções estruturais escapem ao Judiciário, acreditamos que a Defensoria exerce uma função política importante quando fomenta espaços de diálogo, ao passo que dá visibilidade à temas sensíveis e busca tirar o/ usuário/a da condição de espectador/a. Cabe-nos aparar eventuais arestas internas para que possamos caminhar a passos mais largos.



Referências

ARRUDA, Ígor Araújo de. **Defensoria pública na concretização de políticas públicas: um controle da aparente discricionariedade administrativa governamental.** In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 101, jun 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11851>. Acesso em jun 2017.

BARROS, Luiza Aparecida de. [et. al] (organizadores). **Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: contribuições da psicologia e do serviço social.** Ed. Lumen Juris, Rio de Janeiro. 2015

BARROSO, Luís Roberto. Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. São Paulo: Saraiva, 2009 in RIBAS, Giovana Paola Primor; FILHO, Carlos Frederico Marés de Souza. **A Judicialização das políticas públicas e o Supremo Tribunal Federal.** Revista Direito, Estado e Sociedade, n.º44, jan/jun 2014, p.36 a 50.

BEHRING, Elaine Rosseti. França e Brasil, realidades distintas da proteção social, entrelaçadas no fluxo da história. Revista Serviço Social e Sociedade, n.113, São Paulo, jan.-mar.-2013.

BERTRAND, Dominique. La Protection Sociale. Paris, PUF, 1978.

BRASIL (1988), Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____, Ministério da Justiça: IPEA, 2015. **As relações entre o Sistema Único de Assistência Social – SUAS e o Sistema de Justiça.**

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

CAVALCANTE, Paula Rosana. **Contribuições da psicologia no acesso à justiça: (des)construções no campo sociojurídico, desafios e possibilidades de atuação na Defensoria Pública.** Rio de Janeiro, Editora Lumen Juris, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.

_____. Resolução n. 107, de 6 de abril de 2010.

DAMON, Julien; FERRAS, Benjamin. 3e. tirage. **La Sécurité Sociale.** Paris, PUF, 2016.

DANIEL, Christine; TUCHSZIRER, Carole. L'Etat face aux chômeurs: L'indemnisation du chômage de 1884 à nos jours. Flammarion, 1999.

DI GIOVANNI, G. **Sistema de proteção social: uma introdução conceitual.** In: OLIVEIRA, M. A. de (org.). Reforma do Estado e política de emprego. Campinas-SP: IE/UNICAMP, p.9-29,1998.

FÁVERO, Eunice Terezinha. **O Serviço Social no Judiciário: construções e desafios com base na realidade paulista.** Revista Serviço Social e Sociedade n.115. São Paulo, Editora Cortez, jul/set de 2013.

FLEURY, Sônia. Estado sem cidadãos: seguridade social na América Latina. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1994.

_____. **A proteção social como perspectiva de transformação do Estado e da sociedade.** In: Ladislau Dowbor, Ignacy Sachs, Carlos Lopes. (Org.). Riscos e Oportunidades: em tempos de mudanças. São Paulo / Ceará: Editora e Livraria Instituto Paulo Freire / Banco do Nordeste do Brasil, 2010, v. , p. 209-216. Disponível em



buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4783501D0. Acesso em agosto de 2017.

FRANÇA. **Le Défenseur des droits**. <https://www.defenseurdesdroits.fr/>. Acessado em julho de 2017.

_____. **l'Enquête sur l'accès aux droits** : Relations des usagères et usagers avec les services publics: le risque du non-recours, 2017. Disponível em <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/publications/rapports/rapports-thematiques/enquete-sur-l%27acces-aux-droits-volume-2-relations-des>. Acessado em maio de 2017.

_____. Loi n° 2011-334 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits. Disponível em <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023781252&categorieLien=id>. Acessado em junho de 2017.

_____. ODENORE, 2017. Disponível em <http://odenore.msh-alpes.fr/presentation>. Acessado em junho de 2017.

FOUCAULT, Michel. O poder e a norma. In: *Psicanálise, Poder e Desejo*. Trad. E org. CHAIM, Samuel Katz; VIDAL, Paulo Viana. (trad). Rio de Janeiro, IBRAPSI, 1979^a.

IPEA. **Mapa da Defensoria Pública no Brasil**, 2013, pg 23. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria/a-defensoria-publica>. Acessado em janeiro de 2016.

LAURIS, Elida. **Entre o social e o político: a luta pela definição do modelo de acesso à justiça em São Paulo**, Revista Crítica de Ciências Sociais (Online), n. 87; páginas 121-143; 2009; Disponível em <http://rccs.revues.org/1464>. Acessado em janeiro de 2016

MINAS GERAIS, **Fundação João Pinheiro**. Disponível em <http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/cei/informativos-cei-eventuais/634-deficit-habitacional-06-09-2016/file>. Acessado em maio de 2017.

MOTA, A. E. **Seguridade Social Brasileira: desenvolvimento histórico e tendências Recentes**. In: _____. *et al.* (Org.). *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2007. p. 40-48

MULLER, Pierre. **Les Politiques Publiques**. 11^a édition. Paris, PUF, 2015

MURDA, Paula Fernandes Vasconcelos Navarro. **Políticas Públicas: O controle judicial e o papel das funções essenciais à justiça**. Curitiba, Editora Prismas, 2015. 299 p.

PASTORINE, Alejandra. **Quem mexe os fios das políticas sociais?** Avanços e limites da categoria “concessão-conquistas”. IN: Revista Serviço Social & Sociedade n. 53. São Paulo: Cortez, 1997, p. 80 a 101

_____. **A intersetorialidade das políticas sociais na perspectiva dialética**. In: A intersetorialidade na agenda das políticas sociais. 13 Organizadores: Giselle Lavinas Monnerat; Ney Luiz Teixeira de Almeida; Rosimary Gonçalves de Souza. Campinas, SP: Papel Social, 2014. p. 23-39.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3^{ed}. São Paulo, Editora Cortez, 2011.

SÃO PAULO, Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Defensoria Pública Geral. **Lei Complementar n.º 988**, de 09 de janeiro de 2006.

_____, Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Defensoria Pública Geral. **Lei Complementar n.º 1050**, de 24 de junho de 2008.

_____, Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Conselho Superior da Defensoria Pública. **Deliberação n.º 187**, de 12 de agosto de 2010.



_____, FUNDAÇÃO SEADE, **Índice Paulista de Vulnerabilidade**, 2010

_____, Secretaria Municipal de Educação, **Projeto Nossa Creche**. Disponível em <http://nossacreche.prefeitura.sp.gov.br/sobre-o-projeto/>. Acessado em agosto de 2017.

SEN Amartya. _____. Desigualdade reexaminada. Rio de Janeiro: Record, 2001. *In*: YAZBEK, Maria Carmelita. **Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento**. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 110, p. 288-322, abr./jun. 2012.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita; GIOVANNI, Geraldo di. **A Política Social Brasileira no Século XXI: A prevalência dos programas de transferência de renda**. 6ªed. São Paulo, Editora Cortez, 2012.

SOUZA, Fernanda Mascarenhas de. **O papel da Defensoria Pública na prevenção da judicialização do direito à saúde na cidade de São Paulo**. Trabalho de Conclusão de Curso. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2016.

SPOSATI, Aldaiza; KOGA, Dirce (org). **São Paulo: sentidos territoriais e políticas sociais**. São Paulo, Editora Senac, 2013.

¹Em sentido estrito, compreende o auxílio-doença, maternidade, invalidez, morte, acidentes e doenças ocorridas em virtude do trabalho, segurança ao envelhecimento e à família.

²Segundo o maior teórico da Solidariedade, Émile Durkheim (1858-1917), sua ideia-força se assenta na interdependência dos homens. Assim, “o solidarismo nasce da ideia de uma dívida social que implica, para os indivíduos, direitos a uma educação, um conjunto de bens de base para existir, e seguranças contra os principais riscos da vida”. (DAMON; BENJAMIN, 2015, p.35, tradução nossa)

³A Constituição Federal de 1988 alterou a expressão “assistência judicial” para “assistência jurídica”, uma expressão mais ampla, que representa um modelo de atuação mais ativo que o anterior.

⁴Disponível em: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2868>. Acessado em maio de 2018.

⁵ Estatísticas formuladas pela Corregedoria Geral da DPESP. Disponível em https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/corregedoria_docs/Anu%C3%A1rio%202016.pdf. Acessado em 23 de junho de 2017.

⁶ Dados obtidos com o acompanhamento da Resolução n.º 107 - que instituiu o Fórum Nacional do Judiciário para monitoramento e resolução das demandas de assistência à Saúde – Fórum da Saúde. Como desdobramento, já foram realizadas duas Jornadas de Direito à Saúde, nos meses de maio de 2014 e maio de 2015.

⁷Para o cidadão com recursos limitados, a “l’aide juridictionnelle” (assistência judiciária) gratuita é concedida pelo Estado francês às pessoas que querem exercer os seus direitos na justiça.

⁸Enquete realizada com cidadãos com idade entre 18 e 79 anos, com o intuito de conhecer detalhes sobre o perfil social e demográfico dos usuários e usuárias dos serviços públicos.

⁹Informações contidas no gráfico 5 da “l’Enquête sur l’accès aux droits - relations des usagers et usagers avec les services publiques: le risque du non-recours”.

¹⁰Dentre os primeiros Agentes de Defensoria estão profissionais de Administração, Análise de Sistemas, Arquitetura, Comunicação Social, Contabilidade, Desenho Industrial, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Programação, Psicologia, Serviço Social e Sociologia. Já o segundo concurso público realizado para a carreira ampliou este quadro incluindo os seguintes profissionais: Administrador de Banco de Dados, Administrador de Redes, Analista de Suporte, Analista de Sistemas, Arquivista, Biblioteconomia, Design Gráfico, Engenheiro de Rede, Engenheiro Mecânico, Engenheiro de Telecomunicação, Estatístico, Pedagogo, Relações Públicas e Secretário Executivo Bilingue.



¹¹ A sistematização de várias dessas práticas foi reunida em uma obra organizada por Luiza Aparecida de Barros (et. al, 2015), intitulada “Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: contribuições da Psicologia e do Serviço Social”.

¹² Segundo informações da Secretaria da Educação do Governo do Estado de São Paulo, o novo processo pretendia ampliar o número de escolas divididas pelos três ciclos de educação: Ensino Infantil, Ensino Fundamental - Anos Iniciais e Anos Finais - e Ensino Médio. Com a nova proposta, os alunos do Ensino Médio, por exemplo, passarão a estudar apenas com estudantes deste segmento. O mesmo vale para os alunos dos ensinos Infantil e Fundamental. Disponível em <http://www.educacao.sp.gov.br/noticias/com-foco-na-qualidade-de-ensino-educacao-anuncia-nova-organizacao-para-a-rede-estadual>. Acessado em junho de 2017.



O Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: arranjos, fronteiras e potências interdisciplinares para a garantia de direitos¹

Social Work in the Defensoria Pública do Estado de São Paulo: arrangements, borders and interdisciplinary powers to the guarantee of rights

Melina Machado Miranda²

Assistente Social, Defensoria Pública do Estado de São Paulo
mmmiranda@defensoria.sp.def.br

Resumo:

O presente texto traz o conteúdo abordado na explanação intitulada “O Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: arranjos, fronteiras e potências interdisciplinares para a garantia de direitos”, proferida no evento “7 anos do Serviço Social na Defensoria: Panorama da Atuação destas/es Profissionais na Instituição”, ocorrido no dia 19 de maio de 2017. Na referida ocasião, foi apresentada pesquisa, realizada na Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP), que resultou na dissertação de mestrado com o mesmo título da exposição. A DPESP, apesar de prevista na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, foi implementada no estado de São Paulo apenas em 2016, após pressão de movimentos sociais. Assim, desde sua gênese, a Instituição possui características interessantes, dentre elas, a presciência do trabalho interdisciplinar por meio do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM). Contando com assistentes sociais nos CAMs, desde 2010, a Defensoria de São Paulo constitui-se em novo espaço de atuação profissional para o Serviço Social. Essas/esses profissionais vêm construindo um trabalho de referência na prestação de assistência jurídica integral e gratuita em conjunto, principalmente, com psicólogas/os e defensoras/es públicas/os, contribuindo assim para o acesso à justiça e defesa, de maneira ampla, dos direitos da população mais vulnerável do estado.

Palavras-chave: Serviço Social. Centro de Atendimento Multidisciplinar. Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Abstract:

The present text brings the content addressed in the explanation entitled "Social Work in the Public Defender's Office of the State of São Paulo: arrangements, borders and interdisciplinary powers for the guarantee of rights", delivered at the event "7 years of Social Work at Public Defender's Office: The acting panorama of these professionals at the Institution", which took place on May 19, 2017. On referred occasion, a research was presented at the Public Defender's Office of the State of São Paulo (DPESP), which resulted in a Master's thesis with the same title exhibition. DPESP, although foreseen in the Constitution of the Federative Republic of Brazil 1988, was only implemented in the state of São Paulo in 2016, after pressure from social movements. Therefore, since its genesis, the Institution has interesting characteristics, among them, the prescience of interdisciplinary work through the Multidisciplinary Attendance Center (CAM). Counting with social workers in CAMs, since 2010, the Public Defender's Office of São Paulo has become a new space for professional work for Social Work. These professionals have been constructing a reference work in the provision of integral and free justice assistance together, mainly, with psychologists and public defenders, contributing, in this way, to the access to justice and defense, in a broad way, of the state's most vulnerable population rights.

Keywords: Social Work. Multidisciplinary Attendance Center. Public Defender's Office of the State of São Paulo.



Apresentação

Atividades que buscam espaços de reflexão, crítica e compartilhamento de experiências são fundamentais para que os sujeitos das instituições analisem o contexto em que estão inseridos, bem como dimensionem suas práticas e os rumos das profissões em seus recintos de atuação. Por isso a importância da realização do evento “7 anos do Serviço Social na Defensoria: Panorama da Atuação destas/es Profissionais na Instituição”, ocorrido no dia 19 de maio de 2017. Tal evento possibilitou a discussão acerca da relevância da profissão na Instituição, a partir da perspectiva de colegas que se dedicaram ao estudo de fenômenos que envolvem o Serviço Social e a *práxis* na Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP). Iniciativa que ensejou o registro de pesquisas e reflexões de assistentes sociais da DPESP na presente publicação.

O nosso objetivo nessa mesa, com a apresentação “O Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: arranjos, fronteiras e potências interdisciplinares para a garantia de direitos”, foi compartilhar parte da pesquisa realizada na Defensoria de São Paulo, que culminou na dissertação de mestrado com o mesmo título da exposição.

Destarte, iniciamos com algumas indagações:

Por que a DPESP conta com profissionais formadas/os³ em outras áreas – para além do Direito – como Serviço Social, Psicologia e Ciências Sociais?

Como tem se desenvolvido o trabalho de assistentes sociais na Instituição?

O que essas/esses profissionais têm produzido sobre esse fazer em um novo espaço de atuação?

Como o Serviço Social contribui na prestação de assistência jurídica integral?

Esperamos, ao longo do texto, trazer indicativos para estes questionamentos, além de outras reflexões sobre o tema.

Defensoria Pública do Estado de São Paulo: história, atribuições e a previsão do trabalho interdisciplinar

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo é a instituição que tem a incumbência de prestar assistência jurídica integral e gratuita às pessoas em situação de exclusão social e violação de direitos, bem como à população que não possui recursos⁴ para acessar à justiça e ter seus direitos defendidos na arena jurídica, ou seja, que não possui meios de arcar com as custas processuais e o trabalho de advogada/o para ingresso/defesa no Poder Judiciário.

É importante destacar que além da atuação processual, o trabalho da Defensoria tem seu fundamento na defesa de direitos de maneira ampla, na orientação acerca dos direitos individuais e coletivos e na oferta de atendimento interdisciplinar, por exemplo. Nas comarcas do estado em que a Defensoria ainda não foi instalada, existem convênios, custeados pela Instituição, para atendimento ao público. Tais convênios, na maior parte dos casos, acaba por prestar apenas assistência nas ações judiciais, perdendo a característica primordial da Defensoria



Pública, que compreende a atuação jurídica integral com viés político, social, extrajudicial, interdisciplinar e coletivo.

A prestação de assistência jurídica pelo Estado, por meio das Defensorias, apesar de prevista desde 1988 na Constituição da República Federativa do Brasil, conforme disposto em seu art. 5º, inciso LXXIV: *o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos*, apenas passou a existir, no estado de São Paulo, em 2006. Essa tardia efetivação tem seu motivo na inércia política, pois não parece ser interessante para um governo elitizado e que monopoliza o poder no estado, ao longo de anos, fazer fruir um ditame constitucional como este:

Art. 134 - A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014).

Destacamos as contradições aqui existentes, pois, apesar dos avanços constitucionais no que diz respeito à defesa de direitos da população pobre no atual e aparente regime democrático, a Defensoria, como aparato do Estado (assim como todo o Sistema de Justiça), também contribui para a manutenção do sistema capitalista, incidindo em aparente equilíbrio social. Não está em nosso escopo o aprofundamento dessa análise, porém consideramos pertinente apontar algumas contradições que vão dizendo das tensões e limites encontrados na Instituição.

É importante frisar que a Defensoria paulista apenas se concretiza, em 2006, após pressão de movimentos sociais e outros coletivos. Assim, apesar da resistência do Governo do Estado de São Paulo e da Procuradoria Geral do Estado em implementar um serviço essencial para a população mais vulnerável e que permitiria o ingresso no Sistema de Justiça e a defesa ampliada de direitos, em 2002, iniciou-se o chamado Movimento pela criação da Defensoria Pública no Estado de São Paulo, o MDPESP.

Em que pese a população do estado de São Paulo ter permanecido quase 20 anos sem assistência jurídica adequada, o desfecho para a criação da DPESP foi politicamente mais interessante, pois, com a resistência do governo, houve mobilização por parte de alguns coletivos e movimentos sociais. Cabe ressaltar que o MDPESP foi apoiado por mais de 400 entidades organizadas da sociedade civil. Deste modo, podemos dizer que *a Defensoria de São Paulo foi parida da reivindicação dos movimentos sociais*, representando importante lastro histórico ao firmar, desde sua gênese, maior compromisso da Instituição com a sociedade civil e, ao mesmo tempo, maior apropriação e controle social pela população. Destacamos que a história da Defensoria de São Paulo deve ser sempre lembrada pela população e pelos atores da Instituição, para que o sentido da Defensoria não seja totalmente capturado pelo poder que reside nas instituições jurídicas.

Sobre o papel da Defensoria, temos expresso o lugar político da Instituição nos artigos 3º e 5º da Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006 (grifo nosso):



Artigo 3º: A Defensoria Pública do Estado, no desempenho de suas funções, terá como fundamentos de atuação a prevenção dos conflitos e a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a erradicação da pobreza e da marginalidade, e a redução das desigualdades sociais e regionais.

[...]

Artigo 5º: São atribuições institucionais da Defensoria Pública do Estado, dentre outras:

I - prestar aos necessitados orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

II - informar, conscientizar e motivar a população carente, inclusive por intermédio dos diferentes meios de comunicação, a respeito de seus direitos e garantias fundamentais;

III - representar em juízo os necessitados, na tutela de seus interesses individuais ou coletivos, no âmbito civil ou criminal, perante os órgãos jurisdicionais do Estado e em todas as instâncias, inclusive os Tribunais Superiores;

IV - manter comissões permanentes para formular e acompanhar propostas de elaboração, revisão e atualização legislativa;

V - prestar atendimento interdisciplinar;

VI - promover:

a) a mediação e conciliação extrajudicial entre as partes em conflito de interesses;

b) a tutela dos direitos humanos em qualquer grau de jurisdição, inclusive perante os sistemas global e regional de proteção dos Direitos Humanos;

c) a tutela individual e coletiva dos interesses e direitos da criança e do adolescente, do idoso, das pessoas com necessidades especiais e das minorias submetidas a tratamento discriminatório;

d) a tutela individual e coletiva dos interesses e direitos do consumidor necessitado;

e) a tutela do meio ambiente, no âmbito de suas finalidades institucionais;

f) a tutela dos interesses dos necessitados no âmbito dos órgãos ou entes da administração estadual e municipal, direta ou indireta;

g) ação civil pública para tutela de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo;

h) a orientação e a representação judicial das entidades civis que tenham dentre as suas finalidades a tutela de interesses dos necessitados, desde que não disponham de recursos financeiros para a atuação em juízo;

i) a tutela dos direitos das pessoas necessitadas, vítimas de qualquer forma de opressão ou violência;

j) trabalho de orientação jurídica e informação sobre direitos humanos e cidadania em prol das pessoas e comunidades carentes, de forma integrada e multidisciplinar;

l) a tutela das pessoas necessitadas, vítimas de discriminação em razão de origem, raça, etnia, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, cor, idade, estado civil, condição econômica, filosofia ou convicção política, religião, deficiência física, imunológica, sensorial ou mental, cumprimento de pena, ou em razão de qualquer outra particularidade ou condição;

VII - atuar nos estabelecimentos policiais, penais e de internação, inclusive de adolescentes, visando a assegurar à pessoa, sob quaisquer circunstâncias, o exercício dos direitos e garantias individuais;



- VIII - atuar como Curador Especial nos casos previstos em lei;
- IX - assegurar aos necessitados, em processo judicial ou administrativo, o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;
- X - atuar nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais;
- XI - integrar conselhos federais, estaduais e municipais cujas finalidades lhe sejam afetas, nos termos da lei;
- XII - contribuir no planejamento, elaboração e proposição de políticas públicas que visem a erradicar a pobreza e a marginalização e a reduzir as desigualdades sociais;
- XIII - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas da sociedade civil, no âmbito de suas funções.

Apesar de encontrarmos os termos “população carente” e “necessitados” – que a depender da condução política da Instituição, conjugada ao cenário externo, pode flertar com o que há de mais benevolente e caritativo na sociedade, o que significa claro retrocesso com relação à execução de uma política pública e, conseqüentemente, a garantias de direitos, colocando a população atendida num lugar de submissão e passividade – temos, nas atribuições supramencionadas, o direcionamento das ações da Defensoria de São Paulo: posicionamento e atuação em prol das pessoas em situação de pobreza, violência e marginalização, com a possibilidade de intervir na formulação de propostas de elaboração, revisão e atualização legislativa e na proposição de políticas públicas voltadas a determinada classe social.

Também é possível notar que a prestação de atendimento interdisciplinar já estava contida como atribuição na legislação que cunhou a Defensoria de São Paulo, o que guarda íntima relação com a forma com que a Instituição foi criada: a partir de um movimento forjado por diversos coletivos, dentre eles, os conselhos profissionais do Serviço Social e da Psicologia. Somado a isso, havia a memória – pautada na experiência de antigas/os procuradoras/es do estado, que prestavam, à época, assistência judiciária gratuita, pela Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ) – de que o atendimento integral às pessoas que traziam demandas complexas, como violência doméstica, necessitava do apoio de outras áreas para escuta, acolhimento, manejo e traçado de estratégias conjuntas. Há, nesse sentido, o reconhecimento da limitação de uma única área para a costura do caminho pelos direitos e pela justiça.

Sobre esse processo de construção da Defensoria e a necessidade do trabalho interdisciplinar na Instituição, o ex-procurador e atual defensor público Vítores Maximiano relatou que sua atuação no Centro de Referência de Apoio à Vítima (CRAVI), antes da criação da DPESP, indicava a potência do trabalho multidisciplinar, principalmente pela acolhida diferenciada proporcionada por essas/es profissionais:

[...] Enxergamos dentro do Cravi algo que hoje a Defensoria vive, o atendimento multidisciplinar. O Cravi atende casos muito graves... as vítimas da violência e determinada violência, por exemplo, morte. Eu trabalhava na área criminal, convivía com dramas humanos no processo, mas, dentro do Cravi, eu, o Antonio Maffezoli e o Elpidio Francisco Ferraz Neto, que também fez a opção pela Defensoria Pública [...], vivíamos isso. Lembro-me de ter muita dificuldade no atendimento daquelas mães que choravam na minha sala. Era um choro com o qual eu não conseguia lidar. Não dava para



dizer: “estamos cuidando do seu caso”; pois aquilo era insuficiente, não era aquilo que ela gostaria de ouvir de mim. (HADDAD, 2011, p. 42)

É possível perceber que a assistência que deve ser prestada à população, antes judiciária, passa a ser jurídica e integral com o nascimento da Defensoria Pública, mostrando ocupação institucional com a garantia de direitos das pessoas em situação de exclusão, violência e vulnerabilidade social. Nessa lógica, podemos pensar em defesa de direitos com maior amplitude e não só defesa relacionada a processo judicial e ao que cabe no Judiciário, espaço em que se torna fundamental a contribuição de outras áreas do conhecimento.

O avanço da assistência judicial para assistência jurídica reside nessa ampliação, tanto da concepção de justiça, quanto da prática voltada à defesa de direitos por meio de diferentes vias, inclusive a extrajudicial. Faz-se necessário pensar outros caminhos e ferramentas na discussão sobre garantia de direitos, iniciativas como educação em direitos e o próprio trabalho interdisciplinar, por exemplo, já que o Judiciário e o Sistema de Justiça como um todo acabam por perpetuar as desigualdades sociais, mantendo o *status quo* da sociedade.

Nesse sentido, Cappelletti e Garth (1988, p. 08) afirmam que

Nenhum aspecto de nossos sistemas jurídicos modernos é imune à crítica. Cada vez mais pergunta-se como, a que preço e em benefício de quem estes sistemas de fato funcionam. Essa indagação fundamental que já produz inquietação em muitos advogados, juizes e juristas torna-se tanto mais perturbadora em razão de uma invasão sem precedentes dos tradicionais domínios do Direito, por sociólogos, antropólogos, economistas, cientistas políticos e psicólogos, entre outros. Não devemos, no entanto, resistir a nossos invasores; ao contrário, devemos respeitar seus enfoques e reagir a eles de forma criativa. Através da revelação do atual modo de funcionamento de nossos sistemas jurídicos, os críticos oriundos das outras ciências sociais podem, na realidade, ser nossos aliados na atual fase de uma longa batalha histórica – a luta pelo “acesso à Justiça”.

E é justamente nesse ponto que trazemos as reflexões acerca da atuação de assistentes sociais nas Defensorias e as (in) tensões provocadas na tentativa do trabalho interdisciplinar.

Como afirmado anteriormente, a prestação do atendimento interdisciplinar consta como atribuição institucional na Lei Complementar Estadual nº 988/2006, incluindo-se também a previsão do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), como podemos observar no artigo abaixo:

Artigo 48 - As Defensorias Públicas Regionais e a Defensoria Pública da Capital serão capacitadas com ao menos 1 (um) Centro de Atendimento Multidisciplinar, visando ao assessoramento técnico e interdisciplinar para o desempenho das atribuições da instituição, assegurada a instalação, em toda comarca ou órgão jurisdicional dentro de sua área de atuação, de local apropriado ao atendimento dos Defensores Públicos.

Após esta previsão, em 2010, tivemos a entrada efetiva de profissionais das áreas do Serviço Social, da Psicologia, das Ciências Sociais, dentre outras, na composição dos Centros de Atendimento Multidisciplinar⁵, tanto nas Unidades, quanto nos Núcleos Especializados⁶ da DPESP. Portanto, deu-se materialidade para a multidisciplinaridade e interdisciplinaridade que estampavam a lei de criação da DPESP e constituiu-se um espaço aberto para interação em busca da defesa de direitos.



No referido ano, ingressaram 17 profissionais do Serviço Social na Instituição, por meio do primeiro concurso público para o cargo Agente de Defensoria – Assistente Social. Em 2014, foram criadas mais 53 vagas para assistentes sociais e 42 para psicólogos/os, o que mostrou, à época, reconhecimento institucional acerca da importância da atuação profissional nesse novo espaço ocupacional, uma vez que ocorreu expansão significativa dos quadros na DPESP. Atualmente, existem 70 vagas para assistentes sociais, sendo que, deste total, 54 estão ocupadas e 17 aguardam provimento.

Serviço Social: breve histórico na área sociojurídica e atuação na Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Apesar da expressiva ampliação das vagas para assistentes sociais ocorrida em 2014, partimos do pressuposto que a atuação das/os assistentes sociais ainda é pouco compreendida na Defensoria. No nosso entendimento, isto ocorre por alguns motivos: história e transformações da profissão no Brasil; recente implantação do Serviço Social na Instituição; falta de clareza das possíveis contribuições do Serviço Social para o acesso da população aos direitos; carência de sistematização de práticas nesta área; lacunas na comunicação acerca do escopo de atuação da profissão na Defensoria Pública e espaço ainda cercado por formalidade, poder e hierarquia, o que dificulta o desenvolvimento do trabalho interdisciplinar na Instituição. Contudo, no decorrer da pesquisa, percebemos a preocupação das/os assistentes sociais em estruturar, sistematizar e qualificar o Serviço Social para que haja atendimento significativo à população e reconhecimento desta ação profissional na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

É importante destacar que, mesmo sendo a Defensoria Pública um novo *locus* de atuação, a área sociojurídica é uma velha conhecida da profissão. A despeito das discussões e sistematizações sobre o Serviço Social na área sociojurídica brasileira serem recentes, a atuação de assistentes sociais nesses espaços sócio ocupacionais datam quase que da criação da profissão no país.

O Serviço Social surge no Brasil aproximadamente em 1930, em contexto de efervescências econômicas, políticas e sociais, como consequência do avanço do capitalismo no país. Naquela época, o que se intensificava era a atividade urbana industrial, pois antes imperava a agroexportação. Isto porque, com a quebra da Bolsa de Valores de Nova York, em 1929, o Brasil também sofreu os reflexos resultantes da queda das exportações, fechamento de fábricas, desemprego, além de outros rebatimentos. Neste cenário de salto da industrialização e lutas operárias por melhores condições de vida e trabalho é que nasce o Serviço Social, com a finalidade de intervir nas sequelas desse processo complexo de exploração e resistência da classe operária. A primeira instituição para o ensino em Serviço Social surge na cidade de São Paulo, o Centro de Estudos e Ação Social (CEAS), que foi transformado em Escola de Serviço Social, em 1936.

Em 1940, o Serviço Social já estava no Juizado de Menores de São Paulo/SP, pois os problemas relativos à infância e juventude pobre eram vistos como caso de delinquência e, conseqüentemente, de polícia. Já no início da profissão percebíamos o formalismo judicial e a



impositividade das leis convocando o fazer de assistentes sociais. Segundo Yamamoto e Carvalho (1982), o então chamado Juízo de Menores do Rio de Janeiro/RJ foi, na arena pública, um dos primeiros espaços de trabalho de assistentes sociais. Assim como a inserção das/os profissionais no Juizado de Menores de São Paulo, a entrada no Juízo de Menores carioca ocorreu pelo adensamento das questões referentes à infância pobre policiada. Com reconhecimento crítico e histórico, podemos dizer que o Serviço Social adentra nesse cenário como um dos “agentes” estatais de controle desse e de outros problemas urbanos emergentes.

Apesar da atuação profissional ter se originado com o viés disciplinador e observador da ordem, não podemos negar que a profissão, ao se desenvolver e se fortalecer nessa área, passou a refletir sobre o objetivo de sua ação nesses locais de trabalho. O novo Código de Menores de 1979 e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990, causaram significativa ampliação das frentes de atuação das/os assistentes sociais, o que produziu maior interesse da categoria em se aproximar investigativamente das práticas desenvolvidas nas instituições jurídicas. Assim, no decurso da história, o Serviço Social foi se inserindo nos Tribunais de Justiça, instituições de cumprimento de medidas socioeducativas, estabelecimentos de acolhimento institucional, dentre outras, o que reforça a percepção de que houve consolidação e ampliação da atuação na área sociojurídica.

Em 1988, com a promulgação da Constituição Federal, arvoraram-se outros espaços para atuação do Serviço Social, já com função ligada à defesa de direitos coletivos e/ou individuais, sendo o caso do Ministério Público e das Defensorias Públicas.

Com a crescente entrada do Serviço Social no universo jurídico foi possível perceber o aumento das discussões, no seio da profissão, acerca do arsenal técnico-operativo e também sobre o compromisso ético-político que as/os assistentes sociais assumem em seus locais de trabalho, tendo em vista a imperatividade do poder judiciário ao social.

O que está dado como desafio e possibilidade aos assistentes sociais que atuam nessa esfera em que o jurídico é a mediação principal — ou seja, nesse locus onde os conflitos se resolvem pela impositividade do Estado — é trazer aos autos de um processo ou a uma decisão judicial os resultados de uma rica aproximação à totalidade dos fatos que formam a tessitura contraditória das relações sociais nessa sociedade, em que predominam os interesses privados e de acumulação, buscando, a cada momento, revelar o real, que é expressão do movimento instaurado pelas negatividades intrínsecas e por processos contraditórios, mas que aparece como “coleção de fenômenos” nos quais estão presentes as formas mistificadoras e fetichizantes que operam também no universo jurídico no sentido de obscurecer o que tensiona, de fato, a sociedade de classes.

A partir das expressões cotidianas mais singulares e aparentemente desprovidas de mediações sociais concretas é que os assistentes sociais que atuam nessa área têm que operar e trabalhar para reverter a tendência reprodutora da dominação, da culpabilização dos indivíduos e da vigilância de seus comportamentos.

Em resumo: se o direito — que só surge quando também se completam os requisitos históricos para o surgimento da sociedade de classes — é um dos sustentáculos de uma ordem produtora e reprodutora de desigualdades, ele também tem em suas entranhas um incessante movimento de contrários. [...] É justamente por isso que o Serviço Social pode operar no universo jurídico, optando por fortalecer um ou outro polo dessas contradições. (BORGIANI, 2013, p. 423)



A respeito do trabalho que vem sendo construído pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar em uma perspectiva crítica na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Almeida (*in* BARROS *et. al.*, 2015, p.85) afirma que:

Escrevemos um novo papel para psicólogos/as e assistentes sociais na Justiça. Não ocupamos o lugar historicamente marcado pela prática de reprodução da exclusão, através da culpabilização do indivíduo desviante. Não pretendemos a neutralidade de um olhar distanciado que tudo vê. Olharemos uma história sem a pretensão do olhar de sobrevoos que chega a um posicionamento neutro. De modo geral, ocupamos um lugar e uma posição demarcados pela história de marginalização. Posicionamo-nos do lado mais frágil dessa história. Definimos nossa parcialidade ao focarmos nosso olhar e escuta em um dos lados do conflito, em geral, aquele marcado pela história da exclusão. [...] Significa o abandono da posição passiva de um observador neutro para a atividade de um observador parcial que pretende intervir nas histórias da exclusão.

Por ser a Defensoria um novo espaço de trabalho para assistentes sociais e tendo em vista os desafios postos à atuação nessa área, buscamos, sobretudo, desvelar e compreender, por meio da expressão dos sujeitos que têm construído essa história, como tem se dado a ação profissional na Instituição e as relações entre Serviço Social, Psicologia e Direito. Com esse intuito, realizamos entrevistas com atores da Defensoria, principalmente com assistentes sociais, na tentativa de realizar um mapeamento desses desafios e das potências do trabalho do Serviço Social na DPESP.

A partir da aproximação com as/os profissionais, pelo viés da pesquisa, foi possível levantar questões e dados relevantes, dentre eles o perfil das/os 53 assistentes sociais que atuavam na DPESP na época da pesquisa⁷.

Sobre o perfil das/os profissionais do Serviço Social da Defensoria paulista:

- 93% são mulheres;
- 74% têm entre 27 e 38 anos;
- 32% com formação na UNESP e PUC-SP;
- 70% com formação acadêmica entre 2004 e 2009;
- 74% já haviam sido servidoras/es públicas/os;
- 68% atuam na Capital e Região Metropolitana.

Com esses dados em tela, é possível observar que as profissionais do Serviço Social na Defensoria de São Paulo são, na grande maioria, mulheres, o que não destoia do quadro geral da profissão no país, e jovens, com idade entre 27 e 38 anos. Uma informação que chama a atenção é que, apesar da pouca idade e formação recente, 74% das profissionais já haviam trabalhado como servidoras públicas concursadas, antes do ingresso na Defensoria. A pesquisa mostrou que elas possuem experiência em serviços e políticas públicas, principalmente na Assistência e Desenvolvimento Social e Saúde. Tais experiências contribuíram com a implementação da política de atendimento do Serviço Social na Defensoria, propiciando clareza e engajamento quanto ao trabalho de articulação de rede, análise e interlocução com as políticas públicas, além do atendimento às/aos usuárias/os.

A atuação de assistentes sociais e psicólogas/os na Defensoria proporciona atenção especializada a demandas complexas, como transtorno mental, uso problemático de drogas,



violência doméstica e outros tipos de violência, vulnerabilidades sociais e conflitos familiares, buscando, principalmente, as vias extrajudiciais para a garantia de direitos da população usuária da DPESP. O trabalho interdisciplinar destas/es profissionais, em conjunto com defensoras/es públicas/os, amplia o sentido de justiça e potencializa as estratégias para seu acesso.

No terreno partilhado com a Psicologia, o Serviço Social tem suas atribuições institucionais estabelecidas e elencadas pela Deliberação CSDP⁸ n° 187, de 12 de agosto de 2010, dispositivo que disciplina a estrutura e funcionamento dos Centros de Atendimento Multidisciplinar. Deste modo, as ações desenvolvidas pelos CAMs estão pautadas na citada deliberação e organizadas sucintamente em 04 eixos principais⁹, os quais apresentaremos a seguir:

1. Atendimento Social e/ ou Psicológico, incluindo atuação em Composição Extrajudicial de Conflitos:

Prestação de escuta qualificada, propiciando espaço de fala, reflexão, orientação ou mesmo acolhimento para as/os usuárias/os. Este espaço também pode servir para dar um contorno às diversas demandas e relatos que a pessoa atendida traz, possibilitando que ela se organize melhor, além de ser orientada sobre seus direitos, serviços e prováveis encaminhamentos para o seu caso. Outra possibilidade é o desenvolvimento de trabalho com pessoas envolvidas em conflitos, buscando, em conjunto, diálogo para solução de seus entraves. Trata-se de métodos extrajudiciais - geralmente antes da abertura de processo judicial - que proporcionam maior protagonismo às/aos usuárias/os, diferente do que ocorre nos processos judiciais tradicionais, em que a decisão é proferida por juíza/juiz.

2. Produção Técnica e Registro:

Confecção de relatórios, laudos, quesitos, pareceres, manifestações técnicas e demais documentos elaborados por estas/es profissionais, os quais são produzidos com a utilização de conhecimentos e recursos específicos de cada área do saber e que podem ampliar a compreensão sobre os casos. Essas análises técnicas podem ser anexadas em processos judiciais ou serem utilizadas para outros fins, como por exemplo: registro interno e encaminhamento à serviço externo.

3. Mapeamento e Articulação com a Rede de Serviços:

Interlocação intersetorial com a rede de serviços e políticas públicas dos territórios, tais como Saúde, Assistência Social, Habitação e Educação, dentro das necessidades de cada caso, visando a garantia e ampliação dos direitos das/os usuárias/os.

4. Educação em Direitos e Formação:

Realização de atividades como seminários, palestras, rodas de conversa ou outros eventos que podem ser voltados tanto à população atendida pela DPESP quanto às/aos profissionais da rede de serviços, visando orientar as pessoas sobre seus direitos e o papel da Defensoria Pública e propiciando espaços de conhecimento e compartilhamento de experiências na perspectiva da garantia de direitos e acesso à Justiça. O eixo Formação refere-se a capacitações continuadas, voltadas à qualificação das/os profissionais da



DPESP, nas quais as/ os técnicas/os podem participar tanto na perspectiva de ouvinte quanto como colaboradora/r, organizadora/r, mediadora/r de debates ou palestrante.

Achados da Pesquisa - expressões de quem realiza o trabalho na Defensoria de São Paulo

*Lugar mais bonito de um passarinho ficar é a palavra.
Nas minhas palavras ainda vivíamos meninos do mato,
um tonto e mim.
Eu vivia embaraçado nos meus escombros verbais.
O menino caminhava incluso em passarinhos.
E uma árvore progredia em ser Bernardo.
Ali até santos davam flor nas pedras.
Porque todos estávamos abrigados pelas palavras.
Usávamos todos uma linguagem de primavera.
Eu viajava com as palavras ao modo de um dicionário.
A gente bem quisera escutar o silêncio do orvalho
sobre as pedras.
Tu bem quisera também saber o que os passarinhos
sabem sobre os ventos.
A gente só gostava de usar palavras de aves porque
eram palavras abençoadas pela inocência.
Bernardo disse que ouvira um vento quase encostado
nas vestes da tarde.
Eu sonhava de escrever um livro com a mesma
inocência com que as crianças fabricam seus navios
de papel.
Eu queria pegar com as mãos no corpo da manhã.
Porque eu achava que a visão fosse um ato poético
do ver.
Tu não gostasse do caminho comum das palavras.
Antes melhor eu gostasse dos absurdos.
E se eu fosse um caracol, uma árvore, uma pedra?
E se eu fosse?
Eu não queria ocupar o meu tempo usando palavras
bichadas de costumes.
Eu queria mesmo desver o mundo. Tipo assim: eu vi
um urubu dejetar nas vestes da manhã.
Isso não seria de expulsar o tédio?
E como eu poderia saber que o sonho do silêncio era
ser pedra!*

Manoel de Barros

A partir de agora, traremos algumas falas que surgiram nas entrevistas e que possibilitaram conhecer melhor a experiência do Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. A expressão dos sujeitos acerca da profissão e do trabalho interdisciplinar na DPESP passou por análise e interpretação, parte do que será compartilhado neste momento do texto. A inserção da profissão, o papel da/o assistente social, o potencial interdisciplinar e os desafios postos ao Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo figuraram nas falas das/os entrevistadas/os. Ainda, notamos preocupação com relação ao reconhecimento do



Serviço Social, às contribuições no acesso da população usuária à justiça e aos rumos da profissão na Instituição.

Com as entrevistas e após análise do conteúdo das falas, encontramos 05 categorias e suas subcategorias, quais sejam:

1. Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Subcategorias: história, inserção, cotidiano, CAM, papel profissional, atribuições e especificidades, demandas e encaminhamentos, embates e possibilidades de atuação.
2. A relação entre o Serviço Social, o Direito e a Psicologia na Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Subcategorias: CAM, interdisciplinaridade, diferenças e pontos de encontro entre as áreas do saber, expectativas, importância da equipe, afeto, empatia e Comissão de Estudos Interdisciplinares (CEI).
3. Dificuldades do trabalho na Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Subcategorias: falta de estrutura, sobrecarga de trabalho, hierarquização, falta de clareza acerca das possibilidades e limites de cada área do conhecimento.
4. Questões do âmbito do Estado e da Justiça
Subcategorias: relação com o Ministério Público e Tribunal de Justiça, violações de direitos.
5. Concepção Jurídica
Subcategorias: Assistência Jurídica X Assistência Judiciária, abertura e avanços na e da DPESP.

Apresentaremos, a seguir, alguns trechos das duas primeiras categorias:

1 - Serviço Social na DPESP

Esta categoria constitui-se em um dos eixos centrais do estudo, pois trata do objetivo ligado à compreensão do que realizam as/os assistentes sociais e de que forma concretizam a atuação na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Nas falas dos sujeitos apareceram temas ligados à organização do trabalho, com referência ao cotidiano profissional, atributos ligados às especificidades da profissão e à tentativa de identificação da atuação profissional nesse campo profissional emergente. Por ser um espaço ainda em construção, proporciona a invenção de fazeres e parcerias e apresenta também entendimentos distorcidos sobre o papel profissional do Serviço Social, como ilustram os trechos abaixo:



A emancipação tem essas duas facetas: a de se reconhecer como parte do social, dos processos históricos maiores, e a de ser sujeito dessa história. Ajudar as pessoas a construir essa autonomia, para elas mesmas pensarem nesse caminho, e aí a Psicologia tem muito a aprender com o Serviço Social. Por exemplo, quando eu cheguei eu não tinha a menor noção das políticas públicas, talvez seja uma deficiência da minha formação, mas o quanto que para a subjetividade ter espaço e para o sujeito ser o sujeito ele tem que conhecer o seu território, conhecer as políticas, e isso é uma construção importante do Serviço Social, de pensar nas políticas, no acesso às políticas que garantem os direitos. Tem algo mais interventivo e conhecer as políticas te dá instrumentos de pensar caminhos e também territórios. A gente pensa a subjetividade, tem a Psicologia Social que vai ver a subjetividade interligada, todo o contexto que constituiu aquilo, mas, às vezes, como intervenção só tem o indivíduo, isso é forte. Então, é muito legal conviver com o Serviço Social que fala: “ah, vamos ligar para a mãe, para a família”. A Psicologia tem isso também, mas o Serviço Social é mais imediatamente, “vamos ligar para um vizinho e ver essa coisa das redes e ligar para os serviços”, fazer de fato essas relações, esses contatos, construindo mesmo essas redes.

(Percepções de um olhar estrangeiro e parceiro sobre algumas das contribuições do Serviço Social na Defensoria. Trecho da fala de psicóloga entrevistada)

A psicóloga fala da importante interação entre a Psicologia e o Serviço Social e ainda mostra o reconhecimento de um saber específico do Serviço Social, muito relevante também para o trabalho na Defensoria, que é a atuação com políticas públicas e território.

Eu acho que, para mim e um pouco para a carreira [das/os defensoras/es] como um todo, há sempre uma confusão do Serviço Social. Mas, eu acho que a profissão, todas as finalidades, a concepção, fica ainda um pouco nebuloso, mas eu acabo vendo mais essa parte instrumental de dar acesso, de esclarecer toda população, quais são os serviços, as formas de contribuição, de encaminhamento que uma pessoa possa ter para o seu desenvolvimento.

No excerto acima, o maior dirigente da Instituição, o Defensor Público-Geral do Estado de São Paulo, à época, revela certa insegurança ao tentar definir a profissão, porém consegue fazer aproximações com o escopo de atuação do Serviço Social, pois, ao falar de parte instrumental e de encaminhamento, consegue vislumbrar o âmbito interventivo do fazer profissional. Fala também sobre acesso e orientação – “esclarecer” à população. Chama-nos a atenção a falta de clareza, seguida de percepção vinda, possivelmente, de observação na prática. Ao mencionar que trabalhamos para que a pessoa possa ter seu desenvolvimento, provoca-nos a reflexão acerca de qual desenvolvimento seria esse. Sabemos que a profissão, em seu histórico no Brasil, passou pela crítica ao desenvolvimento do sujeito, no sentido deste significar “habilidade” a ser apreendida no esforço individual/familiar, até chegar em mudanças teórico-metodológicas que embasam análises mais estruturais acerca da condição social a que a classe trabalhadora é submetida pela exploração no sistema capitalista.

Sobre a compreensão que os atores da Instituição têm a respeito da profissão e do que é encaminhado ao Serviço Social, algumas/alguns entrevistados explicitam o que segue:

Não só nos processos, os atendimentos propriamente ditos, ainda chegam muito enviesados. A gente tem uma filipeta e ali tem um espaço para descrever o motivo do encaminhamento e nessa motivação é que aparecem esses atravessamentos. A gente pode ver uma predominância que os defensores, defensoras olham para o sujeito e o interpretam à luz da sua



razão social e escrevem: orientar sobre cesta básica. Ai o usuário chega aqui e diz 'eu não falei nada de cesta básica'.

Tem muito essa questão histórica. O que eu acho que acontece nas instituições e não é só aqui. É que o que sobra, o que a gente não dá conta, então, provavelmente o assistente social vai dar. É muito isso que eu acho que incomoda, só que, ao mesmo tempo, a gente precisa fazer esse movimento de maturidade e um movimento crítico também, dialético mesmo, de: espera aí, isso está chegando para mim e eu posso usar isso.

Não há clareza institucional sobre o papel do Serviço Social, em absoluto! Eu acho que esse é um dos grandes problemas. Vou dar um exemplo, mas é super natural ver isso acontecendo no dia-a-dia com os profissionais. Você se apresenta: "eu sou assistente social" e ouve: "como assim, você fez Psicologia, é tipo um psicólogo?". A própria população, de maneira geral, não conhece, mas acho que isso também está muito ligado à história da profissão. O Serviço Social sempre foi o que as pessoas acharam que ele era, historicamente.

Observamos que as/os assistentes vivenciam o desconhecimento da profissão na Instituição e, por vezes, sentem o fazer profissional estigmatizado, apontando a história do Serviço Social e seu percurso nas Instituições como motivadores desse processo e como sendo algo que não ocorre isoladamente na Defensoria. Deste modo, a relação entre o que é demandado ao Serviço Social e o exercício profissional, de fato, fica tensionada e pode atrapalhar a construção de um fazer alinhado ao que ofertam as/os assistentes sociais e, ao fim, o que desempenhariam com qualidade.

Ainda quanto ao histórico do Serviço Social no Brasil, a segunda e a terceira fala mencionam distorções que a profissão sofre, tendo em vista ser nova e ter passado por transformações recentes, final da década de 70 e 80, conforme indicado na introdução do Código de Ética das/os assistentes sociais:

Nestas décadas, o Serviço Social experimentou, no Brasil, um profundo processo de renovação. Na intercorrência de mudanças ocorridas na sociedade brasileira com o próprio acúmulo profissional, o Serviço Social se desenvolveu teórica e praticamente, laicizou-se, diferenciou-se e, na entrada dos anos noventa, apresenta-se como profissão reconhecida academicamente e legitimada socialmente. (BRASIL, 2012, p.19)

Percebemos também concepções anacrônicas de defensoras/es sobre temas que já avançaram em discussões, reflexões e intervenções no Serviço Social e na Psicologia, como o uso problemático de drogas e benefícios para suprimento dos mínimos sociais necessários (cesta básica – alimentação), por exemplo. Em primeira análise, tais concepções equivocadas poderiam ser vistas como negativas, contudo, essas demandas (saúde mental e vulnerabilidade social) são passíveis de importantes análises e intervenções do Serviço Social e da Psicologia. O que temos como indicativo é que as diferentes áreas do conhecimento em interação não sabem, muitas vezes, adequar a demanda que chega *versus* o pedido/encaminhamento a ser feito ao CAM, o que deve ser sempre alinhado no processo de trabalho.

Outro ponto que emergiu refere-se ao entendimento que a/o profissional do Direito tem do público que atende, codificado nos encaminhamentos com pedidos expressos e fechados, acompanhados de uma leitura de mundo de que essa população necessitaria, por exemplo, de cesta básica. Isto denota a falta de compreensão sobre a importância da atuação com liberdade e autonomia, por parte da/o profissional do CAM que recebe o encaminhamento, inclusive para



realizar a análise da demanda, o que deve ser realizado em conjunto com a/o usuária/o. Ademais, as falas mostram que as/os defensoras/es, não raro, fazem a direta relação Serviço Social e o possível fornecimento de cesta básica, expressando um reducionismo e falta de entendimento acerca da profissão e de suas potências.

Eu percebo isso tanto nas falas, como nos próprios encaminhamentos: “encaminhar para receber cesta básica”. O Defensor escreve isso no papel. Encaminhar para receber cesta básica? Você senta com a pessoa, ela não está ali pedindo uma cesta básica, ela está ali colocando todos os problemas da vida dela. E é isso, de ouvir todos os problemas da vida dela e pensar com ela por onde começar, o que nós vamos fazer com tudo aquilo que ela trouxe, sabe? Por isso que o nosso atendimento é longo, eles não entendem porque atendem 20 por dia e a gente atende 03 e fica exausto, 05 e fica exausto. Porque não é uma demanda, ela [a/o usuária/o] traz um histórico inteiro e, às vezes, são 05 encaminhamentos para pensar. As vezes, ela traz a vida toda dela, que a gente nem da conta em um atendimento e tem que remarcar para continuar ouvindo. Só para ouvir a gente precisa marcar outro atendimento. Eu acho que parece que isso não fica claro, que a gente faz essa análise do que vem.

Observamos, acima, a preocupação da assistente social em não realizar um atendimento fragmentado ou estanque, procurando dar seguimento ao que foi tratado no atendimento pela/o defensora/r pública/o. É presente a preocupação com a complexidade das histórias trazidas pelas/os usuárias/os, demandando atendimentos mais longos e, às vezes, retornos, com o destaque para a escuta atenta das histórias de vida e os possíveis encaminhamentos. Mais um ponto de tensão seria a diferença entre a atuação do CAM e o trabalho das/os defensoras/es, como a duração dos atendimentos e o tipo de escuta que é oferecida, remetendo à exigência por produtividade, desconhecimento, poder e fantasias com relação às profissões que adotam escutas e procedimentos distintos.

Quanto às contribuições do Serviço Social e do CAM, de modo geral, na Defensoria, temos:

Eu avalio que o Serviço Social na Defensoria é como a gente consegue, do lado extrajudicial, referenciar direitos que não deveriam ser judicializados. A Defensoria está aqui e tem esse papel de garantir direitos constitucionais, mas é da forma judicial. O Serviço Social contribui muito aí, que história é essa, que contexto é esse, se está vinculado a algum movimento ou não, qual é a potência política que tem essa comunidade ou essa pessoa, naquele lugar. A minha preocupação é de a gente judicializar esses direitos, pedir para o juiz decidir aquilo que a pessoa tem direito político que seja garantido. As pessoas não conseguem resolver isso, na verdade, então elas largam para o juiz e se o juiz diz não, aí morreu a possibilidade política!

O CAM vem dar esse olhar mais atento, tem a ver com essa questão do tempo que eu falei. O CAM é importante para pensar possibilidades extrajudiciais e mesmo que exista um processo, que a questão seja judicializada, têm outras demandas ali. O CAM tem esse papel de ter esse cuidado mesmo, de ver o que faz sentido de verdade. Evita um desgaste que o processo causa. Não que o processo não seja um caminho... às vezes é outro pedido que ele trouxe, sabe? A gente consegue ir mais a fundo mesmo, entender o que envolve aquele pedido que ele trouxe, se é por meio de um processo e, se sim, se é aquele pedido mesmo que ele deve fazer.



Com relação aos trechos das entrevistas acima apresentados, refletimos que, por ser a Defensoria uma Instituição que visa defender a população mais vulnerável, independentemente se for pela via judicial ou extrajudicial, a DPESP acaba sendo um espaço privilegiado para a atuação do Serviço Social, permitindo a oferta de outras possibilidades no que se refere à garantia de direitos das/os usuárias/os. Pois, a profissão aproximou-se essencialmente do acesso aos direitos da população, para além das leis, conforme dois dos Princípios Fundamentais expressos no Código de Ética do Serviço Social:

II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;

III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras. (BRASIL, 2012, p. 23)

Percebemos, ao longo da história do Serviço Social e de suas intervenções, maior proximidade das/os profissionais com a população, o que possibilita construção de estratégias de mobilização social e alcance dos direitos de forma extrajudicial. Nesse sentido, as/os assistentes sociais podem contribuir com a construção de uma justiça democrática de proximidade, conforme explica Boaventura de Sousa Santos:

Não basta uma proximidade apenas física, formal ou temporal. As pessoas que vivem nas favelas sabem o que é uma polícia de proximidade. É aquela que bate à entrada e bate à saída da favela. Precisamos sobretudo fortalecer a dimensão humana no sentido de construção de uma justiça democrática de proximidade. (SANTOS, 2008, p. 47)

Assim, pelo trabalho do Serviço Social e do CAM direto com a população, com o território e com a rede de serviços, inferimos que as/os assistentes sociais são articuladoras/es de proximidade também no âmbito da justiça, por meio do trabalho desenvolvido na Defensoria Pública de São Paulo.

Notamos, nas falas, que há também um reconhecimento de que existe uma crise no universo judicial, quando os sujeitos afirmam que, na maioria dos casos, a caneta do juiz não resolve a vida das pessoas e que uma decisão judicial pode minar lutas sociais e políticas, transformando-se em jurisprudência para a negação de direitos já conquistados. Por isso, o Serviço Social e o CAM são muito acionados e reconhecidos institucionalmente como estratégicos para atuações que fujam do rito formal, sem, é claro, descartar a atuação nos processos judiciais.

O João [nome fictício] foi preso em flagrante por estupro de vulnerável. Ele foi pego tendo relações sexuais com uma mulher em plena praça pública e foi preso por isso. E por que estupro de vulnerável? Porque essa mulher aparentemente (dá ênfase à palavra) tem problemas mentais. E esse caso veio para nós e fizemos uma intervenção de desconstruir o maniqueísmo. E qual foi essa desconstrução? Nós assistimos ao vídeo do depoimento, tanto do réu, quanto da vítima, e muito claramente a vítima fala: 'eu gosto dele, ele é meu namorado, ele é meu namorado!'. Então, esse sujeito poderia, deveria ser enquadrado, no máximo, como atentado ao pudor, como acontece nos carnavais, a polícia abordando os 'casaizinhos' encostados no poste, na esquina, e quando querem abordar e classificar como atentado ao pudor isso acontece, mas, com ele não, ele foi enquadrado como estupro. Ai você tem o maniqueísmo, a criminalização da pobreza, porque ele é um sujeito que tem vivência em situação de rua, né!



Um senhor queria internar a irmã, só que ela já frequentava o CAPS e parecia que ele não estava mais confiando no serviço e tinha um conflito em casa, entre a irmã, que tinha transtorno mental, e a esposa, que tinha dupla jornada de trabalho. Quando a gente começou a conversar, tanto eu na Defensoria, quanto o CAPS (e antes ele não aceitava outro encaminhamento que não fosse a internação) eles pensaram em alugar uma casinha para ela perto do CAPS, porque não teriam tanto conflito familiar e ela estaria próxima ao serviço de saúde. Depois de três meses, ele voltou lá para dizer que estava tudo bem. Então, uma questão extremamente simples. Será que não dá para pensar em outras coisas? E surgiram coisas muito interessantes e a irmã ficou super satisfeita porque ela também já não aguentava mais aquela situação de conflito. E aí eu fico pensando, se a gente não estivesse lá, se articulado com o CAPS, se ficasse só reencaminhando, como é que seria esse trabalho? Teria um resultado totalmente diferente se não tivesse o CAM [na Defensoria].

As falas supratranscritas ilustram algumas das demandas recebidas pelo CAM e as possibilidades de atuação. No primeiro trecho, vemos como pode se dar a atuação da/o assistente social no processo, como assistente técnico, permitindo o emprego, na ação judicial, de uma visão técnica e crítica acerca da criminalização da pobreza e dos preconceitos para com a população em situação de rua. Já no segundo trecho, a/o profissional apresenta importante trabalho na esfera extrajudicial – o que evitou um processo e, principalmente, impediu violação de direitos de uma pessoa com transtorno mental – realizado por meio de atendimento familiar, com uso de técnicas dialógicas, e articulação de rede.

2 - Relação entre o Serviço Social, o Direito e a Psicologia na DPESP

Esta categoria expressa o pensamento das/os participantes da pesquisa – trabalhadoras/es da Defensoria de São Paulo – sobre as relações entre as áreas do saber, especialmente do Serviço Social, Direito e Psicologia, na Instituição. Foi tema central entre os objetivos do estudo e pode trazer maior clareza sobre a potência de ação interdisciplinar do Serviço Social na Instituição. Além disso, de forma espontânea, também foi assunto presente em quase todas as falas das/os entrevistas/os, demonstrando que o trabalho na Defensoria, principalmente para o Serviço Social e para a Psicologia, se dá nas intersecções apreendidas através dos pedidos que chegam às/aos profissionais e que, por vezes, estão carregados de fantasias, expectativas e relações de poder. Veremos também que, em alguns casos, foi possível avançar com relação ao fazer compartilhado para a realização de um trabalho não fragmentado.

Seguem alguns dos trechos exibidos na dissertação de mestrado:

Existe a expectativa da disciplinaridade, de um saber, uma especialidade que vai dar conta de algo pontual ali, nessa lógica mais atomizada, como se cada coisa fosse independente e o problema fosse daquela coisa em particular.

A gente não sentou e discutiu todo aquele caso, aquela situação com esses diferentes olhares. Fica assim, o Direito atendeu, o estagiário passou para a defensora, que passou para a psicóloga ou que passou para mim. Mas, eu e a psicóloga temos uma coisa muito bacana no nosso dia-a-dia, em 99% dos casos a gente faz o atendimento juntas.



Esse movimento dos defensores [de encaminhar para o CAM] é importante, mas isso não é o suficiente porque muitas vezes vai até esta etapa, mas quando recebe a nossa devolutiva, muitas vezes há uma frustração do que esperava e isso é ruim porque você não pode esperar nada, não pode ter expectativa da ciência, né! Quando você pede uma intervenção científica de outra área, no meu entendimento, a postura inicial é de respeito e de uma solidariedade técnica. Não posso dizer que a pessoa não pode ter expectativa, não tem como, mas tem que saber trabalhar e aí que o Direito precisa participar desse debate com a gente. Saber trabalhar melhor essa expectativa, porque quando a gente devolve um resultado que não atende aquela expectativa construída sem base científica, frustra o defensor e ele não encaminha nunca mais para o CAM. Mas, tem outros defensores que fazem esse diálogo.

Observamos que há discernimento sobre a fragmentação das práticas profissionais na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, sobretudo na relação do Direito com o Serviço Social e a Psicologia. Aferimos que a interrupção no circuito interdisciplinar é também ocasionada por conta das expectativas e decepções advindas de uma resposta diferente à esperada/solicitada. Ademais, as relações hierárquicas figuraram nos relatos como algo que tensiona o trabalho pretensamente interdisciplinar.

Na Capital, com o Direito eu tive alguns embates, que os colegas da Psicologia também tiveram, todos nós tivemos, mas aí eu fiz o enfrentamento. Eu percebo que tem muito de personificar as coisas e não fortalecer o setor, mas também eu tenho que entender que é uma trajetória. Então, eu não posso levar as coisas para o lado pessoal. Eu tive vários problemas [no interior], no início, porque eu não chamava [a/o defensora/r] de doutor e eu percebi que era estratégico recuar um pouco.

Não é uma relação apenas entre os saberes como saberes, tem os saberes e o lugar político determinado. O Direito se coloca nesse lugar político do saber que seria mais saber que os outros.

Como podemos ver, as relações hierárquicas e de poder entre as áreas de conhecimento e os lugares políticos na Defensoria Pública de São Paulo foram presentes nas falas dos sujeitos da pesquisa. Uma/um das/os entrevistadas abordou a questão da “exigência” do uso do título acadêmico “doutor”, como pronome de tratamento, mantendo o cultivo de práticas cristalizadas, verticais e autoritárias. Uma das falas fez referência ao recuo da/o profissional como forma de não adoecimento.

Acerca da fragmentação e dificuldade das Instituições de lidarem com a complexidade envolvida nas demandas das/os usuárias/os, Capozzolo, Cazetto e Henz escrevem sobre a Saúde, onde conseguimos identificar similaridades com o que ocorre na Defensoria:

As práticas dos profissionais de saúde têm se dado, em grande medida, nesse plano comum dos protocolos e das evidências científicas. Há um preço a pagar na clínica por esta redução às generalidades: a dificuldade em se lidar com a complexidade. Em consequência, cada área profissional tende a recortar a demanda e a realizar um procedimento técnico específico, encaminhando para outro profissional realizar intervenções de seu núcleo de atuação. A comunicação entre os diferentes profissionais ocorre, mas em geral se restringe à troca de informações, tendendo a um trabalho em paralelo. Deste modo, há uma tendência a multiplicarem-se atendimentos que não conseguem responder à demanda de quem busca por atenção: há sempre um exame ou um procedimento que ainda deve ser feito, do qual se espera um efeito adicional. (CAPOZZOLO, CASETTO e HENZ, 2014, p. 42, grifo nosso).



Os sujeitos falaram também das expectativas que sempre atravessam as relações multiprofissionais. Por vezes, há a perspectiva de que somente uma área poderá dar conta da complexidade da demanda, o que certamente não se viabiliza na prática. Apesar disso, vimos afirmações de que existem aberturas na Defensoria, fissuras onde é possível permear, demarcando algumas contradições e muitas possibilidades na Instituição, como podemos observar nos trechos das entrevistas abaixo:

Esta semana eu fui com o meu Coordenador Regional em uma reunião com a Secretária da Assistência. Então assim, ficam [as/os defensoras/es] nessa dependência da gente estar junto porque eles não se apropriam desse lugar e eu vejo isso como positivo, porque é um momento em que a gente consegue mostrar que o nosso saber é diferente. Essas reuniões são produtivas. A gente já fez reunião com o Prefeito, a gente participou junto com os defensores.

Teve um caso muito interessante e que foi um trabalho multidisciplinar mesmo, Psicologia, Direito e Serviço Social. Esse caso era acompanhado por uma defensora e era um pedido de usucapião coletivo, eram 14 famílias que ocuparam um prédio ali na região da Liberdade, um lugar com uma área grande. O prédio estava caindo aos pedaços, mas o terreno valia 1 milhão de reais. Então, as 14 famílias entraram com uma ação para ter a posse daquele terreno, vender, dividir o dinheiro, enfim. E aquelas famílias moravam ali desde a década de 70, muitos anos, e existiam muitos conflitos entre os vizinhos e, assim, situações graves, ameaças, denúncia de abuso, e a defensoria veio pedir a nossa ajuda porque o conflito deles não estava ajudando, por exemplo, a recolher a documentação necessária para o processo e não existia diálogo entre eles. Então, a gente começou a ir até esse lugar, só que a gente não foi sozinha, a psicóloga e eu, a gente foi junto com a defensora. E a gente foi até o local fazer visitas para as famílias e levamos o pessoal do CRAS porque percebemos a situação de vulnerabilidade ali. Tinham muitas crianças no lugar, tijolo para cair na cabeça de uma delas a qualquer momento. A gente foi atrás da Habitação. Então, a gente foi fazendo várias reuniões com os moradores e com os representantes das diversas políticas. A gente foi atrás da Assistência, Saúde, Habitação e aí, a conclusão disso: tinha um usuário com transtorno mental e as pessoas não sabiam que ele tinha e não entendiam muito o jeito dele e por isso que a saúde foi muito importante nesse acompanhamento com a gente, pois ele se colocava em situações de conflito. As pessoas não entendiam e agrediam ele, sabe? E conversando com ele, com a família dele, e quando a defensora disse: “não, o processo está ali, está para ser julgado” ele se sentiu seguro para procurar outro lugar, para cessar com aquelas agressões e a gente conseguiu, junto com esse usuário, que os vizinhos se conversassem e eles fizeram um acordo e apresentaram esse acordo para o juiz. O acordo dizia que eles não iam mais brigar entre eles em relação àquele imóvel e a gente teve a sentença favorável. O juiz deu a posse para essas famílias. Então, foi um ganho. Era um processo judicial que não andava, que eles não conseguiam se conversar e não foi simplesmente fazer uma reunião e as pessoas se conversarem, não! A gente teve que ir além. Ir até lá, buscar recursos porque era uma situação de conflito muito grande, dar uma atenção especial para aquela pessoa e a gente teve um resultado interessante judicial e na convivência deles que melhorou e eles conseguiram, neste acordo, fazer com que o juiz entendesse que as famílias não estavam brigando pela posse, eles queriam juntos a posse do imóvel e o resultado foi positivo.

Além dos aspectos expostos acima, cabe ressaltar que a pesquisa também evidenciou que há maior proximidade entre a Psicologia e o Serviço Social e que, com relação ao motivo dos conflitos existentes no encontro entre as áreas atuantes na Defensoria, o Defensor Público-Geral atribuiu à falta de conhecimento sobre multidisciplinaridade e interdisciplinaridade desde



a formação acadêmica. Disse que no Direito esse tema não é sequer abordado. Apesar desta constatação, afirmou que acredita na possibilidade de avanço, tendo em vista o caráter de novidade na Defensoria; mas para isso será necessário maior comunicação e noção das áreas em interação. Além do mais, disse que via como um modelo promissor o trabalho interdisciplinar na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Tomando por base as considerações dos sujeitos sobre a interdisciplinaridade, pensamos que cabe à Defensoria e seus atores: o estímulo institucional acerca de projetos e práticas interdisciplinares; o exercício de empatia, afeto, paciência e a noção dos diferentes tempos para a consecução de uma ação profissional; a utilização de diversos instrumentos; a convivência com diferentes ideologias e, principalmente, postura de abertura interdisciplinar.

Considerações finais

A história peculiar do nascimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, após 18 anos de sua previsão e com os movimentos sociais forçando seu parto, e seu desenho para a prestação de assistência jurídica e não só judicial nos mostram que acessar a justiça apresenta sentido que rasga o ingresso no Sistema de Justiça. Em outras palavras, a Defensoria configura-se em importante instrumento para a defesa dos direitos na esfera formal e processual e, o principal, tem o atributo de defender direitos extrajudicialmente, aproximando a Instituição da população e da garantia efetiva de direitos. Assim, para o avanço da assistência judicial em direção à assistência jurídica, que se traduz na garantia de direitos incluindo e extrapolando os processos judiciais, o trabalho interdisciplinar torna-se fundamental.

A Defensoria, assim como acontece com outras políticas públicas/sociais, constitui-se em um campo de tensão, pois regula um sistema desigual, garantindo a defesa do óbvio para a população excluída, significando também conquista de direito, fruto da luta da sociedade. Assim, nessa contradição, são provocados apaziguamento e certo equilíbrio social, porém, e ao mesmo tempo, o sistema é forçado a abrir espaço a favor de uma classe social invisibilizada historicamente. Assim, defendemos que são nestas brechas que é possível atuar.

No conciso resgate histórico sobre a inserção do Serviço Social na área sociojurídica, pudemos ver que a profissão se insere com viés disciplinador, praticamente na época em que surge como profissão no Brasil, atendendo aos anseios de seu empregador, o Estado. Com as mudanças no seio da profissão, concatenadas às transformações no contexto político da época, tal cenário foi revisto pela categoria, que passou a refletir e fazer a crítica sobre o trabalho social então desenvolvido.

Após breve explanação sobre as referências legais, história da criação da Defensoria Pública de São Paulo e atribuições institucionais, destacamos que os Princípios Fundamentais do Serviço Social, apresentados no Código de Ética do/a Assistente Social - Lei 8662/93, possuem alinhamento com a missão da DPESP, como podemos observar ao revistarmos tais princípios:

- I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;



- II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;
- IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;
- X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física. (BRASIL, 2012, p. 23-24).

Os alinhamentos nos discursos e práticas da profissão e da Defensoria, voltados à defesa de uma classe estigmatizada e alijada dos direitos, revelam que a Instituição configura-se em espaço privilegiado de atuação e identificação de seus profissionais com o potencial de trabalho na DPESP, além de ser um lugar potente de relações interdisciplinares.

Dentre esses espaços sócio-ocupacionais, que podem ser vinculados ao chamado campo sociojurídico, conforme tem sido denominado no âmbito do Serviço Social, a presença do assistente social em equipes que prestam assistência judiciária à população vem se mostrando fundamental. Sua participação tem sido chamada para diversas ações, desde a identificação das demandas e articulações com a rede social, até como responsável pela organização e desenvolvimento de trabalhos voltados para a mediação, conciliação e resolução de litígios no âmbito judicial e extrajudicial.

Trabalhando em consonância com a garantia de direitos, o profissional de Serviço Social está habilitado a lidar com uma diversidade de situações, expressas por pessoas que vivem em condição de vulnerabilidade social, que passam por experiências permeadas por violências – social e interpessoal, com vínculos sociais e familiares esgarçados ou rompidos, com o sofrimento social provocado por essas rupturas e pela humilhação da ausência de acesso a direitos. Nesse contexto, a possibilidade de ser atendido e ouvido por um profissional que, entre suas ações, desenvolve reflexões e realiza esclarecimentos relativos a direitos, e que pode possibilitar um espaço facilitador de diálogo, de compreensão e de crítica entre os membros do grupo familiar a respeito dos problemas e dilemas que vivenciam – pontual ou cronicamente, pode ser uma maneira ágil e viável na direção do acesso à justiça. (FÁVERO e MAZUELOS, 2010, p. 45)



Além disso, a DPESP inaugura um campo declaradamente parcial, assim como é o Serviço Social, fugindo da pretensa neutralidade das atuações nos Tribunais de Justiça.

Percebemos que, em alguns espaços da Instituição, há autonomia relativa das/os assistentes sociais e psicólogas/os dos CAMs, ou seja, a/o profissional afirmou exercer sua função com liberdade e autonomia, respeitados limites e regras institucionais. Contudo, ouvimos relatos que traziam a dificuldade no exercício da autonomia profissional e, em contraponto, constante afirmação por parte dessas/es profissionais. Isso se revela, como mencionou um dos sujeitos, em barreiras para o desenvolvimento de projetos de autoria do CAM, por exemplo, pois há posturas que marcam e reforçam os lugares de poder na Instituição. Os sujeitos citaram alguns entraves atrelados à hierarquia, muito recorrente nos ritos dos Tribunais e no universo judicial que, por vezes, é reproduzido dentro da DPESP. Todavia, destacaram que a Defensoria também representa o lugar do “possível”, com maior arejamento em relação às outras instituições jurídicas.

Ainda com relação às dificuldades, foi mencionada a falta de estrutura e de pessoal. Como as equipes atuam em várias frentes, a ampliação do quadro poderia potencializar o trabalho. Outra dificuldade está na falta de conhecimento acerca do escopo de atuação do Serviço Social e de seus instrumentais.

Observamos divergências com relação aos fazeres profissionais das/os assistentes sociais na DPESP, o que para nós denota riqueza sobre como a prática se coloca viva em equação às experiências do sujeito que a exerce. Isso apareceu mais claramente no que diz respeito à chamada atuação em composições extrajudiciais de conflito, mostrando dissensão entre os sujeitos. Porém, essa prática dialógica trouxe exemplos concretos de potência e possibilidade de atuação do Serviço Social na garantia de direitos e fortalecimento de autonomia das/os usuárias/os. Um dos pontos convergentes nas narrativas foi a direção política das ações, ou seja, mesmo os sujeitos que trabalham na interlocução com as/os usuárias/os da DPESP envolvidas/os em conflitos, a perspectiva é emancipatória e crítica, no que tange aos direitos de uma classe social específica.

Vimos que o Serviço Social e a DPESP, de modo geral, quando trabalham em diversas frentes, para além do formalismo e do sistema judiciário, conseguem atuar de fato no acesso à justiça, não integrando em tempo total o mecanismo (Sistema de Justiça) que também perpetua desigualdades. Diante desta perspectiva, consideramos importante as diferentes propostas sugeridas para acesso à justiça, como é o caso do trabalho interdisciplinar em 04 eixos de atuação, por meio do CAM. É preciso ofertar uma multiplicidade de veículos que possam levar ao acesso à justiça, avaliando junto com as/os usuárias/os aquelas que mais lhes convêm, analisando as barreiras de cada uma delas, dentre outras especificidades.

Outra consideração que entendemos pertinente é que a história do CAM e a integração das/os profissionais que dele fazem parte possibilitaram a construção de um trabalho articulado que representa o “canto” ou “gueto” interdisciplinar na Instituição (não sem conflitos), envolvendo também a área do Direito, a depender dos atores e do local. Os sujeitos, em vários momentos das entrevistas, referiram-se ao CAM quando citavam ações do Serviço Social. Outro aspecto importante foi o envolvimento das/os assistentes sociais com a trajetória do Serviço Social na Instituição, mostrando preocupação com a identidade e rumos da profissão na DPESP.



A Defensoria tenta romper fronteiras no universo judicial, sendo vanguarda ou entendendo-se como tal, pois como já observamos, este é um lugar controverso que serve como mecanismo de controle e também de garantia de direitos. O CAM, por sua vez, rompe fronteiras dentro da própria Defensoria, complexificando as discussões e podendo ser um agente de transformações na Instituição. Nesse sentido, compreendemos o CAM como complexificador da Defensoria, lembrando e aproximando a Instituição de sua missão, o que causa um interessante incômodo dialético.

Além disso, o CAM constitui-se em espaço importante de escuta e cuidado dentro da Defensoria, sendo reconhecido como o setor que aproxima e facilita a comunicação entre as/os usuárias/os e as/os defensores/as públicas/os e/ou entre as/os usuárias/os e os serviços da rede: promove e opera em outro tempo, provocando deslizamentos na estrutura judicial. As/os profissionais do CAM fazem intervenções questionando o tempo do Judiciário, chamando atenção para o tempo da vida do sujeito, onde os encaminhamentos tendem a ser mais efetivos, pois a demanda é escutada e trabalhada sem a pressão do tempo externo ao sujeito e sem respostas muito prontas. Trata-se de uma abertura ao imprevisto.

Apesar das dificuldades vivenciadas pelo CAM (falamos em CAM porque chegamos à conclusão de que a inserção e a construção do trabalho do Serviço Social na Defensoria não estão dissociadas da história e dos fazeres construídos enquanto CAM, de maneira interprofissional), como: equipes ainda reduzidas, relações de poder, falta de reconhecimento e maior autonomia, estrutura física em processo de qualificação e dificuldade de diálogo com o Direito, a DPESP constitui-se em espaço de trabalho muito potente, onde existem arejamentos em que é possível atuar. Esta potência se dá, principalmente, na articulação com a rede de serviços e políticas públicas para a garantia de direitos da população; nas atuações como assistentes técnicos; nas atuações na Fazenda Pública e na composição extrajudicial de conflitos. Além disso, a Instituição tem atribuições alinhadas aos princípios do Serviço Social e possibilita arranjos interdisciplinares que qualificam o atendimento à/ao usuária/o da Instituição.

O trabalho desenvolvido pelos CAMs possibilita acolhimento, escuta qualificada e manejo das demandas sensíveis e complexas que aportam na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. As/os defensoras/es e suas/seus estagiárias/os, na escuta jurídica do problema, ao depararem-se com situações que fogem do *script* do Direito, acionam as/os assistentes sociais e psicólogas para suporte e intervenção. Podemos dizer que o Serviço Social e o CAM, como um todo, potencializam um dos diferenciais da DPESP - as iniciativas extrajudiciais, sem desconsiderar a relevância da atuação judicial. Sem o campo extrajudicial e a atuação interdisciplinar, a Defensoria permaneceria na prestação de assistência meramente judicial. O vasto campo político-social de garantia de direitos de forma extrajudicial e interdisciplinar é importante extensão da atuação da Defensoria, convocando outros saberes para a prestação da assistência jurídica integral que se faz com diversas ferramentas e visa avaliar os direitos das populações humilhadas socialmente¹⁰.



Referências

ALMEIDA, Marília Marra de. O Torto e o Direito: Desafios do Trabalho Interdisciplinar na Defensoria Pública. **Revista da Defensoria Pública**. Edição Especial: Temas Multidisciplinares. São Paulo: Revista da Defensoria Pública, ano 5, n.1, ISSN 1984-283X, 2012. Disponível em: <<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/20/6artigo.revista2012.pdf>>. Acesso: 20 dez. 2015.

BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. **A importância da interdisciplinaridade na pesquisa jurídica: olhando o direito sob outro viés**. 2011. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/barbara_gomes_lupetti_baptista.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2015.

BARROS, Luiza Aparecida de et. al. (Orgs.). **Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: Contribuições da Psicologia e do Serviço Social**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

BARROS, Manoel de. **Menino do Mato**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

BORGIANNI, Elisabete. Para entender o Serviço Social na área sociojurídica. **Revista Serviço Social & Sociedade. Versão On-line**, n. 115. ISSN 2317-6318. São Paulo: 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n115/02.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: 1988.

_____. Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10. ed. rev. e atual. Brasília: 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2015.

_____. Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. **Atuação de assistentes sociais no Sociojurídico: subsídios para reflexão**. 4 Série. Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília: 2014. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsídios_sociojuridico2014.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2016.

CAPOZZOLO, Angela Aparecida; CASETTO, Sidnei José; HENZ, Alexandre de Oliveira. Discursos e Rupturas de Fronteiras na Clínica Comum em Saúde. **TrajEthos**, 3(2), ISSN 2291-9805. [S.I.]: 2014.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

DPESP. Defensoria Pública do Estado de São Paulo. **Site**. Disponível em: <<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

FÁVERO, Eunice Teresinha. O estudo social: fundamentos e particularidades de sua construção na área jurídica. In CFESS (org.) **O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos**. São Paulo: Cortez/CFESS, 2003.

_____, Eunice Teresinha; MAZUELOS, Elisangela Pereira Queiros. Serviço Social e Acesso à Justiça – reflexões com base na prática de mediação familiar. **Revista Serviço Social & Saúde**. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 9, Jul. Campinas: 2010.

_____, Eunice Teresinha; MELÃO, Magda Jorge Ribeiro; JORGE, Maria Rachel Tolosa. **O Serviço Social e a Psicologia no Judiciário: construindo saberes, conquistando direitos**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____, Eunice Teresinha; GOIS, Dalva Azevedo de (Orgs.). **Serviço Social e temas sociojurídicos: debates e experiências**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.



FRANCO, Maria Laura Publisi Barbosa. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Brasília: Liber Livro, 2012.

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo (Org.). **A Defensoria Pública do Estado de São Paulo: por um acesso democrático à justiça**. São Paulo: Letras Jurídicas, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO Raul de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo; Lima, Peru: Cortez; CELATS, 1982.

MARTINELLI, Maria Lúcia; RODRIGUES, Maria Lucia On; MUCHAIL, Salma Tannus. **O Uno e o Múltiplo nas Relações entre as Áreas do Saber**. São Paulo: Cortez, 1995.

ROCHA, Amélia Soares da. **Defensoria Pública: fundamentos, organização e funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2013.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3. ed. [S.I.], Cortez, 2008. Disponível em: <<https://direito3c.files.wordpress.com/2013/03/para-uma-revoluc3a7c3a3o-democrc3altica-da-justic3a7a.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2015.

SÃO PAULO. Estado de São Paulo. **Lei Complementar nº 988, de 09 de janeiro de 2006**. Organiza a Defensoria Pública do Estado, institui o regime jurídico da carreira de Defensor Público do Estado. São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2939>>. Acesso em: 05 out. 2015.

_____. Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - CDSP. **Deliberação CSDP nº 187, de 12 de agosto de 2010**. Disciplina a estrutura e funcionamento dos Centros de Atendimento Multidisciplinar. São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=29665&idModulo=5010>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

SARTORI, Vitor Bartoletti. **Lukács e a Crítica Ontológica ao Direito**. São Paulo: Cortez, 2010.

SZYMANSKI, Heloisa; ALMEIDA, Laurinda Ramalho de; PRANDINI, Regina Célia Almeida Rego. **A Entrevista na Pesquisa em Educação: a prática reflexiva**. 4. ed. Série Pesquisa, 4. Brasília: Liber Livro Editora, 2011.

¹ O presente texto leva o mesmo título da dissertação de mestrado da autora, fruto de pesquisa realizada na Defensoria Pública do Estado de São Paulo e que embasou a fala no evento “7 anos do Serviço Social na Defensoria: Panorama da Atuação destas/es Profissionais na Instituição”. Acesso à Dissertação na íntegra: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/18795>.

² A autora é Mestra em Serviço Social pela PUC-SP, Sanitarista/Especialista em Saúde Pública pela USP e Graduada em Serviço Social pela UNESP.

³ Todo o texto teve adequação da linguagem para igualdade de gênero, sempre com o feminino à frente, tendo como alicerce a luta por igualdade e visibilidade das mulheres e a reflexão sobre as questões de gênero.

⁴ Em geral, a DPESP atende às pessoas que possuem renda familiar de até três salários mínimos. Alguns casos excepcionais, em que a renda da família ultrapassa esse limite, podem ser avaliados pela coordenação do atendimento.

⁵ Atualmente, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo conta com 53 assistentes sociais, 50 psicólogas/os, 03 sociólogas/os e 01 arquiteta em atuação nos Centros de Atendimento Multidisciplinar das Unidades de todo o estado e dos Núcleos Especializados. Além disso, 01 assistente social e 03 psicólogas atuam em órgãos da Administração Superior da Defensoria. Para saber mais sobre o CAM, acesse: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5416>. Cabe destacar que a Defensoria conta ainda com profissionais de outras formações, como administradoras/es e engenheiras/os, porém em menor número e com atuação exclusiva em setores administrativos da Instituição.



⁶ Para conhecer e obter outras informações sobre os Núcleos Especializados da DPESP, acesse: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3145>.

⁷ A pesquisa foi realizada em 2015. Em 2017, a Defensoria de São Paulo deu posse para mais 1 assistente social. Como dito anteriormente, a DPESP conta, hoje, com 54 assistentes sociais em seu quadro.

⁸ Conselho Superior da Defensoria Pública. Para saber mais sobre o CSDP, acesse: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2877>.

⁹ Esta sistematização é parte da elaboração e parametrização realizada pela antiga Assessoria Técnica Psicossocial (ATP) - atual Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI*) - em gestão iniciada em 2014, com as assistentes sociais Lidiane Almeida Dias e Melina Machado Miranda e as psicólogas Marília Marra de Almeida e Paula Rosana Cavalcante. *O GAI é um órgão no âmbito da Administração Superior da Defensoria, o qual articula a política de atendimento multidisciplinar da Instituição. Trabalha de modo afeto às Assessorias Cível e Criminal da Defensoria Pública-Geral, com o objetivo de integrar as atividades desempenhadas pelos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) com as demais políticas de atendimento ao público, bem como contribuir na construção de parâmetros de atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos/os na Instituição.

¹⁰ Sobre humilhação social, ver Humilhação Social – um Problema Político em Psicologia de José Moura Gonçalves Filho. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0103-65641998000200002&script=sci_arttext>.



A identidade profissional de assistentes sociais diante da judicialização da questão social: particularidades na Defensoria Pública do Estado de São Paulo

The professional identity of social workers before the judiciaization of the social question: particularities in the Public Defender of the State of São Paulo.

Luiza Aparecida de Barros

Assistente Social, Defensoria Pública do Estado de São Paulo
labarros@defensoria.sp.def.br

Resumo

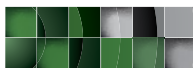
O presente artigo traz a síntese do debate proposto no evento de 7 anos de Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em 2017. Desde 2010 a Defensoria conta com profissionais que não são do direito, entre eles assistentes sociais. Uma profissão que traz em suas diretrizes profissionais o marxismo, não é possível ocupar um espaço jurídico sem compreendê-los nos marcos dessa fundamentação. E como profissão que se pauta na materialidade da vida, não se pode pensar essa profissão, sua possível identidade sem avaliar o contexto onde se insere. Entre as reflexões sobre a crítica ao direito e as entrevistas realizadas durante a dissertação de mestrado no programa de Serviço Social da PUC-SP, propõe-se a reflexão sobre o direito, a identidade profissional e a projeto multidisciplinar na Defensoria Pública do Estado de São Paulo na era dos desmontes de direitos. O fundamento teórico é pautado em Karl Marx e são apresentados parte das entrevistas realizadas na ocasião da dissertação referida. A Defensoria não é uma mônada diante do cenário nacional e talvez resgatar sua identidade institucional seja necessário para alcançar voz aos historicamente vencidos.

Palavras-chave: Identidade Profissional. Serviço Social. Crítica ao direito.

Abstract

This article brings the synthesis of the debate proposed in the event of 7 years of Social Work in the Public Defender of state of São Paulo in 2017. Since 2010 the Public Defender has professionals who are not lawyers, including social workers. A profession that brings marxism in its professional guidelines, it is not possible to occupy a legal framework without understanding them within the framework of this foundation. And as a profession that is based on the materiality of life, one can not think of this profession, its possible identity without evaluating the context in which it is inserted. Among the reflections on the critique of law and the interviews carried out during the master's thesis in the Social Work program of PUC-SP, it is proposed to reflect on the law, professional identity and multidisciplinary project in the Public Defender's Office of the State of São Paulo Paulo in the era of the dismantling of rights. The theoretical foundation is based on Karl Marx and are presented part of the interviews carried out on the occasion of the mentioned dissertation. The Public Defender is not a monad in the face of the national scenario and perhaps to rescue its institutional identity is necessary to reach out voices to the historically vanquisheds.

Keywords: Professional Identity. Social Work. Right criticism.



Apresentação

O presente artigo é parte da dissertação de mestrado em Serviço Social pela PUCS-SP, intitulada **A identidade profissional de assistentes sociais diante da judicialização da questão social: particularidades na Defensoria Pública do Estado de São Paulo**, aprovada em setembro de 2017. A mesma foi objeto de debate em maio do mesmo ano e busca-se condensar aqui os elementos levados à análise.

Tive a oportunidade de trabalhar em três instituições onde a vida cotidiana muitas vezes é paralisada para ser julgada por uma composição jurídica em que o sujeito de direito tem cor e classe.

Diariamente grupos, famílias, indivíduos chegam às portas dessas instituições, Defensoria Pública, Poder Judiciário e Sistema Penitenciário e suas vidas, as relações que estabelecem em seu cotidiano não são consideradas, suspendem sua realidade, encaixilham suas atitudes de modo isolado, e em ato contínuo, e perverso, proporcionam muitas vezes a “morte indireta, à morte política, à segregação, à eliminação das diferenças” (NASCIMENTO, 2012, p. 42), e isso tudo dentro do estritamente legal.

Compreender que o ordenamento jurídico dentro do sistema econômico vigente proporciona a judicialização da vida é fundamental, mas a questão que se faz presente nesses anos todos é como os profissionais do Serviço Social, efetivamente, considerando as contradições presentes, contribuem para estabelecer o enfrentamento necessário a esse *modus operandi*.

Não se partiu de uma abstração, mas sim da oportunidade da convivência cotidiana com os profissionais em todos esses espaços, e entre todas as inquietudes que advieram, a mais persistente, é que em todos os espaços institucionais observou-se que, através do exercício profissional da relação teoria e prática, muitos dos usuários são ainda, mais uma vez estigmatizados, despercebidos de seus próprios contextos sociais, culturais e econômicos, e no lugar do enfrentamento proposto insistentemente pelas organizações da categoria, o que se reproduz é o discurso e prática da *inculcação* Yazbek (2009) da subalternidade nos sujeitos.

A reflexão sobre a identidade profissional tem sido perene, e foi na oportunidade da pesquisa para a dissertação de mestrado é que foi possível adensar o conteúdo e priorizar o que foi traduzido em objeto de pesquisa.

A pesquisa não teve a pretensão de discutir a identidade profissional isolada de um contexto, mas a partir da realidade do espaço profissional atual de inserção, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

O levantamento bibliográfico realizado para a construção da pesquisa demonstrou que não havia, até 2015, quando o objeto foi apresentado ao programa de estudos pós-graduados em Serviço Social da PUC-SP, trabalhos nessa direção, que procurasse verificar os reais contornos dessa relação entre a Defensoria Pública e a identidade profissional que mereciam aprofundamento.



O fundamento teórico-metodológico orientou-se a partir do materialismo histórico e dialético, em Marx, tendo como centro a discussão da emancipação humana e todas as questões que estão postas quanto à ordem burguesa vigente.

Apresenta-se nessa oportunidade dois aspectos da pesquisa que foram problematizados na mesa de Serviço Social ocorrida em maio de 2017 no auditório da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

No primeiro tópico, *Subsídios para uma crítica ao direito*, buscou-se consolidar a respeito dos fundamentos filosóficos do direito na perspectiva de fazer a crítica à raiz dessa instituição nos espaços que o Serviço Social ocupa nos denominados espaços sociojurídico. Avaliou-se importante para o conjunto da pesquisa consolidar a crítica radical ao direito como forma de mercadoria, e, portanto, a serviço da classe dominante, para isso se discutiu também as consequências das ondas conservadoras atuais na sociedade e como isso se traduz no que é denominado de judicialização da questão social.

No segundo tópico, *O ponto de vista do lado de fora*, são apresentados extratos significativos das entrevistas realizadas com usuários/as, psicólogos/as e defensores/as. O presente artigo consolida apenas uma parte do esforço intelectual de compreender essa identidade profissional na Defensoria, a hipótese inicial é que não havia uma identidade construída, mas a partir de todos os elementos construídos o que se observa é uma resistência como forma de potência em construção na Defensoria Pública, a partir desse debate.

Subsídios para uma crítica ao direito – a perspectiva marxista

É preciso lançar-se ao desafio de construir novas práticas sociais no espaço sociojurídico, uma vez que se deve, sobre todas as coisas, levar em consideração os fundamentos da constituição do ordenamento jurídico, a partir do conceito de neutralidade axiológica e de sua raiz positivista de manutenção da ordem vigente estabelecida.

Desse modo parte-se do projeto profissional do Serviço Social expresso na materialidade de orientação e formação profissional, diretrizes curriculares, regulamentos e código de ética profissionais, para pautar que assistentes sociais têm, como poucas profissões, um projeto profissional emancipador. Desse modo inserir-se enquanto classe trabalhadora em um espaço positivista, o espaço do universo jurídico, traz em si o dever ético de construir uma identidade profissional que faça enfrentamento, de não ser subsumida como função auxiliar que contribui para a manutenção e conformação das formas jurídicas existentes.

O Direito se apresenta essencialmente de modo técnico-jurídico por se ter uma divisão do trabalho subsumida aos imperativos - não mais progressistas - do capital. A atividade jurídica nesse âmbito liga-se muito menos ao ímpeto idealista inicial da busca de uma justiça racional e cidadã que ao curvar-se frente à sociabilidade existente.

O positivismo jurídico, em verdade, pode ser entendido como essa capitulação diante da decadência da sociedade civil-burguesa (*bürgerliche Gesellschaft*). (SARTORI, 2013, p. 381)



Importa retomar os princípios norteadores desse sistema para que se não se faça uma crítica vazia, panfletária, quase automática. Compreender que a lógica do sistema burguês é o da inversão de valores consubstanciará a compreensão a seguir do ordenamento jurídico, lugar esse em que trabalham assistentes sociais, e sobre os/as quais se pretende compreender a identidade profissional na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

O dinheiro – enquanto exterior não oriundo do homem enquanto homem, nem da sociedade humana enquanto sociedade –, meio e capacidade universais, faz da representação efetividade e da efetividade uma pura representação, transforma igualmente as forças essenciais humanas efetivas e naturais em puras representações abstratas e, por isso, em imperfeições, angustiantes fantasias (...) o dinheiro é, portanto, a inversão universal das individualidades, que ele converte no seu contrário e que acrescenta aos seus atributos contraditórios. (MARX, 2010, p.160)

Por essa razão avalia-se que falar de identidade profissional é um debate necessário principalmente nessa circunstância atual de desmonte de serviços públicos, precarização de universidades e flexibilização de direitos. E nesse contexto, ao discutir o espaço jurídico, não diretamente o judiciário, mas ligado a ele em termos das relações de trabalho estabelecidas, discute-se também, inevitavelmente, a hierarquização das profissões, a pretensa neutralidade axiológica do saber.

A análise que se pretende discutir do espaço jurídico centra-se a partir do proposto pelo pensamento de Marx onde “a aplicação prática do direito humano à liberdade equivale ao direito humano enquanto propriedade privada.” (MARX, 2010b, p.49).

Para melhor aprofundamento dessa ideia aponta-se também, o que vem a ser uma instituição de garantia do direito sob a égide do sistema capitalista de produção da vida:

A segurança é o conceito social supremo da sociedade burguesa, o conceito da polícia, no sentido de que o conjunto da sociedade só existe para garantir a cada um de seus membros a conservação de sua pessoa, de seus direitos e de sua propriedade.” (MARX, 2010b, p.50).

Marx aponta em suas reflexões *Sobre a questão Judaica*, que na sociedade capitalista o direito funda-se e é defendido somente em sua dimensão individual, na dimensão do homem individual, de sua propriedade. (ibidem)

O fundamental do pensamento de Marx sobre o direito trata-se da emancipação humana, que para essa realizar-se será necessário que haja emancipação não de uma só dimensão da vida, e sim dela como um todo, e de todos. A luta não poderia ser fragmentada, subdividida, pois cada questão da vida barbarizada, é vida humana, não há superposição ou priorização, para emancipação humana é preciso a política, não o acirramento cada vez maior dos aspectos individuais, incentivo esse dado forma mesma de subsunção de todas as coisas ao capital.

Na perspectiva de evidenciar o que vem a ser esse debate trata-se de apontar que é no Estado que a classe dominante faz valer seus interesses comuns, todas as instituições coletivas são mediadas por esse Estado, e por isso adquirem por meio dele uma forma política. “Daí a ilusão, como se a lei se baseasse na vontade e, mais ainda, na vontade separada de sua base real (realen), na vontade livre. Do mesmo modo, o direito é reduzido novamente à lei” (MARX e ENGELS, 2007, p.76).



Nesse aspecto é preciso trazer a contribuição de Evgeny Pachukanis (1988), pois ele aponta, a respeito das ideias que fundamentaram seu trabalho, sobre a filosofia do direito. Conforme a seguir:

A segunda proposição também nada continha de novo. Esta, porém, enuncia que aquela filosofia do direito, cujo fundamento é a categoria do sujeito com a sua capacidade de autodeterminação (já que, até o presente, a ciência burguesa não criou outros sistemas coerentes de filosofia do direito), nada mais é, com certeza, do que a filosofia da economia mercantil, que estabelece as condições mais gerais, abstratas, sob as quais se pode efetuar a troca de acordo com a lei do valor e ter lugar a exploração sob a forma de “contrato livre”. Este pensamento serve de base à crítica que o comunismo fez, e ainda faz, à ideologia burguesa da liberdade, da igualdade e da democracia burguesa formal, dessa democracia na qual “a república do mercado” procura mascarar o “despotismo da fábrica”. Este pensamento, dá-nos a convicção de que a defesa dos chamados fundamentos abstratos da ordem jurídica é a forma mais geral da defesa dos interesses da classe burguesa, etc. (PACHUKANIS, 1988, p. 9)

Na perspectiva marxista vai dizer que a universalidade do direito é a universalidade do próprio capital, e que sua função principal é manipular o turbilhão de contradições, o sistema de regular na prática, o acontecer social contraditório de forma unitária.

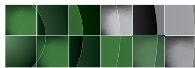
Sartori (2013) elabora sua tese a partir de Lukács e faz uma crítica ontológica ao direito, e refere, consubstanciando a discussão da potência de acesso à justiça via o poder judiciário, que o aspecto homogeneizador do direito oculta os conflitos políticos e, portanto, tem menor potencial em termos de lutas políticas.

A compreensão do fenômeno jurídico, pois, é inseparável da investigação acerca das contradições da própria sociedade. Não se pode partir do Direito como algo dado – é necessária uma visão ampla do processo social no qual a esfera jurídica conforma-se. (SARTORI, 2013, p. 268)

Das diferentes produções sobre o Serviço Social nos chamados espaços sociojurídicos as discussões se centram em como construir um exercício profissional na garantia de direitos. Propõe-se aqui uma reflexão anterior do que é esse direito, e na forma jurídica brasileira conhecida como sistema de justiça. Do que se trata quando a profissão está nesse espaço, compondo, via de regra, subsidiariamente e na função auxiliar os chamados operadores do direito. Questionar essa forma se faz necessário.

Pachukanis (1988) enfoca a discussão do direito sob o ângulo da dialética e do materialismo histórico. Traz-se esse fio condutor para apontar que se concorda, nesse artigo, quando esse autor, considerado como um dos melhores trabalhos marxistas sobre o direito, aponta “minha posição com relação à teoria geral do direito, como uma tentativa de aproximar a forma do direito da forma da mercadoria.” (PACHUKANIS, 1988, p. 8).

É fundamental trazer esse aspecto nesse ponto porque se discutir a identidade profissional do Serviço Social em um contexto de trabalho jurídico que é a Defensoria Pública, deslocada da reflexão crítica sobre o direito, seria, independente de esforços particulares do cotidiano, submeter o exercício de reflexão proposta aqui sem a devida análise do que é o contexto em se constrói essa identidade.



Aproximar a forma do direito à forma da mercadoria significa, a partir do pensamento em Marx, situar a forma jurídica a uma formação social historicamente determinada. “Pachukanis rejeita, assim, o entendimento dominante – ao seu tempo e ainda hoje – segundo o qual a forma do direito é a de um conjunto de normas, um ordenamento coercitivo externo” (JUNIOR e NAVES, 2013, p.11).

Isso é fundamental para problematizar esse espaço como espaço profissional dos assistentes sociais. Para evidenciar o vem a ser a construção da ideia do direito nesse sistema, há uma reflexão interessante sobre o pressuposto de liberdade para o capitalismo que contribui para o adensamento dessa problematização:

Enquanto proclamava a liberdade, o capitalismo punha em prática a sua ideia peculiar de liberdade, sob a forma de escravidão assalariada. Subordinava o prometido livre desenvolvimento das capacidades humanas individuais à lei das selvas da competição capitalista. Enquadrava a multifária personalidade humana em estreitas especializações. (FISCHER, 1971, p. 62)

Trata-se de superar o poder material dominante, uma vez que “as ideias da classe dominante são, em cada época, as ideias dominantes, isto é, a classe que é a força material dominante da sociedade é, ao mesmo tempo, sua força espiritual dominante.” (MARX e ENGELS, 2007, p.47).

É preciso praticar, portanto, na área sociojurídica, a desjuridicização da vida, o desapego à positividade das relações sociais estabelecidas, à pretensão neutralidade axiológica. Nesse aspecto concorda-se com a análise a seguir:

O pensamento jurídico dominante que põe em primeiro plano a norma como regra de conduta, formulada autoritariamente, não é menos empírico e segue junto, como se pode igualmente observar nas teorias econômicas, com um formalismo extremo totalmente desligado da vida. (PACHUKANIS, 1988, p. 51).

Tendo por fundamento a realidade da vida material para o exercício do trabalho profissional, não há como acreditar que a estrutura jurídica estabelecida, no assim chamado sistema de justiça brasileiro, onde também a Defensoria Pública está, é capaz por si, mesmo no esforço individual, de resolver todas as contradições postas pela esfera das relações econômicas que trazem as desigualdades de forças dos sujeitos na sociedade.

Boaventura de Sousa Santos parte de uma ideia que “a suposta neutralidade da ciência e práticas jurídicas é posta em causa e confrontada com uma concepção política do direito que vê neste um importante instrumento de luta e de transformação social.” (SANTOS, 2007, p.77). E ainda enfatiza:

Sem uma outra cultura jurídica não se faz nenhuma reforma. [...] O sistema judiciário não está habituado a falar com outras instituições. Este é uma outra faceta do seu isolamento. A nossa meta deve ser a criação de uma cultura jurídica que leve os cidadãos a sentirem-se mais próximos da justiça. Não haverá justiça mais próxima dos cidadãos, se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça. A revolução democrática da justiça que aqui vos propus é uma tarefa muito exigente, tão exigente quanto esta ideia simples e afinal tão revolucionária: sem direitos de cidadania efetivos a democracia é uma ditadura mal disfarçada. (SANTOS, 2007, p. 84)



Em que pese a contribuição dessa análise para pensar o sistema de judiciário existente, a tarefa que se propõe nesse artigo passa por outra dimensão. A análise do fundamento desse direito estabelecido que, conforme elucidado a partir de Marx (2010) e Pachukanis (1988), trata-se da análise dessa forma de sociedade regida pelo capital e que nas formas socialmente determinadas de troca de mercadoria sustenta as relações jurídicas estabelecidas. Nesse aspecto, portanto, e a partir desse fundamento, não se trata de uma outra cultura jurídica, trata-se de novas formas de sociabilidade, de novas formas de relações econômicas, não mais ditadas pelo capital. Trata-se de uma crítica fundante do sistema social vigente. A partir de Marx temos:

A crítica arrancou as flores imaginárias dos grilhões, não para que o homem suporte grilhões desprovidos de fantasias ou consolo, mas para que se desvencilhe deles e a flor viva desabroche. A crítica da religião desengana o homem a fim de que ele pense, aja, configure sua realidade como um homem desenganado, que chegou à razão, a fim de que ele gire em torno de si mesmo, em torno de seu verdadeiro sol. (MARX, 2013, p. 152)

Aponta-se, brevemente, pois não se trata nesse breve espaço aprofundar as discussões em torno da filosofia do direito, que as concepções de justiça que foram marcadas em Kant (2013) e depois em Hegel (1997), são elementos presentes no debate do direito, e Hegel traz em sua discussão dos princípios do direito, que o único direito justo é o direito positivo, em contraposição ao direito natural. Positivo nessa esfera quer dizer o direito que nos é imposto, contrapondo-se ao direito natural, aquele que estaria em cada um de nós, a base da filosofia de Kant, da crítica à razão pura.

E é esse direito positivo que está posto, a partir de elementos de constituição da própria consolidação da economia capitalista de produção. Nesse cenário, estar em espaços de trabalho predominantemente jurídicos, impõe aos/às assistentes sociais a tarefa de ter marcado para si o que é esse direito estabelecido e construir a crítica que rompa com esses fundamentos, conforme a análise a seguir:

Para a filosofia burguesa do direito, que considera a relação jurídica como uma forma natural e eterna de qualquer relação humana, tal questão não chega sequer a ser colocada. Para a teoria marxista, que se esforça por penetrar nos mistérios das formas sociais e por reconduzir todas as relações humanas ao próprio homem, esta tarefa deve ser colocada em primeiro plano. (PACHUKANIS, 1988, p. 46)

Em tempos de intensa movimentação das forças conservadoras, ter claro o fundamento do direito e o horizonte da crítica é indispensável, pois assim se faz a crítica que o direito que conhecemos é o direito que está a serviço da ordem vigente e nesse aspecto ele não poderá ser emancipador ou revolucionário como se quer apontar alguns autores.

A vida cotidiana de trabalho na Defensoria perpassa o debate da multi/interdisciplinaridade com todas as questões que são atinentes ao exercício democrático de trabalho. Pensar a identidade profissional jamais seria possível a partir do ponto de vista endógeno de assistentes sociais, era imperativo compreender o contexto.



O ponto de vista do lado de fora

Nessa perspectiva de problematizações para dar contorno à pesquisa foram entrevistados/as 12 profissionais entre assistentes sociais, psicólogos/as e defensores/as, bem como 3 usuários/as. A realização dessas entrevistas contou com autorização da Primeira Subdefensoria-Geral.

Ressalta-se que a maioria dos profissionais na Defensoria estão entre 25-45 anos. Todas as pessoas entrevistadas estavam na faixa etária dos 30 anos, excepcionando as usuárias. A maioria teve experiência profissional antes do ingresso na instituição, revelando de certa maneira, a forma como percebe o próprio trabalho e a interface com as outras profissões.

Antes de dar seguimento se faz necessário apontar o que se entende por identidade profissional no presente debate:

Síntese dialética dos modos de ser e aparecer socialmente, das profissões, expressando as respostas construídas profissionalmente, em diferentes momentos históricos, para atender às demandas que incidem em seu campo de ação (MARTINELLI, 2009).

A partir dessa perspectiva compartilha-se no presente artigo o ponto de vista externo à profissão como “elemento definidor da participação das profissões na divisão social do trabalho e na totalidade do processo social” (idem).

No presente artigo trataremos do ponto de vista de usuários/as, psicólogos/as e defensores/as somente, conforme debate proposto em maio de 2017.

Em relação aos/às psicólogos/as uma pessoa teve experiência somente na área clínica antes de ingressar no órgão, ambas as outras tiveram diferentes atuações que perpassaram a saúde, a assistência social, o sociojurídico. Somente dois tiveram a oportunidade de trabalho em equipe multidisciplinar anteriormente.

Quanto aos/ defensores/as informaram que trabalharam em outros locais antes da Defensoria, uma pessoa teve experiência com equipe multidisciplinar na área de advocacia popular, outros como escrevente técnico do judiciário e uma como assistente de desembargador.

Em relação às usuárias entrevistadas, todas eram mulheres, na faixa etária de 40 anos, duas trabalham uma com registro em carteira e outra não, e a terceira vive do mercado informal, utilizando-se de recursos de artesanato para vender.

Quanto ao tempo de trabalho na Defensoria todos/as os/as profissionais entrevistados/as tinham mais de 3 anos de trabalho, variando de 3 a 7 anos de atuação em 2017.

Experiências com profissionais do Serviço Social, comparação Defensoria e outros locais de atuação:

Uma das questões para os profissionais da Psicologia foi compreender se havia qualquer diferença na experiência com profissionais do Serviço Social nos outros órgãos e na Defensoria.

Uma das profissionais trabalhou somente na área clínica, em psicoterapia, e não teve um contato prévio com assistentes sociais. Outro profissional não ressaltou aspectos relacionados ao



Serviço Social, mas sobre a perspectiva interdisciplinar, evidenciando que a área da saúde preserva essa perspectiva de melhor forma que outras áreas como o sociojurídico.

P3 - Dependia do lugar. A questão interdisciplinar flui melhor na saúde. Há diferença entre trabalho na rede e na Defensoria. Na saúde todos trabalhavam juntos, enfermeira, a moça da recepção, aqui a gente nem tem reunião, marca a reunião a pessoa não vem.

A outra profissional entrevistada informou que percebeu diferença de posicionamento no trabalho em relação aos trabalhos anteriores e o trabalho na Defensoria:

P1 - Eu percebo que alguns colegas não têm uma atuação e uma perspectiva de trabalho, tendo em vista a defesa de direitos humanos, isso não era exclusivo de assistentes sociais, esses locais também tinham psicólogos que não tinham uma atuação alinhada com a defesa de direitos humanos e na defesa do direito como um todo. (...) aqui na Defensoria Pública todas e todos assistentes sociais com quem eu trabalhei mais diretamente têm uma postura profissional mais alinhada com a defesa de direitos. Aqui são pioneiros nesse olhar voltado para a perspectiva de direitos, uma atuação pela garantia de acesso a direito. Acho que é uma característica marcante, tem essa diferença.

O que identifica os profissionais de Serviço Social na Defensoria

Nas unidades da Defensoria onde há atendimento cotidiano da demanda da população estão os Centros de Atendimento Multidisciplinar que segundo a deliberação interna tem a função de órgão auxiliar aos defensores públicos. Esse órgão é formado por assistentes sociais, psicólogos/as e defensores/as. Não se trata de relação horizontal, pois é estipulado, em lei, que a coordenação desse Centro deve ser exercida somente por defensor/a. Essa contextualização é importante para compreender porque também no cotidiano nem sempre a atuação é conjunta, ficando mais próximos somente assistentes sociais e psicólogos/as.

Buscou-se compreender se na relação estabelecida na Defensoria, seja na composição desse CAM, ou do trabalho realizado no cotidiano, se é possível destacar o que vem a ser o trabalho do assistente social no cotidiano. Essa questão perpassou tanto os/as defensores/as, como psicólogos/as, usuários/as e os/as próprios/as assistentes sociais.

Com o grupo da psicologia entrevistado observou-se que para todos é claro o lugar que o Serviço social ocupa quando se trata de posicionamento, mais do que diz respeito à divisão de atribuições ou atividades, porque tanto o Serviço Social quanto a Psicologia estão inseridos no Centro de Atendimento Multidisciplinar que é regido sob a deliberação 187/2010, a qual fixa princípios e atribuições, quase todas iguais para ambas as áreas, excetuando-se relatórios, estudos e pareceres das respectivas áreas.

Para os/as psicólogos/as entrevistados/as uma característica marcante entre assistentes sociais é a defesa de direitos, no entanto na Defensoria hoje isso não é exclusivo da categoria profissional, conforme entrevista a seguir:

P1 - Acho que uma característica marcante, (...) é que todos os colegas, com que eu trabalhei mais de perto, tem essa atuação na defesa de direitos, pela não discriminação, não criminalização da pobreza. Eu não sei se daria para reconhecer só pelo posicionamento e pela postura porque a atuação do trabalho do assistente social e psicólogo da defensoria é muito junta, (...) os assistentes sociais e psicólogos na defensoria tem uma atuação muito



parecida. Tem um pouco a ver com a ideia de construir a interdisciplinaridade. (...) A única atribuição que diferencia mais é quando a gente faz o parecer técnico, cada um acaba dando o embasamento teórico da sua área de conhecimento.

Outra entrevistada da psicologia informa que a forma de trabalho entre profissionais pode até ser diferente, mas a perspectiva crítica é comum a todas/os:

P2 - eu trabalho diretamente com (X) assistentes sociais, então eu acredito que tem formas próprias de atendimento técnico, de como acompanham os casos, existe essa diferenciação, tem a perspectiva crítica em comum, mas as formas de trabalho são diferentes.

Um dos entrevistados acredita que a forma de trabalho de cada lugar modifica a forma como o profissional vai atuar. Acredita que um profissional de um lugar que for para outro irá atuar na mesma perspectiva que o anterior, informa sua opinião sem ter muita certeza a respeito:

P3 - as realidades são diferentes em cada unidade. A gente trabalha com família e cível. A (X) que trabalha no (X) trabalha sozinha, lá tem infância. As unidades A e B são polos, polos têm conciliação. Então se tirar a (X) de lá e vir para cá, não sei se vai ser igual. Se mudasse o trabalho acaba sendo parecido, mas por conta da unidade.

Para os/as defensores/as essa questão surgiu de diferentes modos. Uma das defensoras atua somente com assistente social e não consegue mensurar como seria com uma dupla, acredita que a profissional que está em sua unidade é muito competente e acabam por não sentirem muito a ausência do profissional da psicologia. Mas não conseguiu mensurar o que seria só o trabalho do Serviço Social, pois não tem outra disciplina para compreender melhor uma possível diferença na atuação.

Para o outro defensor não mensurou o que é o trabalho do assistente social em si, avalia que há a potência interdisciplinar no trabalho que deveria ser investida, que cada disciplina conseguisse ser ampliada nessa perspectiva. Trabalha com profissionais de cada área, psicologia e serviço social, entende que as particularidades profissionais estão presentes, mas que se integram na ideia da interdisciplinaridade:

D3 - Sim eu acho que tem diferenças. Lá tem bem consolidada a ideia do agente interdisciplinar. Tanto faz um atender ou o outro. Mas isso não quer dizer que o atendimento é o mesmo, mas tem a peculiaridade que são duas profissionais de perfis bem diferentes, tanto a psicóloga tem peculiaridades próprias, como tem as peculiaridades próprias da profissão, e a assistente social também, tem formas de lidar diferentes até com a própria defensoria. São atendimentos completamente diferentes, mas que se integram nessa ideia de agente interdisciplinar.

A outra entrevistada buscou exemplificar o que é demandado ao Serviço Social na unidade:

D1 - Outro caso que é muito encaminhado específico para o Serviço Social, a gente atende muito aqui, essas pessoas que são muito pobres e que realmente não tem renda nenhuma, o defensor pede auxílio do CAM para poder indicar para encaminhar para o CREAS, para o CRAS, ou pede às vezes para a assistente social atender para verificar qual é a situação da pessoa.



Ressalta-se que essa entrevistada informou que esse encaminhamento não é realizado descolado da atuação jurídica que estiver em andamento, mesmo que essa aguarde todo o atendimento e acompanhamento do CAM para definir qual caminho a seguir.

Uma entrevista da Psicologia informou que na unidade em que trabalha observa:

P2 - O que a gente vê chegar muito para o serviço social são as questões de vulnerabilidade social extremas, pessoas em situação de rua, ausência de moradia, e para a psicologia chegam mais questões vinculadas ao sofrimento, a pessoa que está descompensada, ou chorando.

Para as usuárias o primeiro contato com o Serviço Social foi na Defensoria, em dois dos casos, em outro ela já tinha conhecido a categoria profissional em polo oposto do que lhe significou a atuação profissional na situação que enfrentou.

Uma das usuárias mencionou, a respeito da atuação do Serviço Social:

U3 - Não sei se todas são assim, se é o serviço de vocês, mas a minha relação com a (X) é muito boa nisso, é uma particularidade dela, ela sabe ouvir todos os lados, sem se comprometer, o lado mais perdido ela consegue trazer à realidade, ela me levou para conversar com o defensor, tirou as minhas dúvidas com o defensor, é bom você se sentir assim, como se estivesse amparado, é dessa forma que eu me sinto em relação à ela.

Outra usuária apontou da seguinte forma:

U1 - Sei que é o trabalho delas, mas eu não vi só trabalho, eu vi pessoas humanas ali.

Para outra entrevistada, usuária também dos serviços da Defensoria, utilizou outro modo de expressar o trabalho da assistente social do órgão:

U2 - De 1 a 10, eu coloco 10. Não dá para por a nota mil porque não tem, ela foi bem atenciosa mesmo.

Contribuições do Serviço Social na Defensoria

Enquanto profissionais das outras áreas tenham dificuldade no discernimento daquilo que é a contribuição particular dos/as assistentes sociais na Defensoria, há diferentes apontamentos do que pode ter sido essa contribuição em outras esferas que não seja a diferenciação em relação a demanda que chega.

P1 - Eu não consigo fazer a diferença entre o trabalho do assistente social e do psicólogo. Eu falaria do CAM onde majoritariamente todos os profissionais atuam. Aqui na Defensoria foi o lugar que eu tive contato mais próximo, mais direto com os profissionais do Serviço Social. Nas outras instituições era mais cada um no seu quadrado ali. Aqui foi o local onde a gente se aproximou mais. Para mim, viver com profissionais do Serviço Social, trabalhar junto, (...) eu acredito que trouxe uma contribuição muito grande para minha formação profissional, para a prática profissional, no sentido de sempre procurar olhar o indivíduo dentro de um contexto, de sua história de vida, dentro de uma cultura, dentro de determinadas condições de vida, dentro de um sistema econômico, fortalecer esse olhar que o indivíduo não é apartado da sociedade (...). Também essa perspectiva de defesa intransigente de direitos (...) acho que a formação da Psicologia é ainda um pouco descolada dessa discussão social, (...) mais voltada para uma questão mais clínica, para a psicoterapia de tratamento. A contribuição dos profissionais para minha formação, para minha prática, veio no sentido de me



forçar esse olhar mais contextualizado e essa defesa intransigente dos direitos humanos.

(...) também contribuiu para quebrar alguns paradigmas, desconstruir estigmas, fazer a crítica (...).

E penso que o fato também do Serviço Social ter a formação baseado em Marx e tudo mais, acho que isso também contribuiu para ter um outro olhar. Tenho me interessado mais por estudar autores mais críticos.

Nessa entrevista pode-se observar que a contribuição dos/as assistentes sociais foi substancial na perspectiva de compreender a demanda em um contexto mais amplo. Não se trata talvez de classificar qual demanda, habitação, transtorno mental, uso problemáticos de drogas, deve ser atendido por qual profissional, mas como essa profissão tem mudado paradigmas na forma de apreender as diferentes formas das expressões da questão social que chegam na Defensoria e chegam no CAM, mudando paradigmas em muitos casos.

Outra entrevistada da psicologia aponta:

P2 - Acho que o serviço social vem muito com um olhar de garantia de direitos sociais, dentro de uma sociedade desigual, da não judicialização da questão social quando ela pode ser trabalhada por um outro caminho.

Uma vez mais a marca de Marx aparece na contribuição do Serviço Social e uma crítica foi apresentada por outro entrevistado da psicologia:

P3 - Serviço social traz essa marca de Marx, se tornam firmes, radicais e resistentes, a resistência às vezes é importante para refletir quando se posiciona contra, por exemplo, à mediação¹.

Ressalta-se que para esse entrevistado a mediação é um instrumento importante e muito anterior ao foco dado no sistema de justiça enquanto técnica, para o entrevistado o direito a tornou positivada restringindo o debate do conteúdo à forma, e talvez por isso o posicionamento da categoria profissional de assistentes sociais pudessem rever essa questão.

Demandas para o Serviço Social

Como já referido anteriormente a construção de trabalho na Defensoria se deu ao lado e em conjunto com a psicologia no cotidiano. As atribuições são as mesmas, pensar as demandas que chegam ao Serviço Social se coloca na análise que aqui se faz como uma dúvida se isso é importante, se é necessário, a partir das entrevistas realizadas, pois o que tem ficado evidente é que há formas diferentes de atendimento, no entanto a demanda chega ao CAM, enquanto órgão, e não necessariamente a essa ou aquela disciplina, mesmo que alguns defensores/as tentem separar a demanda para cada área, no trabalho cotidiano a demanda é atendida em conjunto respeitando as especificidades de cada área profissional.

No início houve discussões sobre separar demanda, de deixar evidente aquilo que cabia a cada área, hoje o movimento é outro, é tentar consolidar o CAM como órgão, e as possibilidades que existem ao acionar esse espaço na defesa de direitos de usuários e usuárias que demandam a atuação da Defensoria como um todo.

Uma das entrevistadas da psicologia aponta o processo de construção do saber profissional no CAM a partir da aproximação com as demandas que chegam no cotidiano:



P1 - No começo isso foi uma dificuldade no sentido não perceber muitas diferenças e aquelas que às vezes eram apontadas, por profissionais de outras áreas dentro da instituição, tanto com formação em direito quanto o pessoal do administrativo, os estagiários, o senso comum é que mandava aquilo que era do Serviço Social e aquilo que era da Psicologia. (...)por exemplo uma pessoa com características visíveis de transtorno mental, mas ela veio aqui porque ela não está conseguindo acessar algum direito ou quer uma orientação sobre como acessar o direito, por vezes queriam encaminhar essa pessoa para o psicólogo. Ai um problema de habitação, assistente social. Um problema de vulnerabilidade socioeconômica, uma pessoa que precisa ser referenciada na rede de assistência, assistente social.

(...) A gente foi fazendo uma construção recusando um pouco esse lugar que queriam colocar para a gente. Entendendo que as atribuições do setor são comuns e que por vezes essa forma de encaminhar estava muito acompanhada por um certo preconceito, uma visão também equivocada do que faz cada profissão.

(...) isso não importa muito porque o foco é garantir o acesso daquela pessoa ao direito.

(...) as questões não estão tão descoladas assim, isso aqui é questão social isso aqui é psicológico. Na verdade, a população que a gente atende tem muitas questões sociais por conta da vulnerabilidade e isso contribui para uma situação de sofrimento, por ter direitos violados.

Da mesma forma que uma pessoa está com problema de vulnerabilidade social ela também tem provavelmente um sofrimento. Mas não vejo diferença não, só quando leio parecer técnico.

Outra entrevistada, psicóloga, informa que no início do CAM a busca por demarcar o que era de cada área era mais forte, até foi definido, na unidade em que ela trabalha, que a demanda chega ao CAM e a própria equipe define o que é para cada área. Nessa unidade a atuação é por áreas temáticas e não por área profissional, por exemplo, transtorno mental, situação de rua, vulnerabilidade social, ou seja, são áreas complexas de atuação e não é somente uma das áreas que vai atuar, e sim ambas áreas conjuntamente.

P2 - foi definido que a demanda vem para o CAM e a equipe define o que é da Psicologia e o que é do Serviço Social. Agora raramente chegam demandas já direcionadas para a Psicologia ou para o Serviço Social.

(...) os casos não são assim tão recortados. As duas áreas podem se compor. Garantir que as duas áreas tivessem conhecimento independente da ordem do caso que chegasse.

Outro entrevistado da Psicologia relata que em sua unidade o que é muito específico em termos de divisão da demanda é o parecer.

P3 - tem questões específicas muito claras, por exemplo, o parecer. Nas questões gerais do dia a dia as demandas acabam chegando para qualquer um dos dois. Aqui a gente trabalha junto, eu e a (X).

Uma defensora entrevistada aponta como ela compreende a demanda que chega até sua unidade e que em parte significativa dessa verifica fundamental a atuação de assistentes sociais na melhor apreensão das necessidades dos/as usuários e usuárias:

D1 - (...) a gente está na periferia da cidade paulista, com uma população gigantesca, com uma vulnerabilidade social muito, muito grande, então, realmente aqui a gente atende os casos que a gente enxerga que são as pessoas mais vulneráveis do estado.



Então são muitas demandas, muito complexas, pobreza extrema, demandas sociais mais graves, demandas de saúde mental, muitos casos de pessoas com nenhuma renda, famílias inteiras que não conseguem ter o mínimo de organização social, casos de violência, muito, muito grave, dentro das demandas da área cível, a gente atende muitas demandas que ensejam uma atuação extrajudicial muito grande, seja na infância que eu acho realmente o trabalho mais complicado, seja porque são muitos casos (...), seja pela criminalização da pobreza, existem dados que realmente você for levantar os números, existe um número muito maior de destituições, que existem jovens, pais, mulheres muito pobres, que são essas pessoas que são destituídas. Além disso tem as demandas que envolvem a questão de saúde mental, um número muito grande de casos de interdição, de pedido de internação, e na área cível, cível mesmo, são muitos casos de conflitos possessórios nas áreas que é ocupação informal, e (...) outras demandas assim da população mais vulnerável economicamente.

Para outro defensor, esse faz uma análise do potencial da defensoria enquanto instituição, e que em sua opinião a defensoria não deveria ser a demanda de massa, considerada para ele as demandas de divórcio, alimentos, já conhecidas pelo sistema de justiça. Tais demandas em sua opinião poderiam ser atendidas no que foi intitulado balcão de direitos.

D2 - Antes eu falava a demanda da defensoria é essa, mas não é. A defensoria atende como massa muitas demandas que já estavam postas no sistema de justiça, família, execução de alimentos, divórcio, a defensoria faz isso como demanda de massa. Mas me parece que a missão da defensoria não é isso. Para pedir alimentos, é só ir no fórum no balcão que vai ter. Qualquer um mediano entenda, não são advogados quaisquer, atenderia, sem precisar de uma instituição do tamanho da defensoria por trás. Há casos que o sistema não consegue enxergar, por exemplo, no meu caso já atendi violência doméstica na comunidade cigana, atendimento de demanda jurídica de uma pessoa com transtorno mental, aqueles usuários de violência doméstica que passaram por todos os serviços e ninguém atende. (...) então esses casos são o carro chefe da defensoria. Esses casos se a gente parar de atender não faz mais sentido a Defensoria.

Demandas dessa magnitude exemplificadas por defensores/as nas entrevistas acima destacadas são as demandas que também chegam ao CAM. Criado para ser o órgão auxiliar nas questões de maior complexidade, assistentes sociais e psicólogos, juntos, atendem essas demandas. A maioria dos defensores/as encaminha ao CAM indistintamente essas demandas.

Observa-se que, embora o posicionamento profissional, mais para psicólogos/as do que para defensores/as, de assistentes sociais esteja bem marcado, em uma perspectiva crítica, de defesa de direitos, isso também é a realidade para profissionais de outras áreas, incluindo-se o direito em alguns casos, como no dos profissionais de direito entrevistados.

De acordo com um defensor entrevistado o CAM não seria só assistentes sociais e psicólogos/as, seria também defensores/as e estagiários/as, em sua opinião a perspectiva interdisciplinar que deveria existir a partir do CAM, deveria ser 100% dos profissionais da Defensoria. Ele compartilha:

D2 - E mesmo que eu faça um atendimento e não chame ninguém do CAM, o que eu sou e como atendo foi construído com o CAM.



Para compreender como os/as defensores/as avaliam a demanda que deve ir para o CAM, onde estão assistentes sociais e psicólogos/as, tem-se a contribuição da entrevista a seguir:

D1 - De maneira geral a gente acaba encaminhando para o CAM, mas eu acho que tem uma distinção muito clara assim, principalmente, como eu já falei, tem muitos casos de saúde mental, então nesse ponto é muito mais demandada a psicologia, nos casos da infância, por exemplo, que tem muitos casos de destituição que sempre envolve, tem muitas vulnerabilidades de nossos assistidos, então ou tem caso de saúde mental, ou drogadição, que entra muito a psicologia, ou tem casos daquela situação de pobreza extrema que a pessoa não consegue lidar, não consegue sair, não consegue apoio, não consegue trabalhar, e aí vai para o Serviço social, mas a maioria dos casos vai com encaminhamento para o CAM direto.

Foi importante apresentar como os/as entrevistados/as defensores/as entendem a demanda que chega até o atendimento da Defensoria, pois no fluxo interno as pessoas são atendidas primeiro pelo defensor público com apoio dos estagiários de direito e então se avalia qual demanda vai para o CAM.

Em muitos locais a definição dessa demanda foi construída ao longo do trabalho, em outros lugares não foi desse modo, a demanda foi imposta, atribuída. Trata-se de um processo de construção.

As demandas das usuárias

É fundamental ressaltar as demandas das usuárias que chegaram até a Defensoria, foram atendidas no CAM, especificamente por assistentes sociais.

As situações que envolveram a defensoria nos relatos das usuárias foram todas de violação de direitos, entre elas interdição, acolhimento institucional e abuso sexual de crianças/adolescente, bem como violência de gênero.

Uma das entrevistadas compartilhou sobre o motivo que a levou buscar pela Defensoria Pública:

U1 - Por causa que meu marido me interditou², há uns 4/5 anos se não me engano, sem eu saber, toda vida eu fui ágil, eu trabalhava, eu ajudava em casa, meu menino era pequeno pagava escolinha, paguei 3 anos de escolinha para ele, (...) era uma menina ativa.

A outra usuária informa que chegou até a Defensoria pela primeira vez através da demanda de sua filha.

U3 - Cheguei até a Defensoria pública através da minha filha mais velha. Ela com 12 anos de idade ela teve um surto, acusou meu marido de abuso sexual, aí na época eu levei ela até o Conselho tutelar, eles tiraram ela, ela foi para um abrigo, lá no abrigo tudo que não havia acontecido na minha casa acabou acontecendo no abrigo. Daí ela ia todo dia do abrigo para a rua, foi do abrigo para o parque (x) onde ela ficou nove meses, aí procurei a defensoria pública porque eu tava tentando tirar ela do abrigo, para levar ela para um abrigo menor ou que ela voltasse para casa.



A terceira entrevista viveu uma situação de violência de gênero e por orientação da Delegacia da mulher teve conhecimento da Defensoria, compartilhou do seguinte modo:

U2 - A Defensoria foi assim. Eu passei uma situação difícil com um marido que eu tinha, ele brigava o tempo todo, ele era muito violento, aí eu tive que abrir um boletim de ocorrência na Delegacia das mulheres e lá eu abri esse boletim de ocorrência, ela pediu para mim ir até a Defensoria. É que ele incendiou a casa né, aí ela pediu para eu ir na Defensoria para eu abrir um processo.

As demandas que levaram as usuárias até a Defensoria são demandas de extrema vulnerabilidade social. São situações que expressam a complexidade de vida das pessoas e que não se trata de uma única intervenção para de fato poder garantir o acesso à justiça que seja necessário.

São pessoas que utilizam os serviços públicos de saúde, assistência social e educação. Duas delas só conheciam a assistente social da Defensoria. Dessas, uma delas foi conhecer outras profissionais conforme passou a frequentar outros serviços nos quais as filhas fazem acompanhamento, e por onde tramita seus processos, serviços de acolhimento a criança e adolescente que sofreram abuso sexual, CAPS, fórum e defensoria.

Uma das entrevistadas compartilha a primeira vez que conheceu a assistente social do CRAS de referência de sua casa, informou que esse primeiro contato não foi muito tranquilo.

U1 - Aí veio a (X)3 e eu nem gostei da visita dela, hoje eu gosto dela, mas um dia chegou ela, era ela daqui do CRAS, e daí eu tava recebendo um processo sem entender, porque eu fiz só até o quinto ano de escola, e eu não tenho vergonha de falar, sou uma pessoa sincera, aí eu fiquei sem entender, ela veio aqui, se apresentou, e eu falei assim, que bom eu agradeço que vocês vieram aqui, para me orientar, para me explicar o que tá acontecendo, que até então eu não tava entendendo nada. Aí ela mandou eu calar a boca que eu falava demais. naquela hora eu fiquei com ódio. Aí ela falou isso daí, a senhora fala demais, e eu disse que estava perdido orientação, que eu não tava sabendo o que tava acontecendo, não to entendendo, não entendo nada de lei.

Outra entrevistada relata que tinha sido sugerido pela assistente social do fórum que adotasse a própria neta, pois assim a criança quebraria o vínculo com a mãe, que era a filha adotiva da usuária. Para a usuária a sugestão não fez sentido, pois para si muitas avós cuidam dos netos sem a necessidade de adoção. Compartilhou esse diálogo que teve a assistente social do fórum:

U3 - Por que eu tenho que adotar, tem tanta vó que cria neto, por que eu não posso criar a S.? Aí a M., que é assistente social do fórum de (X) falou, mas ela tem que ter uma referência da família, eu sou avó, minhas filhas são tias, ela tem uma família, aí ela disse não mas tem que ser o pai e a mãe, queriam que eu adotasse a S. e quebrasse o vínculo com a V.

Da invisibilidade de suas demandas a U3 e a U1 explicam a dificuldade de acessar a justiça, que a mediação da defensoria foi essencial para garantir que pudessem ser devidamente orientadas e terem sua pretensão jurídica atendida.

U3 - Tentei conversar com a promotora no fórum ela não quis me atender, mandou o assistente dela me atender. Aí no dia que eu falei com a defensora, ela conseguiu uma audiência extraordinária lá com a juíza, a juíza só chamou eu e ela para conversar, aí nós tava na audiência a promotora entrou, aí ela



entrou dando show na audiência, que não tinha chamado, que a defensora sabia como tinha que ser, que tinha que fazer petições, que eu também não sabia me portar, eu falei eu peticionei, eu pedi, eu informei, você não me atendeu, a minha filha está numa condição de risco (...) Essa medida é protetiva ou punitiva?

Reflexões institucionais

Desde 2015 o debate da interdisciplinaridade tem sido levado, pelos órgãos da Administração Superior, bem como por seu Conselho Superior, ao debate de excesso de autonomia, ao ponto que em 2017 foi aprovada a extinção da Assessoria Técnica Psicossocial, a qual era órgão de assessoria à Defensoria Pública-Geral.

De um discurso institucional que tornou o CAM um lugar importante na Defensoria a um discurso de que o CAM deve manter-se subordinado ao Defensor Público, não confundindo seu lugar de função auxiliar.

Seria preciso uma pesquisa aprofundada para compreender a extensão desse discurso no cotidiano, há unidades inteiras que não se aproximam em nada do discurso institucional. Talvez seja esse um momento que a direção da defensoria não tem levado em consideração da realidade material de seu próprio órgão.

A respeito disso temos as opiniões de defensores/as, assistentes sociais e psicólogos/as durante a pesquisa, uma vez que essa iniciou no ano de 2015 e terminou no ano de 2017.

Um dos defensores entrevistados aponta:

D2 - No momento pontual, conjuntural, está em risco. Está em risco porque como o mundo está em disputa ideológica. Há pessoas conscientemente contra o trabalho interdisciplinar e há pessoas que não sabem o que é e por outras questões ideológicas se colocam contra o trabalho interdisciplinar, não é nem o agente, são contra a perspectiva interdisciplinar, até por causa do medo que isso dá, gera desconforto, atinge a hierarquia dos saberes, o lugar do CAM na Defensoria hoje está em risco. Por outro lado, eu acho a minha visão é assim, principalmente no caso de assistentes sociais, psicólogos e psicólogas na Defensoria, conseguiram construir muita frente, apesar desse risco, tem muita floresta plantada. Então eu acho aonde o direito consegue dar abertura para o interdisciplinar ele tem caldo, tem consistência, ele se sente muito seguro, eu como me abri para esse lugar assim, me sinto muito seguro, tem muita qualidade (...) tem muita coisa para fazer, mas ainda está em risco.

A outra defensora entrevista aponta também sua avaliação a respeito da situação institucional quanto ao trabalho interdisciplinar, ou multidisciplinar:

D1 - pelo que deveria ser, pela previsão legal, pela normativa que foi criada pela Defensoria de São Paulo, o CAM teria que ter uma posição principal assim no atendimento, seria uma das, quando você lê a lei da Defensoria, tal, (...) você vê o CAM colocado como principal instrumento que teria o meio para atingir esse fim que a gente fala de assessoria integral, assessoria jurídica integral. A meu ver, olhando a lei, a gente tem a impressão que é um órgão essencial.

Teria que ter um papel principal realmente, mas, assim na prática a gente vê que não é muito assim, primeiro pela questão da estrutura mesmo que são pouquíssimos agentes, é um número realmente reduzido de profissionais,



apesar de na capital ter em todas as unidades, mas ainda em número insuficiente, e a questão do mérito mesmo, do conteúdo assim, do que materialmente o trabalho do CAM representa no resultado final que é esse serviço prestado pela Defensoria.

Acho que a principal limitação prática que a gente encontra, que não se efetivou assim na defensoria é justamente essa pretendida interdisciplinaridade, o trabalho que possa ser supostamente interdisciplinar, pelo fato de ter pessoas contrárias. Isso realmente é um abismo muito grande, não dá para a gente dizer que nós temos um atendimento interdisciplinar, que nós temos uma troca entre áreas, porque na prática a gente sabe, o fato por si só de existir CAM não garante isso, os trabalhos podem continuar completamente compartimentalizados.

Infelizmente a gente está lidando com uma discussão que isso tem sido cada vez mais desprestigiado, e que demonstra que realmente dentro da instituição os saberes não estão dialogando.

Pelo contrário tem sido momentos de retrocesso, de as pessoas não quererem realmente interferência, de chamar o interdisciplinar de interferência.

Hoje parece que ele está ocupando um espaço que está sendo um incomodo para a instituição. É uma questão realmente conjuntural. De política institucional atual.

Interessante observar que esses defensores/as não se posicionam contrários ao CAM, enfatizam que a política atual institucional da Defensoria chega a ser um retrocesso, bem como coloca em risco a perspectiva interdisciplinar. Todos/as os/as defensores/as entrevistados/as apontam que a defensoria tem uma demanda diária complexa e não é possível atendê-la só com profissionais do direito:

D2 - Não, seria impossível. (...) A minha experiência é pequena, curta, mas intensa nesses quatro anos. (...) O prato chefe chega limpo para o direito só com educação em direitos, articulação de rede, e atendimento interdisciplinar. Se não fizer tudo isso o defensor fica no mesmo porque a porta fica fechada. Só o atendimento de triagem no jurídico, claro que há exceções, mas no grosso a gente vai fazer só o que era desnecessário para ter uma instituição como a defensoria.

A outra defensora aponta:

D1 - Não, com certeza não. (...) A gente tenta fazer o atendimento jurídico necessário e cabível, mas a gente percebe que muita, muita, muita coisa daquele caso específico, daquela situação, daquele contexto social, daquela pessoa que veio procurar a defensoria, certamente não é abrangido, não é tratado.

Importa ressaltar os motivos pelos quais os/as defensores/as escolheram trabalhar na Defensoria Pública, pois isso os marca em suas posições, em como pensam o trabalho multi/interdisciplinar e o que avaliam da política institucional atual. Somente uma entrevista prestou o concurso enquanto tentava a carreira de magistratura, e depois disso desistiu completamente da magistratura.

Um entrevistado aponta que ao tentar outra graduação, já tinha feito direito, é que se deparou com a utilidade da ferramenta do direito, e que ao conhecer a missão institucional da Defensoria de São Paulo, percebeu que ali seria o local para o exercício da ferramenta dos direitos da melhor forma que ele compreendia.



D2 - Foi a missão institucional mesmo. Eu tinha um descrédito com o sistema de justiça. Quando eu terminei o curso do direito eu tinha na verdade uma... com o próprio direito, uma incompreensão também da ferramenta. Aí fui fazer História e junto com a história comecei a ter conhecimento das questões da cultura de paz, e aí eu percebi a ferramenta do direito e que a Defensoria fazia parte disso.

A outra defensora não tinha a perspectiva de carreira pública, tinha se interessado pela possibilidade na advocacia popular, no entanto ao conhecer a missão institucional da Defensoria de São Paulo avaliou que seria o único lugar que deveria seguir carreira pública.

D1 - Eu acho que eu tinha uma identificação porque eu trabalhava na época da faculdade, na época da faculdade eu nunca estagiei na Defensoria, mas eu tinha uma atuação junto a grupo de extensão (...) e a gente trabalhava muito próximo a ideia de advocacia popular, então a gente atuava, por exemplo, em defesa de pessoas em situação de risco de remoção, e querendo ou não, nesses trabalhos acabei conhecendo um pouquinho a defensoria pública, porque ela era o órgão público que fazia a defesa das pessoas. E acabei me identificando e talvez fosse a única carreira pública que eu tivesse interesse em razão da matéria, porque tinham matérias que eram interessantes, não pensava em princípio prestar concurso público, só depois de uns dois, três anos que eu decidi fazer porque eu achava que a instituição, a primeira instituição que eu conheci foi a defensoria daqui de São Paulo de forma mais profunda porque a Defensoria de Pernambuco era recém-criada, não tinha muita estrutura, o contato que eu tive lá foi de uma instituição bem precarizada, então a primeira instituição que eu conheci que tinha essa estruturação melhor foi a de São Paulo.

E foi quando me deu a impressão que era uma instituição que me possibilitaria fazer um trabalho que fosse diferenciado nesse sentido de assessoria integral, jurídica, toda essa coisa da lei.

A assistência jurídica integral que é proposta pela perspectiva do debate de acesso à justiça está prevista no ordenamento que rege a Defensoria Pública de São Paulo, mas essa tem caminhado a passos muito lentos no que diz respeito a atingir a perspectiva de visibilidade das demandas que não acessam o sistema de justiça. A respeito disso tem-se a contribuição da entrevista a seguir:

D1 - A partir da minha experiência, de casos que envolvem uma violência em que a gente percebe que aquela demanda se for judicializada ela pode implicar em uma vulnerabilidade ainda maior daquela pessoa, ou que talvez, pudesse gerar uma situação de mais risco ainda, que a gente tem que explicar para a pessoa, (...) ou se a gente percebe que aquele usuário se quer entende.

Eu vejo o atendimento pelo CAM muito mais qualificado.

Outro defensor avalia o que é esse atendimento multidisciplinar no que tange a perspectiva de acesso à justiça:

D2 - O CAM é excelência do atendimento interdisciplinar, é um direito do usuário, na perspectiva do acesso à justiça, então, o CAM é fundamental, de Acesso à justiça de demandas fragmentadas, ainda não construídas, mas um devir ainda.



Considerações

Um ano depois do debate ocorrido a respeito dos 7 anos de Serviço Social na Defensoria muitos impactos foram sentidos na política institucional de atendimento multidisciplinar.

O cenário político mudará novamente, e mais impactos virão, e todo o projeto de uma Defensoria interdisciplinar está em risco. Acredita-se no que se observa no cotidiano das unidades, o trabalho, mesmo com seus percalços, ausência de duplas em todas as unidades, demandas complexas e frequentes que tornam exaustivo o trabalho, há uma série de iniciativas, um trabalho sério e com parcerias interdisciplinares exitosas que infelizmente não são consideradas institucionalmente.

O tema da identidade profissional de assistentes sociais na Defensoria possibilitou a reflexão sobre o chamado espaço da norma, da regra, estrito ao espaço jurídico, onde também está a Defensoria. As entrevistas com usuários/as, psicólogos/as e defensores/as apontam reflexões mais densas sobre o lugar da Defensoria, de sua chance de ser a fenda na justiça (CARDOSO, 2010), como foi o caso das usuárias entrevistadas, da sua potência enquanto instituição.

É preciso resgatar essa identidade institucional para fazer valer a Defensoria que acreditamos, democrática, popular. Uma forma de garantir vez, voz e assento aos historicamente vencidos no tão inacessível banco da justiça.

Referências

CARDOSO, Luciana Zaffalon Leme. *Uma fenda na justiça: a defensoria pública e a construção de inovações democráticas*. São Paulo: Hucitec, 2010.

FISCHER, Ernst. *A necessidade da arte*. Tradução: Leandro Konder. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1971.

JUNIOR, Celso Naoto Kashiura. NAVES, Márcio Brilharino. *Pachukanis Teoria geral do direito e o marxismo*. Rev. Prim@Facies, João Pessoa, v. 12, n. 23, p. 1-24, 2013. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacies/article/view/25847>, Acesso em: mar. 2017.

MARTINELLI, Maria Lúcia. A pergunta pela identidade profissional do Serviço Social: uma matriz de análise. Texto de apoio didático, revisto e atualizado em setembro de 2009. Mimeo, 2009.

MARX, Karl. FRIEDRICH, Engels. *A ideologia alemã*. Tradução: Rubens Enderle, et al. São Paulo: Boitempo, 2007.

MARX, Karl. *Manuscritos econômico-filosóficos*. Tradução: Jesus Ranieri. São Paulo; Boitempo, 2010.

_____. *Sobre a questão judaica*. Tradução: Nélcio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2010b.



_____. *Crítica da filosofia do direito de Hegel*. Tradução: Rubens Enderle e Leonardo de Deus. São Paulo, 2013.

NASCIMENTO, Maria Livia. *Abrigo, pobreza e negligência: percursos de judicialização*. *Psicologia & Sociedade*, n. 24, pg.: 39-44, 2012.

PACHUKANIS, Evgeny Bronislavovich. *Teoria geral do direito e do marxismo*. São Paulo: Acadêmica, 1988.

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

SARTORI, Vitor Bartoletti. *Ontologia, técnica e alienação: para uma crítica ao direito*. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. *Classes subalternas e assistência social*. São Paulo: Cortez, 2009.

¹ Uma das atribuições previstas na Deliberação 187/2010 é a mediação, conciliação de conflitos. O CRESS São Paulo fez uma nota contrária a essa atribuição, vedando que assistentes sociais trabalhem com essa técnica. Na Defensoria isso não tem sido um debate ampliado. A gestão da Defensoria, atual e as anteriores, acreditam que isso é atribuição institucional e por analogia permanece vinculada ao CAM. Internamente muitos assistentes sociais ainda realizam essa técnica, no entanto ainda o debate não foi adensado internamente.

² Usuária não é mais interdita, reverteu a decisão judicial.

³ Trata-se da assistente social do CRAS de referência do bairro da entrevistada.



“Dois tomates e dez ovos quebrados”: a visita domiciliar no Serviço Social

*“Two tomatoes and ten broken eggs”:
the home visiting in the Social Work*

Leonice Fazola de Quadros

Assistente Social, Defensoria Pública do Estado de São Paulo
lfquadros@defensoria.sp.gov.br

RESUMO

A visita domiciliar, foco deste artigo, surgiu como tema central durante a pesquisa de mestrado em Políticas Sociais cujo tema foi “A defesa do direito da criança e do adolescente à convivência familiar e comunitária: contradições em laudos e relatórios sociais”. Os posicionamentos éticos (ou não) encontrados na pesquisa são baseados em trechos retirados dos relatórios de visitas domiciliares já realizadas. Na pesquisa há fragmentos que apresentam uma postura conservadora em relação às expressões da questão social, tais como as condições de moradia da classe trabalhadora, aspectos sociais e econômicos. Os referenciais teóricos utilizados foram a teoria sócio-crítica, o Código de Ética do (a) Assistente Social e a lei que regulamenta a profissão. O debate aqui proposto versa sobre o instrumento visita domiciliar usado no Serviço Social tendo como norteador os aspectos teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo do Serviço Social, que fundamentam estes estudos, assim tece um recorte do que são as ações judiciais nas Varas da Infância e Juventude da capital paulista nos anos de 2012-2013. Os trechos destacados nos documentos analisados não refletem em completude a categoria profissional, entretanto, a pesquisa tem como objetivo incentivar uma reflexão mais crítica e aprofundada sobre as formas de atuação e uso do instrumento da visita domiciliar no cotidiano de trabalho do (a) Assistente Social.

Palavras-chave: Visita domiciliar. Serviço Social. Projeto-ético-político.

ABSTRACT

The home visiting, focus of this article, emerged as a central theme during the master's research in Social Policies – whose theme was “The advocacy of the right of children and teenagers to family and community coexistence: contradictions in social reviews and reports”. The ethic positioning (or not) found in the research are based in passages of the home visits' reports already made. There are fragments in the survey that show a conservative position in relation to social issue questions as habitation conditions from the working class and their familiar, social and economics configurations; these analyzes are opposing the political-ethic-project from the social services. The theoretical background used were the social-critical thesis and the ethical code from social workers. The argument here proposed object to the home visiting instrument as a guiding of theoretic-methodological, ethic-political and technic-operative aspects that justify this studies, and then it weaves a clipping from what is the judicial acts from Court for Children from São Paulo's capital at 2012-2013. The prominent parts highlighted in the analyzed documents do not reflect in completeness in the professional category, although, the research has the objective to stimulate a critical deep reflection about ways of acting and the use of the home visiting instrument in the daily routine from the social work.

Key words: Home visit. Social services. Political-ethic-project.



Introdução

A visita domiciliar, foco principal deste artigo, surgiu durante a pesquisa de Mestrado em Políticas Sociais cujo tema foi “A defesa do direito da criança e do adolescente à convivência familiar e comunitária: contradições em laudos e relatórios sociais”.

O artigo, então, foi a oportunidade encontrada para apresentar parte do estudo e suas reflexões, bem como as atualizações necessárias dado ao tempo transcorrido do início da pesquisa e o lapso temporal até a produção do mesmo. A proposta surgiu durante a comemoração aos sete anos de atuação dos (as) Assistentes Sociais na Defensoria Pública Paulista no evento de maio de 2017, como parte das comemorações ao dia do (a) Assistente Social.

A pesquisa em si reuniu trechos destacados de documentos produzidos pelo Serviço Social em conjunto ou não com outras áreas do conhecimento, como a psicologia em documentos judiciais. Como o artigo não abrangerá todas as temáticas da pesquisa delimitou-se estudar a visita domiciliar no universo sociojurídico em que o Serviço Social está inserido, ainda que esse âmbito abarque um universo de atuações que não caberia aprofundar neste trabalho. Portanto, propõe-se uma reflexão a respeito da visita domiciliar em ações de acolhimento e destituição do poder familiar, em que Assistentes Sociais nos seus espaços de atuação, de alguma forma, contribuíram para uma decisão judicial nas Varas da Infância e Juventude Paulista (VIJ).

Essa é uma pesquisa qualitativa e documental que reuniu informações, nos processos de ações de acolhimento e de destituição do poder familiar nas Varas da Infância e Juventude da capital paulista, advindas de documentos produzidos por profissionais de Serviço Social em seus espaços de trabalho.

O período de 2012/2013 é um referencial dos documentos produzidos pelos (as) Assistentes Sociais na Defensoria Pública que, de alguma forma, somaram para uma decisão judicial em ações de acolhimento e/ou destituição do poder familiar.

De forma didática, será apresentada a escolha do instrumental pelo (a) Assistente Social; o perfil dos sujeitos da pesquisa; a visita surpresa, a visita agendada e o direito de recusa por parte da classe trabalhadora de receber os profissionais em sua casa; o tempo destinado para a realização e a quantidade de profissionais na visita domiciliar; o objetivo da visita domiciliar, o registro e análise do que foi encontrado e as considerações finais.

Serão discutidos os escopos que englobam a temática da visita domiciliar, as suas possibilidades de intervenção — não engessando a interposição e tendo em vista que se trata de um instrumento muito usado no Serviço Social, mas pouco debatido na profissão.

Por fim, nas notas orientamos sobre as siglas que identificam de que lugar é a fala dos (as) Assistentes Sociais nos trechos destacados, esclarecendo que essa é uma amostra e que não representa a visão geral dos (as) profissionais dentro das instituições aqui representadas.



A visita domiciliar no Serviço Social

*Nós vos pedimos com insistência
Não digam nunca: isto é natural!*
(Bertold Brecht)

A visita domiciliar é um instrumento de trabalho muito utilizado no Serviço Social, mas pouco discutido durante a formação e no cotidiano de trabalho. É um instrumento que pode ser utilizado pelo (a) Assistente Social, contudo, não é privativo a ele. A visita domiciliar pode contribuir para romper com a exclusão social a que essa família foi submetida e estabelecer estratégias de enfrentamento das expressões de questão social, em conjunto com a família visitada, partindo de informações importantes coletadas na visita e posteriormente analisadas.

Nessa direção, Martinelli (2006, p.10) comenta que

Somos profissionais que chegamos o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalhamos. Poucas profissões conseguem chegar tão perto deste limite como nós. É, portanto, uma profissão que nos dá uma dimensão de realidade muito grande e que nos abre a possibilidade de construir e reconstruir identidades – a da profissão e a nossa – em um movimento contínuo.

Historicamente a prática da visita domiciliar teve início na área da saúde, especificamente com a intervenção do médico da família — motivada por campanhas higienistas de proteção à crianças por volta dos séculos XVIII e XIX. Nessas visitas diferentes tipos de intervenção eram feitas dependendo da classe econômica dos sujeitos. Em núcleos familiares da burguesia, o caráter era mais educativo; nas famílias operárias, mais policialesco. (DONZELOT, 1980).

Nessa pesquisa, no entanto, encontrou-se resquícios de uma conduta próxima do que fala RAMOS (2013), ainda que se tenha um Código de Ética Profissional do (a) Assistente Social (1993), que prima pela proteção do usuário, principalmente no que se refere aos deveres do profissional nas suas relações com os usuários; e uma Lei (Nº 8.662/1993) de Regulamentação da Profissão, no que se refere às competências do (a) Assistente Social. Analisando o uso do instrumento na história do Serviço Social brasileiro, em especial em seus primórdios (década de 1930 e início da década de 1940):

As visitas domiciliares foram marcadas nas suas origens por um caráter fiscalizatório e coercitivo, tendo sido permeadas de preconceitos e juízos de valores, nas quais a população atendida era percebida como subalterna. Nos primórdios da profissão, tais visitas eram realizadas para verificar se ‘o cliente’ ou ‘o assistido’ estava falando a verdade, se realmente residia num determinado endereço, ou se não estava omitindo informações sobre as suas reais condições de vida. Além desse aspecto, as visitas também eram realizadas com o objetivo metodológico de difundir o padrão e o modo de ser instituídos pela sociabilidade burguesa, a partir da divulgação de seus valores e concepções de mundo (RAMOS, 2013, p. 73).

A visita domiciliar representa um instrumento técnico-metodológico que proporciona uma coleta de informações mais próximas do real vivido pelos sujeitos. Dada à relevância desse instrumento, Amaro (p. 48) observa que o “fato de ser realizada no ambiente domiciliar ou



particular, por si, já clama por uma série de atenções e considerações éticas, relativas ao direito à privacidade e sigilo profissional”. (AMARO, 2007).

Assim, pode-se considerar inicialmente que a visita domiciliar trata-se de um instrumento de trabalho “[...] que, dialeticamente articulado aos demais, vai compor a palheta do instrumental que viabiliza a operacionalização nos processos de trabalho do Assistente Social”. (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 234).

Durante a visita mais dois instrumentos vão compor a palheta de instrumentais, a entrevista e a observação. No momento da entrevista in loco o (a) Assistente Social precisa fazer anotações e, para isso, deve explicar antes, ao entrevistado, com que objetivo o faz. Isso se justifica porque a entrevista é um encontro e as informações tiradas desse encontro são importantes para a finalidade do trabalho. Mas é preciso ter cautela para esse encontro não ficar mecânico apenas entre perguntas e respostas, pois, com a preocupação de tomar notas, o entrevistador pode não perceber o sujeito.

Por relevante, Sarmiento (1994, p. 284) acrescenta que “[...] é preciso saber a maneira de iniciar e terminar uma entrevista, quando fazer e não fazer perguntas, quando tomar notas [...]”. Segundo Lewgoy e Silveira (p. 236), a entrevista tem algumas etapas importantes, sendo elas o planejamento da ação, a coleta de dados e a sistematização das informações colhidas.

Essa sistematização das informações tem alguns outros objetivos, tais como fazer uma reflexão sobre as informações colhidas, o planejamento, direcionamento ou redirecionamento da ação, pois cumpre seu objetivo técnico-administrativo, podendo ainda servir como material de produção acadêmica e de pesquisa respondendo aos quesitos pedagógicos no processo de supervisão (LEWGOY; SILVEIRA, p. 237). Sendo assim, o (a) Assistente Social, durante a visita domiciliar, deve estar atenta a possíveis situações adversas que podem ser apenas, em um primeiro momento, expressões imediatas da situação, porquanto

[...] a presença do profissional no ambiente familiar, em si, já se constitui como algo fora da dinâmica própria da família, e que, inclusive, pode interferir nos comportamentos e atitudes. Não existe intervenção profissional neutra. (CRESS-RJ, 2017, pág. 04)

Essa sistematização é um registro de tudo que foi colhido em um documento, é a soma de mais de um instrumento utilizado pelo (a) Assistente Social, ele engloba a observação, a visita e a entrevista. Portanto, a apreensão da realidade social do sujeito, e não uma visão supérflua e estereotipada sobre ele, contribui para apresentar estratégias favoráveis ao desenvolvimento de subsídios concretos para uma proposta de intervenção que contribua com a garantia de direitos.

A escolha do instrumental da visita domiciliar pelo (a) Assistente Social

As escolhas dos instrumentais pela (a) o Assistente Social são, portanto, fundamentais. Só o (a) profissional pode escolher o instrumento que lhe oferece melhor aporte para entender determinada realidade, com base na intencionalidade da ação.

Quando o (a) Assistente Social se dispõe a relatar a casa como se estivesse fotografando a realidade do sujeito, deixa margem para que outros profissionais os chamem para realizar uma



atividade com a qual lutamos cotidianamente para romper: a manutenção de uma prática conservadora e reducionista do indivíduo.

Afinal, para que a visita domiciliar seja usada como um instrumento que possa contribuir para assegurar direitos, é essencial que o (a) profissional se desprenda de preconceitos e tenha visão crítica da realidade a ser observada e interferida, respeitando a diversidade cultural, social e econômica que determinam o cotidiano familiar, pois “[...] as alternativas não saem de uma ‘cartola mágica’ do Assistente Social; as possibilidades estão dadas na realidade” e cabe aos profissionais “apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las transformando-as em projetos e frentes de trabalho”. (IAMAMOTO, 2007, p. 21). Do contrário, o Serviço Social corre o risco de se sujeitar aos outros saberes, como se fosse um conhecimento subalterno como desejam colocar outros profissionais e outros profissionais como juízes, médicos, promotores, defensores públicos.

Quando há intervenção externa na escolha dos instrumentais de trabalho, além de ferir o Código de Ética e a autonomia profissional, o (a) Assistente Social que aceita de forma naturalizada essa intromissão sem uma resposta crítica a questão, acaba revelando em sua produção técnica uma qualidade inferior a sua capacidade de intervenção profissional.

Requeiro também seja oficiada a entidade de acolhimento, nos autos do pedido para aplicação de medida protetiva, via fax, solicitando a realização de visitas à nova residência do genitor. (JUÍZA).

Requeiro, ainda, [...] para o CRAS [...] para conhecimento e verificação das informações constantes ‘in loco’. (MP).

A escolha dos instrumentais a serem usados deve ser exclusiva do (a) Assistente Social. Os trechos apresentados contrariam essa autonomia profissional e a capacidade do especialista decidir se a visita domiciliar é o instrumento ideal para analisar a situação concreta, sendo esta só produtiva na medida em que “o profissional entende necessária e cabível para a situação social em que está intervindo, requerendo disponibilidade e habilidades específicas deste profissional” (PERIN, 2008, p. 06) e habilidades específicas desse profissional.

Relatar o que foi encontrado sem uma análise crítica pode ter criado um fluxo naturalizado de interferência de outros profissionais na escolha da visita domiciliar a ser realizada pelo (a) Assistente Social. Os dados coletados durante a visita domiciliar não podem ser uma mera descrição do que os olhos do senso comum teriam visto, é preciso apresentar uma análise competente sobre o que foi encontrado.

Trata-se de uma habitação de madeira que foi construída em piso acima da rua. O acesso é feito por uma escada estreita que, apesar de ter corrimão, possui degraus muito curtos. (AS/TJ)

O que percebemos no cotidiano de trabalho nas instituições é a banalização do instrumento da Visita Domiciliar, uma naturalização por parte de outros profissionais em determinar o que o assistente deve fazer, pois este passa a ser visto como um mecanismo que pode ser escolhido e determinado pelas chefias, coordenações ou outros profissionais de áreas distintas as do (a) Assistente, interferindo diretamente na sua autonomia e escolha de instrumentais de sua própria atuação.



O perfil dos sujeitos da pesquisa em que foram realizadas as visitas domiciliares

Os sujeitos desta pesquisa são pessoas de pouco poder econômico em subemprego e baixos salários, vivendo em moradias precárias — do ponto de vista de uma moradia adequada, haja vista a descrição de suas condições de trabalho e moradia. Nesse sentido, é necessário ter um olhar preparado teoricamente para entender determinadas situações. Como pode ser visto em

Trabalha como diarista familiar, auferindo 250,00 por semana (AS/SAICA)

[...] faz ‘bicos’ como ajudante de pedreiro e consegue pagar as despesas domésticas com o auxílio do bolsa família. (AS/SAICA)

[...] costumava trabalhar com a mãe vendendo melancia para auxiliar nas despesas do lar. (AS/TJ)

Lembrando que, atualmente, milhares de trabalhadores vivem à margem, sem ocupação, por falta de oportunidade e de trabalho digno. A exclusão de trabalhadores do mercado formal é própria do modo de produção vigente – capitalista, portanto produto de um movimento histórico de nossa sociedade. Em suma, o modo de viver e de trabalhar é socialmente determinado. Mas os trabalhadores, com sua capacidade criadora, buscam meios para atender seus interesses e necessidades sociais. (AS/DP).

O Território e equipamentos públicos

Durante a pesquisa pouco foi encontrado sobre o entorno da moradia, sobre os equipamentos públicos e serviços que existem na região. Pouca informação há sobre a inserção da família nesses espaços públicos e como elas se relacionam com o território, com a comunidade, como acessam (ou não) os equipamentos públicos.

O direito à uma habitação que historicamente sempre foi tratado de forma secundária e, devesse ser alcançado mediante esforço individual. Sabe-se, no entanto, que, em geral, a população que depende de políticas habitacionais é a mesma que necessita ser inserida em programas e serviços decorrentes da ausência de outros direitos sociais. Desta forma, para Maricato (2011, p. 155): “O custo de reprodução da força de trabalho não inclui o custo da mercadoria habitação”. Assim como pertencer a uma comunidade implica relacionamentos interpessoais, redes de apoio, em suma, implica fazer parte da constituição da identidade social.

O que esta pesquisa tem demonstrado é que o Estado possivelmente não tem se comprometido com políticas efetivas de moradia, deixando a cargo das famílias mediante esforço individual a capacidade ou não de conseguir um local digno para morar. Não há efetiva busca de intervenção compromissada com mudanças profundas, mas com ações focais e imediatistas e revelam de fato a forma como vivem nossos usuários dos serviços. E a (o) Assistente Social vem reforçando essa postura de que a culpa pelas condições de moradia precária é do sujeito.

Observou-se, durante a pesquisa, que o problema habitacional, a questão de uma moradia não digna, é entendido como a falta de capacidade da família de conseguir uma boa moradia. Como no caso:



O Sr.[...] afirmou que irá se empenhar a fim de promover melhorias em sua residência, que reconhece encontrar-se em situação muito precária. (AS/TJ)

Pensar em moradia implica pensar no entorno, nos equipamentos públicos, no acesso aos serviços, na infraestrutura do bairro, saneamento básico, iluminação pública, escolas, creches, parques, praças, hospitais, transporte, cultura, etc. Esclarecer e oferecer alternativas e reflexões sobre a situação vivenciada pela classe trabalhadora é papel importante e essencial do (a) Assistente Social.

[...] fica localizada na periferia do município de São Paulo, o território é distante do centro urbano, marcado por diversos tipos de violências, pela ausência de equipamentos e serviços de utilidade pública entre outras, reforçando o estigma de subalternidade vivenciado por esta família. (AS/CRAS)

A moradia está localizada em uma região privilegiada da cidade [...] oferece oportunidade de trabalho e transporte e alternativas de lazer. (AS/DP)

[...] localiza-se em rua não pavimentada, sem calçadas ou sarjetas. (AS/TJ)

A ideia é entender, de perto, como as pessoas se relacionam com o território, como o poder público está presente naquela região, como a moradia da população está inserida nesse território, como a família se relaciona com esse território, como ocupa esse espaço, como usa esses espaços, se tem acesso a eles.

O imóvel fica localizado no final de uma viela, em área pública, não possui saneamento básico nem infraestrutura adequada, possui dois cômodos de madeira, não tem rede de esgoto, água encanada ou luz elétrica. (AS/CRAS).

As condições físicas da moradia

Ao refletir sobre direito à moradia, não estamos nos referindo apenas a um teto para alojamento, mas a um local para se viver com dignidade, que ofereça acesso à educação, saúde, emprego, lazer, cultura e transporte.

A ideia de “lar” deve nos remeter a sensações de conforto, segurança e bem-estar, pois habitar é uma experiência afetiva de enraizamento, que faz parte da constituição da nossa identidade e das formas de viver.

Quando falamos das condições de moradia aqui, vamos tratar da questão física do imóvel muito encontrada nos relatórios. Descrever a casa do sujeito sem inserir o contexto histórico, uma análise de conjuntura e uma reflexão, pode dar margem para reforçar a visão estereotipada que se tem do (a) Assistente Social em relação à visita domiciliar.

A residência consiste em uma casa de madeira, no final de uma viela, subdividida em 6 cômodos pequenos. As disponibilidades das madeiras contêm espaços e o teto abertura que não impedem o acesso de raios solares e água de chuva, o chão é de barro batido. (AS/SAICA)

Quanto às condições de moradia apresenta um formato inadequado para no momento efetivar o desabrigamento da criança em tela (AS/SAICA)



Vemos o sujeito pesquisado sendo apontado como responsável pela falta de acesso ao direito a uma moradia digna. Cabe ao profissional questionar essas políticas paliativas e sem efetividade e/ou pensar no que pode trazer melhorias para a condição de vida da classe trabalhadora.

Temos que considerar que a política de Habitação ofereceu à família o subsídio do aluguel social. Com o valor oferecido de R\$300,00, que condições de habitação se espera que a família encontre? (AS/DP)

Benefícios eventuais, como verba para pequenos reparos, podem contribuir com a melhoria na residência do casal (AS/DP).

A ausência de moradia adequada não é falta de interesse das famílias, tampouco comodismo. Muitas vezes essas famílias sequer conhecem outra realidade.

A nobreza do ato profissional está em acolher aquele indivíduo por inteiro, em conhecer a sua história, em saber como chegou a esta situação e como é possível construir com ela formas de superação deste quadro. Se reduzirmos a prática a uma resposta urgente de uma questão premente, retiramos dela toda sua grandeza, pois deixamos de considerar, neste sujeito, a sua dignidade humana. (MARTINELLI, 2006, p. 12).

No entanto, na maioria dos casos, percebemos que as descrições das moradias se restringem a revelar a pobreza, a uma suposta falta de organização, uma limpeza baseada nas impressões pessoais. Mas pouco se fala sobre saneamento básico e de infraestrutura no bairro.

Estão ampliando a casa de apenas dois cômodos e banheiro. Pretendem fazer um quarto para o filho (AS/TJ).

A habitação possui apenas um cômodo grande com banheiro, sendo que no mesmo espaço estão a sala, o quarto e a cozinha. (AS/TJ).

No entanto, não é possível avaliar o momento atual da família sem conhecer sua trajetória e condição presente. É tempo de garantir direitos e não o oposto disso, conforme vê-se a seguir.

A casa que era da família foi tirada, como exigência higienista para que os filhos voltassem a viver em ambiente familiar e comunitário, passando a viver de aluguel. O Sr.[...] fez, assim como o mandaram, por mais que essa mudança não tenha sido desejada e planejada por ele e pelos filhos. Isso não demonstra interesse? Esforço? Movimento? Será que todas as crianças que vivem em áreas de vulnerabilidade ou até em meio rural serão retirados de suas famílias? Pensamos que seria possível orientar e até auxiliar o Sr. [...] a viver no ambiente em que ele residia de forma mais saudável para a família. (AS/DP).

Os materiais usados são, em geral, de baixa qualidade. Às vezes, misturam alvenaria e madeira, com telhado de zinco “Brasilit”, como costumam denominar as (os) Assistentes Sociais, madeira tipo “madeirite”¹ ou seja, materiais de baixo custo que caracterizam, geralmente, as casas descritas das famílias de baixa renda.

Trata-se de uma habitação de madeira que foi construída em piso acima da rua. O acesso é feito por uma escada estreita que, apesar de ter corrimão, possui degraus muito curtos. (AS/TJ).

A casa é composta por dois (2) cômodos – quarto e cozinha – feitos de madeirite. (AS/SASF).

Casa de madeira que consiste em dois cômodos e um banheiro externo. (AS/SAICA).



Comenta que o imóvel se localiza em área de risco: foi construído em madeira, num barranco. (AS/TJ).

O núcleo familiar reside em barraco de madeira próprio, localizado na favela. (AS/PS/TJ).

Em relação a esse tipo de reflexão.

Estamos trabalhando com o genitor sobre a importância de se ter uma moradia digna e a união da família, mas o mesmo não demonstra preocupação com seus três filhos acolhidos, pois ele sabe que estão bem cuidados. (AS/PS/CO/CRAS).

Feita a leitura desse trecho, pode-se entender que o genitor está sendo orientado sobre seu direito ou culpabilizado e responsabilizado por suas condições de moradia e, mais, que cabe apenas a ele a responsabilidade de mudança da sua condição social.

O Brasil possui um déficit habitacional significativo e a história do país nos mostra que não é comum à descontinuidade de ações governamentais voltadas para esse direito. Priorizam-se programas paliativos e emergenciais. Portanto, os profissionais de Serviço Social, ao abordarem a questão da moradia e do território encontradas nas visitas domiciliares e ao registrar essas impressões em seus estudos, não podem fazê-lo em desarticulação com o contexto histórico/político/econômico do país, do estado, da cidade e, mais importante, da história social das famílias.

As condições de higiene e organização da moradia

Descrever se a casa está limpa e organizada nos parece não ser fundamental na contribuição para assegurar direitos. Todavia, essa prática frequentemente aparece em relatos de visitas domiciliares, em autos encontrados para esta pesquisa. Ainda que não seja possível generalizar com base na reduzida amostra pesquisada, os achados que ela apresenta-nos leva a importante reflexão a respeito do uso que tem sido feito ou que pode ser feito da visita domiciliar. Assim, entende-se que é preciso rever certas práticas profissionais e questionar que garantia de direitos estamos promovendo com elas.

A moradia estava mobiliada com simplicidade, com alguns equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos. No momento da nossa visita domiciliar, as condições de limpeza e organização do ambiente eram satisfatórias. (AS/TJ)

Elas apresentam a importância de desconstruir uma visão estereotipada da (o) Assistente Social, geralmente, exposta em filmes e em programas de entretenimentos veiculados pela mídia como a da personagem Umberlinda, no programa Zorra Total, da TV Globo, que buscou desprestigiar a profissão e colocar no imaginário social uma profissão como violadora de direitos.

No cotidiano de trabalho, percebe-se um movimento de famílias que solicitam visita domiciliar para comprovar que suas condições são boas, que a casa é “limpa e organizada”, demonstrando um reflexo de uma prática historicamente policiaesca de como vivem as famílias no ambiente privado, “a cristalização de hábitos e atitudes inadequadas, aprofissionais e



antiéticas, naturalizando comentários sobre a sujeira da casa” (AMARO, 2016, p. 20). A visita domiciliar precisa se prestar a outros fins que não o de monitoramento. Visto em trechos como:

O imóvel é simples, possui os equipamentos básicos, estava limpo e organizado. (AS/TJ).

[...] moradia precária, porém, limpa e organizada (AS/CRAS).

A casa estava limpa e organizada, embora muito humilde. (AS/CRAS).

No momento da nossa visita domiciliária, as condições de limpeza e organização do ambiente eram satisfatórias. (AS/TJ).

Questionado, o Sr [...] confirma a precariedade das condições de moradia da família, a falta de organização e de higiene da casa (AS/TJ).

[...] apesar do barraco estar organizado, havia pouca alimentação (AS/PS/CRAS).

[...] a falta de organização e de higiene da casa (AS/TJ).

No momento da nossa visita domiciliária, as condições de limpeza e organização do ambiente eram satisfatórias. (AS/TJ).

A visita surpresa, agendada e o direito a recusar a visita domiciliar

Percebemos, no decorrer da pesquisa, que as visitas domiciliares, ao menos as que aparecem nos registros dos autos pesquisados, têm focalizado mais a questão dos cuidados com a casa em relação à higiene e à organização. Nesse sentido, parece que o não agendamento prévio das visitas domiciliares com a família se reveste de propositividade, uma vez que sustentada na falsa ideia de que, naquele momento, a Assistente Social conseguiu “flagrar” como, de fato, a família vive.

Portanto, a ideia de que a visita agendada previamente pode induzir a família a mascarar a situação que seria encontrada caso não houvesse esse agendamento parece contraditória porque, se a (o) Assistente Social vai *in loco* conhecer a realidade do sujeito, criar um ambiente de confiança para a garantia de direitos, o que tem isso a ver com a louça que será lavada ou a organização da casa que ainda está por fazer?

Outra questão interessante merece destaque: o cotidiano do trabalho nos mostra diariamente e esta pesquisa confirmou que a família que está sendo acompanhada não tem muita escolha quanto a receber (ou não), em sua casa, a visita de um profissional. Aliás, conhecimentos advindos da experiência profissional desta pesquisadora possibilitam afirmar que essa prática nem sempre é informada clara e previamente aos que serão visitados.

Além disso, o direito a recusa em receber o visitador (a) é negado e pode acabar levando a algum tipo de interpretação negativa para o usuário, e isso se apresenta sob outros discursos, conforme vemos no fragmento textual a seguir.

[...] não informou o endereço alegando não querer receber visita social no momento, pois, segundo ela, a casa é abafada e esta informação pode interferir negativamente na avaliação, prejudicando a família; pretende mudar de casa assim que sair a parceria social (que está atrasado). (AS/SAICA).



Esse fragmento denota a existência de um estigma em relação à visita realizada pela Assistente Social, no sentido de que esta não pode visitar a casa para que a família não seja prejudicada. Isso não deveria ocorrer, conforme salienta Sarmento (1994, p. 303): “[...] precisamos compreender a visita domiciliar como um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade e que tem como ponto de referência a garantia de seus direitos”.

A visita agendada e combinada com a família tem a intenção de garantir direitos e não de vigiar a família. O agendamento prévio auxilia encontrar a pessoa em casa, a qual, em razão do horário de trabalho e dos afazeres domésticos, de ter ido ao supermercado ou buscar os filhos na escola, pode levar a ausências. O que impossibilita a realização da visita e, ainda, o desperdício de tempo e dinheiro público. É comum nos depararmos com documentos em que percebemos a frustração quando uma tentativa de visita domiciliar acaba não se realizando pela ausência da família ou de alguém que possa receber a Assistente Social na residência.

Neste período, realizamos várias visitas domiciliares, sendo que tivemos êxito apenas no dia 15/01/2013 (AS/SAICA)

Em outubro de 2012, retornamos a casa da senhora [...] sem prévio agendamento, a encontramos com seu filho [...], ela estava ouvindo música e estava com boa aparência, não demonstrava ter feito uso de drogas, ele vendo televisão. (AS/CRAS).

Com efeito, para essa defesa, respalda-se da tese de Amaro (2007, p. 52): “Visitas-surpresa, além de invasivas e desagradáveis, revelam-se manifestos de uma cultura autoritária, moralizadora, fiscalizatória e disciplinar e, por essa razão, devem ser banidos do pensamento e prática do profissional que visita”.

Além do agendamento prévio, é importante conversar à vontade, pensar junto com o entrevistado em construção de projetos, repensar diretrizes, escutar e trocar conhecimentos. Essas ações subsidiam a criação de um vínculo que pode direcionar para uma parceria. Pensa-se ser essa a metodologia apropriada “[...] como efetivo instrumento técnico, que possibilitará a intervenção dos assistentes sociais na defesa e garantia dos direitos humanos”. (PERIN, 2008, p.02). Ratifica esta defesa o posicionamento de Amaro (2007), segundo o qual é importante fazer um agendamento prévio, combinando com o sujeito a possibilidade da visita, pois essa “[...] técnica se organiza mediante o diálogo entre visitador e visitado”. (AMARO, 2007, p. 13).

Acredita-se que, para que essa entrevista em Serviço Social *in loco*, seja produtiva para aquele núcleo familiar em busca de efetivação de direitos, a visita deve ser agendada pelo profissional e combinada com a família, com autorização prévia se necessário. Esse procedimento, possivelmente, ajudaria na ampliação de acesso a direitos, porque ele pressupõe um exercício fundamental para esse núcleo familiar: o da demonstração de profissionalismo e de cordialidade. Também defende-se que uma visita domiciliar com uma leitura sociocrítica pode trazer uma interpretação da situação encontrada que só o (a) Assistente Social é capaz de traduzir por meio de sua competência profissional.

O Serviço Social tem base em fundamentos teórico-metodológicos e éticos que não pressupõem “policar a vida das pessoas” nem retratar as mazelas das expressões da questão social sem que a ela acrescente uma leitura analítico-crítica dessa realidade e das intervenções



possíveis. Contudo, esta pesquisa tem revelado que “[...] as situações apresentadas mostram-se apenas documentalmente, muitas vezes como peças frias que ficam muito distantes da real necessidade dos mesmos.” (PERIN, 2008, p. 10).

Ao refletir que uma visita profissional, sem agendamento pode gerar desconforto ao usuário. Sem dúvida, adentrar a casa, de maneira inesperada, sem que se possa rejeitar tal visita, chegar sem avisar, sem construção de vínculos. Situação diferente das acima mencionadas nos mostra o fragmento textual a seguir.

Ao chegarmos à residência, fomos recepcionados por [...] (14 anos), filho mais velho do Sr. [...], que nos conduziu até o interior da casa e participou do diálogo. Fomos recebidas cordialmente pelo Sr.[...] que nos esperava conforme combinado. (AS/DP).

A visita agendada previamente favorece a boa receptividade de toda a família ao profissional, conforme demonstra o fragmento textual escrito: “Durante a conversa convidou-nos a conhecer sua residência” (AS/DP).

Nesse mesmo direcionamento, Perin (2008, p. 07) afirma que a experiência profissional demonstra que, se o profissional tiver uma postura respeitosa, de não intimidação, a receptividade por parte dos sujeitos será muito maior, assim como sua participação. Portanto, o respeito aos sujeitos no momento da visita domiciliar é de extrema importância.

O tempo destinado e a quantidade de profissionais na visita domiciliar

É importante destacar que o tempo destinado para a visita domiciliar irá influenciar na observação. Sendo assim, uma “visitinha rápida” (de meia hora ou até menos) pode não ser eficaz, pois não favorece a percepção da complexidade e da profundidade da relação que se estabelece naquele espaço.

Nos documentos analisados nada encontramos sobre o tempo destinado para a visita, o trajeto e o tempo em que os profissionais precisaram para realizar a visita domiciliar, tampouco a quantidade de profissionais.

Assim, sobre o tempo da visita domiciliar, não pode ser realizada como uma “passadinha”, mas que precisa de um tempo razoável para o encontro, as trocas, observações, anotações, diálogos estabelecidos, encaminhamentos. Portanto, não deve ser um encontro curto, mas não pode ser extenso e exaustivo, é preciso bom senso para usar o instrumental de forma equilibrada. Contudo, Segundo Amaro (2007), a visita com o foco de encontrar provas, cuja a prática destoa do projeto-ético-político do serviço social, usada exclusivamente para responder a alguma situação, finaliza quando a prova aparece, acabam sendo mais curtas e frias.

Nesse tipo de visita, não há diálogo, pois, o (a) profissional pode estar em busca de investigar, por exemplo, quantos aparelhos eletrodomésticos há na casa, se tem bens, se a casa está limpa ou suja. “É o caso do profissional, ancorado numa visão parcializada do real que vai à visita pronto para coletar o que pretende ver. Aparecendo elementos diferentes ele não analisará”. Ou “vasculha a casa inteira para verificar se lá existem aparelhos eletrodomésticos e utensílios indicadores de conforto e status social.” (AMARO, 2016, p. 60).



No trecho seguinte, a (o) Assistente Social descreve com detalhamento a moradia da família. É sabido que as “condições de moradia do proletariado são analisadas através de diversos inquéritos. [...] e a precariedade de condições sanitárias com as quais convive a família operária são registradas estatisticamente” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 217).

O quarto das crianças [...] contém um sofá de 2 lugares, uma cama de solteiro e um pequeno armário, uma estante e, sobre ela, um aparelho de som que não funciona. Os outros cômodos consistem em um quarto com gaiolas, uma cozinha com uma pia de lavar louças, um fogão; neste, uma porta que dá acesso para um terreno baldio que, segundo o Sr. [...] pertence a chácara ao lado; em outro cômodo, uma geladeira e um armário. Há também um pequeno banheiro com chuveiro em funcionamento e a bacia sanitária sem encanção. Ressaltamos que os poucos móveis existentes na residência encontram-se em péssimas condições de uso. (AS/SAICA).

A visita domiciliar deve ser utilizada, portanto, a partir da análise que a (o) Assistente Social fizer sobre a situação social cuja intervenção está sob sua responsabilidade.

O objetivo, o registro e a análise da visita domiciliar

A visita não deve expor a vida privada do sujeito, mas deve ter o objetivo de conhecer a realidade deste e evoluir uma ampliação ao acesso da riqueza socialmente produzida dos segmentos historicamente espoliados da mesma (CRESS/RJ, 2017). Ainda nessa perspectiva, Périn (2008) contribui salientando que a visita domiciliar deve apresentar três objetivos: (i) explicar ao usuário, com a máxima clareza, o motivo que levou o profissional a realizar a visita; (ii) ampliar o olhar para os elementos que se aproximam da realidade social e cultural do sujeito visitado, evitando interpretações meramente pessoais; (iii) retomar os objetivos da entrevista, elaborando hipóteses e estratégias que sejam necessárias para o enfrentamento das exclusões e da falta de acessos aos serviços e benefícios sociais.

Isso é relevante porque, nos autos processuais, a solicitação de uma visita domiciliar tem sido também para que a (o) Assistente Social possa ser os olhos dos outros profissionais envolvidos, aqui representado no âmbito da *justiça*. Para tanto, este profissional, por vezes, descreve detalhes da casa, a fim de que todos “vejam” o que ela (ele) viu.

Porém, sobre essas descrições, pairam algumas dúvidas que instigam: a quem interessa, por exemplo, o detalhamento minucioso das condições de como aquela família organiza ou limpa a casa? Quais são os direitos a serem garantidos nessa minuciosa descrição? Nos documentos analisados nada encontrou-se que descrevesse o objetivo da visita, o porquê da escolha desse instrumental e muito menos essa orientação para a pessoa visitada, ao contrário disso encontramos apenas o detalhamento da casa e das condições de organização e limpeza.

É necessário que se tenha em mente que os registros da visita domiciliar são de extrema importância para entender a história daquela família, o local onde vive, como se relaciona com o território e (im)possibilidades nele existentes, esses documentos somam na construção da história dos registros dos atendimentos da família ou do indivíduo, portanto, “construir a memória da visita é importante”. A sistematização dos relatos orais, das observações, encaminhamentos e conclusões obtidos (AMARO, 2007, p. 60).



O cuidado no registro de uma intervenção profissional pode fazer toda a diferença. Muitas vezes o (a) profissional realizou bem seu trabalho, contudo, na produção e descrição de suas intervenções a dificuldade de transcrever e se posicionar pode não demonstrar a qualidade do seu trabalho.

A pesquisa apresentou documentos com descrições minuciosas sobre as condições da residência e sua organização. Descrever detalhadamente a casa e as condições da moradia do sujeito e como vivem acaba sendo uma forma de responsabilizar as pessoas por suas condições sociais e transferir a responsabilidade que muitas vezes está atrelada à ausência do próprio Estado pela histórica ausência de direitos básicos e, com isso, contribuir, ainda que indiretamente, para obstruir o acesso a esses direitos.

Magalhães (2003) também orienta que os detalhes devam ser evitados para focalizar apenas no que é relevante. Esse enfoque pode subsidiar melhor o conhecimento da realidade do sujeito dentro de uma leitura sociocrítica, e não se restringir às informações do ponto de vista do senso comum e da desproteção social.

Ainda que a autora defenda que se pode fazer um relatório de visita com informações e descrições, contudo, acredita-se que essas descrições precisam vir acompanhadas de uma análise crítica, evitando detalhamentos desnecessários e focar no que realmente é relevante para o caso e para os objetivos a serem alcançados “apresentar os dados realmente significativos para a formação de juízo da situação, sem cansar o leitor. Detalhes devem ser evitados, [...] enfatizar apenas o que é relevante para os objetivos da avaliação” (MAGALHÃES, 2003, p. 64).

Importante observar que a autora não reforça o lugar em que se tem colocado o (a) Assistente Social: o de fotografar a situação do sujeito, ao contrário, a autora reforça o projeto ético-político e a competência de se fazer uma leitura da realidade, ou seja, de usar esse instrumento com competência profissional para focalizar o que é mais relevante para os objetivos da visita domiciliar, do ponto de vista da ação profissional. “A realidade é bem maior do que o nosso olhar ou percepção pode captar”. (AMARO, 2007, p. 21).

A moradia é composta por cinco cômodos; uma pequena cozinha, dois quartos, um banheiro e uma pequena sala; apresenta fios emaranhados e soltos pela parede, muita umidade, rachadura nas paredes e no chão, vidros das janelas quebrados, o banheiro apresenta vazamento abundante; de forma geral, a casa não apresenta iluminação nem ventilação adequada. (AS/CRAS).

Pode-se inferir, então, que, em alguns fragmentos textuais aqui expostos, o (a) Assistente Social não se ateu ao conhecimento e análise das contradições e tensões que permeiam a realidade social que envolve a vida familiar. Assim, poderíamos questionar se ela “[...] não viu a realidade verdadeira; apenas codificou aquelas cenas conforme o seu quadro referencial pessoal”. (AMARO, 2007, p. 31).

É preciso identificar, o mais próximo possível, a realidade como ela se apresenta, levando em conta as condições sociais e culturais daqueles sujeitos, sem interpretações que venham ao encontro de seus conceitos morais e culturais. Isso se justifica porque o conhecimento da vida social daqueles sujeitos deve compreender a sua história de vida, com suas especificidades e particularidades, sem preconceitos nem discriminação.



O Assistente Social lida com essas múltiplas expressões das relações sociais da vida cotidiana, o que permite dispor de um acervo privilegiado de dados e informações sobre as várias formas de manifestação das desigualdades e da exclusão social em sua vivência pelos sujeitos, de modo que a ele é facultado conhecer a realidade de maneira direta: a partir da sua intervenção na realidade, das investigações que realiza, visando responder a esta realidade. (GUERRA, 2009, p. 14).

A vida é complexa e cheia de movimentos, mas o fragmento de relatório que acabamos de ler parece mais uma fotografia borrada da questão social, restringindo-se à descrição do ambiente imediato.

Parece ser essa a situação descrita no seguinte fragmento de relatório de visita domiciliar:

[...] sobre a mesa havia pão e banana tirada do quintal. Ele nos relatou que iria ao mercado fazer compras, pois o armário estava vazio. Há outro freezer vertical com a porta amarrada com uma cordinha, o genitor nos informou que estava vazio, não quis abrir a porta; este freezer está ligado na mesma tomada da geladeira com uma extensão amarrada com um pedaço de pano e os fios estão à vista apoiados em um prego. Enquanto estávamos conversando e orientando sobre as irregularidades, o freezer ligou e a lâmpada da cozinha piscou; neste momento, apresentamos o risco que eles correm, pois a qualquer momento pode dar um curto circuito. Tem um fogão de quatro bocas, uma mesa; na sala, uma televisão, uma cama de casal e um rack; no quarto que o genitor dorme, há um armário e uma cama de casal e sobre ela um mosquito preso no teto; no chão, piso frio, e, no banheiro, piso e azulejo na parede toda. Tudo estava limpo e organizado. (AS/PS/CO/SAICA).

Não se pode esquecer que o local em que se desenvolve a pesquisa é privativo do sujeito, onde a realidade social se apresenta de modo diferente daquela como vive o profissional. Consequentemente, “[...] capturar a realidade dentro de seu quadro social e cultural específico exige do profissional a visão de seus elementos difíceis, intrigantes e conflitantes, por mais estranhos que eles possam parecer a nossa razão”. (AMARO, 2007, p. 31).

A visita domiciliar deve, pois, contribuir para construir mais do que uma fotografia borrada da situação do sujeito. Deve subsidiar a percepção, juntamente com o visitado, da realidade social na qual vive e de estratégias de enfrentamento das expressões da questão social e de busca por direitos. “Os (as) assistentes sociais trabalham com as mais diversas expressões da questão social, esclarecendo à população seus direitos sociais e os meios de ter acesso aos mesmos.” (IAMAMOTO, 2009, p. 31).

Como pode ser visto em outro trecho:

A casa está localizada em um grande terreno numa região de alta vulnerabilidade. A casa é composta de quatro cômodos, sendo que o espaço construído da cozinha é de madeira. A sala, o quarto e o banheiro são de alvenaria. (AS/PS/CO/SAICA).

A justificativa para uma restrição do olhar possa ser por “instituições marcadas pela burocracia e pelo imediatismo das ações, seja pela demanda excessiva, seja pela característica de urgência nos atendimentos, o profissional, muitas vezes, deixa-se enredar pela ação rotineira, passando à função de ‘tarefeiro’, sem tempo para refletir sobre sua ação.” (MAGALHÃES, 2003, p. 17). Importante ponderar que, nesta pesquisa, encontrou-se mais registros sobre a



situação de moradia no sentido de fazer críticas à situação vivida pelas famílias do que busca por proteção social e formas de acessar políticas sociais de proteção.

Questionado, o Sr [...] confirma a precariedade das condições de moradia da família, a falta de organização e de higiene da casa e ainda a precariedade nos cuidados básicos e assistência aos filhos. (AS/TJ).

E mais; a tradução e observações da visita ao serem transcritas devem ter o objetivo de registrar impressões do (a) profissional levando em consideração sua competência técnica enquanto profissional capacitado para realizar uma leitura técnica sobre a questão social e suas expressões no cotidiano do sujeito, portanto, registrar a louça suja que ficou na pia ou as roupas que ficaram sobre a cama, nos parece pouco relevantes num processo de enfrentamento de vulnerabilidades sociais a que são submetidas à classe trabalhadora.

A descrição da moradia da família, sem que haja a inserção de uma análise crítica em torno da questão social não contribui para garantir direitos. Nesse sentido, já veio à tona, no cotidiano de trabalho, a discussão sobre fotografar² (ou não) a residência da família. Uma prática que, entende-se, que se não for de escolha do profissional, fere o sigilo e os princípios do código de ética do (a) Assistente Social.

Vale destacar uma Resolução do CRESS-PR que dá suporte a esse posicionamento, esclarece e é contrário ao que orienta as perícias sociais independentes prestadas à Justiça Federal pelas Assistentes Sociais do Paraná.

Acerca dos quesitos citados nos Encontros de Capacitação, abaixo discriminados, a serem cumpridos pelos/as Assistentes Sociais quando da elaboração da perícia social de modo a ‘uniformizar’, temos a considerar:

1. realizar perguntas pré-definidas nas visitas domiciliares, em forma de ‘questionário’;
2. verificar os cômodos da residência dos usuários;
3. tirar fotografias (10 a 20 fotos por laudo) para os autos como forma de comprovação e evidência da condição socioeconômica do usuário/família;
4. solicitar assinatura do usuário em autorização para tirar fotografias no ato da visita do Perito;
5. entrevistar vizinhos sobre a situação do usuário;
6. quando da elaboração do laudo, é desnecessária a emissão de conclusão favorável ou desfavorável.(CRESS/PR, 2014).

Contudo, esses quesitos exigidos pela Justiça Federal aos peritos independentes do estado do Paraná, contrariam os princípios e as demais disposições do Código de Ética do Assistente Social e da Lei nº 8.662/93, que regulamenta a Profissão, a sua autonomia profissional na elaboração do estudo social, a escolha técnica dos instrumentais para a coleta das informações e a autonomia na conclusão de seu parecer, sobre esse problema o CRESS/PR se posiciona contrário.

Portanto, ao tomar esta reflexão como ponto de partida para pensar sobre documentos sociais que descrevem os lares das famílias que estão em processo de destituição do poder familiar ou acolhimento institucional e analisar, com criticidade, se eles estão, de fato,



contribuindo para garantir direitos. Outro aspecto nos chama a atenção: a falta de alimentos vista pela (o) Assistente Social é um problema da família?

Vejamos um caso.

No armário, só havia ½ saco de arroz de um pacote de 5kg; na geladeira, uma panela de pressão com feijão e uma caixinha de leite; no fogão, uma panela de arroz; em uma panela da cozinha, havia um cacho de banana tirado do quintal, onde seu filho [...] que não havia almoçado, enquanto eu estava presente, ele a toda hora ia retirar uma banana, para se alimentar; no freezer, havia um pacote de carne de porco e nada mais. (AS/PS/CRAS).

Em outras palavras, a falta de alimentos condiciona o não cozinhar. Será que a visita domiciliar acabou interferindo na rotina de almoço da família? Ou a família não tinha comida para se alimentar? O que foi feito depois de identificado o problema³? Ou ainda mais preocupante é a descrição da parte interna dos armários, geladeiras e panelas, a compreensão que temos é que a (o) profissional abriu e olhou dentro. “A ética é fundamental na realização da visita domiciliar, ela norteia o agir do profissional através de seus princípios, sendo o suporte que auxilia na distinção dos valores, tendo consciência moral e respeitando o usuário.” (SOMER, 2014).

Esse enfoque pode subsidiar melhor o conhecimento da realidade do sujeito dentro de uma leitura sociocrítica, e não se restringir a informações do ponto de vista do senso comum e da desproteção social, bem como a invasão da privacidade das famílias e o desrespeito com as pessoas ao abrirem seus armários, panelas, geladeiras.

Vejamos mais um fragmento textual que confirma as visões estereotipadas:

Na cozinha, há uma geladeira duplex e dentro do freezer estava cheio de carne de porco e, na parte de baixo, dois tomates e dez ovos quebrados. O genitor nos relatou que havia guardado os ovos dentro do freezer e eles estouraram e agora esperava descongelar para o preparo da refeição. (AS/PS/CO/SAICA).

Em que o registro do número de tomates e de ovos quebrados dentro da geladeira pode ajudar na construção de um posicionamento acerca da vulnerabilidade da família e dos procedimentos a serem adotados em relação a ela? Para que essa análise em profundidade possa ocorrer, Sarmiento (1994, p. 265) afirma que: “[...] o Assistente Social necessita exercer um controle sobre sua atitude de observar, para que tenha plenas condições de constatar as coisas como elas realmente são”. Torna-se importante refletir sobre a atuação profissional e se atentar para que a visita domiciliar não se torne um instrumento usado a favor de um desserviço à população e à profissão. Descrições desse tipo, feitas por Assistentes Sociais e encontradas nos documentos analisados nesta pesquisa, contribuem para apresentar uma visão distorcida do projeto ético-político da profissão.

Essas indagações parecem pautadas em uma prática da qual não subjaz uma reflexão dos princípios ético-políticos da profissão.

Os registros profissionais que se referem às visitas domiciliares e que são encaminhados para outros profissionais/instituições devem evitar ser meramente ou demasiado descritivos. Trata-se de uma exposição da vida privada do usuário, o que pode ferir o sigilo profissional, de acordo com o artigo 16 do código de ética profissional. [...]



Assistentes sociais devem se ater àquelas informações que são relevantes para enfrentar as violações de direitos de todos os usuários envolvidos, e para viabilizar o acesso a seus direitos garantidos, de acordo com os princípios do código de ética profissional, em que especial aquele que fala sobre a ‘Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo’. (CRESS/RJ, 2017, pág. 05).

Caso contrário, a visita domiciliar pode se revelar mais como um instrumento de violação do que de garantia de direitos, que deveria visar fortalecer a família e a potencializar sua autonomia. Realizada sem agendamentos, relatando os pormenores da residência, abrindo armários e guarda-roupas, vasculhando painéis e geladeiras, ela se restringe a policiar a família.

Para Barroco e Terra (2012, p. 75):

Essas práticas resultam de uma cultura conservadora, da precarização da formação profissional, da falta de preparo técnico e teórico, da fragilização de uma consciência crítica, de processos de despolitização, de incorporação de valores e ideologias conservadoras, individualistas, irracionais, da absorção da rotina burocrática das instituições e submissão às suas normas e aos seus valores, entre outros, o que vem sendo agravado na conjuntura atual.

Essa banalização pode ser um reflexo da forma como muitos profissionais têm apresentado seu trabalho, de forma descolada de uma análise crítica, apenas com a apresentação dos detalhes imediatos vistos na moradia daquele núcleo familiar. Contudo, uma visita domiciliar com uma leitura sociocrítica pode trazer uma interpretação da situação encontrada que só o Assistente Social é capaz de traduzir por meio de sua competência profissional.

É nessa linha que Magalhães (2003, p. 54) afirma que:

A visita tem um espaço próprio e peculiar, principalmente na área do serviço social. Como é considerada por muitos como características dessa área, por vezes, ela é sugerida por outros profissionais. Entretanto, cabe a cada profissional decidir qual será o seu instrumento de avaliação. Assim como não é ético nem conveniente sugerir a profissionais com formação em outras áreas do conhecimento a utilização deste ou daquele instrumento de trabalho, o contrário também se mostra verdadeiro: é o Assistente Social quem define se deve ou não proceder a uma visita.

Ao visitar, adentra-se a intimidade do visitado e realiza-se, na oportunidade, uma entrevista *in loco*, com a intenção de conhecer a realidade do sujeito e de seu grupo familiar, pensar em alternativas para romper com a exclusão social a que essa família foi submetida e estabelecer estratégias de enfrentamento das expressões da questão social, pois

[...] a visita domiciliar pode ser um instrumento para conhecer a realidade cotidiana da população usuária e identificar demandas e necessidades que permitam ampliar o acesso à riqueza socialmente produzida daqueles segmentos historicamente espoliados da mesma. (CRESS-RJ, 2017, p. 03).

Na visita, pode-se extrair como o visitado se relaciona com o seu entorno e de que forma acionaremos as políticas de proteção e as intervenções necessárias para dar suporte numa situação de vulnerabilidade social. Com isso, pretende-se contribuir para a garantia de acessos aos bens e serviços e à inclusão social. Portanto, é preciso ter competência, sensibilidade e respeito para com a cultura e os modos de vida da família, bem como observância quanto ao sigilo profissional.



Nesse sentido, com vistas à ampliação e ao aprofundamento do nível e da qualidade das informações colhidas, o (a) Assistente Social deve reforçar sua atenção aos princípios e às diretrizes do Código de Ética. Pois, realizar uma visita domiciliar requer técnica, ética e suporte teórico, uma vez que conhecer a realidade concreta desses sujeitos no espaço onde as relações ocorrem naquele momento da visita carece que ocorra acompanhada de respeito à privacidade do sujeito e não contribuir ainda mais para o cerceamento de seus direitos. (CRESS/RJ, 2017, pág.05).

De fato, é a visita domiciliar que oferece a possibilidade de o (a) Assistente Social ter acesso à realidade de maneira mais próxima a como ela se apresenta. Cabe ao profissional estar atento aos objetivos da visita domiciliar e à apreensão das necessidades e das potencialidades do sujeito e/ou do grupo familiar visitado. Não se pode perder esse aspecto de vista, porque, na visita busca olhar além, não “especular, mas é decodificar, é compreender as inter-relações causais. Ver [...] o singular sem desprezar o geral, é aproximar-se da realidade observada para ver o aparente, identificando-o e ser capaz de ver além do que se apresenta” (SARMENTO, 1994, p. 266).

Considerações Finais

O artigo apresenta os registros da visita domiciliar e as impressões dos profissionais que a realizam. Alguns dos trechos destacados provocam reflexões importantes sobre a qualidade da utilização do instrumento visita domiciliar no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais em ações de acolhimento e/ou destituição do poder familiar. Esses recortes de documentos apresentados em processos judiciais são parte de processos que vão determinar se aquele grupo familiar vai ficar junto ou não.

O artigo revela que, a visita domiciliar, mesmo sendo discutida na literatura do Serviço Social, acaba sendo ainda uma forma de “policar as famílias” na maneira como conduz a organização da casa, limpeza, cuidado das crianças e quantidade e condições dos móveis. Em parte significativa dos documentos e por quase a maioria dos (as) Assistentes Sociais, a questão da higiene da casa e o material com o qual ela foi construída apareceu, contudo, em todos esses trechos não encontramos análises sobre a situação concreta e/ou uma análise de conjuntura das expressões da questão social refletidas nas condições apresentadas dos sujeitos da pesquisa. Encontrou-se uma desproteção social e uma culpabilização dos sujeitos pelas condições socioeconômicas vivenciadas.

A pesquisa revelou que pouco se falou sobre o território e como essas famílias se relacionam com seu entorno, como usam ou não equipamentos públicos, sobre a relação usuária/serviço público do seu território, políticas públicas, disponibilidade do território com parques, lazer, comércio local. Nada encontramos sobre o deslocamento, o transporte, o acesso aos equipamentos com os quais precisam acessar para chegar em locais que encaminhamos;

A pesquisa demonstra que a visita agendada contribui para um ambiente acolhedor e mais propenso a um trabalho ético, respeitando, assim a privacidade do sujeito, defende-se que o agendamento para a realização da visita domiciliar é um ponto que deve ser considerado de



forma positiva, já que não causa prejuízo ao dinheiro público, evitando assim desperdícios de recursos com retornos, desencontros, possibilita encontrar a pessoa/família a quem é destinada a visita; possibilita ainda que a família se organize num melhor dia e horário.

Acredita-se que a visita surpresa, além de invasivas e desagradáveis, revelam-se evidentes posturas autoritárias, moralizadoras, fiscalizatória e disciplinar e, por essa razão, devem ser banidas do pensamento e prática do profissional que visita;

Nada encontramos sobre a comunidade, comunidades religiosas, escolas, parques, praças, museus, teatros e qualquer equipamento de cultura, de esporte;

Sobre o tempo da visita domiciliar, considerou-se que não pode ser realizada como uma “passadinha”, mas que precisa de um tempo razoável para o encontro, as trocas, observações, anotações, diálogos estabelecidos, encaminhamentos. Portanto, não deve ser um encontro curto, mas não pode ser extenso e exaustivo, é preciso bom senso para usar o instrumental de forma equilibrada;

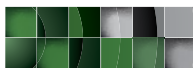
Em relação aos registros, a pesquisa mostrou que é necessário ter em mente que os registros da visita domiciliar são de extrema importância para entender a história daquela família, o local onde vive, como se relaciona com o território e (im)possibilidades nele existentes e que um bom trabalho deve ser registrado de forma que se perceba essa qualidade de atuação e que muitas vezes os registros não revelam a profundidade da intervenção, por isso a qualidade dos registros deve acompanhar a qualidade da intervenção, não dando margem para registros rasos e que levem a interpretações dúbias e sem análises críticas.

A pesquisa demonstrou que a escolha dos instrumentais deve ser feita exclusivamente pelo Assistente Social se assim achar importante na sua intervenção, portanto, só ele (a) pode avaliar no caso concreto se é fundamental ou não a realização da visita domiciliar. Só ele (a) pode escolher o instrumento que lhe oferece melhor aporte para entender determinada realidade, com base na intencionalidade da ação. E que essa escolha por outros profissionais pode acarretar em trabalhos fragilizados e ferir a autonomia profissional.

A pesquisa revelou que a qualidade dos registros da visita domiciliar realizada pelo (a) Assistente Social só reforça a banalização do instrumental e reforça o estereótipo de um profissional que vai à casa das pessoas verificar a verdade dos fatos.

Na pesquisa foi possível avaliar que, perceber que quando o Assistente Social registra sua atuação sem uma análise aprofundada e uma leitura crítica da realidade e uma análise de conjuntura, o profissional pode dar margem para que seu trabalho contribua na linha de um desserviço e culpabilização dos sujeitos, atendendo a outros interesses e dando margem para intervenção distintas da atuação do (a) Assistente Social preconizada no interior do projeto-ético-político do serviço social.

Outra reflexão que esta pesquisa provoca é o uso da visita domiciliar como uma forma de retratar a realidade e descrever os pormenores da casa do sujeito, quando se coloca de praticamente “fotografar” a realidade do sujeito, para produzir provas, descolando dessa realidade a leitura crítica, deixa margem para que os (as) assistentes sociais continuem a serem chamados a realizar uma atividade com a qual lutamos para romper: a manutenção de uma



prática conservadora e reducionista do sujeito, afastando-o ainda mais dos seus direitos básicos que já foram negados.

Como foi visto até aqui, os instrumentais podem possibilitar a escuta e a expressão da voz do usuário e do próprio técnico, contudo, fomos constatando as violências implícitas em determinadas visitas domiciliares, realizadas na contramão do que versa o código de ética do (a) Assistente Social e o projeto ético-político da profissão. Na tentativa e/ou na justificativa de se garantirem direitos, outros tantos estão subjetivamente sendo violados.

E por fim, e não menos importante, conforme orientação do CRESS/RJ, todos os recursos necessários para a realização da visita domiciliar são de responsabilidade da instituição empregadora/contratante.

Bibliografia

AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. – Porto Alegre: 1ª ed. AGE, 2007, 2ª ed. 2007.

_____, **Visita domiciliar**: teoria e prática. Campinas: Papel Social, 2016.

BARROCO, Maria Lucia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de ética do/a Assistente Social – Comentado**. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (organizador). São Paulo: Cortez, 2012.

BRASIL. Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências. **Regulamenta a profissão de assistente social**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm>. Acesso em: 13 maio de 2017.

CRESS/PR. **Comissão de orientação e fiscalização - orientação nº 4**. Dispõe sobre a nomeação de assistentes sociais na qualidade de peritos judiciais. Disponível em: <<http://www.cresspr.org.br/site/wp-content/uploads/2013/10/orientacao-cofi-41.pdf>>. Acesso em: 04 de maio. 2017.

CRESS/RJ. Termo de Orientação. **Realização de Visitas Domiciliares quando requisitadas a Assistentes Sociais**. Disponível em: <http://www.cressrj.org.br/site/wp-content/uploads/2017/04/VERS%C3%83O-FINAL-Termo-de-Orienta%C3%A7%C3%A3o-Visita-Domiciliar.pdf>. Acesso em 04 de maio de 2017.

DONZELOT, Jacques. **A polícia das famílias**. Rio de Janeiro: Graal, 1980.

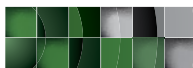
GUERRA, Yolanda. A dimensão investigativa no exercício profissional. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

_____. A instrumentalidade do trabalho do Assistente Social. In: **Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais**. 2007. Textos e Artigos. CRESS 6ª Região (org.). Belo Horizonte, CRESS 6ª R., 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. CARVALHO. Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 41 ed. São Paulo: Cortez, 2014.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 13 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social**. 2009. Disponível em: <http://www.unifesp.br/campus/san7/images/servicosocial/Texto_introdutorio_Marilda_Iamamoto.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2017



LEWGOY, Alzira; SILVEIRA, Esalba Maria Carvalho. Entrevista nos processos de trabalho do Assistente Social. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251. jul./dez. 2007.

MAGALHÃES, Selma. **Avaliação e Linguagem: relatórios, laudos e pareceres**. São Paulo: Veras Editora; 2003.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político**. Universidade Estadual de Ponta Grossa, PR. **Revista Emancipação**, nº 6, PR: UFGP, 2006. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4022679.pdf>>. Acesso em: 08 de julho de 2016.

MARICATO, Ermínia. **A cidade do pensamento único: desmanchando consensos**. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora: Vozes, 2011.

PERIN, Silvana Dóris. A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social. In: **Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público – ENSSMP**, 2. Brasília. Anais eletrônicos. Brasília, 2008. Disponível em: <http://mpdft.gov.br/senss/anexos/Anexo_7.6_-_Silvana_Doris.pdf>. Acesso em nov: de 2016.

RAMOS, Adriana. Instrumentos e técnicas de trabalho do assistente social: notas para uma reflexão crítica. IN: **RAMOS, Adriana.; SILVA, Letícia B. (Org.). Serviço Social, Saúde e questões contemporâneas: reflexões críticas sobre a prática profissional**. 1. ed. Campinas: Papel Social, 2013.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **Instrumentos e Técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 1994.

SOMER, Diana G.; MOURA, Reidy R. de. Visita domiciliar, instrumento que potencializa a atuação do Assistente Social. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVII, n. 123, abr. 2014. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14704>. Acesso em: jan. de 2018.

Abreviaturas

AS – Assistente Social

CO – Será usada a abreviatura para todo tipo de coordenação, chefia, diretoria

CRAS – Centro de Referência da Assistência Social

CRESS - Conselho Regional de Serviço Social

DP - Defensoria Pública do Estado de São Paulo

MP - Ministério Público

PS – Psicóloga/o

SAICA - Serviço de Acolhimento de Crianças e Adolescentes

SASF – Serviço de Assistência Social à família

TJ - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo



¹ Brasilit - Empresa pertencente ao conglomerado Saint-Gobain, fundada em 1937, com a fabricação de telhas de fibrocimento em 1940 e Madeirite: chapas compostas por um número ímpar de camadas superpostas, prensadas com cola branca, dispostas de modo que as próprias fibras se cruzem.

² A discussão sobre fotografar (ou não) a residência da família foi feita no Encontro de Assistentes Sociais na Defensoria Pública Paulista, em maio de 2013. Ver mais sobre esse debate na Resolução Comissão de Orientação e fiscalização. Orientação nº 04 – CRESS/PR, 11ª Região (CRESS/PR, 2014).

³ A discussão sobre a Política Pública de Segurança Alimentar poderia ser um norteador dessa discussão e essa análise a Assistente Social tem condições de fazer. Para um maior aprofundamento sobre a temática: Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006 -Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN; Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – PNSAN; Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-92898-14-4



9 788592 898144

