

# A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO – REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

Paloma Monique Campos CARNEIRO<sup>1</sup>  
Juliene Aglio PARRÃO<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este trabalho é resultado do estágio docente realizado na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Regional de Presidente Prudente/SP. Tem como objetivo apresentar a atuação do Assistente Social na referida instituição, bem como realizar uma breve análise das intervenções realizadas pelo assistente social diante das demandas atendidas na referida Defensoria Pública durante o mês de junho de 2017. Contudo faz-se necessário realizar uma breve contextualização do surgimento da Defensoria Pública bem como o processo a qual foi implantado o Serviço Social na referida instituição. A metodologia utilizada para elaboração deste trabalho foi à pesquisa bibliográfica, documental e de campo.

**Palavras-chave:** Defensoria Pública. Atuação. Serviço Social. Demandas. Intervenções.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo abordar a atuação do profissional de Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Regional de Presidente Prudente/SP, bem como visa explanar as intervenções realizadas por este profissional diante das demandas atendidas na referida instituição.

No primeiro item serão explanadas as formas de acesso à justiça destacando a Defensoria Pública como um meio viabilizador para executar tal direito a qual esta preconizada na Constituição Federal de 1988, bem como este item estará abordando também sobre as atribuições da Defensoria Pública e suas áreas de atuação.

---

<sup>1</sup> Assistente Social da Defensoria Pública de Presidente Prudente e da Empresa Trevisan Assessoria e Consultoria Social. Especialista em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo”. Discente do Curso de Pós Graduação Gestão do Trabalho Social com Famílias do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: palomamonique19@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente e coordenadora do curso de Serviço Social do Centro Universitário Toledo Prudente de Presidente Prudente. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e-mail: coord.social@toledoprudente.edu.br. Orientadora do trabalho.

O item seguinte aborda especificamente a atuação do Assistente Social na referida instituição por meio do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) a qual traz como corpo técnico além do Assistente Social, profissionais da área da Administração, Direito e Psicologia.

Ao final do trabalho, no ultimo item será apresentado, os indicadores relacionados aos atendimentos realizados na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Regional de Presidente Prudente de competência da equipe de serviço social, abordando uma análise referente a esses atendimentos e destacando as intervenções que o Assistente Social realiza para efetivação dos direitos dos usuários que procuram a referida instituição.

Neste primeiro momento para elaboração do referido trabalho foi utilizado pesquisa bibliográfica, pesquisa eletrônica, pesquisa de campo.

## **2 O ACESSO A JUSTIÇA POR MEIO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO - REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE**

A inquietação a respeito dos direitos dos seres humanos ocorre por diversos fatores, como por exemplo a desigualdade social, onde Borges (2006, p.20) enfatiza dizendo:

A preocupação com os direitos dos homens sempre foi uma realidade em vista das desigualdades sociais, levando a sociedade a procurar meios de proteger os desafortunados. O acesso à justiça foi uma maneira de efetivar a garantia dos direitos do cidadão. Enquanto o cuidado com os menos favorecidos apresentava um caráter paternalista através de ações da sociedade civil, a assistência jurídica veio garantir a aplicação da lei.

Diante da citação acima, ressalta-se que o acesso à justiça foi uma estratégia para que os indivíduos obtivessem seus direitos efetivados, em uma perspectiva de direito, com o objetivo de aplicar e efetivar os instrumentos legais, as legislações.

É de suma importância destacar que o acesso à justiça não se limita apenas ao acesso aos Tribunais de Justiça, mas deve ser entendido primordialmente como o acesso ao direito, bem como o exercício da cidadania.

O acesso à justiça classifica-se como um dos direitos fundamentais dos indivíduos, previsto no artigo 5º da Constituição Federal( CF) de 1988, XXXV, “o

Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovem insuficiência de recursos”.

Destaca-se que o acesso a tal direito consolida também os princípios da igualdade e liberdade de todos os indivíduos.

O acesso à justiça é um direito acionado quando o cidadão esgotou suas possibilidades de resolutividade de uma determinada demanda, e a Defensoria Pública caracteriza-se um espaço para efetivação de tal direito, bem como garante ao cidadão a defesa de seus direitos através da justiça/ assistência gratuita que de acordo com Borges (2006, p.30):

A palavra **Assistência** traduz-se como prestação de auxílio, de amparo, a quem dela necessitar. A assistência jurídica é mais que assistência puramente judicial e aquela para o ingresso em juízo, bem como também a assistência preventiva. Integral, porque deve abranger a assistência prévia, a orientação, bem como o acompanhamento do processo judicial e posterior satisfação do direito. **Gratuita**, pois abarca não apenas as custas do processo, como também abrange o direito de obter certidões e peticionar aos Poderes Públicos para a defesa dos direitos, incluindo também a gratuidade do hábeas corpus<sup>2</sup> e hábeas data<sup>3</sup>, bem como de todos os demais necessários ao exercício da cidadania; implica a dispensa de pagamentos de todas as esferas, judicial e extrajudicial.

No Estado de São Paulo, a Defensoria Pública (DP) foi criada por meio da Lei Complementar nº988 de 09 de janeiro de 2006. A efetivação dessa Lei surgiu após uma crescente manifestação da sociedade civil através de movimentos sociais que ocorreram por volta do ano de 2002 onde cobravam o que já estava previsto na CF de 1988:

A promulgação dessa lei ocorreu em função de crescente pressão feita por diversos setores da sociedade civil – o que culminou na criação do “Movimento pela Criação da Defensoria” em meados de 2002. Apesar de prevista desde 1988 pela Constituição Federal, o Estado de São Paulo esperou quase 18 anos para instituir sua própria Defensoria. Até então, o serviço de assistência jurídica gratuita à população carente era feito pela Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ), criada por lei estadual em 1947. A PAJ era um sub-órgão da Procuradoria Geral do Estado, instituição prevista para prestar serviços jurídicos ao Governo do Estado. (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, s.a, s.p)

A criação da Defensoria Pública além de concretizar o que já estava posto na CF 1988 tem por objetivo garantir a proteção efetiva dos interesses da população que necessita do atendimento.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo é uma instituição permanente cuja função, como expressão e instrumento do regime democrático, é oferecer, de forma integral e gratuita, aos cidadãos necessitados a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos. (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, s.a, s.p)

Diante deste contexto, de acordo com o artigo 134 da Constituição Federal de 1988:

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

Embora a CF1988 seja a Lei maior, existem outras normativas que também reafirma a DP como um espaço de garantia de acesso à justiça, podendo citar a Lei 11.448/2002.

A Lei supramencionada estabelece normas para a concessão de assistência judiciária para o cidadão que necessitar. Além da referida Lei, as normas, atribuições, princípios, objetivos organização, da Defensoria Pública também esta preconizado na Lei Complementar nº80 de 12 de janeiro de 1994.

A Defensoria Pública é uma instituição que possui total autonomia, prevista constitucionalmente, garantindo que os Defensores Públicos representem os direitos da população que procura o atendimento sem qualquer tipo de constrangimento. Destaca-se que cada Defensor Público possui total autonomia para exercer sua atuação em cada demanda que possa vir atuar.

Como supramencionado a DP do Estado de São Paulo, presta assistência jurídica gratuita para o cidadão que necessitar, entretanto sob a ótica e competência da Justiça Estadual, do referido estado de atuação.

Os serviços realizados pela DP regional de Presidente Prudente/SP são de abrangência regional a qual atende além de Presidente Prudente, outros municípios sendo eles:

[...] Adamantina, Alfredo Marcondes, Álvares Machado, Anhumas, Caiabu, Caiua, Dracena, Emilianópolis, Estrela do Norte, Euclides da Cunha,

Paulista, Flora Rica, Flórida Paulista, Iepê, Indiana, Inubia Paulista, Irapuru, Junqueirópolis, Marabá Paulista, Mariópolis, Martinópolis, Mirante do Paranapanema, Monte Castelo, Nantes, Narandiba, Nova Guataporanga, Ouro Verde, Pacaembú, Panorama, Parapuã, Paulicéia, Piquerobi, Pirapozinho, Presidente Bernardes, Presidente Epitácio, Presidente Venceslau, Rancharia, Regente Feijó, Ribeirão dos Índios, Rosana, Sagres, Salmourão, Sandovalina, Santa Mercedes, Santo Anastácio, Santo Expedito, São João do Pau D'Alho, Taciba, Tarabaí, Teodoro Sampaio e Tupi Paulista. (CSDP 132 - 17/07/2009.)

Entretanto, existem critérios para ser atendido pela referida instituição, destacando que a DP atende pessoas que possuem renda familiar de até três salários mínimos. Contudo de acordo com Godoy (2011, p.03)

O rendimento da entidade familiar na sua maioria é igual ou inferior a três salários mínimos, mas isso não significa que o atendimento é pautado em condicionalidades socioeconômica, pois mesmo sendo denegado o serviço sócio jurídico o usuário tem direito de realizar recurso de denegação junto a Defensoria Pública, o qual é analisado pelo Defensor Chefe, que pode ou não deferir à assistência jurídica a tal usuário.

Serão explanadas na tabela a seguir as principais atividades desenvolvidas pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo:

**Tabela 1**

<b>Área Cível</b>	Trata-se de extenso campo que compreende ações na área do Direito Civil, Direito de Família e de Sucessões, Direito do Consumidor, Direito Urbanístico, Direito Ambiental, Direito à Saúde, Garantias Constitucionais, entre outras.
<b>Tutela Coletiva</b>	A Defensoria Pública possui a prerrogativa legal de propor ações civis públicas na defesa coletiva de cidadãos carentes. Esse instrumento pode ser manejado em diversas áreas do Direito – <b>tais</b> como Habitação, Urbanismo, Saúde, Meio-Ambiente e Defesa do Consumidor. A lei prevê também que a Defensoria Pública promova termos de ajustamento de conduta (acordos extrajudiciais com força legal) para garantir que as demandas dessa natureza sejam resolvidas rapidamente e sem necessidade de um processo judicial.
<b>Área Criminal</b>	A atuação na área criminal corresponde essencialmente à defesa de pessoas acusadas da prática de crimes o de forma ampla e abrangente. A Defensoria promove não apenas a defesa em primeira instância, mas maneja todos os recursos cabíveis, tendo atuação marcante perante o STJ e o STF.

	Também é possível a atuação em defesa da vítima, especialmente nas hipóteses de Juizados Especiais ou de aplicação da Lei Maria da Penha (proteção contra mulheres vítimas de violência doméstica).
<b>Área da Infância e Juventude</b>	A atuação perante as Varas da Infância e Juventude, abrange a área infracional, atuando na defesa de adolescentes acusados da prática de atos infracionais e que cumprem medidas sócio-educativas (internação, liberdade assistida, serviços comunitários, entre outras). E também a área não infracional, incluindo pedidos de adoção ou de guarda, defesa em processos de destituição do poder familiar, entre outras.
<b>Área de Execução Criminal</b>	A atuação abrange a defesa de cidadãos que estejam cumprindo pena de reclusão, detenção ou penas alternativas após condenação judicial pelo cometimento de um crime. Inclui a formulação de diversos pedidos, tais como: progressão de regime, liberdade condicional, indulto, defesa em faltas disciplinares, além de outros relativos aos tratamentos dispensados dentro do sistema penitenciário

Fonte: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, s.a, s.p

Embora as atividades supramencionadas são de competência exclusiva dos Defensores Públicos, faz-se necessário destacar a importância do atendimento que o CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) também contribui em diversas atuações na referida instituição.

O CAM contribui para que os atendimentos realizados na DP seja realizado de forma humanizada, com eficácia e efetividade.

Sendo assim, para melhor compreensão será explanado no próximo item as contribuições do CAM, em relação aos atendimentos realizados na DP do Estado de São Paulo, Regional de Presidente Prudente.

## **2.1 A Atuação do Assistente Social através do Centro de Atendimento Multidisciplinar na Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Regional de Presidente Prudente/SP.**

A atuação do assistente social no campo sóciojurídico fundamenta-se através do artigo 3º da Lei Complementar Estadual nº988 de 09 de Janeiro de 2006, onde diz

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.

O artigo supramencionado vai de encontro com os princípios fundamentais postos no código de ética do assistente social, com ênfase na redução das desigualdades sociais e na construção de uma nova ordem societária.

De acordo com Borges (2006, p.61)

[...] o acesso à justiça, ou melhor, à lei é um dos pilares de construção de um novo projeto societário, desde que este acesso seja promovido de forma igualitária, garantindo objetivos de socialização e cobrança de leis, pois, existem leis em abundância e pouca efetividade no seu cumprimento.

É nessa perspectiva que o assistente social realiza sua atuação na DP, na efetividades dos direitos que já estão postos legalmente.

No espaço de trabalho no Judiciário, o profissional encontra diversas situações de violações de direitos, expressas por pessoas que vivem muitas vezes em condições de apartação social, que passam por experiências de violência social e interpessoal, que estão por vezes em situações - limite de degradação humana, com vínculos sociais e familiares rompidos ou fragilizados, que vivenciam o sofrimento social decorrente dessas rupturas e da ausência de acesso a direitos. (FAVERO, 2013, s.p).

Em Presidente Prudente/SP, o Serviço Social foi implantado por meio do Convênio com o Escritório Jurídico do Centro Universitário Toledo Prudente/SP, a qual Godoy ( 2011, 05) enfatiza:

É importante esclarecer, ainda, que a instituição conta com alguns convênios firmados, para que possam atender a população de forma ampla, podendo esta ter acesso ao seu direito de forma mais eficiente e ágil. Estes convênios não são somente com a especificidade do Direito, mas também com o Serviço Social, que passa a atuar na Defensoria Pública de Presidente Prudente no ano de 2011.

Destaca-se que o CAM fundamenta-se na Lei Complementar Estadual nº. 988 de 09 de janeiro de 2006 que aplica o CAM — Centro de Atendimento Multidisciplinar— na DP, e traz como corpo técnico profissionais da área da

Administração, Direito, Psicologia e Serviço Social, compondo uma equipe multidisciplinar para atuar na garantia dos direitos violados.

A atuação do assistente social na DP possui um caráter humanizado nos atendimentos, por meio de um atendimento com escuta qualificada, acolhida, e proporcionando direcionamento a rede de serviços específicos.

Além do atendimento humanizado e os encaminhamentos a rede de serviços, o assistente social vai para além da imediatividade não se limitando apenas as atribuições institucionais, mas materializa no cotidiano profissional o projeto ético político na busca pela equidade e justiça social, bem como na materialização da efetivação dos direitos que já estão garantidos constitucionalmente e em diversos instrumentos legais.

As intervenções que o Serviço Social realiza na referida instituição, inicia após a **pré-triagem**, que é utilizada como um instrumento que possibilita ao Serviço Social a identificação das demandas que são de competência da equipe de Serviço Social, caso estas não sejam atribuições da DP, é necessário informar, orientar e encaminhar o cidadão ao devido órgão competente.

Um dos objetivos do Serviço Social na **pré-triagem** é diante de um olhar crítico e uma escuta qualificada, possibilitar uma abordagem diferenciada e humanizada desde a “porta de entrada” desta instituição, que se reflete na qualidade da assistência jurídica prestada ao cidadão, visto que este ao comparecer no referido órgão como última instância de atendimento à sua demanda, o cidadão já teve os seus direitos violados e se encontra fragilizado.

Após a realização da Pré-triagem, os cidadãos são encaminhados às salas de atendimento, onde o assistente social juntamente a sua equipe técnica realiza uma abordagem detalhada da situação do sujeito.

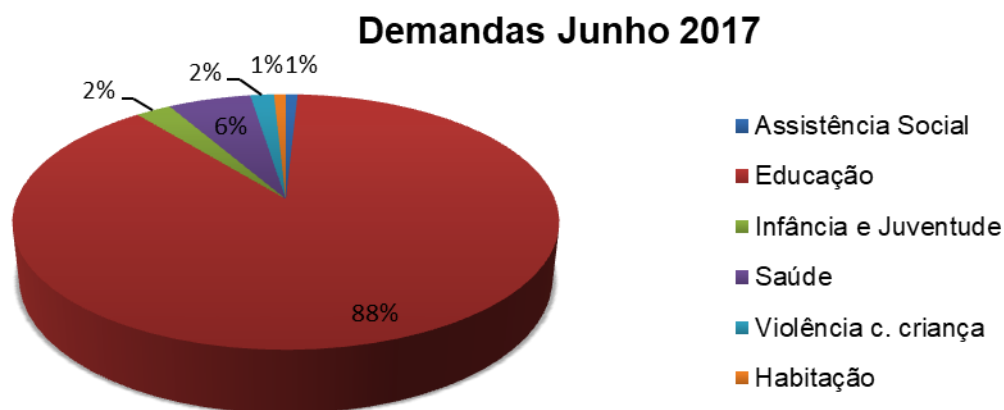
Para melhor visualizar a atuação do assistente social na referida instituição, será explanado no próximo item alguns indicadores relacionados às demandas atendidas pela equipe de serviço social no decorrer do mês de junho de 2017.



### 3 INDICADORES RELACIONADOS AOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE DE COMPETÊNCIA DA EQUIPE DE SERVIÇO SOCIAL

Neste subitem será explanado uma breve análise com relação aos atendimentos realizados no mês de junho de 2017, referentes as demandas que o serviço social atende no cotidiano profissional na Defensoria Pública do estado de São Paulo, Regional de Presidente Prudente.

**Gráfico 1**



Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017.

Ao analisar o gráfico acima, referente às demandas sociais atendidas pela equipe de Serviço Social no mês de junho de 2017, observa-se que a demanda referente á **Política de Educação**, se apresenta como mais expressividade, totalizando um percentual de **88%** dos atendimentos realizados. Ressalta-se que a educação é um dever de todos, não somente da família, mas também do próprio Estado. Os atendimentos relacionados à Política de Educação estão relacionados à vaga em escola, creche, entre outros. Diante desta demanda, a equipe de Serviço Social realiza as intervenções necessárias pautada na garantia e defesa dos direitos dos usuários, utilizando inicialmente da via administrativa na busca de efetivação desses direitos, através da articulação com a rede de apoio, buscando evitar a judicialização dos direitos sociais, visto que estes já estão assegurados na Lei Maior - Constituição Federal de 1988 -, e regulamentados por diversas leis específicas.

No que se refere à **Política de Saúde**, esta atingiu **6%** dos atendimentos realizados no mês de junho de 2017, vale ressaltar, que durante os atendimentos e através de um olhar pautado na criticidade é possível uma compreensão mais qualificada quanto à gravidade das situações apresentadas pelos sujeitos.

O direito a saúde esta previsto no artigo 196 da CF de 1988:

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

Os cidadãos atendidos pela Defensoria Pública de Presidente Prudente, em larga escala, já esgotaram todas as possibilidades, já percorreram diversos órgãos diferentes em busca de seus direitos, que lhe são negados e negligenciados, violações as quais, podem acarretar em consequências gravíssimas, nos casos de saúde pode acarretar no agravamento do quadro clínico do usuário, contribuindo para o desenvolvimento de outras doenças, sequelas, transtornos, e outras consequências, que podem afetar a capacidade física e psíquica dos sujeitos.

Os atendimentos relacionados aos casos de **Violência Contra Criança e Infância e Juventude**, ambos obtiveram o mesmo percentual de **2%**, realizou-se uma articulação com a rede visando à proteção da criança e do adolescente em que estava em situação de vulnerabilidade e/ou situação de risco.

Às demandas menos expressivas este mês estão relacionadas à **Assistência Social e Habitação**, que resultaram em um percentual de **1%** dos atendimentos realizados.

No que diz respeito à assistência social, são demandas relacionadas a benefícios eventuais e assistenciais, e programas desenvolvidos pela assistência social. Desta forma a equipe de serviço social realiza os encaminhamentos necessários para a rede de serviços bem como acompanha a situação do sujeito necessários através do monitoramento.

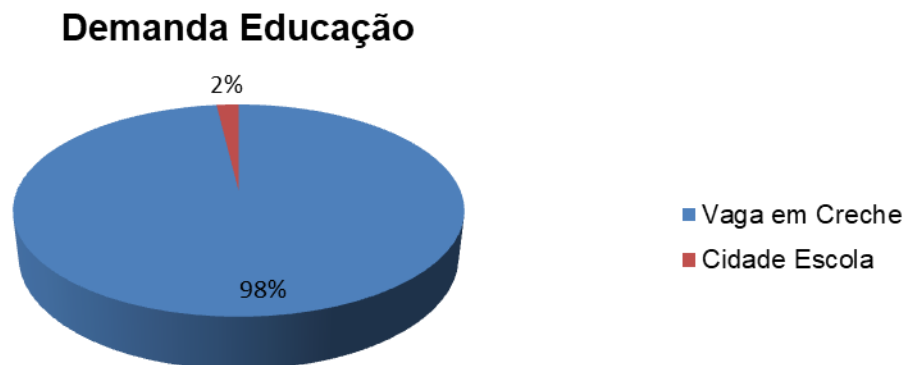
Ressalta-se que o serviço social realiza suas intervenções sempre pautadas e embasadas no referencial teórico, bem como as articulações com as demais instituições do município são fundamentais para realização de um trabalho com êxito, instituições estas como: CREAS Criança/Adolescente que se faz presente não somente nos atendimentos de busca espontânea do usuário ou

encaminhamentos, mas também por meio da Vara da Infância e do Adolescente, onde o Serviço Social realiza o monitoramento e as intervenções necessárias em cada situação encaminhada de competência da Vara da Infância.

Destaca-se também articulação com o CREAS Mulher, nos atendimentos realizados em situações que ocorreu a violação do direito da mulher, ou em situações em que a vulnerabilidade esta permeando aos riscos, instituições como CREAS Idoso, CREAS POP, CREAS LA/PSC, CRAS, CAPS, UBS, ESF, Instituições sem fins econômicos, entre outras.

É importante salientar, que quando a demanda por alguma situação de risco ou de vulnerabilidade esta instaurada no seio de uma família, os demais membros dessa família também necessitam de acompanhamento e atendimento da rede de serviços, sendo assim, ao ser encaminhado o usuário vitima de alguma violação de direito, a partir de uma análise critica e o contato com a rede a equipe de serviço social solicita o atendimento aos demais membros da composição familiar, visando sempre a potencialização dos sujeitos bem como a prevenção de futuras violações de direitos além de contribuir para o exercício do fortalecimento dos vínculos familiares.

## Gráfico 2



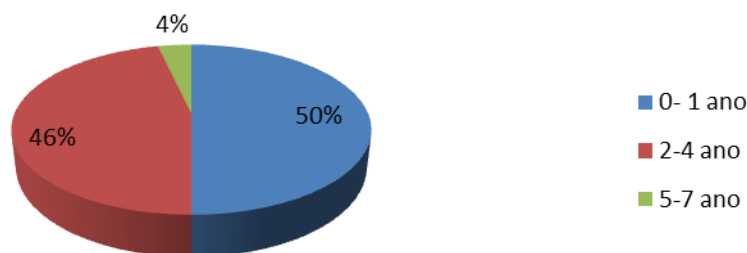
Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017.

De acordo com o gráfico acima, podemos analisar que a maior demanda relacionada com a educação no mês de junho esta sendo referenciada a vaga. A família dos petizes procuram a Defensoria Pública para que o direito a educação seja efetivado de fato, entretanto, **2%** da demanda esta associada à solicitação de vaga no projeto cidade escola, ou seja, o Programa de Educação

Integrada CIDADESCOLA, que tem como objetivo desenvolver a formação integral das crianças da rede municipal de ensino de Presidente Prudente/SP. Os responsáveis pelos petizes que solicitaram atendimento no Programa CIDADESCOLA, exercem atividade laborativa em período integral, desta forma solicitam atendimento no referido Programa no horário contraposto ao horário escolar para que a criança/adolescente não fique a mercê de alguma situação de vulnerabilidade e risco, além de ser um direito da criança e adolescente o acesso ao Programa CIDADESCOLA.

### Gráfico 3

#### Idade dos usuários da Política de Educação

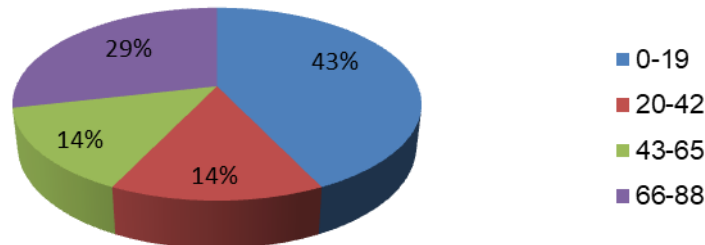


Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017.

O gráfico acima apresenta a idade dos usuários atendidos com relação a demandas relacionadas à educação, representados por seus genitores, objetivando a classificação do déficit de vagas em creche no período integral por faixas etárias, mediante as solicitações realizadas. De acordo com as informações apresentadas pelo gráfico é possível observar que **50%** das crianças atendidas possuíam entre 0 à 1 ano, cerca de **46%** das crianças atendidas possuem entre 2 à 4 anos, com o percentual de **4%** apresentam-se as crianças com idade de 5 á 7 anos.

Gráfico 4

### Idade dos usuários da Política de Saúde



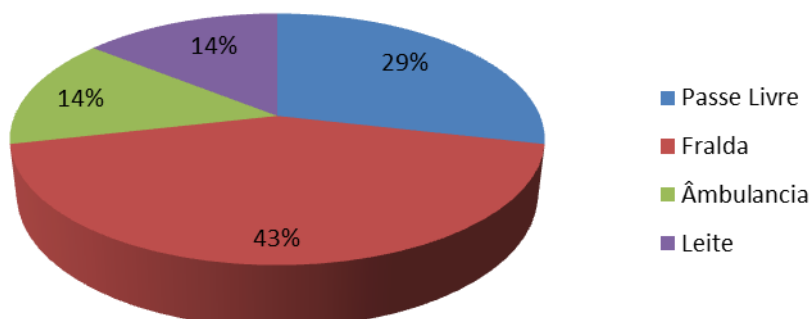
Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017.

Os indicadores acima estão relacionados à idade referente aos usuários da **Política de Saúde** atendidos pela equipe de Serviço Social durante o mês de junho.

De acordo com as informações expostas pelo gráfico verifica-se que cerca de **43%** dos atendidos possuem entre 0 à 19 anos, com o percentual de **29%** apresentam-se com idade entre 66 à 88 anos. Com **14%** apresentam-se com idade entre 20 à 42 anos e 43 à 65 anos.

Gráfico 5

### Demandas Saúde



Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017.

O gráfico apresentado acima tem como finalidade apresentar as demandas específicas atendidas referentes à **Política de Saúde** no mês de junho de 2017, visto que, a política de saúde engloba inúmeros tipos de atendimentos que se subdividem em demandas, das quais se expressam como necessidades específicas de atendimento dentro da referida política.

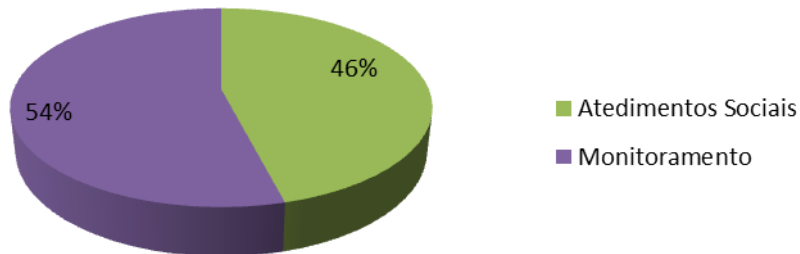
Ao analisar o referido gráfico, observa-se que a demanda mais expressiva no mês de junho refere-se a fraldas geriátricas totalizando **43%** das demandas de saúde, onde na maioria das vezes a pessoa idosa encontra-se acamada necessitando do uso contínuo das fraldas, desta forma algum parente ou até mesmo o curador comparece á esta instituição relatando a necessidade e as dificuldades para o acesso, diante á esta demanda o trabalho da equipe de Serviço Social é tentar administrativamente que o direito do cidadão seja atendido, sendo que na maioria das vezes se obtém uma negativa e desta forma a judicialização acaba sendo a única solução para que o usuário tenha seus direitos efetivados.

Posteriormente, a demanda de passe livre atingiu o percentual de **29%**, a demanda de passe livre é decorrente da constante negativa por parte do município ou por empresas privadas na concessão do benefício de passe livre, que é garantido por lei e destinadas às pessoas idosas e pessoas com deficiência.

Totalizando **14%**, temos as demandas referentes à ambulância e **14%** referente a leite. A equipe de Serviço Social realiza todas as intervenções necessárias para que o direito do cidadão seja garantido e efetivado o mais rápido possível, buscando sempre o acesso do cidadão á seus direitos por meio da articulação com a rede de apoio, visando a não judicialização.

Gráfico 6

### Atendimentos Sociais x Monitoramentos

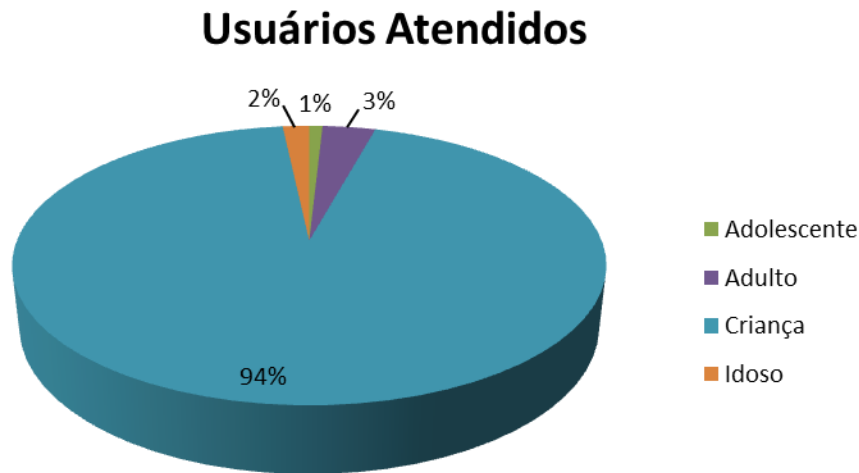


Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017.

Ao observar o gráfico acima identifica-se que **54%** refere-se ao monitoramento das ações executadas pela equipe, é um instrumento imprescindível para verificar e monitorar os resultados alcançados por meio da intervenção profissional, bem como manter o cidadão informado quanto a intervenção que está sendo realizada, esclarecimento de dúvidas, entre outros. Tais ações tem como objetivo garantir um atendimento integral ao usuário. O monitoramento deve ser efetuado até que o sujeito tenha seu direito garantido.

Em seguida temos em atendimentos sociais com um percentual de **46%**, visto que, estes são realizados com a finalidade de obter maiores esclarecimentos e conhecimentos sobre a realidade apresentada pelo usuário, para que o mesmo possa receber as orientações adequadas.

Gráfico 7



Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017

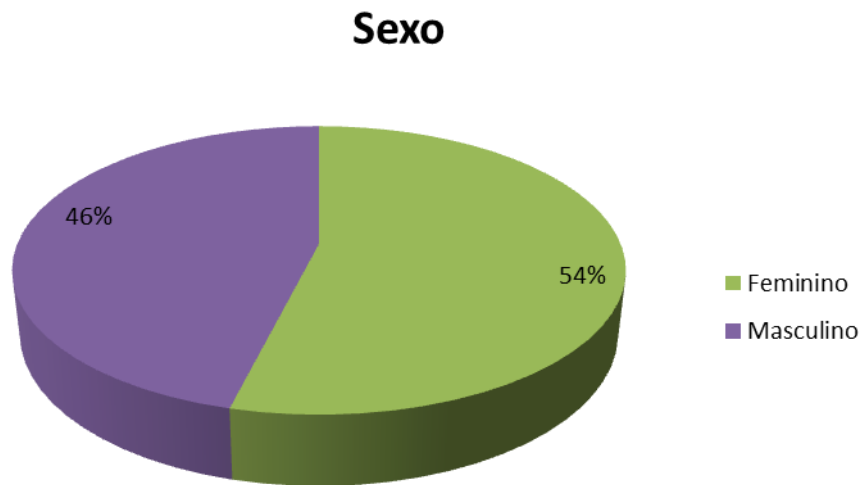
No que se refere aos atendimentos realizados pela equipe do Serviço Social na Defensoria Pública, identificou-se que **94%** dos cidadãos atendidos são **crianças**, em sua maioria, relacionados às solicitações para ter acesso à vaga em creche, onde as crianças são representadas pelos genitores.

Já, em relação aos **idosos**, os atendimentos totalizaram **3%**, vale ressaltar que a maioria dos idosos atendidos nesta unidade expõem demandas referentes à política de saúde, o que predispõe uma intervenção mais densa e complexa, pois muitos destes cidadãos encontram-se em situação de fragilidade devido as suas doenças, em razão das vulnerabilidades apresentadas no ciclo de vida.

Os **adultos** totalizaram o percentual de **2%** dos atendimentos e **1%** correspondem aos **adolescentes** atendidos.



Gráfico 8

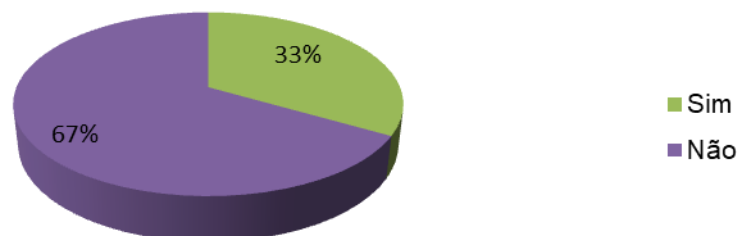


Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017

Ao analisar o gráfico acima nota-se que **54%** dos atendimentos realizados pela equipe de Serviço Social foram voltados às pessoas do **sexo feminino**. Os atendimentos com cidadãos do **sexo masculino** totalizaram **46%**, contudo pode-se observar que no que tange aos atendimentos realizados durante o mês de junho há uma pequena disparidade entre o percentual feminino e masculino, portanto podemos afirmar que homens e mulheres procuram este órgão com frequência a fim de terem seus direitos efetivados.

Gráfico 9

### Demandas Judicializadas Educação



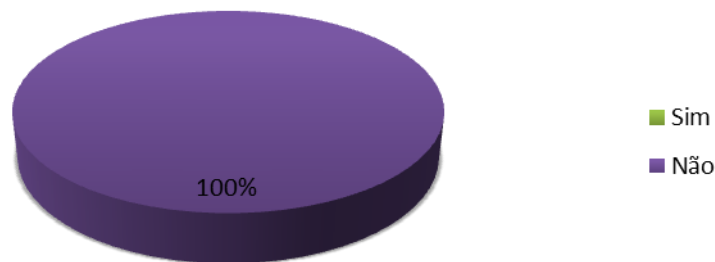
Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017

Conforme os dados coletados do instrumental técnico referente ao mês de junho, posteriormente contabilizados, foi possível desenvolver indicadores relativos à judicialização das demandas. Ao analisar o gráfico acima destacamos que **67%** das demandas referentes à Política de Educação não foram judicializadas.

Desta forma a equipe de serviço social realiza sua intervenção administrativamente, articulando com a Secretaria de Educação solicitando que a criança ou adolescente seja incluída na rede de ensino e tenha seus direitos resguardados.

**Gráfico 10**

### Judicialização das Demandas de Saúde



Fonte: Instrumental técnico da Equipe de Serviço Social – D.P (Convênio Toledo) – Junho 2017

No mês de junho as demandas referentes à saúde foram concedidas através das articulações e intervenções da equipe de Serviço Social da Defensoria Pública, isto se dá por resultados positivos adquiridos administrativamente.

### 3 CONCLUSÃO

Os atendimentos realizados pela equipe do Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo regional de Presidente Prudente tem por objetivo a viabilização e efetivação de direitos que estão previstos na Constituição federal de 1988, como Saúde, Educação, Assistência Social, e tantos outros, que vem sendo negligenciados, negados aos cidadãos ou ainda mercantilizados, gerando a exclusão social dos sujeitos que ficam à margem do sistema capitalista, desprotegidos pelo Estado que se recua de suas responsabilidades e não garante o mínimo aos cidadãos, tornando-os apartados de sua cidadania.

O Assistente Social atua objetivando a efetivação dos direitos sociais cujos canais de execução são as políticas públicas, essas são tidas como resposta do Estado às expressões da questão social, entretanto enfrenta-se um período em que o crescimento das demandas por serviços públicos contrasta com a diminuição dos recursos, da focalização e seletividade das políticas sociais regidos pela lógica neoliberal, portanto a intervenção do profissional é direcionada pelo seu compromisso ético-político com a classe trabalhadora, com os interesses e luta coletivas da população usuária para a efetivação dos direitos e garantias derivados de conquistas históricas.

Para tanto, faz-se necessária à articulação com a rede de apoio como pressuposto fundamental da ação do profissional de serviço social, proporcionando uma intervenção integralizada, o uso do conhecimento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético político, bem como dos instrumentais, que representam a capacidade que a profissão dispõe na concretização dos objetivos profissionais perante a realidade social vigente. Nessa perspectiva, a atuação da equipe de serviço social busca ultrapassar o universo jurídico, pois a luta em torno da materialização dos direitos positivados legalmente possui como exigibilidade a superação da judicialização, que se constitui como um dos principais dilemas dos espaços jurídicos.

A articulação com a rede de serviços materializa através de contatos telefônicos, reuniões, ofícios de solicitação de atendimento da demanda, ofícios de encaminhamentos, monitoramentos, fluxo dos atendimentos, entre outros.

Embora os atendimentos realizados na maior parte das vezes são encaminhados a outras instituições competentes, a atuação do serviço social não finaliza, pois o Assistente Social continua o monitoramento até o usuário realizar os atendimentos nas referidas instituições, bem como quando é realizado o atendimento, o Assistente Social continua os monitoramentos até que a realidade dos sujeitos apresente indicadores de estar sendo alterada, possibilitando a recuperação da fragilização e vulnerabilidade dos sujeitos. Este trabalho é realizado para que materialize o trabalho em rede, embora muitos atendimentos não sejam de competência da referida instituição abordada neste artigo, o Serviço Social tem um compromisso com o usuário sendo assim atua enquanto parceiro para viabilização dos direitos desses usuários juntamente a rede de serviços.

Destaca-se que a atuação do Assistente Social na Defensoria Pública tem por finalidade evitar a judicialização de direitos que já estão postos, mas não efetivados. Desta forma, ressalta-se também que cada vez mais o Serviço Social vem ganhando espaços de atuação em diversos campos, como por exemplo, o campo sócio jurídico como na instituição referida neste artigo, visando à efetivação e a garantia dos direitos sociais, através do seu conhecimento teórico e de sua instrumentalidade para a realização das intervenções necessárias.

Destaca-se também que quando ocorre a judicialização de uma determinada demanda, contata-se a materialização dos retrocessos dos direitos sociais conquistados e a omissão do Estado, desta forma a judicialização deve ser a ultima instancia a ser acionada para garantia dos direitos

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORGES, SuselaineFacioli. **ACESSO À JUSTIÇA: DESAFIOS PARA O SERVIÇO SOCIAL**. Disponível em:

[http://siteantigo.mppe.mp.br/uploads/p1KdxISyl758jG2x2XOxQ/xhkBKpsa6dkt1Y3p8xHB0A/DISSERTACAO\\_Acesso\\_\\_Justia\\_e\\_Servio\\_Social\\_Suselaine\\_Facioli\\_Borges.pdf](http://siteantigo.mppe.mp.br/uploads/p1KdxISyl758jG2x2XOxQ/xhkBKpsa6dkt1Y3p8xHB0A/DISSERTACAO_Acesso__Justia_e_Servio_Social_Suselaine_Facioli_Borges.pdf)>. Acesso em: 10 de Agosto de 2017.

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

FAVERO, Eunice Teresinha. **O Serviço Social no Judiciário: construções e desafios com base na realidade paulista**. Serv. Soc. Soc. [online]. 2013, nº.115, São Paulo. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010166282013000300006&lng=pt&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010166282013000300006&lng=pt&nrm=iso&tlng=en)> Acesso em 10 de julho de 2017

GODOY, Mariana Molina. **DEFENSORIA PÚBLICA – REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE: Campo de Atuação para o Assistente Social**. Disponível em:

<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/SeminarioIntegrado/article/viewFile/2890/2668>. Acesso em: 10 de julho de 2017

[https://www.google.com.br/search?q=Lei+Complementar+N%C2%BA+80+de+12+de+janeiro+de+1994&rlz=1C1GGRV\\_enBR757BR757&oq=lei+compl&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0l4.2271j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.br/search?q=Lei+Complementar+N%C2%BA+80+de+12+de+janeiro+de+1994&rlz=1C1GGRV_enBR757BR757&oq=lei+compl&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0l4.2271j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)