

A CONSTRUÇÃO DE INDICADORES ATRAVÉS DE INSTRUMENTAL DE ATENDIMENTO APLICADO AOS USUÁRIOS ATENDIDOS NA DEFENSORIA PÚBLICA REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE –SP

Flaviani Carvalho PASTORIM¹
Paloma Monique Campos CARNEIRO²

RESUMO: O presente artigo vem apresentar o instrumental de atendimento implantado na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente – SP bem como discutir sobre a importância da construção de indicadores sociais no campo profissional do assistente social. Este artigo foi elaborado através das ações desenvolvidas em campo de estágio supervisionado da graduação em Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente - SP.

Palavras chave: Defensoria Pública, Serviço Social, Instrumental, indicadores sociais

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo vem apresentar o instrumental de atendimento aplicado na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente – SP, pela equipe do Serviço Social, para que seja desvelado através de indicadores sociais a realidade dos usuários atendidos, bem como os serviços da rede socioassistenciais em que estão vinculados. Os dados apresentados foram coletados em período de estágio supervisionado – no primeiro semestre do ano de 2018 - realizado como disciplina do curso de graduação em Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. O campo de estágio referenciado no artigo é a Defensoria Pública – Regional de Presidente Prudente – SP.

A implantação do instrumental de atendimento possibilitou a produção do banco de dados que aponta indicadores sociais da realidade dos usuários atendidos na instituição. Desta forma, amplia-se as possibilidades de intervenções profissionais para o Serviço Social, no que tange a criação de ações junto a rede socioassistenciais do território de referência que contribuam no referenciamento dos

¹ Discente do 8º termo do curso de graduação em Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente –SP email: flavianicarvalho@gmail.com. Autora do artigo.

² Assistente Social da Defensoria Pública - Regional de Presidente Prudente/SP. Especialista em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo”. Discente do Curso de Pós Graduação Gestão do Trabalho Social com Famílias do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: palomamservicosocial@outlook.com. Orientadora do artigo.

usuários aos serviços. Neste sentido entende-se que vinculados ao território e tendo conhecimento sobre os serviços ofertados pela rede de proteção social contribui-se com maior possibilidade de efetivação de direitos sem a necessidade da judicialização.

Através do banco de dados construído com a aplicação do instrumental, obteve-se diversas informações do campo de atuação, tais como: procurou o atendimento na defensoria de forma espontânea ou encaminhado de algum serviço, se encaminhado quais os serviços encaminharam, quais foram as demandas atendidas no período, o perfil dos usuários, a porcentagem dos usuários referenciado nos serviços territoriais, bem como quais são os serviços – CRAS, CREAS, UBS, projetos sociais no bairro e fora do bairro, quais são os CRAS de referência e quais os programas e projetos utilizam neste CRAS. Dados que vem desvelar de que forma os usuários estão sendo contemplados com os serviços socioassistenciais do território.

Primeiramente o artigo vem tratar sobre a Defensoria Pública, o Serviço Social e acesso ao direito, em seguida discorre-se sobre a importância do instrumental – como meio de construção de indicadores sociais - na atuação profissional do assistente social. No capítulo seguinte é apresentado o instrumental aplicado na Defensoria Pública durante atendimento pela equipe do Serviço Social, seguido dos gráficos e suas respectivas análises, com base nos dados adquiridos com a aplicação do instrumental elaborado.

Por fim conclui-se ressaltando a importância da obtenção de banco de dados que possibilitam a leitura e diagnóstico da realidade dos usuários atendidos na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente. O método utilizado é o materialista histórico dialético.

2 A DEFENSORIA PÚBLICA, O SERVIÇO SOCIAL E O ACESSO AO DIREITO

O acesso à justiça é um direito constitucionalmente garantido a todo cidadão brasileiro, porém, antes da criação da Defensoria Pública, cidadãos de baixa renda, sem condições de custear serviços jurídicos, não tinham acesso a meios de efetivação desse direito.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi instituída através da Lei Complementar Estadual nº. 988 de 09 de janeiro de 2006. Foram necessárias manifestações da sociedade civil e de diversos setores, reivindicando o cumprimento da Constituição Federal para que então a lei fosse promulgada.

Por meio da Defensoria Pública, cidadãos de baixa renda – com o teto de até três salários mínimos de renda familiar - tem acesso a judicialização, podendo ser representados em ações jurídicas de competência estadual, nas áreas cível, da família, da infância e juventude, criminal, de execução penal e também a ações de cunho coletivo, abrangendo a defesa do consumidor, a habitação, a saúde e outras de interesse coletivo.

O acesso à justiça, proporcionado pela Defensoria Pública Estadual, concretiza-se por meio do defensor público e advogados conveniados, contando também com a atuação de equipe multidisciplinar - Psicologia e Serviço Social - coordenada pelo CAM – Centro de Atendimento Multidisciplinar.

Através do CAM, os cidadãos podem ter um atendimento multidisciplinar pelo psicólogo e assistente social em conjunto com os defensores, sendo entendidos em todo seu contexto. Deste modo, o acesso à justiça é aplicado de forma ampliada, contando com possibilidades de efetivação aos direitos em articulação com a Rede de Serviços, que administrativamente é realizada através de encaminhamentos de ofícios, contatos telefônicos e informações, muitas vezes desconhecidas pelos usuários, em relação aos serviços disponibilizados na rede e nos territórios.

Devido à conjuntura atual que vivenciamos, faz-se necessário a instauração de processos judiciais, para a efetivação de direitos, o que torna moroso o acesso a esses, que muitas vezes são de caráter emergencial, como os direitos básicos de sobrevivência. O atendimento através do CAM pode tornar este processo menos moroso, possibilitando sua realização de forma administrativa e articulada.

O Serviço Social tem atuação fundamental neste processo, que vem de encontro com seu Projeto Ético Político Profissional, no que tange possibilitar meios para efetivação dos direitos constitucionalmente garantidos, na tentativa de sanar todas as possibilidades que possam vir a concretizar os direitos, de forma desburocratizada e articulada, através de uma atuação realizada através de conhecimento técnicos específicos da profissão. Mesmo em uma instituição que contempla um caráter contraditório a este processo, por compor o projeto capitalista,

representando o Estado, que deveria disponibilizar o direito já efetivado. Neste sentido:

Direitos são construídos a partir de relações sociais concretas e buscam responder a necessidades sociais historicamente produzidas por classes e segmentos de classes. Dar-lhes o caráter impositivo depende das correlações de forças, das formas de organização política, da força de tradições culturais, das disputas ideológicas que se travam em torno dos interesses e projetos em questão. A universalidade do direito, bandeira defendida arduamente pelo projeto da modernidade, esbarra na desigualdade e nas contradições próprias da realidade concreta, marcada pela luta de classes e por inúmeras formas de discriminação, opressão, dominação e exploração. O direito é, portanto, um campo de disputas constantes – tanto pela sua positivação em lei, mas, sobretudo, pela sua efetivação no cotidiano social. E é por isso, por ser necessariamente atravessado por mediações contraditórias, que as instituições ‘sociojurídicas’ também o são. (CFESS 2014, pg 19)

Neste contexto institucional, o Assistente Social deve dispor de sua instrumentalidade profissional na busca de respostas profissionais sustentáveis, que atendam as demandas contraditoriamente apresentadas no campo profissional da Defensoria Pública do Estado. Deste modo, no próximo capítulo será discorrido a importância dos instrumentais para uma atuação pautada na instrumentalidade, bem como a criação do instrumental de entrevista aplicado na Defensoria Pública – Regional de Presidente Prudente/SP.

3 A IMPORTANCIA DO INSTRUMENTAL NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

Os instrumentais são ferramentas que proporcionam ao profissional do Serviço Social uma atuação pautada na instrumentalidade – “propriedade constitutiva da profissão” (Guerra, 2000, pg 1).

Os meios e instrumentos profissionais são diversos, dentre eles estão os relatórios, pareceres, entrevistas, as ferramentas de entrevistas, a observação planejada, dentre outros, que devem ser utilizados de forma reflexiva, com conhecimento teórico, para que se objetive finalidades, na busca de resposta profissionais. Especificamente tratando da entrevista, que pode ser aplicada através de um instrumental, define-se como uma ferramenta de suma importância para uma

atuação planejada, que vem ampliar as possibilidades de estratégias de intervenção.
Deste modo:

Se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto entrevistado quanto entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. Nessa perspectiva, ela é capaz de produzir confrontos de conhecimentos e informações que, pouco depois, irão, de maneira sistematizada e inteligível, ganhar a arena pública e participar, em maior ou menor escala, da construção das sociedades e definição de seus rumos. (Medina 2004, apud Lewgoy & Silveira, 2007,pg 235)

Neste sentido a equipe de Serviço Social que atua na Defensoria Pública - Regional de Presidente Prudente/SP através do CAM, deparou-se com a necessidade de um instrumental de entrevista, a ser aplicado durante o atendimento, com o intuito de elaborar indicadores sociais, traçando o perfil dos usuários atendidos, suas demandas socioeconômicas e culturais, as características do território em que estão inseridos, quais os serviços disponíveis na Rede em que estão vinculados bem como levantar possibilidades de intervenções fundamentadas em um banco de dados construído durante a atuação profissional na instituição, o que vem descartar análises da realidade de forma artificial, sem mensuração de dados e indicadores.

De acordo com Januzzi (2001,p.14) os indicadores sociais “é um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando na mesma”, desta forma tem total relevância no planejamento, na elaboração de ações e criações de políticas públicas que venham contribuir para o acesso aos direitos sociais. A seguir será apresentado o instrumental de entrevista utilizado pela equipe de Serviço Social da Defensoria Pública – Regional de Presidente Prudente – SP.

4 INSTRUMENTAL – DEFENSORIA PÚBLICA – REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE –SP

O instrumental supracitado é aplicado durante atendimento pela equipe do Serviço Social com intuito de buscar intervenções que venham atender de forma ampla as demandas trazidas pelos usuários no campo profissional, dentro da instituição da Defensoria.

O instrumental é constituído inicialmente pela questão que busca levantar de que forma o usuário buscou atendimento na Defensoria Pública, se foi procura espontânea ou encaminhada pela Rede de Serviços, bem como a demanda que o trouxe ao atendimento, em seguida é composto por questões divididas em itens que estão relacionados:

- 1 - identificação do responsável familiar – nessa categoria são discorridas perguntas relacionadas aos dados pessoais do usuário como sexo, data de nascimento, documentos pessoais, estado civil, endereço, escolaridade, atividade laborativa, renda, se possui deficiência, se recebe algum benefício de complemento de renda e se conhece o CRAS referenciado no território em que vive;
- 2 – características da unidade habitacional – item que visa coletar dados das condições habitacionais dos usuários, se reside na zona rural ou urbana, se a unidade habitacional é própria, alugada ou cedida, qual material é construída, as formas de abastecimento de água, energia elétrica e pavimentação;
- 3 – dados da composição familiar – busca levantar dados sobre os integrantes da família, como é constituída e dados de cada um deles, relação de parentesco com o usuário atendido, idade, escolaridade, profissionalização, renda e se possui ou não algum tipo de deficiência;
- 4 – com relação aos serviços do seu bairro e a região onde mora: este item visa a coleta de dados referente à inserção do usuário

aos serviços disponíveis na rede bem como o conhecimento da existência destes;

- 5 – sobre os vínculos comunitários – dados relacionados a convivência comunitária; sobre o local que reside, os transportes, escolas, se existem melhorias disponibilizadas pelo governo municipal, sobre os comércios, o aspecto e a situação geral do bairro.
- 6 – sua família já passou por algumas dessas situações – este item busca levantar dados relacionados a situações vivenciadas pela família e os serviços que trouxeram apoio na ocasião, como fuga ou desaparecimento de algum membro familiar, gravidez na adolescência, bem como cumprimento de medidas de internação ou reclusão de algum membro da família.

A aplicação do instrumental possibilitou a elaboração do banco de dados que serão tabulados e analisados trimestralmente, apresentando percentuais através de gráficos.

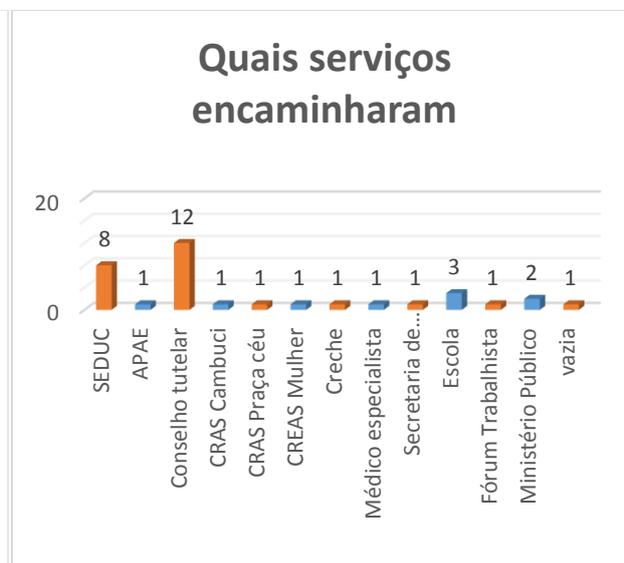
Dentre os dados levantados, segue gráficos que explana alguns dos destes, sendo os referente a forma que procuraram o atendimento na Defensoria, quais os serviços que encaminharam, as demandas atendidas, o perfil dos usuários, bem como dados referente a vinculação do usuário a Rede de Serviços da Política de Assistência. Os dados a seguir foram coletado durante o primeiro semestre de 2018.

4.1 De que Maneira Procurou Atendimento na Defensoria e Quais Serviços Encaminharam

GRAFICO 1



GRÁFICO 2

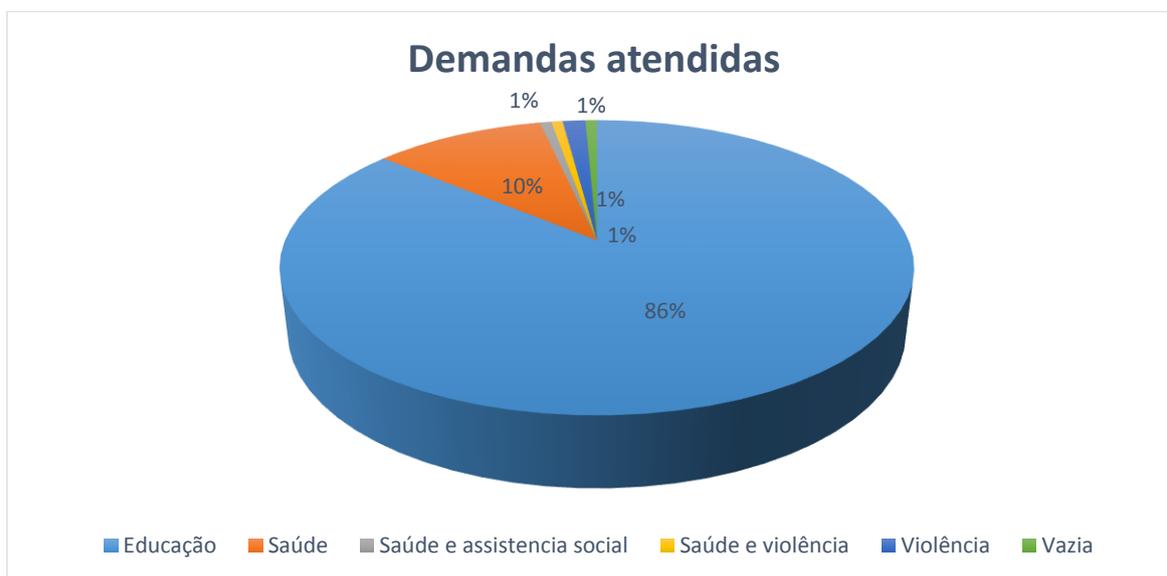


Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Dos 144 usuários entrevistados 34 foram encaminhados para atendimento a Defensoria Pública, pela Rede de Serviços totalizando o percentual de 24% dos atendimentos. Dos atendimentos realizados no mesmo período, 110 deles procuraram a Defensoria Pública de forma espontânea, demonstrando um percentual de 76%. Desta forma demonstra-se que de forma expressiva os usuários procuram o atendimento na Defensoria Pública espontaneamente, sem ter sido atendido anteriormente por outro serviço, o que vem impossibilitar outros meios de acesso aos direitos antes da alternativa de judicialização. No gráfico 2 demonstra-se quais os serviços realizaram os encaminhamentos. Com porcentagem de 12% o conselho tutelar apresentou maior número de encaminhamento sendo 12 encaminhamentos dos 34 apresentados. O atendimento sociojurídico realizado através de encaminhamento obtêm-se maior efetividade na realidade do usuário, pois o mesmo já vem ao atendimento tendo um respaldo dos profissionais da rede socioassistencial, no sentido do esgotamento das possibilidades, bem como com real orientação para que recorra as vias judiciais.

4.2 Demandas Atendidas

GRÁFICO 3



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

O gráfico acima demonstra as demandas atendidas no período, sendo em sua maioria demandas de educação que são a ausência da vaga em creche, pré escola, educação para jovens e adultos – EJA e educação especial. O usuário é atendido pela equipe do Serviço Social que através de ofício articula-se com a Secretaria Municipal de Educação – SEDUC, a Diretoria Regional de Ensino, bem como as instituições que disponibilizam acesso à educação especial – de acordo com a demanda apresentada, no intuito de viabilizar de forma administrativa o acesso ao direito a educação.

Através de ofício o respectivo órgão encaminha resposta relacionada a vaga pleiteada, bem como uma previsibilidade para concessão da mesma. Desta forma, avalia-se a necessidade da judicialização de acordo com a previsibilidade ofertada. Identificada a necessidade de judicialização contata-se a família para que retorne ao atendimento na Defensoria Pública, com a documentação necessária para que seja judicializado o acesso ao direito a educação.

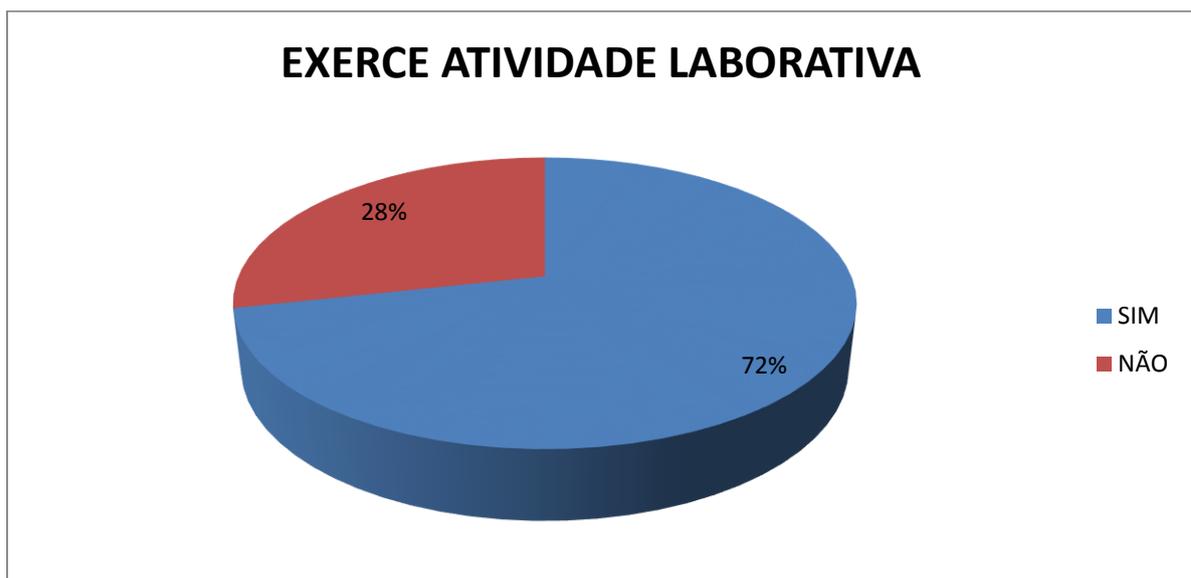
Do mesmo modo acontece a articulação de forma administrativa com outras Secretarias Municipais e/ou serviços – CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, ONGs por contato telefônico, encaminhamentos e elaboração de ofícios. As demanda de saúde, que no gráfico representa o percentual de 10% dos atendimentos,

apresenta-se como ausência do acesso a fraudas, medicamentos, consultas, exames, cirurgias, fisioterapia, passe livre, equipamentos, órtese e prótese entre outros. Por fim as demandas que representam 1% dos atendimentos realizados no período, que são as demandas de assistência social e as de violência que depois de realizado escuta qualificada e orientação com defensor plantonista do atendimento, são devidamente encaminhadas aos CRAS e CREAS de referência, os quais são contatados para monitoramento diante do atendimento.

A seguir será apresentado gráficos com dados sobre o perfil dos usuários atendidos.

4.3 Perfil do Responsável Familiar

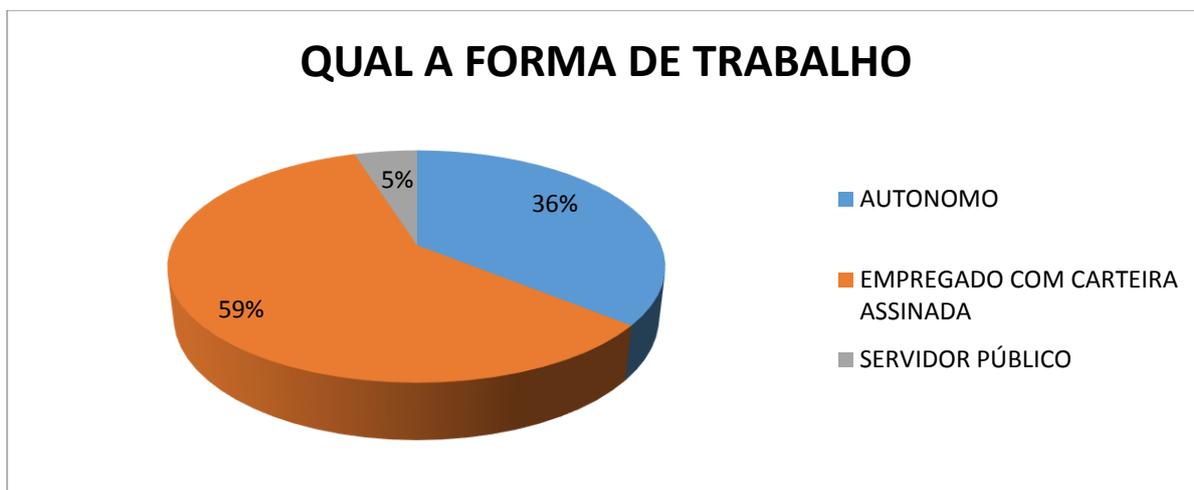
GRÁFICO 4



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

O gráfico acima demonstra que dos usuários atendidos 72% exercem atividade laborativa, enquanto 28% estão desempregados. Conclui-se que em sua maioria os usuários exercem alguma atividade laborativa, sendo ela de forma autônoma ou com registro na carteira de trabalho, segundo será apresentado no gráfico a seguir.

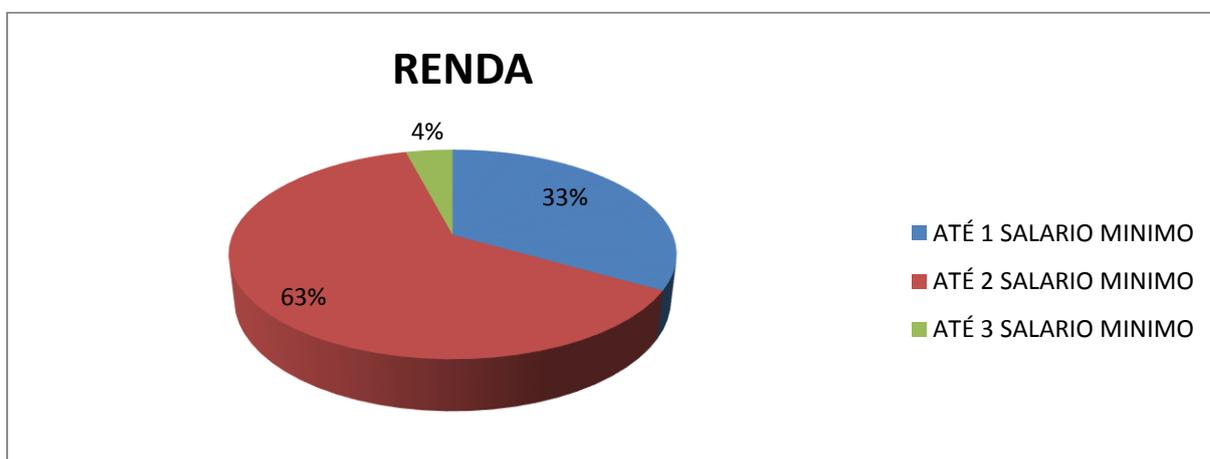
GRÁFICO 5



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

De acordo com gráfico em sua maioria 59% dos usuários estão empregados com carteira de trabalho assinada enquanto 26% trabalham de forma autônoma e 5% são servidores público.

GRÁFICO 6

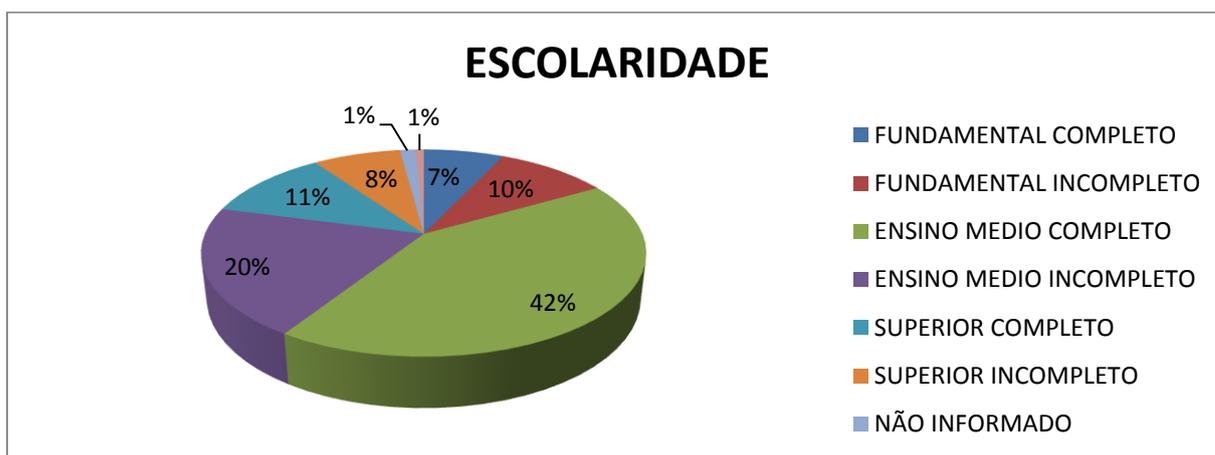


Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

O gráfico apresentado refere-se ao recorte de renda apresentado pelo usuário atendido, sendo 63% deles a maior porcentagem representada pelo usuários que recebem mensalmente até 2 salários mínimos, em seguida 33% recebem até 1 salário mínimo e com percentual de 4% usuários com renda mensal de até 3 salários mínimos. O atendimento jurídico de forma gratuita através da Defensoria Pública é

concedido aos usuários que tenham recorte de renda de até três salários mínimos - de renda familiar. Quando a família tenha como integrante pessoas com deficiência, idoso, egresso do sistema penitenciário ou pessoas com problemas de saúde que utilizem medicação de uso contínuo, que não sejam fornecidos pelo SUS, o critério de renda amplia-se para quatro salários mínimos. Caso aconteça a denegação do atendimento por questão de ultrapassar o recorte de renda permitido, existe a possibilidade de entrar com um recurso de avaliação dos gastos familiares, com saúde, com crianças que compõe o núcleo familiar, além da avaliação do contexto da demanda que exige atuação jurídica. Este recurso é analisado pelo Defensor Público administrador da unidade.

GRÁFICO 7

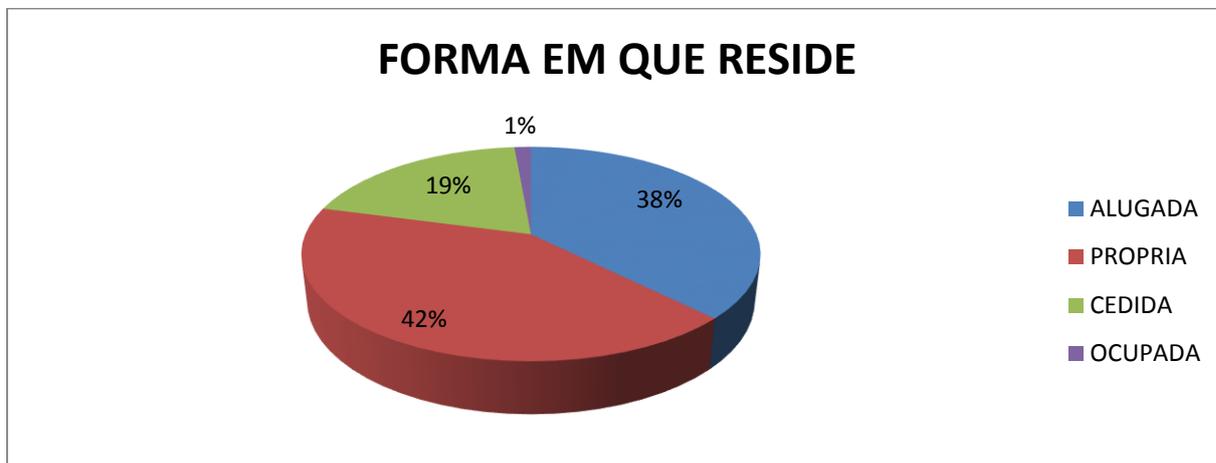


Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

De acordo com o gráfico 42% dos usuários possuem ensino médio completo enquanto 20% possuem ensino médio incompleto. Em seguida com 11% são os que concluíram ensino superior. Com o percentual de 10% estão os usuários com ensino fundamental incompleto, 8% superior incompleto, 7% fundamental completo e 1% dos usuários não frequentaram a escola.

4.4 Característica da Residência

GRÁFICO 8



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

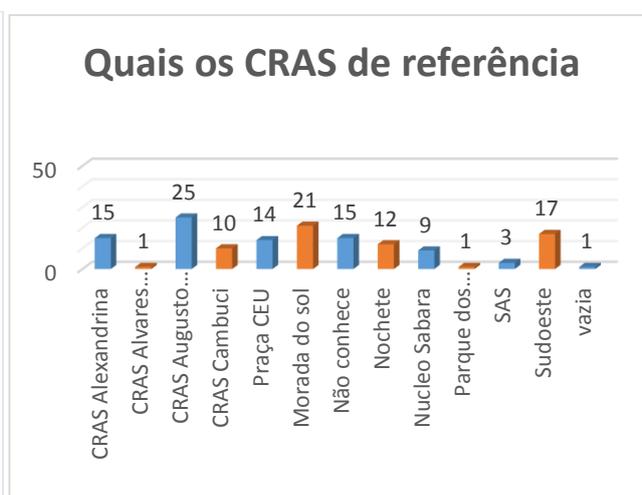
O gráfico acima apresenta a forma em que residem os usuários, sendo 42% deles que possuem residência própria, 38% moram de aluguel, 19% estão em residência cedida e 1% estão em situação de ocupação. A região de Presidente Prudente foi contemplada com programas habitacionais que vieram favorecer estes dados da posse da casa própria.

4.5 Com Relação aos Serviços do Bairro

GRÁFICO 9



GRÁFICO 10



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

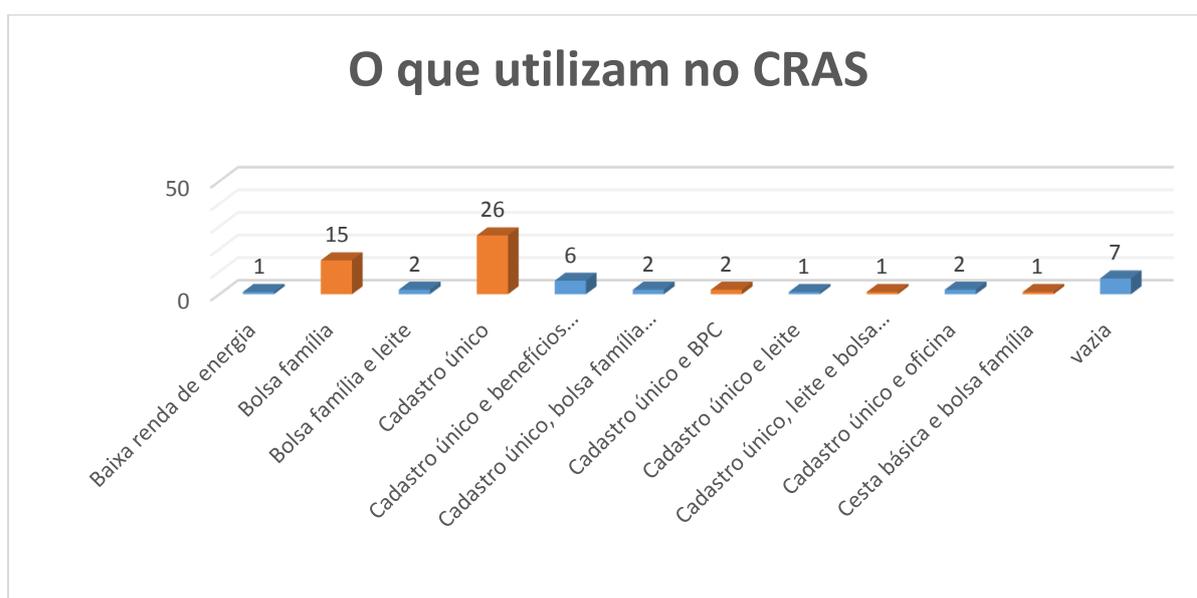
Conforme demonstra o gráfico 9, dos 144 instrumentais aplicados, 75 dos usuários não utilizam os serviços disponibilizados pelo CRAS, representando o percentual de 52% e 69 dos usuários atendidos estão referenciados no CRAS apresentando o percentual de 48%.

Através deste gráfico podemos identificar o maior percentual são referentes ao número de usuários que não estão vinculados ao Centro de Referência de Assistência Social do território.

Este dado veio fomentar a necessidade e a importância dos usuários atendidos na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente, estarem vinculados ao CRAS do território, com o intuito de criar meios que possibilite acesso aos direitos sociais através de articulações com outros serviços do território, além de estarem fortalecendo os vínculos comunitários, familiares e sociais, de terem suas qualidades e capacidades valorizadas através de projetos e programas, que vem colaborar com o empoderamento e ampliação da inclusão social. O gráfico 6 apresenta quais são os CRAS de referência dos usuários que passaram por atendimento na Defensoria Pública no período analisado.

A seguir o próximo gráfico demonstra quais são os CRAS que os serviços que utilizam no CRAS de referência.

GRÁFICO 11



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Dos serviços utilizados no CRAS, os de maior acesso foram por 26 usuários que utilizam apenas o credenciamento no Cadastro Único, 15 recebem benefício de complemento de renda - Bolsa Família, através do cadastro efetuado pelo CRAS.

Observa-se que não apresenta porcentagem de usuários que esteja vinculado ao PAIF - Proteção e Atendimento Integral à Família.

Em seguida será demonstrado gráfico com porcentagem dos usuários que estão referenciados ao CREAS.

GRÁFICO 12



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Através do banco de dados construídos como indicadores sociais pode-se constatar que 97% dos usuários atendidos não estão vinculados ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social do território. Nota-se que devido a ausência de referenciamento ao CRAS, conforme demonstra gráfico 4 - que deveria ser um dos meios de acesso e encaminhamento do usuário ao atendimento especializado – segue-se um ciclo de desproteção por falta de referenciamento a rede de serviços socioassistenciais disponíveis no município. Nos gráficos a seguir será apresentado dados sobre a vinculação dos usuários em projetos sociais no território e fora do território.

Gráfico 13



Gráfico 14



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Dos usuários atendidos na Defensoria Pública no período analisado - conforme demonstra o gráfico 13 - 94% deles não participam de nenhum projeto social no bairro enquanto somente 6% participam. O gráfico 14 apresenta quais projetos os usuários estão vinculados no território em que vivem.

A inclusão das pessoas em situação de vulnerabilidade em projetos sociais contribui para o fortalecimento dos vínculos comunitários e sociais, porém os indicadores demonstram que os usuários em sua minoria encontram-se vinculados a projetos sociais no território.

Gráfico 15



Gráfico 16



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Os dados relacionados aos usuários vinculados em projetos sociais fora do bairro – conforme exposto no gráfico 15 - demonstram a mesma porcentagem dos dados anteriores, sendo 94% que não participam, enquanto apenas 6% participam. O gráfico ao lado apresenta quais são os projetos sociais fora do bairro que os usuários estão vinculados. Desta forma os indicadores demonstram a ausência do acesso ao direito a cultura e convívio comunitário que deveriam ser ofertados aos usuários através da vinculação a projeto sociais.

A seguir, no próximo gráfico será apresentados indicadores referentes a outros serviços que os usuários utilizam fora do bairro.

Gráfico 17



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

O gráfico acima que 55% dos usuários atendidos no primeiro semestre na Defensoria Pública utilizam outros serviços fora do bairro relacionado a saúde, assistência social. Os serviços utilizados, conforme relatado na aplicação do instrumental de atendimento são: Hospital Regional – HR, Ambulatório Médico de Especialidades – AME, Hospital Estadual, Hospital do Câncer, Santa Casa, Palácio da Saúde, Unidade de Pronto Atendimento da Cohab, Ana Jacinta e Jardim Guanabara, Unidade Básica de Saúde – UBS – do Jardim Santana, Jardim São Pedro, Parque Cedral e Jardim Belo Horizonte. Estratégia de Saúde da Família – ESF – do Jardim Humberto Salvador, Parque Alvorada, Parque Primavera e Vila Real.

CONCLUSÃO

O artigo apresentado abordou a importância da implantação do instrumental de atendimento visto que na instituição não havia um instrumental com informações que apresentassem de fato o perfil geral das famílias atendidas e os serviços aos quais estão referenciados no intuito de identificar os parceiros para execução de um trabalho articulado que possibilite ampliação das intervenções, bem como um atendimento qualificado e efetivo que venha trazer transformações no aspecto das realidades apresentadas.

O levantamento de dados demonstram indicadores sociais que vem direcionar ações e propostas de intervenção pautadas na leitura da realidade em que os usuários estão inseridos, desta forma ampliando as possibilidades de efetivação de diretos.

REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS

_____. **Atuação de assistentes sociais no Sociojurídico: subsídios para reflexão.** CFESS – Conselho Federal de Serviço Social (orgs.) Brasília (DF), 2014. Disponível em http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidiros_sociojuridico2014.pdf Acesso em 02 de junho de 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Busca ativa.** Disponível em <<http://mds.gov.br/assuntos/brasil-sem-miseria/busca-ativa>> Acesso em 07 de junho de 2018.

_____. **Cras Marcos Legais.** Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo. São Paulo, 2009.

JANUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores Sociais na Formulação e Avaliação de Políticas Públicas.** Disponível em <<https://portal.toledoprudente.edu.br/upload/usuarios/1121/aulas/2-ec43ea4findic-curso-texto.pdf>> Acesso em 09 de agosto de 2018.

_____. Lei Complementar Nº 988, de 09 de janeiro de 2006. Dispõe sobre a organização da Defensoria Pública do Estado. Disponível em

<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/2006/lei.complementar-988-09.01.2006.html>.< Acesso em 01 de outubro de 2017>.

LEWGOY, A. M. B. & Silveira, E. M. C. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social.** Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 6, n. 2, p. 233-251. jul./dez. 2007. Disponível em <file:///C:/Users/USER/Downloads/2315-13696-2-PB.pdf > Acesso em 02 de junho de 2018.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.** Brasília, 2009.

GUERRA, Yolanda. **A INSTRUMENTALIDADE NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.** Disponível em <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf>> Acesso em 02 de junho de 2018.