

**DEFENSORIA PÚBLICA – REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE:
Campo de Atuação para o Assistente Social**

**Juliane Aglio de OLIVEIRA¹
Mariana Molina GODOY²**

RESUMO: Este trabalho é resultado da experiência de estágio na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente e das discussões realizadas na supervisão acadêmica do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Tem como objetivo apresentar a atuação do Assistente Social na instituição, bem como realizar análises acerca das abordagens sociais dos meses de fevereiro a setembro do ano de 2011. Para tanto, se faz necessário realizar uma breve contextualização da criação da Defensoria Pública, os sujeitos e famílias que são atendidos pela instituição e também o processo de implantação do Serviço Social. Deste modo, serão apresentadas as especificidades da atuação profissional no campo sócio-jurídico, a fim de que as análises sejam construídas e melhor compreendidas neste contexto. A metodologia utilizada para a realização deste trabalho foi a pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa de campo.

Palavra-Chave: Defensoria Pública; Serviço Social; Demandas; Sujeitos; Famílias.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo trazer à tona a atuação do profissional de Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Regional de Presidente Prudente e também como campo de estágio do Serviço Social, buscando explicar como foi a implantação do trabalho social e como é realizada a respectiva gestão.

No primeiro item, apresentará como se deu a criação da Defensoria Pública, sua gestão, bem como suas especificidades no processo de construção. Apresentará, ainda, o organograma com os atores que trabalham nesta instituição, e, posteriormente, os usuários que necessitam dos serviços, sendo ressaltados os desafios e as possibilidades de materialização do Projeto Ético-Político.

¹ Assistente social, professora e coordenadora de curso das Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social da PUC/SP. E-mail: julianeaglio@hotmail.com

² Graduanda, aluna pesquisadora do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. E-mail: mariana_molina@unitoledo.br

Os atendimentos sociais realizados pela equipe do Serviço Social serão apresentados no decorrer do trabalho e, como indicadores sociais das demandas da população, serão apresentados em forma de tabelas referentes aos atendimentos prestados a elas. Estes gráficos buscarão diagnosticar quais as demandas mais freqüentes nos meses de fevereiro ao mês de setembro, possibilitando assim, que o profissional possa pensar novas formas de intervenção, para além da demanda imediata.

Será apresentada ao final do trabalho, uma análise dos referidos meses, cruzando com a gestão do trabalho social, para que assim sejam pensadas novas formas de intervenção, que interponha a ação imediata e que sejam complementadas novas formas de monitoramento das ações, sendo estas ações desenvolvidas pelos profissionais da Defensoria Pública, em específico, o Serviço Social.

Para tanto, foram utilizadas metodologias para a construção do referido artigo, o qual foi embasado na observação planejada que possibilitou um olhar mais apurado diante das demandas e situações postas na instituição, bem como, as pesquisas bibliográficas, documentais, e de campo no que se refere as abordagens do Serviço Social na Defensoria Pública. Possibilitando, desta forma, com esses instrumentais, uma visão para além do que está posto no campo de estágio e na vida dos usuários que procuram este serviço, com o desafio de possibilitar estratégias de construção de um olhar crítico que reflita no desenho da instituição além do espaço jurídico, mas atrelado ao social.

2 CONTEXTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi criada por meio da Lei Complementar Estadual nº. 988 de 09 de janeiro de 2006, mas a sua promulgação “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”. Contudo, os serviços jurídicos existiam, mesmo sem a institucionalização da Defensoria, pois ocorriam na

Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ).
(<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2869>.)

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo está localizada na Rua Comendador João Peretti, nº. 26, Jardim Santa Helena, telefone: 3901-1486/3901-1485, Presidente Prudente/SP, e presta assistência jurídica gratuita e integral a famílias de baixa renda.

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.

A presente instituição é um órgão público estatal, mas está vinculada ao governo, possibilitando autonomia aos defensores públicos no que se refere à defesa dos interesses dos cidadãos, sejam individuais ou coletivos, pois como prevê na Constituição Federal de 1988, Art. 134: “A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do Art. 5º, LXXIV”.

Deste modo, a Defensoria Pública tem sua atuação direcionada tanto para a orientação jurídica quanto para a defesa da população que busca pelo serviço, não estando vinculado a nenhum partido político.

A instituição é composta por sete Defensores Públicos, sendo que cada um atua em uma determinada área. Um dos Defensores Públicos acumula o cargo de Coordenador Chefe, e outro de Coordenador do Centro de Atendimento Multiprofissional.

Além dos defensores, compõe a Defensoria, um Assistente Social/Convênio, uma Agente Psicóloga, quatro Oficiais Administrativos, um Administrador, 30 Estagiários do Direito, sendo 15 Estagiários de manhã e 15 Estagiários no período da tarde, três Estagiários do Serviço Social/Convênio, 02 Estagiários da Administração e 1 Estagiário do Ensino Médio, que atuam na administração e no atendimento aos usuários, e por fim, dois serviços gerais e cinco seguranças que são de empresas terceirizadas.

A Legislação referente ao trabalho interdisciplinar corresponde a Deliberação 187/2010 (Conselho Superior da Defensoria Pública – trata

especificamente da atuação profissional do Assistente Social e Psicólogos da Defensoria Pública, bem como do funcionamento do Centro de Atendimento Multidisciplinar - CAM) e também outra legislação que se refere à Lei Complementar 988/2006, que prevê a criação dos CAMs.

Deste modo, vale destacar que o Assistente Social atua diretamente ligado ao CAM, sendo que existem legislações que garantem o exercício do mesmo, e também os princípios que serão decorridos na citação abaixo:

Art. 1º- Humanização dos atendimentos; Instrumentalidade da atuação dos CAMs em relação à missão institucional da Defensoria Pública, prevista na Lei Complementar nº 80 de 12 de Janeiro de 1994 e na Lei Complementar Estadual nº 988 de 9 de Janeiro de 2006; Não substitutividade dos serviços da rede de atendimento psicossocial e de outras políticas sociais e de saúde, sobretudo depois de concluído o atendimento jurídico pela Defensoria Regional; Estrita obediência aos Códigos de Ética e demais normas que regulam o exercício das atividades dos profissionais integrantes dos CAMs; Preservação da independência técnica na área de atuação; Fundamentação do trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano; preservação prioritária dos interesses do usuário atendido pela Defensoria Pública ou pelo Defensor solicitante da intervenção psicossocial, sem prejuízo da independência técnica; Preservação da privacidade nos atendimentos; Intercâmbio de informações entre os profissionais que atuam no caso, garantindo-lhes sigilo de informações colhidas; Respeito à autonomia do usuário, considerando suas potencialidades e limitações; Interdisciplinaridade e intersetorialidade do atendimento; Adoção da perspectiva preventiva, sócio-educativa e promocional e Articulação com a rede de atendimento psicossocial e outras políticas sociais e de saúde.

Conforme citação, a atuação do Assistente Social deve pautar-se na realização de abordagens que proporcionem a humanização no atendimento, assim como atuações pautadas pelos princípios e diretrizes do Código de Ética e Projeto Ético Político Profissional.

Desta forma, é de extrema relevância apresentar o organograma da instituição, a fim de ser melhor visualizado e compreendido os atores que trabalham nela.



Fonte: Organograma da Defensoria Pública de Presidente Prudente

Os serviços ofertados pela Defensoria Pública são regionais, atendendo a região de Presidente Prudente no que tange assistência jurídica e o trabalho do Serviço Social. Neste sentido, os municípios de abrangência são: Adamantina, Caiabú, Estrela do Norte, Florida Paulista, Irapuru, Martinópolis, Narandiba, Panorama, Pirapozinho, Rancharia, Sagres, Santo Anastácio, Tarabai, Alfredo Marcondes, Caiuá, Euclides da Cunha, Iepê, Junqueirópolis, Mirante do Paranapanema, Nova Guataporanga, Parapuã, Presidente Bernardes, Regente Feijó, Salmourão, Santo Expedito, Teodoro Sampaio, Álvares Machado, Dracena, Paulista, Indiana, Marabá Paulista, Monte Castelo, Ouro Verde, Paulicéia, Presidente Epitácio, Ribeirão dos Índios, Sandovalina, São João do Pau D’alho, Tupi Paulista, Anhumas, Emilianópolis, Flora Rica, Inúbia Paulista, Mariápolis, Nantes, Pacaembu, Piquerobi, Presidente Venceslau, Rosana, Santa Mercedes e Taciba, conforme a deliberação CSDP 132 - 17/07/2009.

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 por meio de convênio firmado com o escritório das “Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo”, o qual o serviço será explanado mais à frente.

Deste modo, é relevante afirmar que:

O Serviço Social possui uma interface histórica com o Direito, à medida que sua ação profissional, ao tratar das manifestações e enfrentamento da questão

social, coloca a cidadania, a defesa, preservação e conquista de direitos, bem como sua efetivação e viabilização social, como foco de seu trabalho. (CHUAIARI, p. 137, 2001).

Contudo, o Serviço Social é uma categoria extremamente importante para a área sócio-jurídica, pois como a citação expõe, o foco do trabalho social coloca a cidadania e os direitos sociais em evidência, buscando a consolidação dos direitos e a efetivação e viabilização destes.

2.1 Usuários dos Serviços da Instituição

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo possui como critérios de atendimento, pessoas com renda familiar igual ou inferior a três salários mínimos e que não sejam proprietárias de bens móveis ou imóveis, cujos valores ultrapassem a cinco mil unidades fiscais do Estado de São Paulo. Contudo, a Regional de Presidente Prudente possui a especificidade de renda familiar de aproximadamente um salário mínimo e, na maioria dos casos, as pessoas que buscam os serviços não possuem bens imóveis. Esta informação foi diagnosticada nos atendimentos, embora não se tenha dado exato. Neste sentido, percebe-se que o público-alvo refere-se à famílias em situação de pobreza, vulnerabilidade social ou até mesmo risco social, como veremos no decorrer da pesquisa.

A população atendida pelos serviços de assistência jurídica do Estado carece de recursos sociais, vivencia um processo de exclusão social, sem poder escolher livremente o seu prestador de serviços, pois não tem meios para efetuar seu pagamento; sendo assim, necessita e depende desse serviço para garantir o atendimento de seus direitos e de seu acesso à justiça. (CHUAIARI, p.133, 2001).

Deste modo, o sujeito quando comparece na instituição, muitas vez sua real intenção é obter advogado gratuito, que constituem na área cível, tutela coletiva, área criminal, área da infância e juventude, área de execução criminal, entre outros.

É importante destacar que, a instituição não atua na área trabalhista, pois esta área é refere-se à Justiça Federal ou Justiça do Trabalho, por ser de competência da União e não do Estado. Contudo, os usuários ao comparecer com demanda referentes a estes órgãos, são orientados e encaminhados via ofício para a instituição referida, após

contato telefônico. Este procedimento tem como objetivo que o sujeito compareça à outra instituição e os profissionais já tenham conhecimento da demanda do cidadão, orientando-os corretamente nos serviços que tem direito, bem como no processo de trabalho de cada Instituição (horário de atendimento, documentação necessária, etc.), com o objetivo de facilitar o seu atendimento.

Neste sentido, é importante asseverar que:

O serviço de assistência jurídica assume papel relevante na sociedade, principalmente junto às camadas da população subalternas, possibilitando a esses sujeitos o acesso à justiça para atendimento e garantia de seus direitos e do exercício de sua cidadania. (CHUAIRI, p.136, 2001).

Deste modo, os sujeitos dispõem tanto do atendimento jurídico como do atendimento social, sendo que os serviços, ou seja, os profissionais e estagiários buscam atender o sujeito de forma ampla e efetiva, tendo como ponto de partida a efetivação dos direitos deste sujeito em âmbito familiar.

2.2 Demandas Institucionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – Presidente Prudente: Jurídica e Social.

A Defensoria Pública de Presidente Prudente apresenta como demanda jurídica, a constituição de advogado àqueles em situação econômica desfavorável. A nomeação de advogados conveniados ou a defesa dos usuários pelos próprios Defensores Públicos são as principais atribuições da instituição.

No que tange o Serviço Social, a demanda institucional é desvelada no acompanhamento do atendimento jurídico, processo pelo qual é diagnosticada a necessidade de intervenção do social, no sentido de suprir as necessidades da família para além da ação jurídica.

Busca-se, cotidianamente, construir uma sociedade mais justa e igualitária por meio de orientações, sensibilizações e abordagens individuais e coletivas, que visem propiciar maior criticidade à população no que tange acesso aos seus direitos, que ultrapassem o jurídico, refletindo assim na melhoria de sua qualidade de vida.

Neste âmbito, a atuação profissional se estabelece também por meio da rede de apoio, que se apresenta como meio de estratégia de trabalho do Assistente Social.

O profissional, ao estabelecer um diálogo com a rede de apoio, pode, enfim, encaminhar os sujeitos para os serviços específicos e especializados, conforme as demandas desveladas, as quais se apresentam por meio de um olhar crítico do profissional de Serviço Social, bem como, por técnicos preparados para atender à população.

Por fim, sabe-se que as demandas se apresentam ao Serviço Social de duas formas: imediata e sócio-profissional, a imediata na especificidade da Defensoria Pública é expressa na maioria dos atendimentos, uma vez que ela encontra-se no âmbito de suprimento de necessidades básicas e acesso a determinadas políticas sociais. Contudo, cabe também ao profissional ultrapassar esta forma de expressão da demanda problematizando-a no âmbito sócio-profissional o que requer maior compromisso ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo do Assistente Social.

2.3 Demandas Sócio-Profissionais do Serviço Social: desafios e possibilidades.

Acredita-se que as demandas sócio-profissionais são aquelas de maior nível de complexidade, que se desvelam, na maioria das vezes, após o acompanhamento da família, ou seja, posterior à construção de vínculo entre profissional e usuário.

As demandas dos sujeitos são acompanhadas e monitoradas pela equipe do Serviço Social, que é composta por um Assistente Social e três estagiárias. Essas demandas são sócio-profissionais, pois buscam, diante do monitoramento, acompanhar tanto os serviços em que os sujeitos foram encaminhados, bem como, se o usuário teve a oportunidade de comparecer até o serviço, e se posteriormente o mesmo está sendo acompanhado, a fim de que sua demanda seja solucionada dentro das especificidades que elas apresentam-se.

É importante esclarecer que as demandas sócio-profissionais não são da proporção que deveriam ser, pois os serviços desenvolvidos pelo Assistente Social se constituem na maioria das vezes por respostas imediatas, tendo somente como sócio-

profissional o monitoramento das ações e o acompanhamento do sujeito e as ações realizadas junto à rede de apoio.

Neste sentido, é necessário esclarecer que o Serviço Social atua a nove meses na Instituição, estando, ainda, em processo de implantação e estruturação. Embora seja um período curto, já se tem diagnosticado fatores desafiadores para atuação social, destacando-se a falta de espaço físico, o número reduzido de equipe técnica, e, principalmente, o elevado número de rotatividade de atendimentos jurídicos que requerem intervenções sociais. Isso porque a Defensoria de Presidente Prudente atende 50 famílias por manhã, que, na maioria das vezes, requerem intervenções sociais de nível imediato.

O acompanhamento ao sujeito se faz importante na instituição, pois com esse monitoramento é possível obter os indicadores sociais das ações que foram realizadas junto ao sujeito e sua família pela rede de apoio. Este acompanhamento e monitoramento junto à rede de apoio têm como finalidade a construção de respostas para além do imediato, o que possibilita um trabalho articulado de referência e contra-referência.

3 A IMPLANTAÇÃO E A GESTÃO DO TRABALHO SOCIAL SOB A ÓTICA DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

Inicialmente, a implantação do Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo/Pres. Pte ocorreu no mês de fevereiro e se consolidou por um convênio firmado com as Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo.

O objetivo do trabalho do Assistente Social se insere na perspectiva da humanização do atendimento, bem como, o atendimento se realizar de forma ampla e eficaz, ou seja, acolhendo o sujeito junto a sua família, proporcionando um atendimento de qualidade e direcionando-os corretamente para os devidos serviços que a rede de apoio oferece.

Neste sentido, busca-se a efetivação dos direitos do sujeito e de sua família, orientando-os, a fim de que seja possível respaldá-los com respostas profissionais sustentáveis.

(...) este espaço profissional permite a reflexão e a análise da realidade social dessa população, da efetividade das leis e de direitos na sociedade, possibilitando o desenvolvimento de ações que ampliem o alcance dos direitos humanos e a eficácia da ordem jurídica em nossa sociedade. (CHUAIARI, p. 139, 2001).

Logo, o trabalho do Assistente Social deve ser realizado respeitando à diversidade, desempenhando sua função com princípios éticos, buscando a defesa do sujeito e a garantia de sua integridade humana, tendo como princípio a privacidade dos atendimentos sociais, sendo este sigiloso, e, no entanto, considerar as potencialidades e as limitações individuais dos sujeitos que buscam o atendimento jurídico e social na Defensoria Pública.

Deste modo, o contato com a equipe interdisciplinar e multidisciplinar é de suma importância, pois pode proporcionar respaldos aos atendimentos realizados na Defensoria Pública, sendo o sujeito acompanhado tanto pelo jurídico como pelo social.

É importante lembrar que são realizadas reuniões com a equipe interna da instituição e com a rede de apoio, o que geralmente dá sustentação ao trabalho realizado pelo Serviço Social, pois é a rede de apoio oferece um atendimento especializado de forma a garantir os direitos legalmente reconhecidos dos sujeitos.

Contudo, as reuniões internas da Defensoria Pública ocorrem mensalmente e as reuniões com a rede de apoio ocorrem com maior frequência, devido ao número de usuários que são encaminhados para tais serviços. Entretanto, o monitoramento das ações realizadas junto à rede de apoio é feito por telefone e por visitas, quando necessário.

A gestão do trabalho social durante os meses referenciados acima foram por meio de reuniões técnicas, a fim de requerer maior respaldo no que tange a implantação do Serviço Social na Defensoria Pública e a formalização de parcerias com a rede de apoio, por meio de visitas às instituições e também a realização de acolhida aos sujeitos e suas famílias que comparecem a instituição.

No decorrer dos meses, foram desenvolvidas ações de contra referência com a rede de apoio, no sentido do monitoramento das ações praticadas pelo Serviço Social.

Ao final de cada mês, é feito relatório mensal, informando os devidos atendimentos que foram prestados para a população, apresentando as entidades que foram visitadas, a fim de que haja o monitoramento e a contra-referência junto à instituição, bem como, reuniões de supervisão de estágio e avaliação das atividades

desenvolvidas no referido mês. O relatório mensal feito pela equipe do Serviço Social tem a finalidade de sistematizar as ações realizadas, desvelando e problematizando os indicadores levantados.

Por fim, a gestão do trabalho social se dá de modo a adotar uma perspectiva preventiva, socioeducativa e com viés transformador, no sentido da orientação social, do encaminhamento e do monitoramento das ações realizadas para com o sujeito junto à rede de apoio, proporcionando assim articulações para a efetivação dos direitos sociais destes sujeitos.

3.1 Análises das Intervenções Sociais na Defensoria Pública de Presidente Prudente - Região.

A análise que será realizada abaixo tem como finalidade trazer à tona as ações que resultaram de intervenções profissionais no campo do Serviço Social, buscando apresentar as demandas mais evidentes no contexto de trabalho da Defensoria Pública, as quais necessitaram tanto de intervenções imediatas quanto de acompanhamentos, a fim de perceber se o sujeito e sua família estão tendo acesso aos seus direitos via políticas públicas, e também se os mesmos procuraram o serviço da rede, fortalecendo assim, a referência e contra-referência.

O universo desta análise corresponde ao mês de fevereiro até o mês de setembro, destacando na tabela, o indicador de cada demanda referente ao mês exposto, o que proporcionará melhor visibilidade para as demandas que mais se expressam no cotidiano profissional. Assim, é possível que sejam pensadas e recicladas novas formas de intervenção e procedimentos metodológicos para as devidas demandas.

Inicialmente, é válido esclarecer que os atendimentos destacados como “outros” são condizentes às ações profissionais, que se expressam com um índice menor do que as apresentadas na tabela, e também são relacionadas à realização de orientações aos sujeitos sobre os seus direitos sociais e esclarecimentos das condicionalidades do serviço da Defensoria Pública. Deste modo, os atendimentos relacionados à categoria “outro”, dificilmente são encaminhados para os serviços da rede no município, pois compreende-se que, nesta categoria são prestados apenas esclarecimentos e orientações acerca dos direitos sociais do sujeito e sua família.

Assim, optou-se por representar os dados em forma de tabela, visto que uma demanda tem representatividade na maioria dos meses apresentados, e, desta forma, é possível visualizar que o acesso à saúde e a assistência social se apresentam em todos os meses, com um percentual elevado entre as demais ações, conforme tabela abaixo.

Tabela 1 - Fevereiro

Fevereiro	Indicador (%)
Assistência Social	42
Avaliação socioeconômica	4
Habitação	5
Infância e Juventude	3
Saúde	19
SEMAV	3
Sistema Prisional	4
Outros	20
-	-
Total	100

Tabela 2 - Março

Março	Indicador (%)
Assistência Social	15
Avaliação socioeconômica	5
Mulher em situação de violência	9
Educação	6
Infância e Juventude	4
Saúde	25
SEMAV	3
Sistema Prisional	5
Outros	28
Total	100

Tabela 3 - Abril

Abril	Indicador (%)
Assistência Social	10
Avaliação socioeconômica	7
Educação	5
Habitação	11
Infância e Juventude	6
Mulher em Situação de Violência	9
Saúde	20
Saúde Psiquiátrica	3
Sistema Prisional	3
Outros	26
Total	100

Tabela 4 - Maio

Maio	Indicador (%)
Assistência Social	24
Avaliação socioeconômica	3
Habitação	3
Educação	5
Mulher em situação de violência	15
Infância e Juventude	8
Saúde	8
Saúde Psiquiátrica	6
Sistema Prisional	11
Outros	17
Total	100

Tabela 5 - Junho

Junho	Indicador (%)
Assistência Social	17
Avaliação socioeconômica	3
Educação	9
Mulher em situação de violência	7
Infância e Juventude	12
Saúde	15
Saúde Psiquiátrica	10
Sistema Prisional	8
Outros	19
Total	100

Tabela 6 - Julho

Julho	Indicador (%)
Assistência Social	13
Assistência Jurídica	13
Educação	3
Mulher em situação de violência	7
Infância e Juventude	16
Saúde	21
Sistema Prisional	6
Outros	21
-	-
Total	100

Tabela 7 - Agosto

Agosto	Indicador (%)
Assistência Social	9
Assistência Jurídica	13
Educação	10
Mulher em situação de violência	3
Infância e Juventude	18
Saúde	22
Saúde Psiquiátrica	7
Sistema Prisional	2
Outros	16
-	-
Total	100

Tabela 8 - Setembro

Setembro	Indicador (%)
Assistência Social	12
Assistência Jurídica	26
Avaliação socioeconômica	5
Educação	7
Mulher em situação de violência	10
Infância e Juventude	8
Saúde	10
Saúde Psiquiátrica	6
Sistema Prisional	4
Outros	12
Total	100

As tabelas acima demonstram que nas abordagens sociais prevaleceram ações referentes ao âmbito da Política de Assistência Social. Estas ações, destinadas à Assistência Social, caracterizam-se por situações onde ocorreram violações de direitos, famílias em situação de risco e vulnerabilidade social, sendo que algumas destas famílias se encontram com condições mínimas de sobrevivência.

Neste indicador, é possível ressaltar que existem sujeitos e famílias com menores condições financeiras que procuram a instituição, mas não obtêm conhecimento e não são cadastrados nos Programas de Transferência de Renda ou incluídos em projetos e serviços do município.

Deste modo, a equipe do Serviço Social procura orientá-las, no sentido de que elas tenham acesso a esta política pública, orientando quanto aos procedimentos necessários para a inclusão, sobre as condicionalidades exigidas por cada programa ou projeto social.

Assim, depois dos sujeitos orientados quanto aos seus direitos, a equipe formaliza ofício, expondo as especificidades da situação do sujeito ou família e, assim, encaminha com agendamento prévio para o órgão competente, o qual prestará as devidas providências. Dentre esses órgãos, podemos citar o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou o próprio órgão gestor, a Secretaria de Assistência Social (SAS), que atende a população, cuja territorialidade não possui o equipamento do CRAS ou em situações peculiares.

Devemos considerar, além da Proteção Social Básica, que as situações envolvendo mulheres, criança e adolescente ou idosa vítimas de violência também competem a Política de Assistência Social, sendo esta referente à Proteção Social

Especial de média ou alta complexidade. Diante do indicador elevado de mulheres que sofrem violência, buscamos apresentar os dados de forma destacada nas tabelas acima, para que assim seja possível evidenciar com mais clareza o índice de mulheres que procuram a Defensoria Pública e, que durante o atendimento social é diagnosticado a situação violenta que vivenciam.

As mulheres que sofrem violência e que buscam a assistência jurídica na instituição, na maior parte das vezes, procuram o serviço com o intuito de ingressar com ação de divórcio, sendo muitas vezes violentadas por seus cônjuges. Desta forma, quando identificados os casos de violência, a equipe busca acolher esta mulher, orientá-la, jurídica e socialmente, e, assim, direcioná-la para o CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Mulher Vítima de Violência, após agendamento prévio e também à Delegacia de Defesa da Mulher, quando a mesma assim consente.

Em alguns atendimentos prestados a essa mulher, é possível perceber que elas se sentem inseguras em relatar a situação violenta em que foi submetida, por não ter vínculos com os profissionais e estagiários, o que impede, muitas vezes, um aprofundamento do seu relato e da situação que vivencia.

No que tange a Política de Saúde, a qual se destaca com frequência em todos os meses, podemos perceber que a população em geral tem dificuldades no acesso referente aos equipamentos da saúde pública.

Diante das dificuldades encontradas, os sujeitos e suas famílias buscam judicialmente o que lhe é de direito e que poderia ser ofertado com rapidez, mas em decorrência do sucateamento da saúde pública, a falta de profissionais e equipamentos de qualidade, os sujeitos e suas famílias optam pelo meio judicial, o que pode levar muito tempo, por conta da burocratização e da lentidão das ações propostas. Assim, os sujeitos, não visualizando outras possibilidades, encontram este meio para ter acesso aos seus direitos.

Especificando as demandas, as mais evidentes durante os atendimentos referem-se a medicações de alto custo, tratamentos contínuos, acesso ao transporte como via de realizar o tratamento de saúde, realização de cirurgias, bem como internação compulsória, no que tange dependência química, sendo principalmente, situações de drogadição de familiares dos sujeitos que são atendidos pela Defensoria Pública.

É importante ressaltar que, anterior ao ingresso da ação judicial, o sujeito e sua família são orientados a acessar o serviço de forma administrativa, e se neste

momento o atendimento a demanda for negado, se torna assim necessário ingressar com ação judicial para poder usufruir o direito à saúde gratuita.

A saúde psiquiátrica, especificamente, também se apresenta nas tabelas separadamente da saúde, verificando-se assim, muitas famílias procuram o serviço da instituição com o intuito de buscar internação compulsória para seus familiares por conta do alto grau de drogadição em que os mesmos estão envolvidos. Nestes casos, os atendimentos sociais se estendem também para os atendimentos psicológicos, tendo uma ação interdisciplinar, a fim de que esta família seja atendida pela equipe, e não mais somente pelo social.

Contudo, demandas referentes à Infância e Juventude também demonstram índice relativamente consideráveis na tabela, visto que as abordagens desta categoria são direcionadas aos pais das crianças e adolescentes que comparecem na instituição.

Estas ações referem-se a intervenções específicas com famílias que possuem crianças e adolescentes, sendo o atendimento direcionado a orientações sobre direitos sociais e também ao fortalecimento dos vínculos familiares, comunitários e educacionais, com a finalidade da defesa dos direitos garantidos pelo ECA (Estatuto da Criança e Adolescente), como também o acompanhamento do atendimento jurídico em ações de alimentos, guarda, visita, dentre outras.

É importante ressaltar que em alguns casos específicos ocorreram demandas relacionadas ao acolhimento institucional, o qual demanda contato imediato com o Conselho Tutelar e o CREAS – Serviço de Proteção e Atendimento a Criança e ao Adolescente Vítima de Violência de Presidente Prudente.

Contudo, a existência de ações voltadas à educação apresenta-se também durante o atendimento social, tendo como principal ação o acesso a educação infantil, ações em conjunto com o Conselho Tutelar, Escolas e Secretaria de Educação.

Vale destacar nesta categoria, que no mês de setembro intensificou-se o contato telefônico com a rede de apoio, sendo que a articulação ocorreu com instituições que atendem ao segmento crianças e adolescente.

Este contato telefônico teve como principal objetivo aprofundar o conhecimento sobre a rede, com o real intuito de identificar a natureza dos serviços prestados por estas instituições, a fim de que o Plano Individual de Atendimento (PIA) seja construído na Defensoria Pública, visto que neste ambiente existe um Defensor

Público específico da Vara da Infância e Juventude, que atua na Defesa das crianças e adolescentes, principalmente em situações de abrigo.

As ações destacadas neste artigo como Assistência Judiciária correspondem a orientações de documentação referentes aos atendimentos jurídicos executados na Defensoria Pública. Os sujeitos e suas famílias são orientados quanto aos direitos sociais, documentações para o acesso a assistência jurídica gratuita, sobre as condicionalidades do atendimento e também acerca do recurso de denegação.

É importante esclarecer que a natureza do Serviço Social se apresenta muito além de orientações e encaminhamentos a rede de apoio, mas sim na intervenção social, na humanização do atendimento, bem como no direito às informações, não esquecendo que no exercício profissional é necessário ter clareza de como as ações serão desenvolvidas, a fim de que os sujeitos e sua família tenham acesso aos direitos.

O Sistema Prisional mesmo apresentando-se nas tabelas com um indicador baixo deve ser também considerado, pois nas ações que envolvem estas demandas, geralmente é demandado contato telefônico prévio com a Central de Atenção ao Egresso e Família (CAEF), a qual busca acolher os familiares de presos bem como egressos do Sistema Prisional, realizando orientações relativas ao direito da família, a benefícios, dentre outras atividades desempenhadas pela instituição.

Devemos destacar que os atendimentos relacionados ao Sistema Prisional se apresentam com maior frequência no período da tarde, pois é neste momento que os atendimentos referentes à vara criminal são desempenhados. Por esse motivo, o baixo indicador de atendimentos relacionados a essa demanda.

As demais demandas se caracterizam com índices muito baixos, ou seja, são desempenhadas com menor frequência durante o mês, sendo estas, as avaliações socioeconômicas, Secretaria Municipal de Assuntos Viários – SEMAV - transportes, dentre outras demandas que se apresentam nas tabelas acima.

No mês de julho é válido demarcar a transição dos estagiários do Direito que concluíram seu período de estágio na Defensoria Pública, sendo admitidos novos estagiários, e por esse motivo, algumas orientações perpassaram a demanda social, como orientações sobre o preenchimento do Recurso de Denegação³, a fim de que o sujeito e sua família sejam atendidos com qualidade.

³ O Recurso de Denegação ocorre quando a assistência jurídica gratuita é negada após realização de avaliação socioeconômica da entidade familiar do sujeito, pois neste momento é analisada a necessidade da assistência jurídica gratuita, visto que a mesma é prestada somente aquelas pessoas consideradas

Enfim, após a análise realizada dos meses de fevereiro a setembro acerca das abordagens sociais realizadas no espaço da Defensoria Pública, percebemos que se faz de extrema relevância e necessidade da articulação com os demais órgãos relacionados à saúde, educação, sistema prisional, assistência social, dentre outras, a fim de que o sujeito e sua família tenham acesso aos seus direitos, sendo realizada a referência e contra-referência.

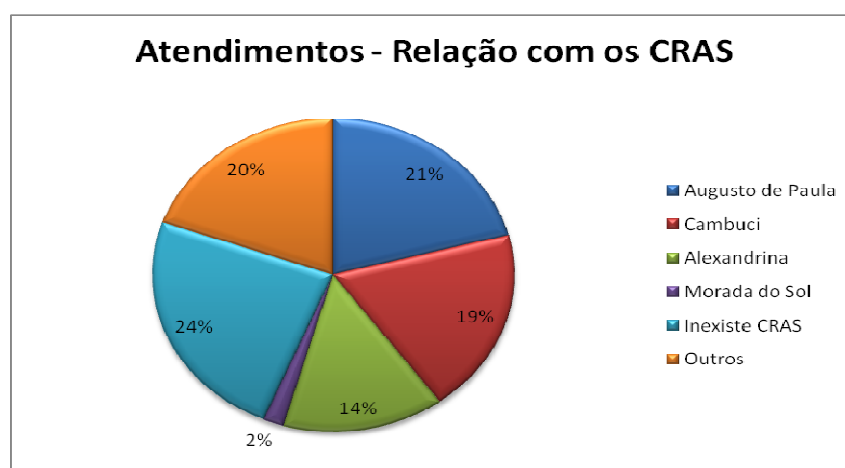
Deste modo, deve-se compreender o contexto em que os sujeitos e famílias estão inseridos, buscando assim, novas articulações e procedimentos metodológicos no sentido de que o cidadão tenha seu direito efetivado.

Percebe-se ainda que os atendimentos realizados nos meses de referência ultrapassam apenas uma determinada política e/ou serviço, e que o sujeito e sua família quando são abordados de forma eficaz e com qualidade é possível perceber que os mesmos trazem múltiplas demandas sociais que exigem intervenções efetivas, sendo elas imediatas ou não.

Assim, quando a intervenção é pautada na imediatividade e no contexto atribuído e burocrático do Assistente Social e da equipe técnica, muitas necessidades e situações de risco e vulnerabilidade social ficam na obscuridade do atendimento imediato, não proporcionando assim o acesso com qualidade aos direitos.

Deste modo, é necessário ter clareza que as abordagens não devem ser estáticas, mas sim compreendidas em suas interfaces, respeitando o contexto social, comunitário, político e econômico em que os sujeitos e sua família estão inseridos.

Gráfico 1 – Atendimentos na Defensoria Pública – territorialidade do CRAS



Fonte: Atendimentos do Serviço Social no âmbito da Defensoria Pública. Gráfico elaborado pela autora.

hipossuficientes. Frize-se que o Defensor Público Geral analisará e determinará se o atendimento será deferido ou não, após preenchido o termo de denegação e entregue no prazo de 15 dias na instituição em que realizou o primeiro atendimento.

No que tange os atendimentos realizados pela equipe do Serviço Social na Defensoria Pública, e relacionando-os com os territórios de abrangência do CRAS, foi possível identificar que o território que reincide com maior frequência é o bairro Augusto de Paula, com 21%, sendo que alguns bairros não possuem o equipamento na territorialidade, o que totaliza 24% dos atendimentos.

Muitas vezes, a Secretaria de Assistência Social é quem gere as necessidades sociais da população que não possui o CRAS no território, sendo estes bairros o Ana Jacinta, Bongiovani, Santa Fé, Prudentino, Santa Helena, dentre outros mais.

Contudo, é necessário compreender que a categoria “outros” que contém no gráfico acima, totalizando 20%, refere-se aos primeiros atendimentos, os quais se apresentam na maioria das vezes emergenciais, o que impossibilita o preenchimento da ficha social detalhada, e, por isso, muitas vezes, o relatório social desta família não consta o bairro onde reside.

Assim, é válido destacar que no mês de outubro estão sendo pensadas novas formas de abordagens para com o sujeito e sua família, a fim de que o cadastro social seja devidamente preenchido, a fim de que assim esses dados venham a ser sistematizados, gerando indicadores que possibilitaram a equipe realizar o diagnóstico social para possível avaliação dos serviços que são prestados.

Desta forma, com essas novas ações em prática, haverá um avanço no que tange o monitoramento e a contra-referência com a rede de apoio, principalmente com os CRAS.

3.2 Análise Crítica acerca das Abordagens realizadas pelo Serviço Social na Defensoria Pública

As tabelas apresentadas sob forma de indicadores sociais puderam apresentar o diagnóstico referente a fevereiro até o mês de setembro dos atendimentos realizados para com os usuários.

É possível visualizar que os atendimentos desenvolvidos pelo Serviço Social vêm crescendo a cada mês, diagnosticando uma demanda que até então estava na obscuridade do trabalho jurídico, ou seja, não havia sido desvelada.

Deste modo, a tabela abaixo destaca o crescimento contínuo do trabalho da equipe do Serviço Social.

Tabela 9 – Relação Mensal de Atendimentos

Mês/2011	Nº de Atendimentos realizados pela equipe de Serviço Social	Demandas mais expressiva
Fevereiro	75	Assistência Social
Março	140	Saúde
Abril	180	Saúde
Maio	209	Assistência Social
Junho	168	Assistência Social
Julho	215	Saúde
Agosto	245	Saúde
Setembro	247	Assistência Judiciária

Fonte: Atendimentos do Serviço Social no âmbito da Defensoria Pública. Tabela elaborada pela Assistente Social da instituição.

Desta forma, conforme exposto na tabela as demandas mais evidentes se apresentam em relação à Política de Saúde e à Política de Assistência Social, as quais predominaram nos meses que foram analisados, sendo diferenciado apenas o último mês (setembro), o qual predominou ações direcionadas a assistência judiciária, como explicada acima nas análises.

Nesta perspectiva os atendimentos sociais são realizados com o objetivo de garantir os direitos sociais da população que busca os serviços e também que os mesmos sejam atendidos em suas especificidades, sendo o atendimento de qualidade e humanizados.

Os trabalhos técnicos realizados devem estar baseados em premissas éticas e precisam considerar a complexidade da vida desses indivíduos, respeitando-os como sujeitos de direitos, não reduzindo-os a uma mera medida jurídica, colaborando, desta forma, para o reencontro de sua dignidade e de sua cidadania. (CHUAIARI, p. 139, 2001).

Deste modo, o trabalho do Assistente Social deve ser pautado em seu projeto ético político e no código de ética profissional, os quais darão sustentação a sua atuação, sendo está em consonância com as outras legislações que vigoram e que proporcionam legitimidade aos trabalhos e ações realizadas, seja na área social como jurídica.

Contudo, as tabelas e gráficos expostos neste trabalho apresentam a realidade da demanda existente no município de Presidente Prudente e na região, expressando quantitativamente os indicadores referentes à assistência social.

Estes indicadores se expressam na proteção básica e especial, sendo as demandas referentes à saúde e a assistência social, sendo que é necessário considerar que existem múltiplas demandas sociais decorridas durante o mês.

Contudo, é relevante pensar novas respostas profissionais por meio de um olhar crítico destas demandas, para que posteriormente sejam pensadas formas de intervenção que transforme a realidade social, possibilitando assim, maior respaldo ao sujeito e sua família.

Deste modo, percebe-se com estes indicadores crescentes que o trabalho realizado pela equipe interdisciplinar é muito relevante, uma vez que as tabelas procuram sistematizar as ações realizadas pelo Serviço Social, questionar respostas profissionais e dar visibilidade a especificidade dos atendimentos.

Por meio dos indicadores sociais, busca-se expressar quantitativamente e qualitativamente as ações realizadas e caminhar na direção da construção do processo de produção de conhecimento, superando assim, as respostas profissionais até então construídas, à luz de caminhar na direção de uma sociedade mais justa e igualitária, possibilitando o acesso aos direitos sociais, sendo eles contínuos e eficazes.

O Serviço Social vem legitimando-se como uma prática fundamental no campo jurídico e a importância de seu trabalho vem se ampliando com a política de universalização e a crescente discussão dos direitos humanos e sociais da população, bem como com a necessidade de maior compreensão dos processos em que se expressam as práticas e as relações sociais. (CHUAIARI, p. 140, 2001)

Por fim, diante do apresentado, destaca-se a importância da atuação do profissional de Serviço Social em meio ao sistema judiciário, uma vez que o mesmo procura cada vez mais enxergar além do que está posto na imediatividade, desvelando as demandas para que assim o sujeito possa ser autor da sua própria história.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do trabalho que foi exposto, é considerado que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi consolidada no ano de 2006, por meio de pressões vindas da sociedade, as quais reivindicava seus direitos relativos a instituição desde meados de 2002. Mesmo a Defensoria Pública estando colocada na Constituição Federal de 1988, o seu processo para implantação durou ainda 18 anos para que ocorresse, dificultando à população, o gozo de seus direitos.

A Defensoria Pública, à luz de consolidar os direitos fundamentais e jurídicos da população, atua em Presidente Prudente com sete Defensores Públicos que estão à disposição da população, no sentido de defendê-las e orientá-las quanto aos seus direitos. Nesta perspectiva, é importante considerar que os defensores públicos têm obrigação de atender a população de forma justa e igualitária, não exercendo qualquer forma de autoritarismo perante os usuários, sendo os atendimentos desenvolvidos na perspectiva da humanização.

Com a implantação do Serviço Social na Defensoria Pública há pouco mais de oito meses, as demandas dos sujeitos que antes permaneciam na obscuridade devido à imediatividade do atendimento jurídico, nos dias de hoje, desvelam-se a cada atendimento social prestado junto ao sujeito e sua família, com o intuito que o sujeito sane todas as suas dúvidas e possa ser encaminhado e acompanhado nos serviços correspondentes às suas demandas, tendo assim um atendimento especializado no que condiz às suas necessidades sociais.

É importante destacar que, com a configuração do Serviço Social na Defensoria Pública, o atendimento passou a adquirir um viés mais humanizado, visualizando o sujeito na sua totalidade e não mais parcialmente. Destaca-se, assim, a importância de um olhar para além da demanda imediata.

A rede de apoio no trabalho social se apresentou de forma ímpar, pois demonstra-se como grande articuladora. O Assistente Social busca referenciar o cidadão aos serviços disponíveis na rede e no bairro em que o mesmo está inserido, possibilitando que o sujeito seja atendido de acordo com a sua demanda específica, buscando, muitas vezes, a articulação com o CRAS, o que possibilita que o sujeito e sua família sejam acompanhados pelo mesmo.

Por fim, considera-se que o trabalho do profissional de Serviço Social na Defensoria Pública é muito relevante, pois sua atuação é pautada pelos princípios do projeto ético político e pelo código de ética profissional, o que propicia ao Assistente Social maiores respaldos e conhecimentos acerca da sua atuação junto à equipe técnica interdisciplinar e multidisciplinar e, também, para com os sujeitos e famílias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

CHUAIARI, Silvia Helena. Revista Serviço Social e Sociedade n°. 67. **Assistência jurídica e serviço social**: reflexões interdisciplinares. São Paulo, Cortez, 2001.

Constituição Federal de 1988. **Defensoria Pública**. Disponível em http://www.dji.com.br/constituicao_federal/cf133a135.html. Acesso em 20 de maio de 2011.

Defensoria Pública do Estado de São Paulo. **Instituição**. Disponível em: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2869>. Acesso em 19 de maio de 2011.