

# INTERFACE ENTRE A DEFENSORIA PÚBLICA E O CRAS: A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO PRERROGATIVA INERENTE AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Maria Danielly Franchini de SOUZA<sup>1</sup>

Juliene Aglio de Oliveira PARRÃO<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo visa discutir a intersetorialidade entre a Defensoria Pública e o CRAS (Centro de Referência em Assistência Social) como possibilidade socioeducativa na perspectiva de fortalecimento da cidadania, bem como elucidar a importância e a necessidade do trabalho social realizado no CRAS com famílias e a comunidade incorporar uma dimensão socioeducativa, englobando a socialização da informação, abordando a atuação da Defensoria Pública desenvolvida na Educação em Direitos, Trata-se da análise de um tema de grande relevância social, visto que o exercício da cidadania está diretamente relacionado ao acesso à informação, a sensibilização como fator inerente à conscientização humana, como condições fundamentais no empoderamento de sujeitos coletivos, através de processos informativos, reflexivos e organizativos, em busca da efetivação de seus direitos. A metodologia utilizada para a realização do presente artigo foi a pesquisa bibliográfica e eletrônica e o método Dialético.

**Palavras chave:** Acesso à informação. Cidadania. Direitos. Empoderamento.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo visa apresentar a importância da articulação entre a Defensoria Pública e o CRAS, abordando legislações que regem a atuação desenvolvida na Defensoria Pública e a Política Nacional de Assistência Social no âmbito da Proteção Social Básica executada no CRAS, elucidando suas convergências diante das atribuições e competências institucionais e profissionais. O objeto a ser discutido refere-se às contribuições da intersetorialidade entre a

---

<sup>1</sup> Discente do 3º ano do curso de Serviço Social no Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Email: mariadanielly@toledoprudente.edu.br.

<sup>2</sup> Orientadora. Doutoranda pela Pontifícia Universidade Católica, docente e coordenadora do curso de serviço social no Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo. Email: coord.social@toledoprudente.edu.br.

Defensoria Pública e o CRAS como eixo estratégico e estruturador da intervenção de ambas as instituições na concretização dos direitos dos cidadãos.

Primeiramente, torna-se essencial apresentar a Defensoria Pública como órgão que compõe o sistema de justiça brasileiro no âmbito do acesso à justiça. No segundo item será abordado a Educação em Direitos e a difusão de informações como função institucional da Defensoria Pública regulamentada pela Lei complementar que dispõe sobre as atribuições do referido órgão. A diante, se discutirá as possibilidades de intervenção do assistente social no CRAS evidenciando o aspecto socioeducativo a sua atuação com as famílias e a comunidade como pressuposto no fortalecimento da cidadania, visando o empoderamento da população na luta pela materialização dos direitos regidos pelo ordenamento brasileiro, enquanto lócus privilegiado da educação popular. Posteriormente, se abordará a importância da atuação em rede da Defensoria Pública e o CRAS como canal de viabilização de direitos através de práticas educativas, situando a sua contribuição para o desenvolvimento de intervenções mais amplas e integralizadas, orientadas por uma perspectiva coletiva em relação às expressões da questão social vivenciadas pela população nos territórios.

Trata-se da discussão de um tema significativo, pois abordar a interface entre as instituições anteriormente manifestas remete a articulação como instrumento favorável à concretização dos direitos do cidadão, bem como de fortalecimento da cidadania, de prover o cidadão os meios necessários para a sua conscientização sobre a realidade social, estimulando a sua capacidade organizativa e participativa enquanto sujeito coletivo capaz de influenciar e ponderar nas decisões políticas.

A pesquisa realizada é de caráter básico, com abordagem qualitativa. O método de análise utilizado para realização da pesquisa foi o materialismo histórico dialético, pelo qual foi possível visualizar o amplo conjunto das relações sociais e contradições manifestadas na realidade social no contexto neoliberal capitalista, tendo por base a pesquisa bibliográfica e eletrônica através de uma abordagem explicativa.

## **2 A DEFENSORIA PÚBLICA E O ACESSO À JUSTIÇA**

A Defensoria Pública é um órgão público de natureza estatal cuja implantação está designada pela Constituição Federal de 1988, regulamentada pela Lei Complementar Nº 80 de 12 de janeiro de 1994, que prescreve normas, fins, atribuições, princípios e dispõe sobre sua organização nos Estados.

Possui autonomia e caráter permanente, pois desenvolve suas ações livremente, prezando a defesa e o acesso dos cidadãos aos direitos e a justiça gratuita, externo a qualquer tipo de objeção. Caracteriza-se como uma instituição pública que atua no âmbito estatal, prestando assistência jurídica gratuita às pessoas cujas condições financeiras não possibilitam o atendimento jurídico privado, consideradas hipossuficientes. Conforme a Constituição Federal no Artigo 5, inciso LXXIV – “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

No entanto, apesar de estar prevista desde a promulgação da Constituição de 1988, o referido órgão foi implantando após 18 anos no Estado de São Paulo. Atualmente o Estado de São Paulo abrange cerca de 645 municípios, e somente em 43 cidades está instituída unidades de atendimento da Defensoria, que totaliza 719 Defensores Públicos.

É importante salientar que a implantação do referido órgão no se configura como um avanço no que concerne ao acesso e efetivação dos direitos assegurados pela Constituição Federal de 1988, na promoção da proteção social e bem-estar da população, redução das desigualdades sociais, objetivando como horizonte a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. De acordo com BONOTTO:

A defensoria publica vêem com o papel de auxiliar nas garantias fundamentais através da inclusão de uma população menos favorecida em um acesso real aos direitos. Há uma obrigação estatal em promover esta base da dignidade humana. Se o acesso não for amplo e não abranger todos, torna-se um privilégio de poucos, e não, um direito de todos. (Pág.3, 2010).

Os atendimentos jurídicos e sociais realizados pela Defensoria Pública são direcionados a garantia do acesso à justiça gratuita e a efetivação de direitos, abrangem a área Cível, Família e Infância e Juventude, a Vara de Execução Criminal e a área Criminal. De acordo com as informações apresentadas no site da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, as principais atividades e competências do referido órgão são:

a) Área Cível: 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: 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 – tais 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 extra-judiciais com força legal) para garantir que as demandas dessa natureza sejam resolvidas rapidamente e sem necessidade de um processo judicial.

c) Área Criminal: A atuação na área criminal corresponde essencialmente à defesa de pessoas acusadas da prática de crimes 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).

d) Área da Infância e Juventude: 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 de pátrio poder, entre outras.

e) Área de Execução Criminal: 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.

Considerando a importância da integralidade e efetividade no atendimento e prestação de assistência jurídica, para a concretização destes princípios é necessário uma intervenção interdisciplinar. Portanto, está inserido na Defensoria Pública o CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) que conta com a

atuação do Serviço Social e da Psicologia, visando um atendimento humanizado e integral, a viabilização da efetivação dos direitos sociais através de meios não judiciais, intervir sobre demandas de sua competência, orientando, informando e fazendo articulação com a rede socioassistencial.

Observa-se que a Defensoria Pública se constitui como um órgão que visa à garantia dos direitos, através das medidas judiciais e extrajudiciais, possibilitando o acesso dos cidadãos aos seus direitos postulados pela legislação brasileira, historicamente conquistados. Contudo, verifica-se atualmente um desconhecimento entre os segmentos sociais mais vulneráveis sobre os seus direitos e deveres, principalmente no que tange às informações jurídicas, fator que dificulta o exercício pleno da cidadania concomitantemente coibindo o acesso à justiça através dos órgãos que compõe o Poder Judiciário.

Diante da problemática exposta entende-se que o exercício da cidadania está diretamente vinculado ao acesso à informação, uma vez que a informação se constitui como um bem social, utilizada como meio de concretização dos ideais presentes numa sociedade democrática, a fim de se propiciar ao cidadão o alcance do exercício da cidadania, pois não há cidadania sem o acesso à informação, visto que para uma pessoa reivindicar seus direitos é preciso conhecê-los. Neste sentido, pode-se afirmar que a informação é condição imprescindível para o desenvolvimento humano, como quesito primordial para inclusão social e dignidade, instrumento para formação do sentimento de pertencimento social, bem como para construção de uma sociedade democrática e igualitária, para tanto é necessário que o sujeito reconheça as suas necessidades no campo do direito, entendidas como direitos e garantias universais inerentes ao ser humano após o seu nascimento, assegurados pela Constituição Federal. Segundo Silva:

Ser cidadão significa ser sujeito de um conjunto de direitos e deveres no contexto da sociedade, e o direito à informação é considerado direito síntese dos direitos humanos no processo de efetivação da cidadania, pois sem o qual os outros ficam prejudicados, confluindo a busca por esses direitos de cidadão com objetivos de igualdade social e democracia. A construção da cidadania está intimamente relacionada à questão do acesso e uso da informação. A conquista de direitos políticos, civis, sociais e os deveres dos cidadãos são reivindicados e reconhecidos mediante a ampla circulação da informação. (2011, pág. 5)

Portanto, a socialização das informações é fundamental para o exercício do protagonismo, mobilização e participação social, permitindo o desempenho de um papel ativo na sociedade democrática, possibilitando-lhe vislumbrar a realidade em que está inserido, o reconhecimento da condição em que se encontra, expressando as suas insatisfações, lutas, reivindicações e problematizações de suas necessidades postas ao poder público, manifestando a sua capacidade de transformação social para além da democracia representativa.

Tais condições se configuram como a base elementar para a participação do cidadão numa sociedade dita democrática. Entretanto, é necessário considerar que numa sociedade capitalista o acesso à informação no que tange aos direitos é limitado, grande parte da população se encontra em situações de exclusão e se veem à parte da própria cidadania, diversos fatores como a pobreza, analfabetismo, baixa escolaridade, violência econômica, física, sexual, psicológica, o uso de substâncias psicoativas, trabalho infantil, evasão escolar, abandono, discriminação social, fragilização ou ruptura dos vínculos afetivos e de sociabilidade, entre outros, podem dificultar o pleno exercício da cidadania.

Ampliar a democracia participativa e possibilitar condições para o exercício da cidadania significa atuar face às barreiras existentes no modo de produção capitalista, tendo como norte a superação da democracia burguesa. Neste sentido, as ações humanas teleologicamente orientadas se situam a reivindicar e pleitear a efetivação dos direitos como primazia do Estado, na medida em que se conflitam com o cenário vigente marcado pelas mazelas da questão social. Engloba a luta por condições de vida dignas, que refere-se ao direito à moradia, saúde, educação, assistência social, alimentação, trabalho, entre outros.

A construção de canais de coletivização da informação como bem público é a via de partilha desse conhecimento, uma vez que se constitui na sociedade contemporânea como instrumento de poder, que não pode ser apropriado privadamente, visto que sob outro prisma pode produzir a exclusão social, pois se caracteriza como de interesse público, portanto deve-se fomentar a divulgação e circulação das informações relativas aos assuntos de interesse público como condição indispensável ao aprofundamento da democracia.

Assim, é dever do Estado promover espaços e canais democratizar o acesso à informação para garantir a igualdade de condições para o exercício da cidadania, como fator decisivo para assegurar a participação social da população no que tange às políticas públicas e o bem-estar social.

## **2.1 Educação em Direitos: Conhecer Para Consolidar Direitos**

Como foi postulado anteriormente, a efetivação e reivindicação de um direito ao poder público requer como pressuposto o esclarecimento da população, mais precisamente o reconhecimento da existência dos direitos assegurados pelo ordenamento jurídico brasileiro. Nesta perspectiva, a difusão do conhecimento sobre as garantias dos cidadãos, especialmente aqueles que se encontram apartados e excluídos das diversas esferas da vida social, notadamente no que concerne ao acesso à justiça, assume relevância no âmbito da Defensoria Pública, caracterizada como instituição jurídica destinada à defesa dos interesses da população hipossuficiente.

A atuação do referido órgão abrange a difusão dos direitos à população desfavorecida, como instrumento de sensibilização e empoderamento. Neste sentido, a Educação em Direitos apresenta-se como proposta e instrumento de fortalecimento da cidadania, visando o acesso à informação, a sensibilização da população socialmente vulnerável em relação aos seus direitos e garantias fundamentais e sobre o exercício da cidadania e mobilização social, contribuindo para ampliação da interlocução do acesso à justiça, a sociedade civil e os movimentos sociais. Tal competência tem como finalidade garantir o direito do cidadão à informação, pois conforme a Constituição Federal, capítulo I, artigo 5º, inciso XXXIII:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

De acordo com o artigo 1º, inciso III da Lei complementar Federal nº 132 de 2009, constitui como função institucional da Defensoria Pública: “Promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico”. Portanto, há uma intrínseca ligação entre a transmissão da informação e a socialização do conhecimento sobre os direitos do cidadão e o exercício da cidadania.

Verifica-se nas leis mencionadas que é atribuição do poder público prestar assistência jurídica ao cidadão, tal atuação não se limita nos processos judiciais, mas engloba a orientação ao cidadão, fornecendo-lhe informações que lhe proverão de meios administrativos ou judiciais para concretização de seus direitos.

Pode-se constatar que os desafios no que tange ao exercício da cidadania não foram superados na sociedade atual, predomina-se uma cultura política impregnada por resquícios enraizados na cultura coronealista vigorante na República Velha, o paternalismo da Era Vargas, a refilantropização e o voluntariado enfatizado pela Reforma do Estado brasileiro nos anos 90, é preciso, portanto, uma redefinição das percepções refletidas na sociedade, buscando o fortalecimento de uma consciência crítica em relação aos direitos preconizados pelas legislações brasileiras. O avanço social está diretamente ligado a conscientização do cidadão, permeado por um processo de ruptura com o assistencialismo herdado na trajetória política do país e existente até os dias de hoje, solidificado nos segmentos sociais mais excluídos e vulneráveis.

Essas camadas sociais não possuem consciência de seus direitos e os consideram na ótica do favor, da benevolência, pois há um desconhecimento do que está posto como direito do cidadão e dever do Estado. Nesse panorama, o não reconhecimento dos direitos e dos meios para efetivá-lo, mantém a população excluída da Defensoria Pública, ainda, os cidadãos que buscam atendimento jurídico no referido órgão trazem consigo diversas demandas e violações de direitos, em sua maioria não são relatadas pelos usuários, visto que os mesmos desconhecem as intervenções administrativas além da via judicial, como também as medidas judiciais para garantia desses direitos.

Nesse caminho, se justificam ações educativas que contribuirão no processo de conscientização do indivíduo em relação aos seus direitos e deveres,



as funções dos órgãos que compõe o Poder Público, as instituições que poderão atender suas demandas.

A conscientização do cidadão, enquanto processo subjetivo, está relacionada ao esclarecimento a priori dos sujeitos, para que estes tenham condições de requisitarem do poder público o que diz respeito aos seus interesses e melhorias, uma vez que embora tais direitos sejam instituídos pelo arcabouço legal brasileiro não são assegurados em sua totalidade, o que exige do cidadão uma postura diligente na participação dos espaços democráticos e nas instâncias jurídicas para efetivação desses direitos. Segundo Madeira:

Nesse diapasão, a mera consagração de direitos na carta constitucional, não garante, por si só, aos cidadãos o efetivo gozo desses direitos, impondo-os uma conduta ativa, não só na efetivação desses direitos, como também na postulação dos direitos violados ou adrede omitidos. A contemplação de um direito alçado ao patamar constitucional é fruto do exercício concreto da cidadania e da organização social, os quais, na maioria dos casos, decorrem de lutas e conquistas históricas, adquiridas a título de muito suor, sangue e lágrimas. (Sem ano, Pág.8)

Parte-se da premissa de que é através da educação que se inicia o projeto de autonomia do cidadão, o que supõe o reconhecimento de sua condição de portador de direitos e deveres como indivíduo inserido no conjunto social. Para tanto, preconiza-se a educação como forma de acesso ao saber para a construção da autonomia do cidadão por meio da politização. Trata-se de um instrumento privilegiado para a conscientização e fortalecimento da cidadania dos sujeitos, contribuindo para o desenvolvimento de um agente de transformação, se constituindo como forma de intervenção na realidade social. Não há como pensar em transformação social, em fortalecimento da cidadania sem educação, o que pressupõe a tomada da consciência humana de si e do mundo. O conhecimento sobre os direitos constitui-se como um significativo avanço social, que influi em diversas faces da vida humana, perpassando questões sociais, como o acesso e a efetivação das políticas sociais (educação, saúde, saneamento básico, habitação, assistência social, entre outros) e culturais (relações de gênero, etnia, orientação sexual, geracional) incidindo no IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) aumento da qualidade de vida da população.

É evidente na contemporaneidade o significado ambíguo da educação, visto que não se pode atribuí-la a neutralidade, pois se estrutura na produção de hegemonia, o consenso das classes subalternas para manutenção da ordem burguesa e da dominação do capital. Entretanto, pode-se constituir também como processo de humanização, da afirmação dos direitos humanos, do respeito à diversidade humana, de formação de sujeitos e lutas coletivas, fundamentada numa perspectiva emancipadora, acoplada ao contexto social, com uma clara direção política. Segundo Nascimento:

A educação apresenta-se como poderosa alternativa para vencer o obstáculo da falta de acesso à cidadania e à justiça. A educação revela-se um poderoso meio viabilizador da chamada emancipação cidadã, à medida que municia o ser humano dos mais variados conhecimentos e estes lhe habilitam a defesa e promoção de seus direitos sem ter de recorrer a intermediários que lhe revelem o conteúdo desses direitos, o que configura um verdadeiro empoderamento da população por meio do acesso ao conhecimento.(2013, Pág.297)

À luz da concepção freiriana, no desenvolvimento da ação educativa o educador não transfere o conhecimento, mas cria condições para construí-lo, nessa perspectiva a educação apresenta-se como meio de libertação dos oprimidos, de protagonismo, constituindo-se como instrumento de dilucidar a realidade social vigente.

Portanto, é evidente a amplitude do papel da Defensoria Pública, que deve exceder ao mero acesso à justiça, através da judicialização dos conflitos e direitos sociais, mas voltada ao enfoque de potencializar o conhecimento sobre os direitos sociais, humanos, os órgãos e instituições públicas, programas e serviços existentes, de modo a facilitar o acesso do cidadão à efetivação dos seus direitos. Dessa forma, pode-se afirmar que a atuação da Defensoria Pública se situa também na esfera da cidadania, no reconhecimento da existência dos direitos pela população, e dos meios pertinentes para reivindicá-los e efetivá-los.

### **3 POSSIBILIDADES DE AÇÕES SÓCIOEDUCATIVAS NA ATUAÇÃO DESENVOLVIDA NO CRAS: ALGUMAS REFLEXÕES**

A família assume um papel de destaque na configuração da Política Nacional de Assistência Social, pelo princípio da matricialidade sociofamiliar, enfatizando a centralidade da família como público alvo dos programas e serviços sociais de atendimento às demandas que se apresentam no âmbito familiar. Diante desse quadro, a família foi reconhecida como base estratégica na condução das políticas sociais, contudo a entidade familiar deve ser pensada enquanto ponto de partida de intervenções mais amplas, tendo em vista tanto o fortalecimento da capacidade protetiva dos núcleos familiares, quanto o desenvolvimento de iniciativas de defesa e afirmação de direitos no que tange a cidadania dos membros que constituem os arranjos familiares.

Nessa perspectiva, a atuação profissional das equipes que compõe o CRAS (Centro de Referência em Assistência Social), no âmbito da proteção social de caráter básico nos territórios de vulnerabilidade social, deve ser direcionada pelo PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) que se constitui como serviço de atendimento e acompanhamento das famílias existentes no território, que integra o desenvolvimento de ações individuais e coletivas. Dentre as ações individuais sem encontram: a acolhida, visita domiciliar, orientação, acompanhamento familiar, desenvolvimento e fortalecimento da convivência familiar e comunitária, realização de cadastro único como porta de entrada de acesso aos serviços e programas sociais, elaboração relatórios, estudos sociais, encaminhamentos, busca ativa, promover o acesso aos documentos pessoais, notificação de acontecimentos de situações de vulnerabilidade e risco social. Configuram-se como ações coletivas do serviço: grupos de famílias, atividades comunitárias, campanhas socioeducativas, informação, comunicação e defesa de direitos, mobilização, fortalecimento da rede de apoio.

Neste sentido, concentrar-nos-emos no caráter socioeducativo que as ações coletivas abrangem e a sua funcionalidade para o trabalho social desempenhado pelo CRAS, norteado pela Defesa social e institucional, objetivando o acesso do usuário ao conhecimento dos direitos sócioassistenciais existentes,

bem como a sua defesa. São direitos socioassistenciais segundo a Política de Assistência Social:

Direito ao atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os serviços socioassistenciais, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos; Direito ao tempo, de modo a acessar a rede de serviço com reduzida espera e de acordo com a necessidade, sendo-lhes garantidos os seguintes procedimentos; Direito à informação sobre o funcionamento dos serviços, enquanto direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura, de limitações físicas; Direito do usuário ao protagonismo e manifestação de seus interesses; Direito do usuário à oferta qualificada de serviço; Direito de convivência familiar e comunitária. (2004, Pág. 24)

Deve-se ponderar o desenvolvimento de ações socioeducativas visando à socialização das informações sobre os direitos sociais, e a sua contribuição na promoção da mobilização social e o protagonismo da comunidade, o fortalecimento dos vínculos de sociabilidade e convivência comunitária no território, bem como o sentimento de pertencimento social, coletividade e organização comunitária, estimulando o papel político dos usuários nas instâncias de controle e participação social. Tais ações abrangem como requisitos primordiais a problematização coletiva e construção de uma reflexão crítica a fim de romper com a naturalização, individualização e culpabilização dos problemas sociais que as famílias vivenciam, possibilitando uma nova compreensão da realidade social, o reconhecimento das condições de vida que se encontram, na perspectiva de mudança, promovendo a coletivização das necessidades que se apresentam no cotidiano dos sujeitos atendidos e a sua exteriorização e contextualização no campo do direito.

As ações comunitárias realizadas no território assumem fundamental importância no empoderamento da população, através da socialização de informações sobre os direitos, no que diz respeito à sua efetivação, como também a qualidade da prestação de serviços públicos, prevenção de situações de vulnerabilidade e riscos sociais que podem ocorrer no território. Objetiva-se a sensibilização das famílias pelas questões expostas no território, buscando dar visibilidade ao poder público às reivindicações da população.

Para tanto, se preconiza iniciativas de ampliação dos recursos culturais da comunidade, visando potencializar a capacidade de mobilização da população local para exigir do Estado respostas às suas necessidades. Dentre as iniciativas o desenvolvimento de palestras, campanhas socioeducativas, eventos comunitários, diálogos e discussões, orientação, interação e informação, dinâmicas grupais, a utilização de recursos materiais e cinematográficos como cartilhas educativas, folhetos, filmes, vídeos, entre outros meios.

Nesse contexto, surge a necessidade de se trabalhar com as oficinas, como espaço de envolvimento e aprendizagem, pois tem como propósito possibilitar o entendimento que as dificuldades vivenciadas particularmente por uma família são situações que também são comuns e impactam outras famílias que sofrem as mesmas determinações, ressaltando como imprescindível possibilitar a participação dos membros das entidades familiares buscando suscitar discussões de enfrentamento por meio das políticas sociais, abrangendo um olhar multidimensional e significativo às demandas, vivências, cotidianos e às relações sociais existentes nas famílias e na comunidade.

Nesta perspectiva, o trabalho social com as famílias fundamenta-se numa dimensão socioeducativa, que confere sentido à prática profissional do assistente social, pois incide sobre a produção e reprodução das relações sociais, portanto as ações desenvolvidas com as famílias e os sujeitos interferem o modo de pensar e agir dos usuários no convívio familiar, comunitário, na realidade de um dado território.

Essas possibilidades apontadas tem como finalidade a construção de processos educativos vinculados ao desenvolvimento da autonomia e politização dos cidadãos, ocupam uma posição relevante na atuação do CRAS no âmbito da proteção social básica no território. Segundo Teixeira:

Verifica-se a potencialidade do trabalho social nos CRAS, em especial, com grupos, como antídoto à sua transformação em serviço cartorial, de cadastramento, recadastramento, acesso a benefícios, mas de oferta de serviços de suporte à família, que envolve a família e seus representantes com serviços de orientação, informação, conscientização sobre direitos, modos de acessá-los e garanti-los, e reflexão sobre suas dificuldades cotidianas. (2010, Pág.12).

Assim, compreende-se que o trabalho socioeducativo visa superar o pragmatismo operacional administrativo cotidiano presente na instituição, embora necessário no que tange à porta de entrada de inclusão do cidadão como beneficiário no âmbito da proteção social básica, a imediatividade e o caráter emergencial das demandas institucionais, deve integrar o início de uma intervenção mais ampla, cujas propostas não se limitam à uma determinada política, mas engloba uma perspectiva intersetorial e articulada que visa a emancipação e autonomia do usuário, uma vez que a cidadania não se reduz no acesso aos benefícios de transferência de renda, mas abrange ações norteadas a possibilitar o acesso do cidadão à informação, educação, saúde, cultura, entre outras.

O foco das ações socioassistenciais e socioeducativas é a garantia dos direitos e o fortalecimento da cidadania dos sujeitos, o acesso às condições básicas de subsistência, bem como de influir e interferir na esfera pública da vida coletiva, enquanto sujeitos de direitos organizados. Para se efetivar tais propósitos, é necessária a ruptura do trabalho socioeducativo no âmbito terapêutico, individualizado, práticas de ajustamento, disciplinamento e normatização dos usuários.

Contudo, essa dimensão educativa deve estar direcionada por uma perspectiva emancipatória, visando orientar as famílias em relação aos serviços e recursos existentes, estimular a sua mobilização, a organização de lutas coletivas em busca da efetivação de seus direitos.

Prevê, portanto, um processo informativo de comunicação, orientações sociais sobre os direitos como elemento inicial e primordial, como também um processo reflexivo de problematização e questionamento das situações e questões existentes no território expressas no cotidiano das famílias, o entendimento de pertencimento a uma classe social, propiciando o desvelamento crítico da realidade; posteriormente uma dimensão que preza a participação da população usuária nos espaços democráticos como conselhos participativos, conferências, ouvidorias, fóruns de debates relacionados ao controle social da gestão das políticas públicas; encontra-se também uma esfera organizativa, que se constitui como organização popular em busca da efetivação dos direitos regidos pela legislação social, protagonizado por um sujeito coletivo politizado. De acordo com Faleiros:

A perspectiva global, portanto, para enfocar a problematização e o diálogo, num movimento de conscientização, é a luta, a partir das contradições globais do sistema, por sua transformação. O ponto de partida teórico e prático para o movimento de conscientização é a própria realidade, a realidade concreta histórica como um todo, e que se manifesta nas particularidades de cada situação. Essa situação-limite é ponto de partida de uma temática muito ampla, e se torna geradora de um processo de mudança, de transformações pela organização e mobilização de forças na sua compreensão das relações estruturais que determinam as problemáticas das classes dominadas. (1983, pág. 99).

Tendo em vista o disposto acima, entende-se que a atuação profissional do assistente social no CRAS possui um caráter educativo norteado pela cidadania, intervindo sobre a vida social e visando o reconhecimento dos sujeitos como integrantes da classe trabalhadora e o fortalecimento dos usuários enquanto sujeito coletivo organizados na luta pela ampliação e efetivação dos direitos e a responsabilização estatal. Desta forma, o profissional atua fomentando formas coletivas de aprendizado de modo a promover o crescimento da capacidade de análise crítica da realidade e a construção de estratégias de luta e enfrentamento, enfatizando-se a participação popular nos canais representativos.

Para isso, o CRAS deve ser entendido como espaço de troca e reconhecimento de saberes e experiências através de relações horizontais usuário-técnico, objetivando a construção coletiva do conhecimento e de propostas, requer o desenvolvimento de ações delineadas por relações de reciprocidade e cooperação.

Ainda, atuar com práticas educativas no âmbito do CRAS demanda uma intervenção voltada ao desenvolvimento local no sentido de articular e mobilizar serviços, profissionais, entidades sociais, famílias e lideranças comunitárias comprometidas e envolvidas, que demandam respostas do poder as necessidades e problemas manifestos no território.

#### **4 A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO EM REDE DA DEFENSORIA PÚBLICA E O CRAS COMO CANAL DE VIABILIZAÇÃO DE DIREITOS**

É perceptível a interface entre as demandas colocadas pelos usuários ao sistema judiciário e as instituições públicas de execução e gestão das políticas públicas no campo da proteção social, no âmbito de diversas áreas como a educação, saúde, habitação, assistência social, entre outras. Portanto, é possível afirmar que a articulação entre as instituições do campo sociojurídico e a rede de serviços é considerada condição imprescindível para a concretização dos direitos dos usuários, contudo observa-se que essa interlocução de assessoramento e diálogo com as instituições, entidades sociais e movimentos sociais de defesa de direitos ainda é incipiente.

Neste sentido, é necessário se pensar uma atuação integralizada, que requer mediações no sentido de potencializar e dar voz às expressões da questão social vivenciadas pelos usuários, por um lado, aqueles que procuram respostas às suas demandas, e por outro, segmentos que desconhecem a existência de meios para a efetivação de seus direitos. Neste sentido, o CRAS e a Defensoria Pública podem estabelecer relações significativas, pois o CRAS como instituição que se encontra no território possui conhecimento sobre as demandas postas pelos usuários, a partir dessa compreensão é importante ressaltar a articulação da instituição com a rede de apoio através dos encaminhamentos e orientações sobre os serviços e órgãos de atendimento à necessidade manifestada pelo usuário, contudo tais necessidades devem ser coletivizadas tendo como base uma realidade mais ampla, através de um olhar macroscópico à questão social e suas expressões no cotidiano das famílias e da comunidade, a partir de uma perspectiva abrangente. Considerando que a atuação da Defensoria Pública se constitui pelo viés da cidadania, a Educação em Direitos se manifesta como proposta educativa de socialização de informações sobre os direitos preconizados pela legislação brasileira e de empoderamento do cidadão para que o mesmo reconheça o papel que desempenha na sociedade, é evidente a contribuição da ampliação de tal iniciativa nos espaços existentes nos territórios, como o CRAS, escolas, estratégias de saúde da família, associações de moradores, entidades de defesa de direitos.



No entanto, para além das orientações, o desenvolvimento das ações socioeducativas se constitui como um instrumento de convergência e fortalecimento dos projetos emancipatórios garantidores de direitos. Nessa perspectiva, a atuação da Defensoria Pública deve 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.

Nesse contexto, impõem-se desafios como a problematização da lógica da judicialização das expressões da questão social e da criminalização da pobreza; a superação da aparência dos fenômenos, como meros problemas jurídicos, incorporando à sua resolutividade o caráter político e social na dimensão da atuação profissional. (2014, Pág. 99)

Neste sentido, a contribuição do assistente social é relevante no que tange as possibilidades somadas às lutas empreendidas por diversos grupos sociais na esfera pública, contrapostas ao projeto neoliberal, capazes de elucidar as determinações sócio-históricas disfarçadas na sociedade burguesa pela individualização dos problemas sociais e a desresponsabilização do Estado, focalizando e reforçando o caráter compensatório das políticas sociais em contramão à universalidade mediante a redução da intervenção do Estado, mercantilizando os direitos sociais, fomentando a iniciativa privada, transferindo as atribuições do Estado à sociedade civil.

É necessário o desenvolvimento de competências que permitam ao profissional a defesa de direitos no âmbito coletivo, estabelecer parcerias, dar visibilidade aos problemas sociais, através da apropriação dos espaços de manifestação da sociedade civil, objetivando estabelecer uma relação mais próxima à população através da promoção de encontros, debates, palestras, atividades de sensibilização e mobilização social. Conforme Gentil:

Há evidências de procedimentos práticos profissionais que excedem a normalização institucional, por se inscreverem no âmbito da cidadania no sentido mais amplo, problematizando os limites dos acessos aos elegíveis, a expansão do acesso aos excluídos, da garantia (eficiência) dos serviços aos segmentos a que se destinam, assim como da qualidade (eficácia) dos serviços prestados. (2006, Pág.178).

Nessa ótica, compreende-se a impossibilidade da neutralidade profissional, pois a prática do assistente social aponta uma direção social, o que requer a clareza política e o posicionamento no exercício profissional, que se constitui como requisito fundamental para construção de uma relação pedagógica visando à inclusão e participação da população na vida pública.

Portanto, ao lidar com questões complexas o profissional não fará sua intervenção isolada, pois há necessidade de um olhar e uma ação mais expandida, neste sentido, a construção das respostas é apenas possível em uma articulação em rede, seja para obter conhecimento sobre as demandas mediante a apreensão de diversos aspectos da realidade, seja para a intervenção, sempre considerando a incompletude de todas as instituições na consolidação dos direitos na realidade social vigente.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do contexto de fortalecimento da ofensiva neoliberal, verifica-se um árduo desafio pela manutenção dos direitos da classe trabalhadora e a defesa das políticas públicas e conquistas sociais, à vista disso compreende-se que a organização da classe trabalhadora assume relevância, na medida em que avança e manifesta suas lutas no seio da sociedade, contestando a sua coesão social. No decorrer do presente artigo, buscou-se esclarecer a importância da socialização de informações a partir das ações socioeducativas desenvolvidas mediante a articulação entre o CRAS e a Defensoria Pública, como condição necessária na concretização de direitos pelo viés da participação popular, fortalecendo o exercício da cidadania. A transmissão e divulgação de informações por si só não são

suficientes para promover mudanças significativas, uma vez que estas devem estar adjuntas à dimensão socioeducativa, na medida em que a educação emancipatória está diretamente voltada à politização das relações sociais, o protagonismo do sujeito coletivo consciente da necessidade de organização e defesa da ampliação e efetivação dos direitos sociais historicamente conquistados por gerações precedentes. Também, discutiu-se a necessidade do desenvolvimento de uma prática profissional no CRAS abordando o aspecto socioeducativo do trabalho do assistente social com as famílias e a comunidade, que interfere na construção da autonomia dos sujeitos, nas formas de relação entre o Estado e a sociedade, contribuindo na ampliação e apoderação dos canais participativos para partilha do poder. Identificamos através desse artigo, algumas possibilidades no trabalho executado pelas instituições e órgãos públicos, especificamente o CRAS e a Defensoria Pública cuja articulação pode ser situada como elemento estratégico para concretização dos direitos da população. Desta forma, o viés institucional do Estado, deve ser considerado como espaço do fazer político emancipatório, numa perspectiva de organização e fortalecimento das classes subalternas. Compreendeu-se que o exercício da cidadania requer, fundamentalmente, um processo informacional, reflexivo e organizacional, visto que a informação difundida deve fazer sentido para os sujeitos. A partir dessa perspectiva, desencadeia-se a construção de uma visão crítica, relações sociais mais igualitárias, embasada pela concepção de uma nova sociedade, oposta ao projeto neoliberal, cuja hegemonia se mantém mediante a repressão, coerção e a formação de consensos sustentados pela ideologia dominante. Portanto, a atuação do assistente social no seu caráter socioeducativo, intervém na esfera da superestrutura, na produção e reprodução da vida social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FALEIROS, Vicente de Paula. **Metodologia e Ideologia do Trabalho Social**. Cortez. São Paulo. 1983.

GENTIL, Raquel. **Representações e Práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social**. São Paulo. Veras. 2006.

CFESS. **Atuação de assistentes sociais no Sociojurídico: subsídios para reflexão**. Brasília. 2014.

SIMÕES Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**. Cortez. 2007. São Paulo.

GRESS- SP. **A Atuação do Assistente Social no CRAS**. 2009

SILVA, Vagner Rodolfo. **Biblioteconomia e Política: luta de classes, acesso à informação e cidadania**. 2011. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2011/10/biblioteconomia-e-politica-luta-de-classes-acesso-a-informacao-e-cidadania.pdf>. Acesso em: 3. Set. 2015.

PLANALTO. **Lei complementar nº 80**, de 12 de janeiro de 1994. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp80.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp80.htm). Acesso em: 3. Set. 2015.

PLANALTO. **Constituição da República Federativa**. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 3. Set. 2015.

ESTADO DE SÃO PAULO. **Defensoria Pública**. Disponível em: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2868>. Acesso em: 3. Set. 2015.

MADEIRA, Daniel Leão Hitzschky. **Educação em direitos: a pedagogia do oprimido e a atuação da defensoria pública como instrumentos de fortalecimento da cidadania**. Sem ano. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=06458d2eeb45e7e8>. Acesso em: 3. Set. 2015.

NASCIMENTO, Marcos Henrique Caetano. **A ampliação do acesso à justiça e da cidadania por meio da educação em direitos promovida pela defensoria pública.** 2013. Disponível em: <http://www.ajuris.org.br/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/download/299/234>. Acesso em: 3. Set. 2015.

TEIXEIRA, Solange Maria. **Trabalho social com famílias na Política de Assistência Social: elementos para sua reconstrução em bases críticas.** 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/download/8425/9096>. Acesso em: 4. Set. 2015.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Política Nacional de Assistência Social.** 2004. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS\\_2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS_2004.pdf). Acesso em: 4. Set. 2015.

BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. **Cidadania e democracia.** 1994. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-64451994000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-64451994000200002&script=sci_arttext). Acesso em: 3. Set. 2015.

BONOTTO, Ana Carolina Garcia. **A eficácia do direito fundamental de acesso à justiça como prerrogativa inerente à cidadania.** 2010. Disponível em: [http://www.pucrs.br/edipucrs/XISalaoIC/Ciencias\\_Sociais\\_Aplicadas/Direito/84454-ANACAROLINAGARCIABONOTTO.pdf](http://www.pucrs.br/edipucrs/XISalaoIC/Ciencias_Sociais_Aplicadas/Direito/84454-ANACAROLINAGARCIABONOTTO.pdf). Acesso em: 4. Set. 2015.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à Prática Educativa.** Porto alegre: Terra, 1996.