

FACULDADE LABORO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DA
ASSISTÊNCIA SOCIAL

PAULA ESTRÊLA DA SILVA NUNES

**O SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO:
demandas profissionais no Núcleo Psicossocial.**

São Luís
2019

PAULA ESTRÊLA DA SILVA NUNES

**O SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO:
demandas profissionais no Núcleo Psicossocial.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Orientador(a): Prof.(a). Ana Nery Rodrigues.

São Luís

2019

Nunes, Paula Estrêla da Silva

O serviço social na defensoria pública do Estado do Maranhão: demandas profissionais no Núcleo Psicossocial / Paula Estrêla da Silva Nunes -. São Luís, 2019.

Impresso por computador (fotocópia)

16 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social) Faculdade LABORO. -. 2019.

Orientadora: Profa. Ma. Ana Nery Rodrigues

1. Serviço Social. 2. Área sóciojurídica. 3. Defensoria Pública do Estado do Maranhão. 4. Núcleo Psicossocial. I. Título.

CDU: 34:36

PAULA ESTRÊLA DA SILVA NUNES

O SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO:
demandas profissionais no Núcleo Psicossocial.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^aMa. Ana Nery Rodrigues
Faculdade Laboro – São Luís

1º Examinador

2º Examinador

O SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO:

demandas profissionais no Núcleo Psicossocial.

PAULA ESTRÊLA DA SILVA NUNES¹

RESUMO

O presente artigo apresenta elementos que compõem a atuação profissional do assistente social no Núcleo Psicossocial na sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE-MA), a partir das principais demandas atendidas no período compreendido entre maio de 2015 e janeiro de 2016. Para tanto, foi utilizado como método de coleta de dados a pesquisa bibliográfica compondo o contexto histórico do Serviço Social na área sóciojurídica e sua inserção nas Defensorias Públicas, bem como, a realização de estudo de caso baseado no relato de experiência de estágio curricular obrigatório da Universidade Federal do Maranhão. A partir das informações obtidas pôde-se perceber que as principais demandas profissionais atendidas foram na área do idoso (30,41%), seguido da área da família (30,25%), pessoa com deficiência (18,48%) e criança e adolescente (12,75%). As ocorrências referentes à área criminal e moradia corresponderam respectivamente, a 6,51% e 1,57% dos atendimentos. Por fim, foi possível verificar que os eixos de atuação do Serviço Social na Defensoria estavam voltados para ações sócioassistenciais articuladas com a ampliação e efetivação de direitos sociais nos mais diversos atendimentos realizados no período mencionado, de forma interdisciplinar, com orientações sociais e utilização de instrumentais que viabilizaram a compreensão crítica das situações apresentadas pelo assistido, de modo que, o mesmo tivesse autonomia para tomar as decisões cabíveis baseado nas possibilidades apresentadas pelo assistente social, desde que, não violasse e/ou causasse prejuízo ao próprio usuário ou à terceiros, o que demonstra a importância do Serviço Social nesse espaço sócio-ocupacional.

Palavras-Chave: Serviço Social. Área sóciojurídica. Defensoria Pública do Estado do Maranhão. Núcleo Psicossocial.

THE SOCIAL SERVICE IN THE PUBLIC ADVOCACY OF THE STATE OF

MARANHÃO: professional demands in the Psychosocial Nucleus.

ABSTRACT

This article presents elements that make up the professional work of the social worker in the Psychosocial Center at the headquarters of the Public Defender of the State of Maranhão (DPE-MA), based on the main demands served in the period between May 2015 and January 2016. For both the bibliographical research was used as a method of

data collection, composing the historical context of the Social Service in the social-legal area and its insertion in the Public Defender's Office, as well as the accomplishment of a case study based on the experience report of the compulsory curricular internship Federal of Maranhão. From the information obtained it was possible to notice that the main professional demands were in the area of the elderly (30.41%), followed by the family (30.25%), disabled person (18.48%) and children and adolescents (12.75%). The incidents related to the criminal and housing area corresponded, respectively, to 6.51% and 1.57% of the visits. Finally, it was possible to verify that the areas of activity of the Social Service in Defensoria were focused on social assistance actions articulated with the expansion and implementation of social rights in the most diverse attendances carried out in the mentioned period, in an interdisciplinary way, with social orientations and use of instrumental that made possible the critical understanding of the situations presented by the assisted, so that it had the autonomy to make the decisions based on the possibilities presented by the social worker, provided that, it did not violate and / or cause damage to the user or third parties, the which demonstrates the importance of Social Service in this social-occupational space.

Keywords: Social Service. Socio-legal area. Public Defender of the State of Maranhão. Psychosocial Core.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social está vinculado a um conjunto de atribuições específicas presentes no Código de Ética profissional vigente cuja ação interventiva pode ser observada nos mais diversos espaços institucionais. Essa ação interventiva não será diferente na área sóciojurídica, espaço de grande expansão nas últimas décadas que tem demandado a ocupação profissional do assistente social, sendo importante compreender como se deu esse processo. Para isso, é necessário refletir e contextualizar o Serviço Social no campo sóciojurídico e sua inserção nas Defensoria Públicas.

Sendo assim, há preocupação particular em compreender qual a direção que a profissão tem seguido nesse campo, devido o processo de construção do conhecimento científico gerado nessa área ter sofrido mudanças significativas, além de ser um setor de atuação que tem crescido e ganhado destaque nos últimos anos, principalmente no curso em questão, pois é uma área de investigação e intervenção em que o assistente social atua na garantia e defesa dos direitos individuais e coletivos do cidadão.

O interesse pelo tema Serviço Social na área sóciojurídica, foi despertado durante a disciplina eletiva de mesmo nome da Universidade Federal Maranhão (UFMA). Com ela, tive acesso a produções de autores como Fávero e sua publicação intitulada “O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos”, que contextualiza algumas atribuições e competências do assistente social nesse campo, assim como, apresenta os instrumentais utilizados para compreender e intervir nas diversas situações apresentadas pelo usuário. Assim, foi traçado como objetivo deste artigo apontar as principais demandas profissionais do assistente social atendidos no Núcleo Psicossocial, em um período compreendido entre maio de 2015 e janeiro de 2016 na referida instituição.

Dessa forma, foi feito apontamentos da trajetória histórica do Serviço Social na área sóciojurídica e sua inserção nas Defensorias Públicas buscando destacar fatos que foram importantes para a atuação do assistente social nesse campo. Em seguida, será abordado a configuração da DPE-MA para melhor compreensão da dinâmica institucional e posteriormente, a discussão das principais demandas atendidas pelo Serviço Social na Defensoria no período mencionado.

2 SERVIÇO SOCIAL NO CAMPO SÓCIOJURÍDICO: a Defensoria Pública em destaque

O Serviço Social no Brasil, sob o contexto do capitalismo apresentava como intenção de enfrentamento à questão social e suas múltiplas expressões, oferecendo orientações morais à classe operária quanto ao seu modo de vida e ações de caridade para melhorar, de forma pouco expressiva, a situação dessa população. Sobre isto, Yasbek (2009, p. 129) argumenta que:

[...] a institucionalização do Serviço Social como profissão na sociedade capitalista se explica no contexto contraditório de um conjunto de processos sociais, políticos e econômicos, que caracterizam as relações entre as classes sociais na consolidação do capitalismo monopolista. Assim, a institucionalização da profissão de uma forma geral, nos países industrializados, está associada à progressiva intervenção do Estado nos processos de regulação social.

Assim, o assistente social passou a atuar em instituições públicas e privadas em diversas áreas, como a jurídica, a partir da criação de Juizados de Menores, inicialmente em São Paulo e Rio de Janeiro, cujo intuito era trabalhar com menores, termo que naquele período era utilizado para designar crianças e adolescentes em conflito com a lei. Especificamente,

No Departamento de Serviço Social do Estado de São Paulo, a mais ampla instituição de Serviço Social existente nesse momento, os Assistentes Sociais atuaram como comissários de menores no Serviço Social de menores – menores abandonados, menores delinquentes, menores sob tutela da Vara de Menores, exercendo atividades no Instituto Disciplinar e no Serviço Social (do Departamento de Serviço Social) no campo da Assistência Judiciária. [...] (IAMAMOTO; CARVALHO, 1990, p. 150).

Na década de 1940 surgiram esses juizados ampliando a atuação dos profissionais, as escolas de Serviço Social, tornando São Paulo e Rio de Janeiro estados pioneiros e referência para os demais estados do Brasil no atendimento a este grupo social.

A partir dessa atuação, o assistente social, ao longo das décadas de 1950, 1960 e 1970 começou a se inserir em outras instâncias do setor jurídico como o sistema penitenciário e isso favoreceu o aumento de profissionais do sexo masculino em um ramo, até então, predominantemente feminino.

Contudo, a atuação profissional no sistema penitenciário apresentava caráter assistencialista arrecadada pelo Serviço Social, com a ajuda de alguns presos que colaboravam nesse processo. Basicamente eram realizados programas de auxílio aos presos e familiares, visitação e ajuda religiosa por parte da Igreja. Tratando da atuação dos profissionais de Serviço Social neste campo de trabalho, Guindani (2001, p. 40) aponta que:

Inicialmente com forte cunho assistencial e assumindo atividades de outras categorias, adotou posição preponderante frente a toda problemática da ressocialização do sujeito apenado. Incorporava-se dessa maneira, o caráter repressor e adaptador da instituição total, não sendo, nesse momento histórico, questionada a contraditoriedade existente no trin mio seguranç a, disciplina e recuperação.

Com isso, o sistema penitenciário surge para prender aquele indivíduo que realizava alguma transgressão das leis regidas pelo Estado que atendiam aos interesses da classe burguesa. Os sujeitos mais propensos a sofrer com esse tipo de método coercitivo e violento, que tira a liberdade do indivíduo de ir e vir, eram os excluídos socialmente, como os diretamente afetados pela pobreza e miséria.

Na década de 1980 houve a aprovação da Constituição Federal em 1988, com leis e direitos fundamentais aprovados para atender toda a população, garantindo a efetivação do Estado democrático brasileiro e contribuindo para importantes mudanças no Serviço Social. Neste sentido, é construído e implantado um novo currículo, consolidando o movimento sindical dos assistentes sociais e se tem início da reformulação do Código de Ética profissional, principal instrumento da profissão.

Durante a década de 1990, várias discussões foram levantadas e discutidas acerca da atuação do assistente social no campo sociojurídico. A promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente ressaltou a importância dessas discussões. Salienta-se que a aprovação do Estatuto da Criança e do adolescente na década de 1990 favoreceu a revalorização do Serviço Social no Judiciário brasileiro com novas demandas e manifestações da questão social, que refletem diretamente no campo sociojurídico e no cotidiano profissional do assistente social.

Com as mudanças ocorridas nesse período, a construção do projeto ganha materialidade com o Código de Ética e com a Lei que Regulamenta a Profissão, ambos aprovados em 1993. De acordo com Barroco (2011, p. 215-216):

Os pilares que sustentam o [...] projeto ético-político em sua dimensão de ruptura – o marxismo, o ideário socialista de emancipação humana, o compromisso com as classes trabalhadoras e com a realização de um Serviço Social que atenda os seus reais interesses e necessidades, a busca de ruptura com o conservadorismo, em todas as suas formas – constituem o [...] mais valioso patrimônio.

Nesse sentido, encontros, seminários e publicações de materiais relacionados ao tema, como a revista especial de Serviço Social e Sociedade nº 67 publicada em 2001 contribuíram nas reflexões sobre os avanços e desafios que os profissionais se deparavam no sistema prisional e judiciário do país. Quanto à inserção do Serviço Social na Defensoria Pública, a Constituição Federal de 1988 traz consigo

um avanço no que diz respeito ao acesso à justiça por pessoas que não têm condições financeiras de pagar um advogado em defesa de seus direitos violados.

Essa defesa de direitos deve vir a partir do Estado na condução de políticas públicas, respeitando o pacto federativo que estimula a descentralização do poder, combinando instrumentos de democracia representativa e democracia direta. Para tanto, a prestação de serviços jurídicos gratuitos oferecidos pelo Estado passa a ocorrer por meio da Defensoria Pública. De acordo com o artigo 134 da CF de 1988, a Defensoria “[...] é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados” (BRASIL, 2017).

Assim, conforme o CFESS (2014):

O processo de implantação da Defensoria Pública nos estados e a Defensoria Pública da União, conforme já referido, é lento, sendo que muitos estados ainda recorrem a convênios com universidades e com a OAB para a prestação de assistência jurídica (CFESS, 2014, p. 61).

Com isso, é importante salientar que cada estado da federação ficou responsável pela implantação das Defensorias Públicas Estaduais e Defensorias Públicas da União, sendo que a implantação ocorreu gradativamente e conseqüentemente, a inserção do assistente social nesses espaços também ocorreu de forma lenta e gradual.

2.1 Defensoria Pública do Estado do Maranhão: aspectos gerais

No Maranhão, a Defensoria Pública foi criada pela Lei Complementar 19, de 11 de janeiro de 1994, mas implantada somente sete anos depois. Conforme a DPE (s/d), com o processo de estruturação da instituição e da crescente demanda por assistência jurídica, surgiu a necessidade da contratação de assistentes sociais para compor o quadro efetivo de profissionais do órgão. Deste modo, o Serviço Social da Defensoria surgiu em 2001, mas foi somente em 2009 que houve a criação do Núcleo Psicossocial com a finalidade de oferecer atendimento psicológico e social de demandas advindas dos atendimentos com advogados e defensores públicos e por meio de encaminhamentos de outras instituições.

Sobre as atribuições do assistente social nas Defensorias Públicas Estaduais e da União apontadas pelo CFESS (2014, p. 61) tem-se :

a) avaliação/perícia social;b) atendimento aos/às assistidos/as, informações para acesso a serviços; c) atendimento sociojurídico; d) triagem de casos; e) participação em mediação de conflitos; f) participação em reuniões de conciliação; g) encaminhamentos à rede; h) planejamento, elaboração e execução de projetos sociais.

No período do estudo, a sede da DPE-MA tinha um Núcleo Psicossocial responsável por coordenar os demais Núcleos Especializados de atendimento do Serviço Social, são eles: Núcleo de Defesa da Criança e Adolescente; Núcleo de Defesa da Mulher, Moradia e População LGBT; Núcleo de Execução Penal; Centro Integrado de Apoio e Prevenção à Violência Contra a Pessoa Idosa (CAPVI) e o Centro Integrado de Apoio à Pessoa com Deficiência (CAPD), dando um total de seis Núcleos com a presença de uma assistente social em cada.

3 METODOLOGIA

A pesquisa teve início com levantamento bibliográfico de materiais como livros, artigos científicos, revistas e documentos eletrônicos para aprofundar os conhecimentos sobre o Serviço Social no sóciojurídico e a forma como vem sendo abordado pelos estudiosos da área.

O universo empírico da pesquisa foi a sede da DPE-MA, no município de São Luís localizado na Rua da Estrela, no bairro da Praia Grande. Levou-se em consideração a abordagem qualitativa já que para Minayo e Sanches (1993, p. 247) “trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões”, sendo possível captar questões subjetivas dos sujeitos envolvidos.

O estudo parte das vivências de estágio curricular em Serviço Social da UFMA, no período compreendido entre maio de 2015 a janeiro de 2016, utilizando parte dos instrumentais do estágio, quais sejam, diário de atividades desenvolvidas, relatório parcial de estágio e relatório final de estágio, para auxiliar a coleta de dados.

O processo de coleta de dados se fez através de dois momentos:

1) Observação dos atendimentos, orientações e encaminhamentos, com ênfase na importância de trabalhar em equipe multidisciplinar como forma de se familiarizar com a dinâmica do Núcleo. Esta fase foi exploratória por consistir “[...] em descobrir o campo de pesquisa, os interessados e suas expectativas e estabelecer um primeiro levantamento ou "diagnostico" da situação, dos problemas prioritários e de eventuais ações” (THIOLLENT, 2011, p. 56).

2) Utilização dos instrumentais: ficha de atendimento criado pelas assistentes sociais para registrar as informações reunidas durante a entrevista; registros diversos no Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual (SAGAP) – sistema próprio da Defensoria criado para armazenar todos os serviços que o assistido teve acesso na instituição para que seja possível visualizar o seu histórico. Nessa etapa da pesquisa, já havia familiarização com a rotina dos Núcleos Especializados de atendimento do Serviço Social e assim, permitiu melhor reflexão das principais demandas atendidas durante a coleta de dados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A atuação do Serviço Social no Núcleo Psicossocial é realizada através de uma abordagem direta com o usuário, em seu contexto psicossocial, orientando-o a respeito de seus direitos, realizando perícias, estudos sociais, pareceres e fornecendo informações dentro de sua área de competência, auxiliando, sempre que necessário e solicitado, os defensores públicos.

Todo assistido que era encaminhado para o Núcleo Psicossocial, mesmo não sendo demanda do Serviço Social, tem seu nome, número de documento pessoal e motivo do encaminhamento anotados no livro de registro de atendimento do setor. Esse procedimento é realizado para elaborar o relatório anual de atendimentos por tipo de fichas, ou seja, áreas. São elas: criança e adolescente, criminal, família, idoso, moradia e defesa fundiária e pessoa com deficiência. A quantidade de atendimentos registrados, por área durante o estudo está indicado na tabela abaixo:

TABELA 1: Atendimento por área (maio de 2015 à janeiro de 2016)

TIPO DE FICHA	Nº ATENDIMENTOS
Criança e Adolescente	323
Criminal	165
Família	766
Idoso	770
Moradia e Defesa Fundiária	40
Pessoa com Deficiência	468
Total	2.532

Fonte: Núcleo Psicossocial/DPE-MA (2018)

Como pode ser observado, dos 2.532 (dois mil quinhentos e trinta e dois) atendimentos, os mais recorrentes referem-se ao idoso com 30,41%, seguido de família com 30,25%; pessoa com deficiência com 468 atendimentos, o que representa 18,48%, enquanto que a criança e adolescente apresenta 323 atendimentos, o que significa 12,75%. O maior número de atendimentos por ficha foram de idosos e o Serviço Social possui sua atenção voltada para a garantia de direitos a partir de uma ação integral e articulada com outras instituições, tendo em vista que a maioria dos atendimentos aos idosos atendidos foram para emissão de documentos pessoais.

Com relação aos casos relacionados à família, estão inclusos os atendimentos de violência contra a mulher, apesar do sistema de registro da Defensoria não dispor de um tipo de ficha específica para essa problemática, o que constitui um elemento complicador para a identificação desses casos. Neste Núcleo são atendidas diariamente mulheres vítimas de violência, em especial violência doméstica, praticada na grande maioria dos casos atendidos, por seus companheiros ou algum integrante da família da vítima, mulheres que necessitam de proteção e amparo da Justiça, por possuírem seus direitos violados.

A violência contra a mulher tornou-se um desafio a ser superado em todo o território nacional, algo que exige a constante implementação de estratégias voltadas para a conscientização dos que praticam a agressão, punição correspondente ao delito cometido, orientação às mulheres vítimas sobre de que forma agir e a que órgão se dirigir para denunciar o ato praticado pelo agressor, assim como o bom funcionamento

da Rede de Atendimento à Mulher.

Dessa forma, percebe-se como obstáculo, para o processo de atendimento a diversidade das formas de violência a que mulheres são submetidas, tendo que enfrentar, ainda, a ideia fortalecida pela sociedade de subalternidade, principalmente em relação ao companheiro, assim como a desvalorização feminina, incluindo as desigualdades de gênero constantemente reproduzidas nos mais diversos espaços da sociedade ainda considerada patriarcal, destaque para as relações de trabalho, onde as mulheres são submetidas às piores condições de trabalho e menores remunerações.

Neste sentido, para Cisne (2012, p. 58), há “uma falsa e vulgar ideia de que as mulheres já atingiram um patamar de igualdade social com os homens, se libertaram, adquiriram independência, já ocupam grande parte do mercado de trabalho [...]” e revela-se, portanto, a falsa impressão de que os direitos conquistados atualmente pelas mulheres despertaram na sociedade a consciência de igualdade e ausência de patriarcado. Segundo Narvaz e Koller (2006):

[...] o patriarcado não designa o poder do pai, mas o poder dos homens, ou do masculino, enquanto categoria social. O patriarcado é uma forma de organização social na qual as relações são regidas por dois princípios básicos: 1) as mulheres estão hierarquicamente subordinadas aos homens e, 2) os jovens estão hierarquicamente subordinados aos homens mais velhos. A supremacia masculina ditada pelos valores do patriarcado atribuiu um maior valor às atividades masculinas em detrimento das atividades femininas; legitimou o controle da sexualidade, dos corpos e da autonomia femininas; e, estabeleceu papéis sexuais e sociais nos quais o masculino tem vantagens e prerrogativas. (NARVAZ; KOLLER, 2006 p. 50).

Encontrar respostas e medidas interventivas para alterar esse quadro, é necessário porque a luta pela garantia dos direitos previstos, por exemplo, na Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher, articulado a políticas previstas no Sistema Único de Assistência Social, Conselhos Municipais e Estaduais de Atenção à Mulher, Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializada da Assistência Social (CREAS) e toda uma rede de atendimento através de equipe multiprofissional (assistentes sociais, juristas, psicólogos, entre outros profissionais), é de suma importância em todas as unidades de atendimento público ou privado para melhor atender às mulheres e seus familiares, já que as relações sociais dentro do ambiente familiar influenciam

diretamente no rendimento e comportamento da mulher na sociedade.

É sobre essa perspectiva que a Defensoria enquanto órgão responsável pelo atendimento às pessoas que tem seus direitos violados e que não possuem condições financeiras de arcar com um advogado cria dentre outros, o Núcleo de Defesa da Mulher População LGBT e Moradia que, segundo a DPE-MA (s/d), tem por objetivo garantir proteção jurídica a mulheres vítimas de violência doméstica, combate em violações decorrentes de questões de gênero, medidas protetivas, encaminhamentos para outros serviços e atendimento especializado com defensores e por meio do Núcleo Psicossocial.

A partir dessas concepções, o assistente social deve contribuir tanto na viabilização da participação da mulher, independente de sua posição social e necessidades quanto em democratizar informações institucionais ou não para que a população tenha acesso não somente às políticas disponíveis como também a outros programas articulados, indispensáveis para os indivíduos que dela necessitam.

Já o atendimento à população LGBT acontece em situações como orientações sobre emissão da identidade social e um caso atendido de agressão física, cuja vítima alegou ter sido espancada pela companheira após uma discussão. Foi realizado a escuta sensível do caso, que a partir das informações dadas pela vítima havia ocorrido há semanas, não apresentando sinais visíveis de agressão, sendo encaminhada para a Delegacia da Mulher e agendado atendimento com a defensora do Núcleo, entretanto a mesma não retornou à Defensoria, mesmo após diversas tentativas de contato via carta convite e telefonemas.

As desistências são comuns nos processos de violência contra a mulher, geralmente ocasionada pelo receio da vítima em não se sentir segura após a denúncia. Nos casos mais graves, a conduta da assistente social foi de acompanhar a vítima e filhos (quando haviam crianças e adolescentes) para um abrigo, cujo endereço não é de conhecimento público, para garantir segurança e integridade das mulheres e familiares, sendo, elas orientadas a não mencionar sua localização até o fim do processo. No abrigo elas são acompanhadas por psicólogas e assistente social, realizam atividades cotidianas e possuem estrutura adequada para se acomodarem pelo período que necessitarem.

Na área de defesa da mulher e da população LGBT, o trabalho se volta a prevenir, proteger combater e prestar assistência a esse público, assim como promover o enfrentamento da violência doméstica familiar e manifestações de preconceito de gênero, independentemente de sua orientação sexual, condição social ou financeira.

O Serviço Social nesse Núcleo permite uma visão ampla das problemáticas que existem no que concerne à efetivação do direito das mulheres e da violência de gênero em nossa sociedade, evidenciando, ainda, a precariedade da rede de proteção das mulheres vítimas de violência do estado do Maranhão.

Nesse período, a Casa da Mulher Brasileira, local planejado para concentrar todos os atendimentos referentes à violência contra a mulher como delegacia e defensoria, ainda estava em construção. A ideia é que as vítimas consigam realizar todos os procedimentos legais em um único local pois, muitas delas desistiam de denunciar o agressor devido à distância de um órgão para outro e também por causa da demora no atendimento em algumas instituições.

Com relação às pessoas com deficiência, criança e adolescente tinham-se como principais queixas, dificuldades de acessibilidade em espaços públicos e solicitação de guarda, respectivamente. As que provêm da área da infância e da adolescência, as intervenções são realizadas na perspectiva de garantir os direitos inerentes à essa fase peculiar de desenvolvimento. Os casos atendidos com mais frequência foram conflitos pela guarda dos filhos, abrigamento de crianças que se encontravam em situação de risco e adoção.

De acordo com a Cartilha do Núcleo de Defesa da Criança e do Adolescente, as ações de guarda são realizadas para regularizar os direitos e deveres da pessoa responsável pelo menor, podendo ser os pais biológicos ou pessoa da família com que a criança e/ou adolescente criou vínculos (DPE, s/d).

Nos casos que envolviam situação de risco grave, era solicitado pedido de afastamento do responsável durante todo o processo judicial, com acompanhamento do menor no que diz respeito a cuidados médicos, psicológicos e social havendo, nos casos mais graves, a destituição do poder familiar, quando os pais biológicos ou adotivos de uma criança ou adolescente comentem violações como abuso sexual.

As ocorrências referentes à área criminal que representam 6,51%, eram direcionados para o Núcleo Psicossocial entretanto, todos foram redirecionados para o 1º Atendimento com advogados ou para o defensor público da área criminal, por necessitar de abertura de processo.

Todos casos de moradia, com 1,57% dos atendimentos, estavam relacionados à ocupação de uma comunidade em lotes de terra, cujos donos reivindicavam a posse. Eram casos complexos que necessitavam de visitas regulares ao local, escuta de todos os envolvidos para elaboração de relatórios sociais, relatórios informativos e estudos sociais no intuito de auxiliar a elaboração da defesa do defensor público de moradia.

Apesar de não constar ficha específica para os casos relacionados à saúde e execução penal, teve atendimentos nessas áreas, de modo que, na área da saúde, a maioria dos assistidos buscavam garantir com maior frequência pedidos de intervenção para acelerar as solicitações de transferência para leitos em Unidades de Terapia Intensiva (UTI) em hospitais de referência em determinada patologia, ou mesmo liberação para Tratamentos Fora de Domicílio (TFD), por conta da não existência de determinados tratamentos.

No caso do TFD, ocorria muitos casos em que o município não cumpria o dever estabelecido pelo benefício que é um tratamento,

garantido pelo SUS, a pacientes portadores de doenças, que, após esgotadas todas as possibilidades de atendimento no seu município de origem, são encaminhados a outros municípios ou estados da federação. A esses pacientes e seus acompanhantes é garantido passagens, ajuda de custo e o tratamento especializado que necessitar, na rede pública e/ou conveniada do SUS, assim como o traslado em caso de óbito. Este serviço, que oferece a possibilidade da recuperação da saúde e da auto-estima, garantindo assim o bem estar integral do cidadão como preconiza o SUS [...] (MARANHÃO, 2012, p.105).

Já as demandas oriundas da área de execução penal, os casos mais atendidos eram de emissão tardia da Certidão de Nascimento de crianças que ainda não tinham sido registradas devido à prisão do pai, seguido de providências junto a cartórios, para emissão de documentos e/ ou junto a outras instituições para garantir direitos que os apenados necessitavam.

Destaca-se, ainda, a atuação do Núcleo Psicossocial na garantia do direito cível de Registros Civis, onde muitos atendimentos eram relacionados a negativas de direitos ocasionados pela ausência de documentos que garantissem os mínimos direitos sociais. E, neste sentido, em regra, os usuários têm facilidade em acessar os serviços realizados pelo Serviço Social, pois o atendimento é feito de acordo com a situação apresentada pelo assistido, com os devidos encaminhamentos e orientações. Esse relacionamento se dá por meio da escuta sensível, realização de visitas domiciliares, mediações e no acompanhamento mais prolongado de alguns casos, quando necessário.

No tocante a demandas não atendidas, é importante frisar que a Defensoria Pública do Estado prioriza a resolutividade das demandas que se apresentam. Dificilmente uma demanda não é atendida, pois além do leque diversificado de tipos de atendimento oferecido, como já foi apresentado a DPE-MA interage com outras instituições de modo a garantir que as situações sejam solucionadas. E antes de uma demanda ser encaminhada para outro órgão, são esgotados todos os meios de resolver a questão dentro da própria Defensoria.

Quando alguma situação era encaminhada para outras instituições geralmente o motivo é o limite de sua atuação, que esbarra na abrangência estadual, pois a Defensoria Estadual somente pode intervir na esfera nos limites do estado, ou seja, em casos que sejam competência da Justiça Estadual. Outra situação que gerava, na maioria dos casos, o não atendimento do assistido era quando não conseguia estabelecer contato com os Conselhos Tutelares localizados no interior do estado e isso impedia a intervenção e articulação das ações junto com a equipe do Núcleo da Mulher e População LGBT.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme foi possível presenciar durante o estágio, os serviços e ações desenvolvidos pela Defensoria são direcionados às pessoas que necessitam de orientação jurídica gratuita, com a preocupação permanente na formação de seus funcionários para que possam prestar um serviço de qualidade. Há atividades com

diversos grupos específicos como idosos, pessoas portadoras de deficiência, mulheres em situação de violência doméstica, população LGBT, apenados, entre outros. Tendo portanto, atendimento aos mais variados grupos, independente da situação em que o assistido se encontra.

Entretanto, foi vivenciado também, alguns obstáculos como grande demanda no turno da manhã, espaço pequeno que acabava interferindo em alguns atendimentos no que diz respeito ao sigilo profissional e encaminhamentos de demandas que não faziam parte das atribuições do Serviço Social. Neste caso, destaca-se também, a necessidade do profissional e estudante estagiário em buscar de forma periódica, novos conhecimentos e atribuições específicas do curso em questão para superar estes e outros entraves que não fazem parte da formação crítica e reflexiva inerente à profissão.

Nesse sentido, podemos afirmar que o Serviço Social é referência no atendimento feito na Defensoria Pública do Estado do Maranhão, sendo solicitado constantemente por profissionais como defensores, no intuito de auxiliar nos atendimentos da demanda institucional. A equipe de assistentes sociais é reconhecida por deter saberes ímpares e especializados em expressões da questão social, como a violência doméstica, atendendo sempre de forma crítica e reflexiva, enxergando para além do que é visível, ou seja, levando em conta a especificidade de cada situação apresentada pelo assistido, sem deixar de considerar também sua totalidade.

REFERÊNCIAS

BARROCO, M. L. S. **Barbárie e neoconservadorismo: os desafios do projeto ético-político**. In: Revista Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 106, p. 205-218, abr./jun. 2011.

BRASIL. República Federativa do Brasil. **Constituição da República Federativa do Brasil: Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emenda Constitucional 80 de 2014**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 21 de julho de 2017.

CISNE, Mirla. **Gênero, Divisão Sexual do Trabalho e Serviço Social**. São Paulo: Outras Expressões, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Atuação de assistentes sociais no sociojurídico**. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília: CFESS, 2014.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO. Cartilha do Núcleo de Defesa da Criança e do Adolescente. Disponível em: <<https://defensoria.ma.def.br/dpema/documentos/aeb7f847a4fbc78afe7d52fbfcf6d485.pdf>>. Acesso em: 10 de maio de 2018.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Contexto histórico da DPE-MA**. Disponível em: <www.dpe.ma.gov.br> Acesso em: 04 de abril de 2018.

GUINDANI, M. K. A. Tratamento Penal: a dialética do instituído e do instituinte. **Revista Serviço Social e Sociedade**. Cortez. São Paulo, n. 67, p. 38-52. Set. 2001.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez, 1990.

MARANHÃO, Governo do Estado, Secretaria de Estado do Planejamento. **Orçamento e Gestão Mensagem à Assembléia Legislativa do Estado do Maranhão, 2012: apresentada na reunião de abertura da 2º sessão Legislativa da 17ª Legislatura**. São Luís, 2012. Disponível em: <http://www.seplan.ma.gov.br/files/2013/02/Mensagem_Governadora_Completa_2012.pdf>. Acesso em: 20/05/2018

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. Quantitativo-**Qualitativo: Oposição ou Complementaridade?**. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.9, n. 3, p. 247, jul/set, 1993. Disponível. Acesso em: 27 de maio. 2017.

NARVAZ, Martha Giudice; KOLLER, Sílvia Helena. **Famílias e Patriarcado: da prescrição normativa à subversão criativa**. **Psicologia e Sociedade**, Rio Grande do Sul, v. 18, n. 1, p. 49-55; jan/abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v18n1/a07v18n1>>. Acesso em: 10 de maio de 2018.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 18 ed., 2011.

YAZBEK, M. C. **O significado sócio histórico da profissão**. In: CEFESS; ABEPSS Serviço social: direitos e competências profissionais – Brasília, CFESS /ABEPSS, 2009. v. 1.