

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

Zaida Castro de Siqueira

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTAL DO SERVIÇO
SOCIAL: UMA ANÁLISE A PARTIR DA VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NA
ÁREA SOCIOJURÍDICA**

**Santa Maria, RS
2017**

Zaida Castro de Siqueira

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTAL DO SERVIÇO SOCIAL:
UMA ANÁLISE A PARTIR DA VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NA ÁREA
SOCIOJURÍDICA**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Orientadora: Professora Mestre Eliana Mourgues Cogoy

Santa Maria, RS
2017

Zaida Castro de Siqueira

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTAL DO SERVIÇO SOCIAL:
UMA ANÁLISE A PARTIR DA VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NA ÁREA
SOCIOJURÍDICA**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Aprovada em 12 de dezembro de 2017:

Eliana Mourgues Cogoy, Me. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Cristina Kologeski Fraga, Dr.^a (UFSM)

Santa Maria, RS
2017

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à todas as crianças e adolescentes que tem sonhos e fazem da resiliência sua maior aliada. Que não nos percamos dentre as pedras pelo caminho e que saibamos transpor os obstáculos com parcimônia e alegria. Dedico meu melhor sorriso a cada pessoa maravilhosa que passou ou ainda está na minha vida, cultivando o sonho da criança que não desistiu.

AGRADECIMENTOS

A realização desse trabalho só foi possível devido a contribuição de várias pessoas, direta ou indiretamente. Agradeço a todos(as) que, de alguma forma, acrescentaram elementos construtivos nessa parte da minha trajetória acadêmica, em especial, agradeço:

- à minha orientadora, Prof.^a Me. Eliana Mourgues Cogoy, por ser “calmaria no meu furacão” durante toda essa construção conjunta e também por proporcionar a experiência de vivenciar a extensão dentro da universidade, através do NEPMQS;

- à Prof.^a Dr.^a Cristina Kologeski Fraga, por aceitar ser parte da banca examinadora desse trabalho e por ser acolhedora e companheira durante o processo de pesquisa no NEPEVIS;

- ao meu companheiro de vida, Tiago Moraes de Assis Brasil, por todo amor, paciência e compreensão das minhas ausências. Te amo, nos amo;

- à minha amiga Ana Flávia Roatt de Oliveira, companheira de discussões, viagens, infinitos trabalhos e “ranços”;

- as risadas e distrações da minha amiga Andressa Teodoro Penteado, por sua leveza capaz de nos tirar a tensão cotidiana;

- à minha sogra, Anamaria Assis Brasil, por todo apoio, incentivo e carinho de sempre. Obrigada por me fazer sentir parte de uma família;

- à minha “mami” Giovana Fenalti, por acreditar no meu potencial e ser assim tão “coruja”;

- à minha companheira canina Gadu, por estar sempre ao meu lado;

- aos(as) amigos(as) Aline Thomas, Ângela Zamberlan e Ricardo Willeker por todo incentivo e apoio de sempre;

- aos(as) professores(as), funcionários(as), técnicos(as) administrativos(as) da UFSM que trabalham arduamente para manter a qualidade da nossa universidade;

- ao REUNI noturno por proporcionar que uma trabalhadora acesse o ensino superior público de qualidade;

Enfim, a todos(as) aqueles(as) que de alguma forma contribuíram na minha formação, acadêmica e de vida, que me apoiam e motivam. Muito obrigada!

RESUMO

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTAL DO SERVIÇO SOCIAL: UMA ANÁLISE A PARTIR DA VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NA ÁREA SOCIOJURÍDICA

AUTORA: Zaida Castro de Siqueira
ORIENTADORA: Eliana Mourgues Cogoy

Esse Trabalho de Conclusão de Curso é oriundo da experiência no estágio curricular na Assistência Judiciária Gratuita da UFSM (AJUFSM), e tem a finalidade de discutir sobre a Mediação de Conflitos utilizada no espaço pelo Serviço Social como instrumental. Para tanto, obteve-se com subsídios teóricos, a revisão bibliográfica de livros e artigos de diversos(as) autores(as), bem como o Código de Ética do(a) Assistente Social (1993), a Lei 8.662/93 de Regulamentação da profissão, sustentados pela perspectiva crítica marxista da totalidade desse processo de imersão no campo de práticas. A escolha do objeto deu-se a partir da percepção de importante meio de fomento à emancipação e autonomia dos(as) usuários(as) atendidos(as) na Assistência Judiciária da UFSM. No decorrer do escrito o objeto será abordado pelo viés do Direito e como categoria teórica e instrumental do Serviço Social. Ao término, apresentam-se as considerações finais que englobam algumas reflexões procedentes desse período de imersão e troca de conhecimentos. Dentre elas, a necessidade de explorar a prática de interdisciplinaridade entre os cursos atuantes na AJUFSM, com vias de qualificar a formação dos(as) estudantes e o atendimento aos(as) usuários(as).

Palavras-chave: Serviço Social. Mediação de conflitos. Interdisciplinaridade.

ABSTRACT

THE MEDIATION OF CONFLICTS AS AN INSTRUMENTAL OF THE SOCIAL SERVICE: AN ANALYSIS FROM THE STAGE LIVING IN THE SOCIO-JURIDICAL AREA

AUTHOR: Zaida Castro de Siqueira
ADVISOR: Eliana Mourgues Cogoy

This Course Completion Work comes from the experience in the curricular traineeship in the Free Legal Assistance of the UFSM (AJUFMS), and has the purpose of discussing the Conflict Mediation used in the space by the Social Service as instrumental. In order to achieve this goal, we obtained theoretical subsidies, bibliographical revision of books and articles by several authors, as well as the Code of Ethics of the Social Worker (1993), Law 8.662 / 93 of Regulation of the profession, supported by the Marxist critical perspective of the totality of this process of immersion in the field of practices. The choice of object was based on the perception of an important means of fostering the emancipation and autonomy of the users assisted in the UFSM Judicial Assistance. During the writing the object will be approached by the bias of the Law and as a theoretical and instrumental category of Social Work. At the end, we present the final considerations that include some reflections from this period of immersion and exchange of knowledge. Among them, the need to explore the practice of interdisciplinarity among the courses at AJUFMS, with a view to qualifying the students' education and attending to the users.

Keywords: Social Work. Mediation of conflicts. Interdisciplinarity.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de atendimentos na AJUFMSM (anual).....	36
Gráfico 2 – Aproximações por sexo biológico.....	43
Gráfico 3 – Aproximações por idade.....	44
Gráfico 4 – Aproximações por renda do(a) usuário(a).....	45
Gráfico 5 – Aproximações por demandas.....	46
Gráfico 6 – Avaliação da importância do conteúdo das Oficinas.....	53
Gráfico 7 – Assuntos que mais chamaram atenção na Oficina Informativa.	54
Gráfico 8 – O que gostaria de saber mais dentro da AJUFMSM.....	55
Gráfico 9 – Interesse em participar de Oficina no próximo semestre.....	56
Gráfico 10 – Sugestão e elogio para a atuação na Oficina Informativa.....	57

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Rede de Atendimento utilizada para encaminhamentos.....	40
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AJUFSM	Assistência Judiciária Gratuita da UFSM
CCSH	Centro de Ciências Sociais e Humanas
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
IES	Instituição de Ensino Superior
NCPC	Novo Código do Processo Civil
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 A MEDIAÇÃO E SUAS INTERFACES E POSSIBILIDADES NA ÁREA SOCIOJURÍDICA.....	13
2.1 A Mediação nos termos jurídicos como instrumento da área do Direito	13
2.2 A Mediação como categoria teórica e como instrumental para o Serviço Social Brasileiro.....	19
3 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA SOCIOJURÍDICA.....	28
3.1 Algumas estratégias de enfrentamento das diversas expressões da questão social no cotidiano profissional do(a) Assistente Social na área sociojurídica.....	29
3.2 A instrumentalidade para o Serviço Social: técnicas e estratégias na atuação profissional na área jurídica.....	32
4 A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA DA UFSM (AJUFMS): um campo de possibilidades e desafios para o Serviço Social.....	36
4.1 O Serviço Social no espaço institucional da AJUFMS: atuação instigante e desafiadora.....	38
4.2 A Mediação e o Serviço Social na AJUFMS a partir da experiência de estágio na área sociojurídica.....	48
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
REFERÊNCIAS.....	61
ANEXO A - FICHA DE TRIAGEM SOCIOECONÔMICA DA AJUFMS.....	64

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é oriundo da experiência no estágio curricular na Assistência Judiciária Gratuita da UFSM (AJUFSM), realizado durante o período de dois semestres. Para tanto, obteve-se com subsídios teóricos, a revisão bibliográfica de livros e artigos de diversos(as) autores(as), bem como o Código de Ética do(a) Assistente Social (1993), a Lei 8.662/93 de Regulamentação da profissão, sustentados pela perspectiva crítica marxista da totalidade desse processo de imersão no campo de práticas.

O objeto de estudo é a mediação de conflitos utilizada como instrumental do Serviço Social na AJUFSM. Tal objeto foi escolhido por mostrar-se um importante meio de fomento à emancipação e autonomia dos(as) usuários(as) atendidos(as) na Assistência Judiciária da UFSM e que optam pela solução autocompositiva, a mediação de conflitos.

A estrutura deste dar-se-á em quatro capítulos que farão um apanhado da revisão literária, da vivência do estágio e sobre o projeto de intervenção realizado ao final do período no espaço. Como capítulo inicial, tem-se a introdução fazendo uma sinopse do presente.

No capítulo dois será discorrido sobre a Mediação e suas interfaces e possibilidades na área sociojurídica, como precedente dos subcapítulos que abordam, de forma mais aprofundada, sobre a Mediação nos termos jurídicos como instrumento da área do Direito e, sequencialmente, a Mediação como categoria teórica e instrumental para o Serviço Social.

O capítulo três apresenta conteúdo sobre a Atuação do(a) Assistente Social na área sociojurídica, de maneira geral e desdobra-se em subitens que refletem sobre as estratégias de enfrentamento das expressões da questão social na área e, também, um item que aborda a instrumentalidade para o Serviço Social nesse meio.

O capítulo quatro compreende a totalidade do estágio obrigatório na AJUFSM, apresenta sobre o campo ser vasto em possibilidades e desafios para o Serviço Social e esquadrinha a Mediação de conflitos no espaço da Assistência Judiciária da UFSM a partir da experiência de estágio. Nesse capítulo também é apresentado o levantamento do perfil dos(as) usuários(as) que ali frequentam, realizado por aproximações iniciais, através de sondagem, e o projeto de intervenção executado no

final do estágio com informações sobre o retorno por parte dos(as) estudantes do Direito que participaram do projeto.

Por fim, apresentam-se as considerações finais que englobam algumas reflexões procedentes desse período de imersão e troca de conhecimentos. Uma das considerações é a necessidade de explorar a prática de interdisciplinaridade entre os cursos atuantes na AJUFMS, com vias de qualificar a formação e o atendimento aos(as) usuários(as). Outra ponderação é sobre a importância de se ter continuidade no trabalho desenvolvido pela Assistente Social com a prática de Mediação de conflitos voltada para a emancipação e autonomia dos sujeitos.

2 A MEDIAÇÃO E SUAS INTERFACES E POSSIBILIDADES NA ÁREA SOCIOJURÍDICA

A mediação será tratada, no desdobrar-se deste trabalho de conclusão de curso, sob a luz da sua interpretação nos termos jurídicos, como meio de solução de conflitos utilizado pelo Direito, e como categoria teórica para o Serviço Social. Evidencia-se a diferença nas duas concepções, pois, apesar de transversais e complementares, a mediação carrega nas suas diversas possibilidades compreensões e usos diferentes, de acordo com a área que dela se apropria e como a utiliza. A ênfase desse objeto de estudo dá-se pelo formato e intenção no seu propósito na Assistência Judiciária Gratuita da Universidade Federal de Santa Maria (AJUFMS), transversalmente à prática da Assistente Social que a agregou como instrumental e, também, das percepções da vivência de estágio nesse espaço sócio ocupacional, que despertaram o interesse por estudos mais aprofundados e um olhar crítico sobre essa técnica utilizada como instrumento.

Para uma apreensão mais nítida desse objeto do referido trabalho de conclusão de curso, será discorrido de maneira separada a mediação nos termos jurídicos, para o Direito, e a mediação como categoria teórica para o Serviço Social.

2.1 A Mediação nos termos jurídicos como instrumento da área do Direito

A mediação, nos termos jurídicos, é entendida como uma sessão extra judicial, sem juiz(a), para resolução de conflitos onde há um(a) mediador(a) capacitado(a) para mediar, equilibrar, intermediar o conflito existente, objetivando o diálogo e a solução consensual, de comum acordo, do confronto. A trajetória histórica acerca da mediação como meio autocompositivo¹ de solução de conflitos, desvenda que essa prática iniciou, no âmbito do Direito, para possibilitar maior qualidade dos serviços nessa área, bem como favorecer o processo de autonomia dos sujeitos de direitos que procuram por soluções imediatas em instancias jurídicas.

Um fator que significativamente influenciou esse movimento foi a busca por formas de solução de disputas que auxiliassem na melhoria das relações sociais envolvidas na disputa. Isso porque já existiam mecanismos de

¹ Por meio autocompositivo entende-se uma sessão composta e acordada por ambas as partes e de termos definidos pelas(os) usuárias(os) que fazem parte da mediação.

resolução de controvérsias [...] quando da publicação dos primeiros trabalhos em acesso à justiça, que apresentavam diversos resultados de sucesso, tanto no que concerne à redução de custos como quanto à reparação de relações sociais. Nessa oportunidade houve clara opção por se incluir a mediação – definida de forma ampla como uma negociação catalisada por um (ou mais) terceiro imparcial – como fator preponderante no ordenamento jurídico, esse período, começou-se a perceber a relevância da incorporação de técnicas e processos autocompositivos como no sistema processual como meio de efetivamente realizar os interesses das partes de compor suas diferenças interpessoais como percebidas pelas próprias partes. Com isso, iniciou-se uma nova fase de orientação da autocomposição à satisfação do usuário por meio de técnicas apropriadas, adequado ambiente para os debates relação social entre mediador e partes que favoreça o entendimento. (AZEVEDO, 2016, p. 30)

Azevedo (2016) contextualiza a historicidade da mediação concomitante ao movimento de acesso à justiça, iniciado na década de 1970. Esse movimento visava alterar o sistema e melhorar a qualidade dos serviços prestados, melhorar no que tange as relações sociais e, também dirigia-se a reduzir custos de causas processuais e o tempo para solução dessas disputas que chegavam até o Judiciário. Define a mediação de conflitos como uma negociação com participação de uma pessoa (neutra) que facilita o diálogo entre os sujeitos que ali estão, sem direcionar a decisão ou interferir no que será decidido pelas partes.

A mediação pode ser definida como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns autores preferem definições mais completas sugerindo que a mediação um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que compatibilizam aos seus interesses e necessidades. (AZEVEDO, 2016, p. 24)

Mediação é o procedimento não adversarial em que uma pessoa imparcial auxilia a comunicação entre dois ou mais indivíduos em conflito por meio da utilização de determinadas técnicas com o intuito de que as próprias pessoas resolvam o impasse de maneira consciente e voluntária. (CMA-OAB/MG, 2009, p. 6)

A Cartilha de Mediação da Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB/MG (2009) conceitua mediação de conflitos como método não adversarial de solução de conflitos, numa sessão onde há a presença de um(a) mediador(a) que facilitará esse diálogo com finalidade de acordo entre as partes. Na cartilha destaca-se que toda e qualquer pessoa, física ou jurídica pode utilizar de mediação para solução de suas

disputas e que essa forma é a mais recomendada para que se mantenha o bom relacionamento entre as partes ou para que se evite o rompimento deste após os termos do acordo serem definidos. A mediação, para ser efetivada, é composta por etapas sucessivas e organizacionais.

1 – Pré-mediação: fase preparatória, na qual o mediador (ou outra pessoa capacitada para tanto) explica o procedimento, seus objetivos, limites e regras, escuta as partes com o intuito de analisar sua adequação ao caso e é firmado o contrato de mediação, estabelecendo-se as condições

2 – Abertura: o mediador prepara um ambiente favorável à comunicação produtiva e à instauração de uma relação de confiança, se apresenta e apresenta as partes caso não se conheçam, esclarece dúvidas e legitima sua função como condutor do procedimento.

3 – Investigação do Conflito: o mediador procura mapear a situação e a relação entre as pessoas. Aprofunda a análise do caso a partir de informações referentes aos mediandos e ao conflito (queixas manifestadas ou não, interesses, duração, expectativas, viabilidade de solução, etc.) e define o problema principal e os secundários.

4 – Agenda: o mediador organiza a agenda conforme as prioridades em termos de importância e urgência. Regula o tempo de cada sessão e a quantidade de encontros necessários. É especialmente importante quando o conflito envolve mais de um problema.

5 – Reestabelecimento da Comunicação: o mediador procura reestabelecer a comunicação produtiva entre os mediandos, com o fim de tornar o diálogo possível e de construir uma relação pautada na colaboração.

6 – Levantamento de Alternativas: o mediador orienta o diálogo sobre as possibilidades de solução, a partir da conotação positiva, da compreensão das narrativas e do reenquadramento da situação.

7 – Negociação e Escolha de Opções: o mediador promove a negociação e agiliza a escolha das alternativas levantadas na etapa anterior, que é feita pelos próprios mediandos, a partir da aproximação dos interesses comuns e acomodação dos interesses divergentes, sem qualquer opinião ou sugestão do mediador.

8 – Fechamento: conclusão do procedimento e confecção do acordo. (CMA-OAB/MG, 2009, p. 7-8)

Nesse sentido e de acordo com a Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB/MG (2009) existem oito etapas que devem ser realizadas e que são imprescindíveis para que uma sessão de mediação seja realizada com sucesso. Dentre essas etapas, destacam-se o preparo para que ocorra a sessão de mediação, o ambiente adequado, o elencar dos pontos que deram vazão ao conflito, a negociação dos termos e exposição das partes sobre o que gostariam de acordar, o papel do(a) mediador(a) reestabelecendo a boa comunicação entre as partes e o acerto no chamado “fechamento”, que consiste em tecer o acordo com todas as decisões oriundas da(s) sessão(ões) e encaminhar para assinatura dos(as) sujeitos participantes e para homologação perante o(a) juiz(a).

Nesse contexto, cabe destacar que outra forma de solução de conflitos por meio autocompositivo, similar a mediação é a *conciliação*.

A conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou um acordo. (AZEVEDO, 2016, p. 25)

Azevedo (2016) conceitua como similar, como conceitos que vão ao encontro um do outro. Salientando as diferenças que são apenas nas técnicas de condução da sessão utilizadas pelo(a) mediador(a) e do(a) conciliador(a) e no papel desse durante a sessão. Sendo que na conciliação o(a) conciliador(a) tem mais autonomia para direcionar o acordo do que na mediação, onde o(a) mediador(a) tem sua atuação e intervenção restrita em intermediar o diálogo, ou seja, na conciliação há uma indução aos termos do acordo e mediação existe apenas uma facilitação do diálogo para se chegar aos termos desse mesmo acordo. O direcionamento do acordo não significa tomar a decisão no lugar das partes, mas sim indicar uma direção para a alternativa mais sensata e equilibrada, conforme julgamento do(a) conciliador(a), para contento de ambos os lados e um acordo equilibrado.

Conforme Artigos do Novo Código do Processo Civil (NCPC, 2015) as técnicas utilizadas na mediação e na conciliação de conflitos são provenientes de cursos e capacitações prévias e exigidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para mediar ou conciliar. Na esfera do Poder Judiciário, as mediações e conciliações detém um espaço em constante crescimento territorial e de valoração de suas práticas, nomeadas como câmaras privadas de mediação ou conciliação. As sessões obedecerão os princípios básicos e serão realizadas por profissionais capacitados(os) para esse fim, conforme instituído no NCPC (2015).

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução de consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro

de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

§ 1º Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, o conciliador ou mediador, com o respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal.

Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação. (NCPC, 2015, p. 162-164)

Os Artigos 165 até 168 do NCPC (2015) explicitam com lucidez sobre a criação de espaços próprios para as sessões de mediação e conciliação, bem como os princípios básicos que devem ser seguidos para realização destas e a capacitação e registro profissional necessários. Ambas são utilizadas, principalmente, como estratégias para “desafogar” o Poder Judiciário de processos que podem ser resolvidos de maneira mais ágil do que por vias de uma ação judicial tradicional e com menor custo processual. A possibilidade de uma sessão autocompositiva para solução da disputa sempre é ofertada às partes e essas tem o poder de escolha sobre quem será o(a) mediador(a) ou conciliador(a), e em caso de não acordo sobre quem realizará a sessão, um(a) mediador(a) ou conciliador(a) será designado pela câmara privada para a tarefa, de acordo com o registro federal e a formação específica do(a) responsável pela sessão.

A exemplo da cidade de São Paulo (SP) há diversos centros de capacitação de mediadores(as) e conciliadores(as) de arbitragem de conflitos, centros especializados de cunho privado que ofertam cursos e capacitações em conformidade com as exigências do CNJ e formam profissionais aptos(as) à essa prática e com o devido registro em órgão federal. Para a resolução dos conflitos existe um mercado amplo de oferta desses serviços, perpassando o público, a exemplo a Prefeitura de São Paulo (SP) que tem a Casa de Mediações, assim como espaços privados especializados nessas técnicas e voltados especificamente para segmentos específicos, como mediação somente para pessoas jurídicas ou físicas. Esses centros de mediação e conciliação de cunho privado fomentam um mercado paralelo à escritórios de advocacia, uma vez que as sessões, em sua grande maioria, são realizadas por especialistas graduados(as) em Direito, porém não exclusivamente.

Retomando que a diferença entre mediadores(as) e conciliadores(as) é que os(as) primeiros(as) detém o poder de dialogar e facilitar o diálogo e o segundo de

direcionar as decisões das partes conflitantes, induzindo-as a um acordo equilibrado para ambos os lados e que o acordo é o objetivo de ambas a(s) sessão(ões), respaldado nas produções bibliográficas que contém normas, técnicas e conteúdo dos cursos de especialização. Essas alternativas são vistas como alavanca propulsora do caminho para autonomia dos sujeitos de direitos que buscam pela justiça para solução de seus certames, assim como fomento para a melhor prática das relações sociais. Cabe destacar que no NPCP (2015) não estão excluídas outras formas de mediação e conciliação, extrajudiciais, realizadas por profissionais registrados em âmbito federal ou profissionais capacitados e independentes e em outros locais de atuação, desde que sigam os preceitos previstos em lei.

Sobre a utilização de mediação e conciliação em diferentes instâncias do Poder Judiciário, a prática é exercida também em Assistências Judiciárias e Jurídicas. Chuairi (2001) conceitua Assistência Judiciária como aquela que oferece serviços gratuitos de defesa por um(a) advogado(a), seja ele(a) ligado(a) ao Poder Público, entendido como Estado, ou não. Já a Assistência Jurídica, Chuairi (2001) compreende como algo mais amplo, a autora entende como um espaço que para além de oferecer os serviços gratuitos de defesa por um(a) advogado(a), oferta também orientação, esclarecimentos de questões relativas ao processo e acompanhamento do mesmo, compreendendo que esta engloba a assistência judiciária nos seus serviços.

A assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos está prevista no artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal de 1988. Ela é premissa de caráter inerente ao Estado Democrático de Direito Social, à medida que este é instrumento que viabiliza a cidadania. A isonomia, o acesso amplo à justiça e ao devido processo legal são os princípios norteadores dessa assistência. (CHUAIIRI, 2001, p. 130)

Chuairi (2001) explana sobre a concepção de assistência jurídica e sobre a condição de direito previsto na Constituição Federal de 1988. A autora destaca o caráter de isonomia, que é a premissa de que todos(as) são iguais perante a lei, e o acesso amplo que compreende a Assistência Jurídica como princípios desta. Em relação ao uso do termo e das técnicas de mediação de conflitos por parte do Serviço Social nas instâncias jurídicas, seja no Poder Judiciário, Assistências Jurídicas e Judiciárias ou Defensoria Pública, não foi localizado arquivo bibliográfico datando a inserção da prática por parte dos(as) Assistentes Sociais no cotidiano profissional. No

entanto, a utilização dessas técnicas pelo Serviço Social, no âmbito do trabalho cotidiano na área sociojurídica para fomentar a emancipação e autonomia, princípios existentes no Código de Ética do(a) Assistente Social, mesmo que parcial e ínfima perto do ideal, são de grande valor em conjunto com os instrumentais técnico operativos já apreendidos e utilizados por esses(as) profissionais.

Pode-se destacar, no sentido de produções literárias, que a discussão bibliográfica sobre mediação e conciliação na área do sociojurídico tem iniciativas mais técnicas do que teóricas-reflexivas, sendo essas voltadas para a especialização de mediadores(as) e conciliadores(as). A exemplo, cursos de especialização voltados para o mercado de trabalho e disciplinas pertencentes a grade curricular do curso de Direito em Instituições de Ensino Superior (IES) que debatam essas técnicas, que não tem o intuito de formar profissionais para essa área de atuação específica, o que mantém o caráter obrigatório de curso de especialização para tornar-se mediador(a) ou conciliador(a).

2.2 A Mediação como categoria teórica e como instrumental para o Serviço Social Brasileiro

Antes de iniciar propriamente a discussão específica acerca da categoria mediação como teórica e como instrumental para o Serviço Social, é preciso conceituar categorias a partir da perspectiva dialético-crítica e dissertar sobre elas, que são mediação, contradição, totalidade, reprodução e hegemonia. O entendimento de categorias perpassa a apreensão da concretude, da realidade através dessas categorias que são transversais e facilitadoras dessa apreensão. A realidade é compreendida como totalidade, onde a categoria totalidade abrange o todo, levando em consideração todos os aspectos componentes da vida social do sujeito, sejam econômicos, culturais, sociais ou das relações interpessoais.

As categorias como expressão conceitual, dão conta de uma certa realidade da forma mais abrangente possível. Essa expressão não é neutra e se revela comprometida com uma determinada visão de mundo. Por isso, nem todas as categorias são igualmente valorizadas em todas as teorias. [...] As categorias propostas se inserem nesse contexto de práxis. Pretendem ser consideradas tanto no processo da realidade que as produz, quanto na sua utilização como instrumentos de análise em vista de uma ação social transformadora, já que a análise também faz parte dessa ação. [...] As

categorias ajudam a entender o todo, cujos elementos são os constituintes da realidade [...] (CURY, 2000, p. 26-27)

Cury (2000) conceitua as categorias como algo que serve para a análise ampla dos fatos, levando em consideração que as categorias são frutos da realidade, tanto quanto instrumentos de investigação. O autor destaca que compreender o processo da realidade e toda sua dimensão, só é possível através da apreensão de determinantes estruturais, que por sua vez se realizam através da apropriação das categorias. Ou seja, elas sozinhas não são capazes de prover uma observação crítica e reflexiva do real, no entanto, como relações existentes no movimento, dentre fenômenos e relações sociais, as categorias expressam o todo da estrutura e são utilizadas com base em um ponto de vista, sem neutralidade, com foco na análise abrangente. Categorias podem ser compreendidas como expressão das mudanças da realidade, em constante movimento, a exemplo a categoria contradição.

A categoria da contradição [...] é a base de uma metodologia dialética. [...] A categoria da totalidade justifica-se enquanto o homem não busca apenas uma compreensão particular do real, mas pretende uma visão que seja capaz de conectar dialeticamente um processo particular com outros processos e, enfim, coordená-lo com uma síntese explicativa cada vez mais ampla. [...] A categoria da reprodução se justifica pelo fato de toda sociedade tender, em suas instituições, à sua autoconservação reproduzindo as condições que possibilitam a manutenção de suas relações básicas. [...] A categoria da hegemonia, como as outras, traz consigo tanto a possibilidade de análise como a indicação de uma estratégia política. (CURY, 2000, p. 27-28)

Cury (2000) define as categorias teóricas uma a uma e relaciona-as de maneira intrínseca e transversal, considerando-as expressões da realidade. Sobre a categoria contradição, define-a como “motor interno do desenvolvimento”, como algo imprescindível das sociedades e que é impossível negar a contradição da história e da dialética. A categoria totalidade, como o próprio nome traz, é o total, além do micro, é o que abrange todas as estruturas, que considera os fenômenos e fatos não só do âmbito particular, mas sim do todo, da sociedade que está sendo considerada para a análise ou estudo. Cury (2000) aponta que a categoria reprodução caracteriza-se pelo fato das sociedades encaminharem-se a reproduzir suas condições que cernem a manutenção das relações sociais, ou seja, que existe uma lógica de reprodução nos hábitos, culturas e identidades que são transmitidas de forma geracional nas sociedades. No que tange a categoria da hegemonia, Cury (2000) disserta acerca de

possibilidades e política, entendendo por hegemonia a dominação, preponderância, predomínio de uma classe sobre a outra, a soberania política, cultural ou de classe. Dissertando sobre a mediação, desloca o entendimento para a área da interação social, onde a mediação se faz presente o tempo todo.

A categoria de mediação se justifica a partir do momento em que o real não é visto numa divisibilidade de processos em que cada elemento guarde em si mesmo o dinamismo de sua existência, mas numa reciprocidade em que os contrários se relacionem de modo dialético e contraditório. A operação entre os processos permite situar o homem como operador sobre a natureza e criador das ideias que representam a própria natureza. (CURY, 2000, p. 27)

A categoria mediação para Cury (2000) é apreendida como a interação entre os processos, como algo que permite as relações de forma dialética e contraditória, onde o homem insere-se na interação dos processos, como “operador sobre a natureza e criador das ideias”. O autor discorre sobre a mediação na educação, onde essa pode ser apreendida como intermédio de ideias e como forma de união entre ideia e ação.

Mediação como categoria teórica é debatida como transversal às demais categorias e ao Serviço Social, conforme Martinelli e Moraes (2012) e Pontes (2016), perpassando pelos escritos de Karl Marx sobre a interpretação da realidade, das pequenas complexidades que formam a totalidade. A gênese da categoria mediação, como teórica e instrumental, é levantada por Martinelli e Moraes (2012) que a conceituam com base na intervenção do(a) profissional Assistente Social atuando com o objeto do Serviço Social, a questão social, entendida por Yamamoto (2015) como,

Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (IAMAMOTO, 2015, p. 27)

Martinelli e Moraes (2012) apresentam o espaço de intervenção dos(as) profissionais Assistentes Sociais frente às expressões da questão social como campo de mediações, ou seja, tem o entendimento de que a mediação dá-se através da intervenção profissional que o(a) profissional faz na sociedade e nos espaços sócio ocupacionais de atuação. Martinelli e Moraes (2012) descrevem sobre a importância

do(a) Assistente Social atuar criticamente, com vistas a transformar a sociedade e relacionam à isso categorias lógicas e ontológicas². Ressaltam a importância do(a) Assistente Social interpretar a realidade a partir das relações de estrutura, política e social e toda a conjuntura, entendendo que a realidade é um processo dinâmico e não inerte.

[...] para analisar uma realidade concreta faz-se importante lançar certos instrumentos. Esses instrumentos podem ser representados por categorias. As categorias são conceitos básicos que pretendem refletir os aspectos gerais e essenciais do real, suas conexões e relações, através das categorias dialéticas o profissional imprime um direcionamento a sua prática profissional, que poderá ser crítica ou alienada. (MARTINELLI; MORAES, p. 2, 2012)

Martinelli e Moraes (2012) destacam a relevância da postura crítica reflexiva e direcionamento profissional do(a) Assistente Social, que se faz pela análise da totalidade, olhando para além da situação posta e da necessidade imediata dos(as) usuários(as), bem como do seu processo crítico reflexivo, onde faz uso da racionalidade e que busca a essência da questão para mediar a situação, e da análise das relações sociais, que são contraditórias. Martinelli e Moraes (2012) discutem as categorias como expressões e modos de ser, e a mediação como sendo uma dessas categorias. Logo, entendem a mediação como categoria dinâmica que faz parte das relações sociais e da compreensão dos fatos concretos à elas associados. Apontam a mediação como a categoria que detém a capacidade de compreensão do real, do concreto e a partir desse entendimento e percepção crítico reflexiva, o agir de modo transformador.

[...] Através da mediação, o profissional tem a possibilidade de imprimir um direcionamento à sua prática, que poderá ser crítica ou alienada, produtiva ou reiterativa, dependendo do seu projeto político, do jogo de forças sócio-institucionais e de sua leitura conjuntural de realidade. A mediação é, portanto, uma forma de objetivar a prática, pela qual o próprio profissional se objetiva enquanto ser social. É, ao mesmo tempo, uma categoria reflexiva e ontológica, pois sua construção se consolida tanto por operações intelectuais, como valorativas, apoiadas no conhecimento crítico do real, possibilitado fundamentalmente pela intervenção da consciência. (MARTINELLI, 1993, p. 137)

² Ontológica: que pertence ao real, está presente em qualquer realidade independente do conhecimento do sujeito. (MARTINELLI; MORAES, 2012, p. 3)

Martinelli (1993) infere que a mediação é uma categoria instrumental que expressa-se pelo conjunto de instrumentais e estratégias no espaço de ação, o que culmina na prática. E a própria prática do fazer profissional do(a) Assistente Social pode ser compreendida como uma mediação, pois é a materialização da teoria, onde o movimento das relações sociais, os vínculos criados com os(as) usuários(as) e a análise da totalidade tem foco na superação da realidade posta e contraditória. Sendo assim, entende-se por mediação uma categoria instrumental onde se processa a ação profissional do(a) Assistente Social numa concretude polarizada por classes sociais e contradições de interesses.

[...] compreender que a prática profissional do Serviço Social é necessariamente polarizada pelos interesses de classes sociais em relação, não podendo ser pensada fora dessa trama. Permite também apreender as dimensões objetivas e subjetivas do trabalho do assistente social. Objetivas no sentido de considerar os determinantes sócio históricos do exercício profissional em diferentes conjunturas Subjetivas: no sentido de identificar a forma como o assistente social incorpora em sua consciência o significado social de seu trabalho e a direção social que imprime ao seu fazer profissional. (YAZBEK, 2009, p. 4-5).

Yazbek (2009) elucida sobre a prática do Serviço Social e o significado social da profissão intrinsecamente relacionadas com a postura política, crítica e permeada nas relações sociais e contraditórias da sociedade. A autora reflete sobre a prática do(a) Assistente Social, que inclui a mediação, e que esta norteia-se por questões objetivas e subjetivas, onde essa prática deve ser conduzida por um compromisso com o Código de Ética do(a) Assistente Social, com projeto ético-político e a Lei de Regulamentação da Profissão³.

Todo projeto e, logo, toda prática, numa sociedade classista, tem uma dimensão política [...] Ou seja, se desenvolvem em meio à contradições econômicas e políticas engendradas na dinâmica das classes sociais antagônicas. Na sociedade em que vivemos (a do modo de produção capitalista), elas são a burguesia e o proletariado. Logo, o projeto profissional (e a prática profissional) é, também, projeto político: ou projeto político-profissional. (TEIXEIRA; BRAZ, 2009 p. 4)

Teixeira e Braz (2009) conceituam projeto ético-político explicando como esse se constitui, que é por um posicionamento crítico, político e em meio as contradições

³ Lei de Regulamentação da profissão, Nº 8.662 de 07 de junho de 1993.

existentes na sociedade capitalista. A atuação dos(as) Assistentes Sociais efetiva-se no conjunto das relações sociais e é conduzida por uma direção social, direção essa norteada pelo projeto ético-político que se exprime sobre a prática cotidiana. Esse(a) profissional, está inserido na divisão sócio técnica do trabalho e submetido(a) às normativas do espaço de atuação, seja no âmbito do poder público ou privado, e está entre seus deveres lutar por um projeto societário igualitário, o que subtemde-se estar ao lado da classe trabalhadora empenhando-se não só por garantia de acesso, mas também criando estratégias para ampliação dos direitos às políticas públicas. As estratégias, projetos e ações do(a) profissional são a materialização da mediação que o(a) Assistente Social faz entre a sociedade e as políticas públicas, pois ao intervir ele(a) está mediando essas relações sociais.

A mediação, enquanto categoria lógica da dialética é necessariamente ontológica, porque constitui os processos concretamente. Evidentemente, esta afirmação só tem validade para a verdadeira ontologia de Hegel extraída dos “estercos” logicistas. Assim, esta categoria é responsável pela densidade dos processos totais, enfim, de sua complexidade. (PONTES, 2016, p. 66)

Pontes (2016) disserta sobre a mediação ser a capacidade de racionalizar as situações no sistema capitalista, sem o imediatismo que esse compreende, e assim conhecer a realidade sendo possível apreender as fases e processos da lógica desse sistema de maneira concisa e empírica. Pontes (2016) aponta a mediação como uma categoria teórica e ontológica que compreende um processo de reflexão e ultrapassa o sentido imediato da solução das demandas emergentes da sociedade capitalista. Explana que mediação não é um instrumento de solução de imedaticidades, mas sim uma categoria que permeia o todo, com base na interpretação de autores clássicos, como Karl Marx.

Pontes (2016) reflete a mediação também por um aspecto negativo, dispondo ser essa contra a categoria histórica que atravessa a profissão de Assistente Social. Isso porque compreende que a mediação é também muito relacionada com a resolução de problemas imediatos, entende a mediação como uma categoria que permeia a contemporaneidade do agora, do resolver ações isoladas sem uma profunda reflexão da totalidade da vida dos sujeitos e das relações e ações que resultaram na demanda a ser solucionada. Pontes (2016) situa que as relações e processos da vida se dão pela totalidade, estão em constante movimento e nesse

movimento a mediação seria a mobilidade dessa articulação no todo. Apresenta uma abordagem, nesse sentido negativo, dessa categoria teórica como algo superficial frente a complexidade das relações sociais. Destaca o caráter imediatista e a falta de profundidade da *práxis*⁴ dos(as) profissionais que fazem uso de mediação para solução de conflitos.

Pontes (2016) acrescenta que a verdade das relações só pode ser analisada e percebida através da sua totalidade e a medição, como meio autocompositivo de solução de conflitos, segue uma lógica de tratar o súbito sem considerar essa totalidade, e aí está o ponto superficial e negativo dessa contrariedade de entendimento sobre mediação. Complementa expondo através de sua interpretação marxiana que mediação é uma categoria “*componente estrutural do ser social*” (PONTES, 2016, p. 87).

As mediações são expressões históricas das relações que o homem edificou com a natureza e conseqüentemente das relações sociais daí decorrentes, nas várias formações sócio-humanas que a história registrou. Assim as mediações criadas historicamente na complexa relação homem-natureza são indicadores seguros e fecundos, do ponto de vista histórico social, porque efetivamente constituem-se na expressão concreta do evoluir do processo de enriquecimento humano, na sua dinâmica de objetivar-se no mundo e incorporar tais objetivações; na sua saga de buscar mediações cada vez menos “degradadas e bárbaras” e cada vez mais humano-igualitárias, tanto no plano do ser social quanto no plano do controle da natureza. (PONTES, 2016, p.89).

Nessa mesma perspectiva de interpretação, Pontes (2016) aproxima a mediação como construção histórica das relações, de vínculo do homem com a natureza e na evolução desse mesmo homem em ter conexões mais brandas e civilizadas, tanto para o trato social entre pessoas, quanto para homem-natureza. Pontes (2016) critica o caráter imediatista que a mediação de conflitos possui quando não se permite trabalhar a totalidade do ser social, pois dessa forma fica isolada e perde a sua natureza dialética das relações. Isto posto, resume a prática de mediar como o trabalho das imediaticidades, realizado de forma dinâmica e sem aprofundar as críticas e reflexões acerca das contradições, produto das relações sociais. Pontes (2016) ressalta a necessidade de utilizar-se do método, da dialética, da apreensão do

⁴ [...] existir humano decorre do agir, pois o homem se autoproduz à medida que transforma a natureza pelo trabalho. Esta ação transformadora se denomina práxis: atividade específica do ser social cujo modelo é dado pelo trabalho (BARROCO, 1999, p. 122).

todo e da mediação como categoria que abrange essa totalidade e não como *locus* ou ferramenta apenas para a solução de conflitos instantâneos.

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) publicou em dezembro de 2016 uma nota sobre a mediação e conciliação de conflitos, onde contextualiza a mediação e conciliação como técnica para solução de conflitos por adesão voluntária e faz uma crítica por entender que essa seja uma estratégia do Poder Judiciário frente a grande demanda de processos e não uma atribuição do(a) Assistente Social. A preocupação é latente por parte de um grande número de Assistentes Sociais, que receiam o desvio das atribuições privativas no cotidiano profissional, bem como o acúmulo de funções sem a devida remuneração correspondente.

Aponta-se que a mediação, pela Lei 13.105/2015, preza pela neutralidade e o equilíbrio do conflito para que haja um acordo, foco da sessão, o que é exposto pelo CFESS (2016) como contrário à posição pautada no Código de Ética, isso no âmbito da neutralidade do(a) profissional, pois defende-se que a categoria tem um lado, o qual define-se como lado do(a) trabalhador(a).

O CFESS (2016) expõe suas ressalvas em relação à realização de mediação e conciliação de conflitos por Assistentes Sociais e justifica uma delas alegando que há espaços sócio ocupacionais onde o(a) responsável pelo local ou pelo setor imbui a mediação como atribuição do(a) Assistente Social, sem que este(a) receba valor extra na sua remuneração. E é nesse ponto que o posicionamento do CFESS é mais contundente e tem postura de contrariedade, não de proibição, sobre a prática da mediação, para que esta não se torne uma atribuição dos(as) Assistentes Sociais sem o devido reconhecimento financeiro e com a marca da neutralidade no equilíbrio de conflitos. O Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo (CRESS-SP, 2016), divulgou uma nota sobre a prática de mediação de conflitos por parte de Assistentes Sociais que vai ao encontro da nota emitida pelo CFESS (2016).

Se, como já sabemos a principal atribuição do/a assistente social é a intervenção na realidade concreta das expressões da questão social, logo, a conduta profissional pretensamente baseada numa intervenção neutra, imparcial ou consensual pressupõe um agir imediatista, na medida em que intenciona intervir somente naquele recorte de relações sociais (o conflito), castrando possibilidades de construir um processo profícuo de reflexão crítica (para além do conflito) sobre as raízes ontológicas que compõem as relações sociais e propor intervenção comprometida com a concretude das possibilidades negando, obviamente, a neutralidade ou o consenso. (CRESS-SP, 2016, p. 39)

O CRESS-SP, através da sua nota de 2016, defende que a mediação de conflitos está muito distante do que se entende por eixo teórico-metodológico do Serviço Social, que é o norteador da teoria e metodologia empregadas na prática profissional. O argumento é enfático na total ausência sobre mediação ou conciliação de conflitos, tanto sobre a prática quanto na questão teórica, nas Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social, a nível nacional. A grande justificativa gira em torno da imparcialidade prevista na mediação, que vai ao encontro de um dos argumentos centrais na nota emitida pelo CFESS (2016) a qual o Serviço Social tem posição contrária no seu projeto ético-político e no Código de Ética do(a) Assistente Social. Destaca-se nesse documento que o Serviço Social caminha na sua formação e fazer profissional na configuração de intervir na realidade fazendo análises de forma crítica reflexiva e valendo-se de categorias para apreensão de conjunturas e da realidade para além da demanda imediata..

A nota do CFESS (2016) e a nota do CRESS-SP (2016) não expressam proibição da prática de mediação ou conciliação de conflitos por parte dos(as) Assistentes Sociais nas áreas onde o Serviço Social atua em interface com o Direito. No entanto, esses posicionamentos, nacional e regional, evidenciam a postura de contrariedade e especificam que esta prática não é uma atribuição privativa do(a) Assistente Social prevista no Código de Ética. Para além, atentam para como esse exercício deve ser revisto e analisado criticamente por quem utiliza a mediação no cotidiano profissional e que sempre deve-se evidenciar a postura do(a) profissional como crítica e comprometida com o projeto ético-político, com o Código de Ética e com a Lei de Regulamentação da profissão, priorizando a emancipação e autonomia do o(a) usuário(a).

3 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA SOCIOJURÍDICA

Para uma melhor compreensão do que é a área sociojurídica, faz-se necessária uma reflexão sobre o social e o jurídico e a inserção e atuação do(a) Assistente Social neste espaço, seja pelo Poder Judiciário, penitenciárias, assistências judiciárias ou defensorias públicas, onde o(a) profissional Assistente Social atua em interface com as ações de natureza jurídica. Logo, por sociojurídico compreende-se o social e o jurídico em conjunto, intrinsecamente ligados e intervindo interdisciplinarmente, ou seja, fazendo a interlocução entre as áreas do conhecimento dessa esfera e de maneira que uma complementa a outra, com a soma e troca de conhecimentos.

Data desde o início da profissão⁵ no Brasil a inserção de Assistentes Sociais no âmbito do jurídico, então atuantes nos extintos Juizados de Menores⁶ que cuidavam de *menores infratores*, *abandonados*, considerados delinquentes (todos(as) aqueles(as) que não se enquadravam num padrão de comportamento tradicional), no entanto essa atividade se dava por um viés punitivo, com foco em repreender as crianças e adolescentes, de acordo com o projeto ético-político vigente da época, conservador e inerente aos dogmas e regras da igreja católica

A inserção profissional no Judiciário e no sistema penitenciário data, no Brasil, da própria origem da profissão. [...] um dos primeiros campos de trabalho de assistentes sociais na esfera pública foi o Juízo de Menores do Rio de Janeiro, então capital da República. Emergente, diante do agravamento dos problemas relacionados à 'infância pobre', à 'infância delinquente', 'à infância abandonada', manifestos publicamente no cotidiano da cidade, o serviço social é incorporado a essa instituição como uma das estratégias de tentar manter o controle almejado pelo Estado sobre esse grave problema, que se aprofundava no espaço urbano. (CFESS, 2014, p. 13)

O trecho de um texto do CFESS (2014) evidencia o caráter punitivo e controlador vinculado ao Direito e à necessidade da inserção do Serviço Social no campo Jurídico, com vias de manter a gerência dos *menores* “desajustados” e “abandonados”. Desde então a presença de Assistentes Sociais no meio é grande, predominando no Poder Judiciário, atuante como Perito(a) Social, responsável por

⁵ Considerando como período de início a criação da primeira Escola de Serviço Social no Brasil em 1936, em São Paulo (SP).

⁶ Terminologia utilizada até a criação do Estatuto da Criança e do(a) Adolescente, Lei federal 8.069 de 13 de julho de 1990, onde passou-se a considerar criança aquela até doze anos incompletos e adolescente aquela entre doze e dezoito anos.

entrevistas, estudos sociais e laudos norteadores para a tomada de decisão por juízes(as).

O termo sociojurídico revela o lugar que o Serviço Social brasileiro ocupa nesse espaço sócio ocupacional, após seu redirecionamento ético e político, disposto a analisar a realidade social em uma perspectiva de totalidade e em meio a contradições sociais profundas. Desse modo, é fundamental situar qual o significado sócio histórico e político da dimensão 'jurídica' para a sociedade. (CFESS, 2014, p. 14)

Essa inserção na área jurídica, após o redirecionamento da profissão como aponta o CFESS (2014) conduz à necessidade de reflexão sobre a importância da atuação nesses espaços historicamente considerados do Direito ou jurídicos, entendendo “direito que se torna lei, entende-se o direito positivado.” (CFESS, 2014, p. 15) e considerando o direito mais amplo do que a efetivação de leis através do sistema jurídico. É preciso pensar as estratégias profissionais nessa área para o enfrentamento das múltiplas expressões da questão social e refletir a instrumentalidade e a finalidade do exercício da profissão, bem como o cotidiano dessa prática.

3.1 Algumas estratégias de enfrentamento das diversas expressões da questão social no cotidiano profissional do(a) Assistente Social na área sociojurídica

O campo profissional de um(a) Assistente Social é um espaço de adversidades e desafios diários, onde as contradições da sociedade se materializam como expressões da questão social, desigualdade socioeconômica, pobreza ou sua criminalização, desemprego, não acesso ou precário acesso às políticas de educação, saúde, moradia, etc. Nesse contexto, as Políticas Sociais, entendidas como ações governamentais que visam amenizar as desigualdades entre classes, vem para complementar ou tentar amenizar um pouco dessas diferenças resultantes da super exploração do trabalho em prol de uma classe minoritária e dominante política e economicamente.

O(A) Assistente Social age diretamente com essas políticas, planejando e controlando, através da atuação em cargos de gestão pública ou do controle social⁷ e as executa quando encaminha usuários(as) para a rede de exigibilidade de direitos, a exemplos a rede proteção à criança e adolescente, Sistema Único de Saúde (SUS), Política de Assistência Social, para Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) com finalidade de encaminhamento de Benefício de Prestação Continuada⁸ (BPC) para idoso(a) ou pessoa com deficiência e aposentadoria, dentre outros.

Na atuação com interface no jurídico, o(a) Assistente Social intervém através do estudo social, quando alocado(a) no Poder Judiciário, e nessa área suas estratégias de enfrentamento às expressões da questão social permeiam os processos de criação e reprodução do Serviço Social no âmbito do sociojurídico, tendo como um dos principais desafios estar num espaço, configurado como área de solução de conflitos através da imposição do Estado, pelo Direito. Nisso, suas estratégias e desafios se caracterizam como a luta contra a criminalização da pobreza de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade socioeconômica, a favor de políticas públicas que ajam diretamente na desigualdade social e econômica, e desenvolvendo estudos sociais que abranjam a totalidade da realidade concreta dos sujeitos pesquisados, fazendo a interpretação dos problemas que estão judicializados, sem perder o olhar crítico e o comprometimento com o projeto ético-político para nortear esse estudo.

Na área jurídica o(a) Assistente Social está constantemente entre contradições, onde para garantir o acesso a direitos, precisa atender a interesses e condicionalidades do Estado, que muitas vezes cerceiam a possibilidade de acesso visto seus entraves burocráticos. E nesse contexto, deve valer-se de estratégias para garantir o acesso aos direitos dos(as) usuários(as), que já chegam com tantos outros direitos violados como resultado da exploração do sistema capitalista que fecunda desigualdades sociais e econômicas, dificultando a emancipação dessas pessoas.

⁷ Por Controle social entende-se o controle da sociedade civil sobre o Estado. (BRAVO; CORREIA, 2012, p. 129)

⁸ Benefício de Prestação Continuada: benefício que integra a Proteção Social Básica no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). É um benefício individual, não vitalício e intransferível, que assegura a transferência mensal de um salário mínimo à pessoa idosa, com sessenta e cinco anos ou mais, e à pessoa com deficiência, de qualquer idade. (FREITAS, 2016, p. 33)

Essas estratégias estão intrinsecamente relacionadas a direção ético-política que se dá ao estudo social, por exemplo, ou nos encaminhamentos oriundos da entrevista nas Assistências Judiciárias.

Dentre as atribuições que aparecem, os termos 'estudo social' e 'perícia social' aparecem com bastante frequência. Na introdução deste trabalho, caracterizamos o 'estudo social' como atividade fundamental do trabalho de assistentes sociais no Poder Judiciário. Contudo, em muitas situações, o estudo social se confunde com a perícia social e, guardadas as devidas semelhanças, eles não são necessariamente sinônimos. [...] a perícia realizada pelo(a) assistente social pode produzir uma verdade sobre uma determinada realidade social, envolvendo indivíduos, grupos, instituições, populações. (CFESS, 2014, p. 44-46)

O CFESS (2014) apresenta na sua cartilha as explicações e diferenças entre estudo social e perícia, no âmbito da atuação de Assistentes Sociais no sociojurídico e reitera a importância da direção que o estudo social, parecer ou laudo deve ter e que seu conteúdo serve de embasamento para o(a) juiz(a), por isso é preciso considerar o comprometimento com a profissão ao tecer o conteúdo de documentos que servem de base para essas decisões. Isso dá subsídio para atentar à importância fundamental estudo permanente e constante de materiais atualizados e da formação continuada, com capacitações e especializações por parte dos(as) profissionais Assistentes Sociais que atuam na área.

Criar estratégias no planejamento e na ação, utilizar-se de diversas técnicas como instrumental do fazer profissional, abarcar os princípios éticos da profissão e reafirmar o compromisso desta na luta por uma nova ordem societária, são alguns dos compromissos profissionais elencados no Código de Ética do(a) Assistente Social. Refletir questões como 'a quem esse trabalho de perito(a) social está servindo?', 'como está servindo?', também é dever do(a) Assistente Social no exercício de suas funções no plano jurídico, para além de analisar a realidade social, fazer a auto crítica reflexiva acerca da sua prática profissional é também uma estratégia de enfrentamento à alienação profissional, assim como a participação em espaços de controle social, tais como sindicatos, movimentos sociais, conselhos de direitos e outros locais de luta por garantia e ampliação de direitos sociais.

O caráter contraditório da prática do(a) Assistente Social, no caso da AJUFMS, é que o(a) profissional faz a seleção socioeconômica para atendimento, o que limita quem pode acessar o direito ao atendimento jurídico gratuito. Contudo, a postura

coletiva vinculada ao projeto ético-político profissional inerente à classe trabalhadora, mesmo que não seja uma posição homogênea por parte dos(as) profissionais, é visível nesse ambiente e na prática da Assistente Social perante os(as) usuários(as) atendidos(as) nas entrevistas para triagem socioeconômica. Há de se ter cautela e cuidado para não correr o risco do(a) profissional deixar-se envolver pela “força da autoridade”, ou seja, deixar-se envolver pela ilusão de poder, de resolver questões jurídicas pela imposição, tal qual faz o Direito, pois o jurídico resolve, de forma geral, problemas e questões jurídicas, não problemas e questões da sociedade que levam em consideração as contradições que permeiam a totalidade da concretude da realidade social.

Resistências e oposições para não reiterar a ordem societária capitalista, defender um estudo social crítico, que considere essas contradições, ser um(a) profissional que não está a serviço do Estado burocrático, culpabilizador e fiscalizador dos sujeitos, mas sim um(a) profissional com postura de resistência frente à alienação do trabalho e da reflexão, ser questionador(a), não se acomodar com as respostas, são estratégias fundamentais para Assistentes Sociais atuantes nas mais diversas áreas.

3.2 A instrumentalidade para o Serviço Social: técnicas e estratégias na atuação profissional na área jurídica

Guerra (2000) conceitua instrumentalidade para o Serviço Social, como algo além do conjunto de técnicas utilizadas no fazer profissional, como a apreensão do fazer profissional, como uma capacidade adquirida através do confronto de condições objetivas, relativas a produção material na sociedade, e subjetivas, relacionadas as escolhas dos sujeitos e aos referenciais teóricos, metodológicos e ético-políticos, e é construída e reconstruída durante todo o processo sócio histórico. Quando o(a) Assistente Social, no seu fazer profissional, altera as condições postas, através da sua intervenção, mudando as circunstâncias existentes para que essas sejam as necessárias para alcançar o objetivo juntos aos(as) usuários(as), ele(a) está dando instrumentalidade à ação profissional e isso é condição concreta do reconhecimento social da profissão.

[...] instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. (GUERRA, 2000, p. 02)

Guerra (2000) ao conceituar instrumentalidade deixa nítido que os instrumentais do(a) Assistente Social são utilizados, muitas vezes, como estratégias de enfrentamento das expressões da questão social, atitude presente no fazer profissional cotidiano. Ou seja, muitas estratégias ou ditos instrumentais do diário são compostos conforme as demandas se apresentam no espaço sócio ocupacional. Dessa forma, entende-se que a instrumentalidade vai além de técnicas, ela faz uma relação com a totalidade da vida social do sujeito e dialoga com ele de maneira horizontal, sem sobreposição de conhecimento ou demonstração de hierarquia. A instrumentalidade é materializada nessas técnicas que estabelecem e fortalecem os vínculos, principalmente no momento da entrevista, instrumento abrangente e completo que compreende ficar atento(a) às expressões corporais do(a) usuário(a) e que pode complementar a fala desse(a).

[...] a entrevista é um dos instrumentos que possibilita a tomada de consciência pelos assistentes sociais das relações e interações que se estabelecem entre a realidade e os sujeitos, sendo eles individuais ou coletivos [...] se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto entrevistado quanto entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 235)

Lewgoy e Silveira (2007) ponderam sobre a entrevista possibilitar reflexões, tomada de consciência por parte dos(as) Assistentes Sociais e abranger a análise da realidade. A entrevista é, de fato, o instrumento técnico-operativo mais completo e complexo a ser utilizado pelo(a) Assistente Social. É nela que se faz uso de diversas técnicas, de observação e apreensão da realidade, e é através dela que se interage com o(a) usuário(a) tornando possível apreender a veracidade e profundidade das informações que estão sendo passadas.

No Poder Judiciário, a entrevista é utilizada como parte do estudo social, onde são coletadas informações que irão compor esse estudo e, posteriormente, o parecer

ou laudo social. Na entrevista, o(a) profissional deve fazer uso de sua *atitude investigativa* (FRAGA, 2010), que é o ato de ter um “olhar crítico, exigente, seletivo, tem a pretensão de colher informações, saber mais” (FRAGA, 2010, p. 52). Para tanto é necessário olhar além do exposto, do dito, é preciso investigar e questionar, ser curioso(a) e utilizar-se de instrumentais e estratégias diversas. Esse conjunto de ações que o(a) profissional serve-se no cotidiano, são meios de buscar a contradição, de refletir a totalidade e não apenas o que está posto, é transpor o imediatismo tão contemporâneo do século XXI e aprofundar o conhecimento acerca da realidade social que está sendo analisada na entrevista, no grupo, no estudo de caso.

A instrumentalidade pode ser compreendida para além de instrumentos ou ferramentas de trabalho do(a) Assistente Social, ela é parte componente dos processos de trabalho, onde o homem, no sentido amplo da palavra, transforma a realidade, a si e a outros homens, e é alterada progressivamente frente à suas necessidades de intervenção. Cada profissional tem uma dinâmica diferente de trabalho, todavia, todos(as) devem compreender a importância de utilizar de habilidades e criatividade no momento de efetivar os instrumentais na atuação. Ter a atitude investigativa frente a situação e, a partir dessa situação, apropriar-se do necessário para o atendimento específico, sempre condizente com o projeto ético-político e com o Código de Ética da profissão, primando por emancipação dos sujeitos e sua autonomia, através de uma análise embasada na totalidade da realidade social do sujeito.

Nesse contexto de instrumentalidade e atitude investigativa, um grande aliado profissional é a interdisciplinaridade que existe nos espaços sócio ocupacionais. A interdisciplinaridade está presente no Código de Ética do(a) Assistente Social, onde salienta-se sobre a relação de Assistentes Sociais com outros(as) profissionais e consta como dever ético incentivar a prática interdisciplinar. A sua prática é um fator enriquecedor no que cerne a criação de estratégias e apreensão de instrumentais para a atuação profissional. Para conceituar melhor a interdisciplinaridade profissional destaca-se o seguinte

[...] a interdisciplinaridade é o espaço onde se criam estratégias de resistência à fragmentação dos saberes e onde, ao mesmo tempo, manifesta-se a nostalgia de um saber unificado. É o espaço que possibilita visualizar as diferenças entre as disciplinas e as formações, as correlações de forças entre os “especialistas” e o potencial que se agrega na demarcação das

resistências a práticas unidisciplinares, num cenário em que se assiste a uma aproximação cada vez maior entre conhecimento e produção. A interdisciplinaridade, como categoria de conhecimento e de ação, torna-se fundamental no mundo do trabalho que permitem o trânsito dessa categoria para além dos espaços acadêmicos. (LEWGOY, 2016, p. 153)

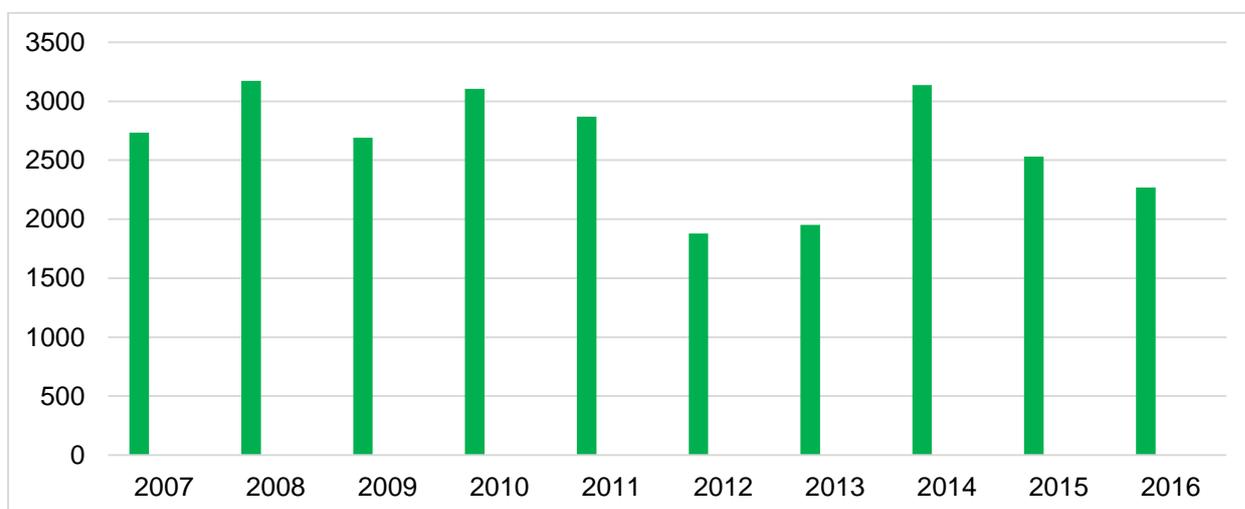
Desse modo, Lewgoy (2016) conceitua a interdisciplinaridade como algo que estimula as estratégias e a criatividade no momento de fazer uso da instrumentalidade na prática profissional. Ao somar “saberes” e trabalhar entre eles, tem-se uma leitura de realidade mais ampla, com pontos de vista de diversas áreas do conhecimento, o que proporciona um apanhado maior de informações e, conseqüentemente, de possibilidades diversas e conjuntas de intervenção. A interdisciplinaridade é uma importante ação nos espaços sócio ocupacionais da área jurídica, pois soma conhecimentos do jurídico com a leitura crítica da totalidade feita pelo Serviço Social e essa fusão, com direcionamento à garantia de direitos para a classe trabalhadora, tende a ser um poderosa arma na luta por uma nova ordem societária.

4 A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA DA UFSM (AJUFMS): um campo de possibilidades e desafios para o Serviço Social

O Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) foi inaugurado em 1970, à época com o nome de Centro de Ciências Jurídicas, Econômicas e Administrativas, atualmente tem 21 cursos de graduação e 10 programas de Pós Graduação e conta com dois órgãos suplementares, sendo a Biblioteca Setorial do CCSH e a Assistência Judiciária Gratuita da UFSM (AJUFMS).

A AJUFMS é conhecida por ser campo de estágio e de aulas práticas do curso de Direito (diurno e noturno) da UFSM, todavia conta também com os cursos de Psicologia, através de projeto de extensão, e Serviço Social, para atendimento de triagens socioeconômicas. Conforme informações que constam no site da UFSM, a AJUFMS realiza atendimentos nas áreas de vara de família e civil, disponibilizando orientação jurídica com os(as) acadêmicos(os) do curso de Direito, orientações psicológicas focalizadas realizadas através do projeto de extensão executado pelo curso de Psicologia (UFSM), sem dispor de terapia, e triagem socioeconômica com encaminhamentos para a rede de exigibilidade de direitos, através do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social.

Gráfico 01 – Número de atendimentos na AJUFMS (anual)



Fonte: Informações da Secretaria da AJUFMS (2016)

Conforme informações cedidas pelos(as) funcionários(as) da Secretaria da AJUFMS (2016), a média é de dois mil atendimentos por ano (Gráfico 01), nesse quantitativo estão inclusos as orientações ofertadas três vezes por semana por um(a) bolsista do Direito, ações judiciais que tem acompanhamento dos(as) acadêmicos, na figura de advogado(a) e mediações de conflitos, realizada pelo Serviço Social em conjunto com o Direito.

Como uma referência na cidade de Santa Maria – RS com atendimento gratuito na área jurídica, a AJUFMS esmera-se em desenvolver, na vivência prática, a percepção das implicações sociais do processo de aplicação do direito, através de estágio acadêmico, contribuindo, desta maneira, para reduzir as dificuldades de acesso à Justiça para aqueles(as) que dela necessitam. Nessa linha de pensamento e ação, é ofertado o serviço de mediação na AJUFMS, como forma de resolução de conflitos por meio autocompositivo, onde os(as) usuários(as) definem os termos do acordo, objetivo dessa prática, com intermédio ou facilitação do diálogo por um(a) mediador(a), na AJUFMS a mediadora é a Assistente Social, e acadêmicos(as) do Direito acompanham os(as) usuários(as) como seus(uas) representantes nas sessões.

A prática de mediação de conflitos, caracteristicamente tratada como própria da área do Direito, despertou interesse durante a experiência de estágio, pois foi uma técnica apropriada pela Assistente Social como instrumental do trabalho prático e demonstrou ser, no contexto jurídico, uma possível alavanca no processo de fomento à emancipação e autonomia dos sujeitos que chegam até a Assistência Judiciária da UFMS. As demandas e o recorte predominantemente feminino da busca por acesso à justiça, motivou uma sondagem desse perfil dos(as) usuários(as) que utilizam os serviços gratuitos para garantia de direitos por intermédio do Estado ou pela prática da mediação e conciliação de conflitos. Para Minayo (2009), sondagem se configura como um estudo de natureza exploratória de relações, fatos e processos que não se caracterizam como pesquisa.

O levantamento do perfil, somado ao exercício de mediação pelo Serviço Social culminou na necessidade de trabalhar de forma interventiva com os(as) demais estagiários(as) do espaço sócio ocupacional e debater sobre o Serviço Social na AJUFMS, as atribuições da Assistente Social e porque ela, e somente ela, realizava

as sessões de mediação, bem como discutir sobre interdisciplinaridade e sua importância para a prática profissional.

4.1 O Serviço Social no espaço institucional da AJUFMS: atuação instigante e desafiadora

O Serviço Social está inserido na Assistência Judiciária Gratuita da UFSM (AJUFMS) desde 2005, atuando com uma Assistente Social que dentre suas atribuições, é responsável por todas as triagens socioeconômicas desse espaço sócio ocupacional. Na AJUFMS, para além das orientações jurídicas e ações judiciais, foi adotada a mediação extrajudicial, como método alternativo para resolução de conflitos, a qual é conduzida pela Assistente Social na figura de mediadora, por ser ela a única com especialização, conforme exigência do Conselho Nacional de Justiça tratada no item 2.1 desse trabalho.

A triagem socioeconômica, primeiro atendimento ou entrevista, é feita com auxílio de instrumentais, tais como o formulário, chamado de ficha de triagem socioeconômica, anexo 01 desse trabalho, que contém dados de cadastro padrão (nome, endereço, contato, etc.) e uma tabela para cálculo do índice de vulnerabilidade daquela família ou pessoa. Durante o procedimento de triagem são realizadas diversas perguntas que levam (a) usuário(a) a relatar sua situação socioeconômica, o conflito que o(a) levou até a AJUFMS e, em muitas situações, há relatos de violência e a solicitação de que esse relato não seja mencionado na mediação ou na ação judicial. Vários são os argumentos para essa solicitação, dentre eles o receio do que os(as) filhos(as) vão pensar no caso da mãe denunciar o pai das crianças por violência, o receio de represália e mais violência, o medo da reação da comunidade em que vivem e diversos outros motivos. Respeitando o sigilo do(a) usuário(a), essas informações não são anexadas na ficha de triagem socioeconômica ou relatadas para terceiros(as).

As entrevistas não tem tempo pré determinado de duração, todavia não costumam ultrapassar 30 minutos. Esse é um tempo pequeno para estabelecimento de vínculo e por isso é fundamental demonstrar todo respeito pelo indivíduo e passar confiança, firmando-se no Código de Ética do(a) Assistente Social (1993) e na postura profissional, sempre ressaltando o caráter de sigilo ético. Estabelecer esse pequeno

laço e criar um ambiente de confiança mútua é o primeiro passo para que a mediação de conflitos seja uma possibilidade na situação, uma vez que essa pauta-se na adesão voluntária das partes, o que pressupõe confiança no(a) mediador(a).

Ainda durante a entrevista e preenchimento da ficha de triagem socioeconômica, destaca-se a necessidade de um aprimoramento desse instrumental, pois assim como a realidade é dialética, os instrumentais também o são e precisam de constantes atualizações conforme as demandas se apresentam no fazer profissional. Uma das mudanças mais urgentes é a separação ou desvinculação parcial do material que circula no campo, o que permitiria acesso exclusivo do Serviço Social em parte do material da triagem, disponibilizando para o Direito apenas o necessário para seguir com a orientação jurídica pré sessão de mediação ou com a Ação Judicial.

Atualmente esse material é conjunto, de livre circulação no espaço, com acesso tanto por acadêmicos(as), como também por funcionários(as) da instituição. A ficha contém relatos objetivos e sem profundidade de análise da totalidade desses sujeitos, pois não há privança no seu conteúdo e isso desrespeita a privacidade do(a) usuário(a) e vai contra o que pressupõe o sigilo ético profissional. Outro fator resultante da falta de espaço específico do Serviço Social no material oriundo das triagens socioeconômicas é o constrangimento causado aos(as) usuários(as), mesmo que se tenha toda cautela, quando reincidentes na AJUFMS e precisam passar por nova entrevista, sendo questionados(as) novamente sobre o que já foi respondido, porém não anotado para assegurar o sigilo.

O Serviço Social busca reafirmar cotidianamente seu compromisso com a classe trabalhadora e sua postura de profissional crítico(a), que age nas contradições da sociedade capitalista através de intervenção embasada no projeto ético-político profissional e na luta pela efetivação do previsto no Código de Ética do(a) Assistente Social (1993). Nisso, mediar é mais uma forma de compromisso com os sujeitos de direitos, pois ao realizar a mediação o(a) Assistente Social está atuando na realidade e evitando que o Estado decida acerca da vida das pessoas. Essa apropriação de técnica como instrumental, em conjunto com os demais instrumentais técnico-operativos próprios do Serviço Social, possibilita que estas pessoas protagonizem sua história e decidam o melhor, conforme a realidade da necessidade e possibilidade em que estão inseridas.

A mediação é uma das modalidades de arbitragem que aponta para a autonomia da vontade dos(as) usuários(as). Isto significa o poder deles(as) para decidir e estipular livremente o que julgam ser adequado para chegar a um acordo, objetivo dessa prática, sem a interferência direta do Estado, na figura de um(a) juiz(a). Os meios autocompositivos de solução de conflitos respaldam-se no marco legal da Constituição Federal artigo 5, inciso XXXV, Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 125, de 29 de novembro de 2010 da Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos conforme Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e o Código de Processo Civil de 16 de março de 2015. Conforme determina o Novo Código do Processo Civil (NCPC), no Art. 167, o registro de mediadores(as) existe apenas para aqueles(as) que atuam diretamente no Poder Judiciário. Para os(as) demais é concedido certificado de capacitação para mediar e conciliar, mas não há necessidade de registro nacional para atuação em locais como a Assistência Judiciária da UFMS.

Para que aconteça e seja frutífera, ou seja, tenha encaminhamento de acordo, é necessário que as partes e participantes respeitem os seis princípios básicos da mediação, adesão voluntária, “boa fé”, confidencialidade, fluidez no diálogo, imparcialidade, auto determinação. Na AJUFMS, a técnica vincula-se aos princípios da dignidade da pessoa humana, de garantia de acesso gratuito à justiça e de fomento a autonomia e emancipação dos sujeitos de direitos, princípio presente no Código de Ética do(a) Assistente Social (1993). A mediação de conflitos e encaminhamentos efetuados pela Assistente Social na AJUFMS são instrumentos para intervir, garantir e facilitar o acesso dos(as) usuários(as) aos seus direitos e às políticas públicas. Quando há demandas excedentes ao que é da competência da AJUFMS, são realizados encaminhamentos ou indicação do(a) usuário(a) para a rede de exigibilidade de direitos. A Tabela 01 apresenta alguns locais de atendimento que compõe essa rede.

Tabela 01: Rede de Atendimento utilizada para encaminhamentos

Rede de Atendimento	Serviços ofertados
Vinculado a Proteção Social Básica	
Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)	Unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços de atenção básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Oferece serviços para fortalecimento de vínculos, atuando diretamente com as famílias
Vinculado a Proteção Social Especial de Média Complexidade	
Centro de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS)	Unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, atua diretamente com o(a) usuário(a), com foco nas suas especificidades e necessidades de atendimento.
Vinculado a Proteção Social Especial de Alta Complexidade	
Casa de Passagem para Adultos	Para pessoas em situação de população de rua, moradoras(as) de Santa Maria ou em trânsito pela cidade. Na referida cidade tem capacidade para 50 pessoas, onde oferece 3 refeições, kit de higiene e local para dormir.
Vinculados a Secretaria de Município de Saúde de Santa Maria - RS	
Centro de Apoio Psicossocial (CAPS II) Prado Veppo	Atende pessoas com transtornos mentais graves.
Centro de Apoio Psicossocial (CAPS) ad II Caminhos do Sol	Atende pessoas com transtornos decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas.
Centro de Apoio Psicossocial (CAPS) ad II Cia do Recomeço	Atende pessoas com transtornos decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas.

Centro de Apoio Psicossocial (CAPS) i II – O Equilibrista	Atende crianças e adolescentes com transtornos mentais.
Ambulatório de Saúde Mental	Atendimento psicológico e psiquiátrico para pessoas com transtornos mentais leves e moderados.
Unidade Básica de Saúde	Para consultas médicas.
Vinculados aos Direitos das Mulheres	
Delegacia da mulher	Para realizar Boletim de Ocorrência sobre violência sofrida e ameaças.
Vinculado a pessoa ou família em situação de vulnerabilidade socioeconômica	
Secretaria de Município de Desenvolvimento Social - SMDS	Fazer o Cadastro Único para acesso a programas sociais (Exemplo: Programa Bolsa Família - PBF), benefícios vinculados a Seguridade Social (Exemplo: Benefício de Prestação Continuada - BPC)
Vinculado aos Direitos das Crianças e Adolescentes	
Conselho Tutelar	“Porta de entrada” para atendimento a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, violência e/ou abandono.
Vinculados a Seguridade Social e ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS)	
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	Informações sobre aposentadoria e auxílio doença para contribuintes; informações e encaminhamentos para solicitação do Benefício de Prestação Continuada – BPC (idosos(as) e pessoas com deficiência com renda per capita até ¼ do Salário Mínimo padrão nacional)

Fonte: Sistematização da autora (2017).

Na Tabela 01 é possível visualizar alguns dos locais da rede de atendimento e de exigibilidade de direitos que são encaminhados(as) os(as) usuários(as) que chegam na AJUFMS com demandas que não são da competência do espaço, por essas entenda-se todas aquelas que não se enquadram no atendimento jurídico de

vara civil ou de família. Ou seja, demandas de saúde física ou mental, álcool e outras drogas, encaminhamento de Benefício de Prestação Continuada (BPC), encaminhamento de auxílio doença ou aposentadoria vinculada a contribuição sistemática para a Previdência Social, moradia temporária, denúncias de violência doméstica, ameaça à vida e várias outras são redirecionadas, com as informações necessárias, para a rede de atendimento específica da situação.

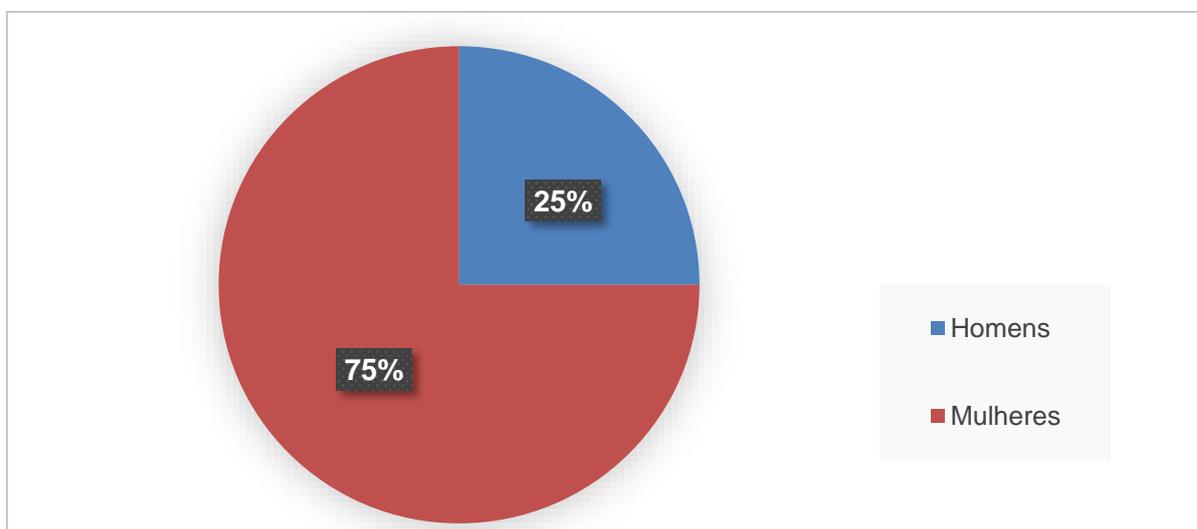
Durante o processo de estágio na AJUFMS a constante presença feminina e a similaridade nos relatos durante as entrevistas para triagem socioeconômica despertaram a necessidade de fazer uma sondagem, por aproximações iniciais, do perfil dos(as) usuários(as) que são atendidos(as) e das demandas que os(as) levaram a buscar por solução dos seus conflitos através da justiça, por intermédio de um(a) advogado(a).

Através da análise de material de cento e vinte e seis fichas de triagens socioeconômicas realizadas num período de três meses no ano de 2016, foi possível sondar esse perfil e traçar a hipótese do público predominantemente atendido. Essa necessidade, para além da curiosidade de saber que usuários(as) atendemos, teve como pressuposto o processo de construção do projeto de intervenção, atividade parte do estágio curricular que culminou em um trabalho com foco na interdisciplinaridade, sendo executado através de oficinas informativas com o Serviço Social e o Direito, a Psicologia não compareceu. As oficinas do projeto de intervenção serão detalhadas no item 4.2 deste trabalho.

A impressão inicial acerca da forte presença feminina na procura por acesso à justiça de forma gratuita foi corroborada como mostra o Gráfico 02, que contabilizou aproximações por sexo biológico⁹, masculino e feminino.

⁹ Para aproximações por sexo biológico considerou-se apenas os órgãos reprodutivos que definem homem e mulher.

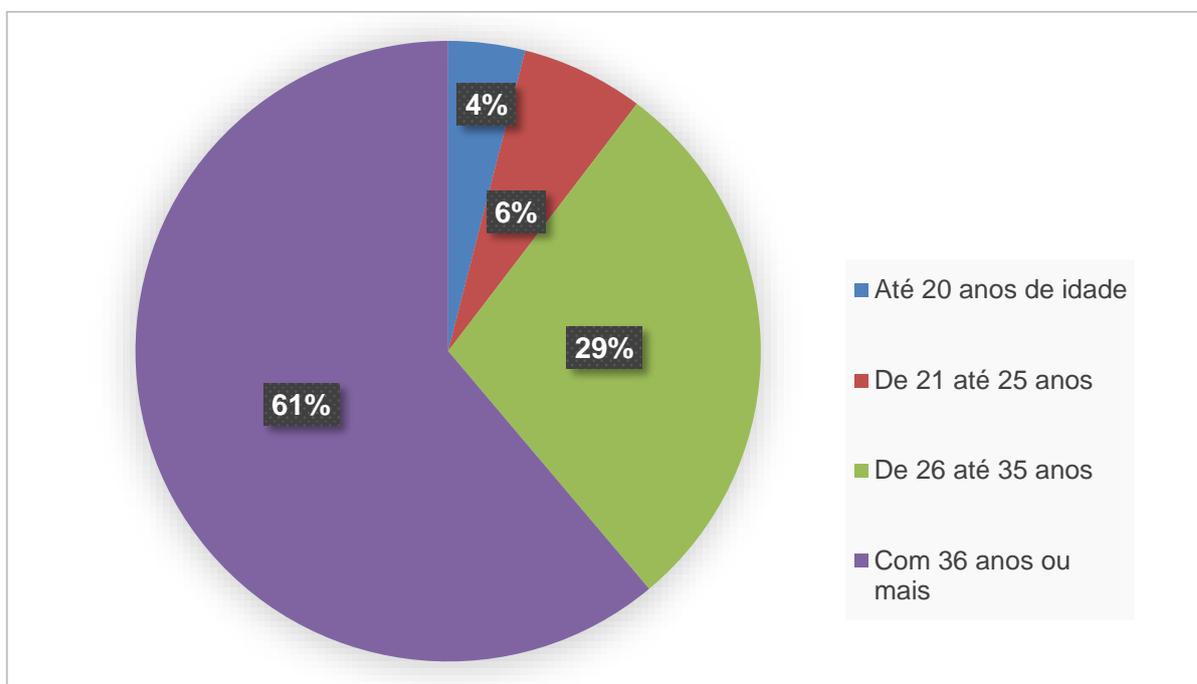
Gráfico 02 – Aproximações por sexo biológico



Fonte: sistematização da autora (2017).

O Gráfico 02 mostra que 75% (95 pessoas) do total de 126 fichas analisadas, foi de procura por mulheres, um número bastante expressivo e que abre espaço para reflexões sobre o preparo dos(as) profissionais, estagiários(as) e funcionários(as) da AJUFMSM para realizar esses atendimentos majoritariamente para mulheres que chegam com seus direitos violados em busca de solução por via judicial. No gráfico 03 a aproximação do perfil foi por idade.

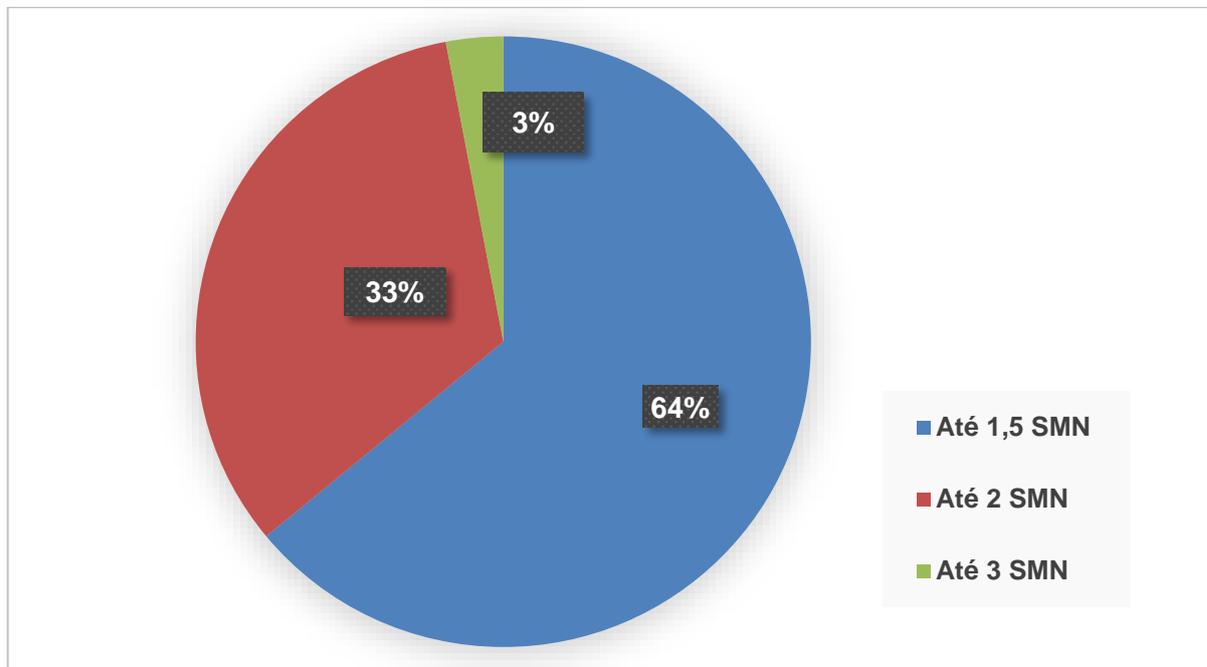
Gráfico 03 – Aproximações por idade



Fonte: sistematização da autora (2017).

Na sondagem por idade, aparece o eloquente número de 61% (77 pessoas) com 36 anos de idade ou mais. Mais uma questão a ser observada na peculiaridade da sondagem do perfil do(a) usuário(a) atendido(a) na AJUFMSM. A questão da idade implica reflexões sobre o porquê dessa procura ser tão tardia (quando relacionada com o tempo do conflito que relatado nas fichas ou é antigo sem procura ou é recorrente na busca por solução). A aproximação por renda também foi realizada, uma vez que para atendimento na Assistência Judiciária da UFSM o(a) usuário(a) deve ter renda máxima de até três salários mínimos (padrão nacional), a média de renda por usuário(a) será demonstrada no Gráfico 04.

Gráfico 04 – Aproximações por renda do(a) usuário(a)

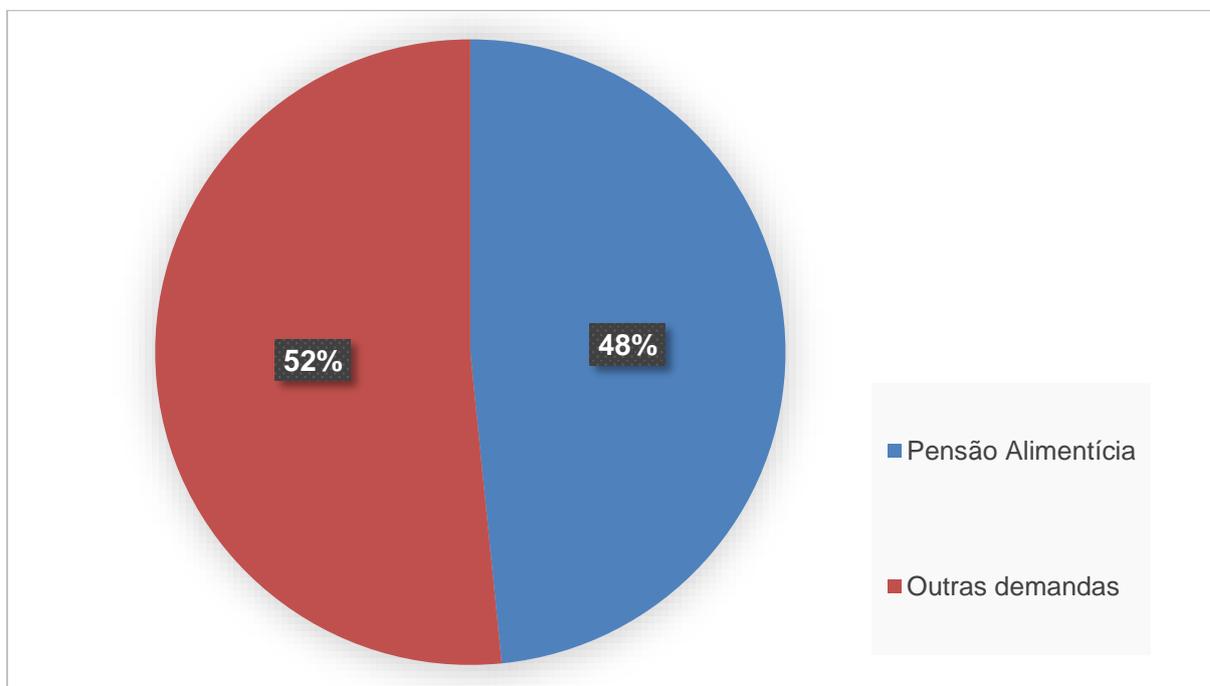


Fonte: sistematização da autora (2017). *SMN: Salário Mínimo Nacional.

No levantamento por renda 64% (81 pessoas) declararam ter renda mensal de até um salário mínimo e meio, padrão nacional¹⁰. É um valor que chega na metade do máximo permitido para acesso gratuito aos serviços da Assistência Judiciária da UFSM. Essa aproximação de perfil que está em mulher, com 36 anos ou mais e renda até um salário mínimo e meio traz o questionamento de escolaridade, item que não consta na ficha de triagem socioeconômica e quais as demandas mais recorrentes que as levam até a AJUFSM. Para a demanda o levantamento apresenta-se no Gráfico 05.

¹⁰ Salário mínimo nacional vigente em novembro de 2016 R\$ 880,00 <http://www.previdencia.gov.br/>

Gráfico 05 – Aproximações por demandas



Fonte: sistematização da autora (2017).

A demanda mais recorrente nos relatos era por solicitação de pensão alimentícia para filhos(as) e, como mostra o Gráfico 05, essa hipótese foi confirmada na sondagem, com expressivo quantitativo de 48% (61 pessoas). Esse número representada quase a metade das fichas de triagens analisadas. Com essa demanda, vinha a questão da guarda das crianças e adolescentes, visitas e, muitas vezes, da dissolução da união estável (mesmo que essa não tenha documento oficial de união). No quantitativo de 52% destacam-se demandas diversas, como: simples dissolução de união estável (sem filhos(as)), registro de bem imóveis, investigação de paternidade, questões relativas a regularização de documentos de imóveis, partilha de bens móveis e imóveis, etc.

Com esse levantamento de informações referentes a um período de três meses de atendimento pela Assistente Social, temos uma aproximação do perfil atendido na AJUFMS, que se configura como mulher, com 36 anos ou mais, com renda até um

salário mínimo e meio e com demanda de regularização da pensão alimentícia para os(as) filhos(as) após a separação do cônjuge.

Essa hipótese de perfil salienta a necessidade de preparo para esses atendimentos, uma vez que historicamente o Direito é majoritariamente composto por homens, o que pode causar constrangimento e reclusão durante o atendimento, caso não exista um preparo, uma sensibilidade para se tratar com questões peculiares de mulheres que buscam, como última instância, a ajuda por via jurídica para solução das suas dificuldades pós término do relacionamento. Isso inclui na capacitação dos(as) profissionais e dos(as) estudantes de todos os cursos presentes na AJUFSM, estimulando o comprometimento ético com sua profissão e atendimento de qualidade, tendo em mãos sempre informações atuais e concretas. No que tange informações atuais, principalmente as relativas à questões que envolvam Vara de Família e Civil. É de suma importância que não sejam violados os direitos desses(as) usuários(as) repetidamente.

A sondagem desse perfil também remete à outros questionamentos. Porque o público até 35 anos de idade tem um quantitativo tão baixo de procura pela Assistência Judiciária Gratuita da UFSM? Esse público estaria procurando outra Assistência gratuita de outra instituição de ensino superior ou a Defensoria Pública Estadual ou Federal? Esse público jovem tem acesso a informação de serviços jurídicos gratuitos? Esses e outros tantos questionamentos são constantes, principalmente após essa breve aproximação com base nos dados obtidos para levantamento do perfil. Ainda conforme relatos nas entrevistas, as demandas que levam a procurar por auxílio profissional jurídico não são novas ou recentes, e em sua grande maioria são reincidentes. Ou seja, não surgiram quando essas mulheres alcançaram a idade de 36 anos. O que traz, novamente, o questionamento do porque não procuraram pelo serviço antes?

Ainda sobre a procura pelos serviços da AJUFSM, esses diminuem consideravelmente no final de cada semestre, e um dos fatores influenciadores nessa queda é a limitação do número de atendimentos por parte do Direito, ou seja, cada sala que comporta até quatro alunos(as) fica responsável por, no máximo, dez casos, incluindo mediação de conflitos e ação Judicial. Esses casos, quando não resolvidos dentro do semestre, tem sequência no semestre seguinte pelas mesmas salas

responsáveis pelo processo em andamento, estejam elas com os(as) mesmos(as) acadêmicos(as) ou não (em caso de mudança de turma no estágio).

No período de férias do final do ano quem faz o acompanhamento dos casos em aberto é o(a) bolsista do Direito. A Assistente Social continua com as triagens socioeconômicas, todavia, não encaminha para o Direito, apenas agenda para quando retornar o semestre, ou ainda, em casos mais urgentes, encaminha para outras Assistências Judiciárias Gratuitas e também para a Defensoria Pública Estadual ou Federal que disponibiliza o serviço o ano todo, parando apenas no recesso do final de ano.

Nesse contexto onde temos o recorte de perfil dos atendimentos que mostrou a baixa procura por pessoas até 35 anos de idade, com atendimento apenas no local, sem descentralizar em ações nos bairros e zonas periféricas que tenham público com dificuldade de acesso ao centro e com a limitação de atendimentos, abre-se espaço para possibilidade de projetos de intervenção com moldes de projeto de extensão. Onde o atendimento seria descentralizado e iria até o(a) usuário(a), trabalhando através do desenvolvimento humano, da autonomia individual e coletiva e construindo um projeto de forma conjunta com a comunidade, levando a Assistência Judiciária Gratuita da UFSM até as ocupações e bairros de Santa Maria, levando o acesso e informações até a população em formato de Assistência itinerante. Essa reflexão acerca da possibilidade de descentralizar os serviços prestados pela AJUFSM é uma possibilidade de expandir o papel social da UFSM na comunidade de Santa Maria/RS, levando o conhecimento acadêmico para atuar a serviço da população e com a população.

4.2 A Mediação e o Serviço Social na AJUFSM a partir da experiência de estágio na área sociojurídica

A oportunidade de vivenciar a práxis durante o período de um ano de estágio na Assistência Judiciária Gratuita da UFSM, espaço que proporciona a reflexão teórico prática, a experiência da interdisciplinaridade e o contato direto com usuários(as), potencializou a análise de realidade considerando a totalidade e as contradições existentes. Nesse sentido, a experiência na AJUFSM alavancou possibilidades e estimulou algumas ações que culminaram no projeto de intervenção, atividade

avaliativa final desse período e que consiste em uma ação interventiva no espaço com os(as) usuários(as) ou com a equipe de trabalho, podendo também tratar-se de intervenção nos instrumentais técnico-operativos.

A evidência da forte presença feminina e a similaridade das demandas que motivaram a procura pelos serviços da AJUFMS, foram propulsoras para realizar um levantamento, por aproximações iniciais, do perfil do(a) usuário(a) desse serviço jurídico gratuito, conforme discutido no item 4.1 desse trabalho. Através da atuação do Serviço Social e dessa sondagem, traçou-se um perfil predominantemente feminino, com idade igual a 36 anos ou superior, com renda pessoal até um salário mínimo e meio e que chegou à AJUFMS com a busca por serviços judiciais que solucionassem a questão da solicitação e/ou regularização de pensão alimentícia. Esse perfil somado a algumas dificuldades na materialização da interdisciplinaridade no espaço, impulsionaram a criação de Oficinas Informativas como projeto de intervenção no estágio.

A dificuldade encontrada para fortalecer a interdisciplinaridade consistiu em grande parte por esse espaço sócio ocupacional ser um campo historicamente reconhecido como do Direito (ver capítulo 4 deste trabalho) e as ações isoladas de cada área que poderiam trabalhar de forma conjunta, mas tal atividade nem sempre ocorria.

No Código de Ética do(a) Assistente Social fomentar a interdisciplinaridade é algo bem objetivo quando se fala sobre a relação dos(as) Assistentes Sociais com outros profissionais “incentivar, sempre que possível, a prática profissional interdisciplinar” (CFESS, 2014, p. 33). E tendo por base isso e as percepções do estágio, surgiu a necessidade do projeto de intervenção ser nesse sentido, em convergir, unir e fomentar essa interdisciplinaridade nesse campo de grandes possibilidades. Assim surgiu a ideia da oficina “Conhecendo o Serviço Social na AJUFMS e os processos da mediação: transformação societária focalizada através da interdisciplinaridade” que visou levar informação aos(as) estudantes estagiários(as) do espaço sociojurídico sobre a importância da interdisciplinaridade, assim como sobre a inserção do Serviço Social nessa área, trazendo para a realidade da Assistência Judiciária Gratuita da UFSM (AJUFMS) e dialogando sobre as atribuições profissionais pertinentes ao(a) Assistente Social.

O foco de trabalhar interdisciplinaridade foi tentar causar reflexão nos(as) participantes da Oficina com vistas a tentar qualificar o atendimento e serviços ofertados na AJUFMS. Tendo em vista que essa prática estimula a emancipação e autonomia dos sujeitos e cria uma relação mais horizontal, no sentido de tratamento por parte de quem atende e quem é atendido, esse trabalho foi desenvolvido, principalmente, entre Direito e Serviço Social, áreas que atuam mais próximas no espaço, uma vez que a Psicologia não era presente cotidianamente.

A metodologia foi pensada para ser algo dinâmico e que despertasse interesse, por isso foi focada no formato de roda de conversa com exposição de conteúdo para direcionar o debate das Oficinas Informativas. O conteúdo das oficinas foi pensado de acordo com as necessidades percebidas na vivência de estágio e a dinâmica conforme ensinamentos de Paulo Freire sobre educação popular.

Meu desejo aqui, Paulo, é equacionar isso que dissemos. Gostaria de fazer um resumo ao interior de uma espécie de quadro: o quadro que nos mostra maneiras de conhecer ao mundo. Vejas... nós dissemos, no papo, que estamos começando uma “definição” de educação popular e ela é um modo de conhecimento; ou seja, esse modo de conhecimento do mundo é também feito através das práticas do mundo; e é através dessas práticas que inventamos uma educação familiar às classes populares. Estamos admitindo um modo de conhecimento que é peculiar a elas. Bem... prosseguindo... é importante perguntar a educação inventada: quem elabora programas de educação? (FREIRE; NOGUEIRA, 2014, p. 34)

Freire; Nogueira (2014) explanam sobre o desejo de materializar a educação popular, sobre como as práticas também ensinam e inventam o conhecimento. Nisso, o primeiro momento de cunho informativo, foi pensado nessa base de educação popular de Freire (1983), que traz o educador-educando e educando-educador, ou seja, ninguém ensina sem aprender ou aprende sem ensinar. Esse tom horizontal de um saber diferente do outro e complementar, que um conhecimento não sobrepõe o outro, mas sim complementa, acrescenta, enriquece trouxe leveza para o ambiente e proporcionou espaço para reflexão.

Nesse âmbito ainda da educação popular, de romper com os padrões de educação “academicista” e com a percepção da necessidade de informações básicas e específicas, a oficina informativa não teve o caráter de formar, mas sim de informar e trocar conhecimentos entre os(as) participantes. A execução do projeto proporcionou não só acesso a informações, como também fomentou discussões e debates que

culminaram em reflexões críticas do agir e do fazer profissional singular e interdisciplinar.

Outro ponto importante, a oficina foi pensada de maneira a impulsionar a reflexão e o apreço pelo conhecimento e pela qualidade na formação e atendimentos prestados. Dessa maneira, o projeto de intervenção agiu indiretamente no(a) usuário(a) dos serviços, através da possibilidade de melhoria nos seus atendimentos. Essa demanda de interdisciplinaridade, do trabalhar de fato em conjunto e da qualificação na formação de profissionais comprometidos e nos atendimentos foi o ponto crucial para se pensar as oficinas. Uma vez que o processo de mediação de conflitos é uma prática interdisciplinar que envolve, além dos(as) usuários(as), uma Assistente Social e três estagiários(as) do Direito para realização da sessão.

Como o nome já indica, o intuito era informar, todavia num modelo horizontal, que pressupõe essa troca de conhecimentos sem sobreposição de hierarquia, e num espaço que proporcionasse a permuta de ideias e saberes. Foi assim que a Oficina Informativa foi construída, embasada nas necessidades apreendidas durante a vivência de estágio nos períodos diurno e noturno. O formato de roda de conversa, com material visual apenas para nortear o diálogo e alguns livros para exemplificar referências, foi muito bem aceito pelos(as) dezoito participantes(as).

Utilizando do espaço físico de uma sala de aula do curso de Direito, a oficina iniciou com uma exposição de tópicos acompanhada de argumentos sobre a relevância do debate. Os pontos para discussão escolhidos foram: o que faz o Serviço Social na AJUFMS, de quando data sua inserção no espaço e quais as atribuições da Assistente Social; porque as triagens socioeconômicas só eram realizadas pelas Assistente Social; porque a mediação de conflitos não era conduzida por um(a) professor(a) ou outra pessoa do espaço; qual o potencial da mediação de conflitos no fomento à emancipação e autonomia dos(as) usuários(as); o que é interdisciplinaridade, qual sua importância e porque a AJUFMS é um campo vasto de possibilidades de desenvolver essa prática; debate sobre o levantamento do perfil do(a) usuário(a), qual a relevância de saber quem atendemos e por fim, uma ficha de avaliação após debate, para ter um retorno sobre o conteúdo e a relevância desse na formação de quem ali estava presente.

Foi levado para a Oficina Informativa que mediações só são possíveis porque existe esse movimento nas relações sociais, onde a contradição que será superada

dará lugar a uma nova contradição que surgirá e a superação dessa contradição é a transformação possível através da atuação do(a) mediador(a) Assistente Social, seja na imediaticidade do ato de mediar uma sessão, ou no estabelecimento de vínculos em uma ação profissional prolongada com os(as) usuários(as). Essa solução de conflitos é objetivar a prática, como bem traz Martinelli e Moraes¹¹. Essas superações de contradições e novas contradições são a materialização da realidade dialética.

Algumas percepções motivaram a fazer da mediação de conflitos, utilizada com instrumental do Serviço Social nesse espaço sociojurídico, objeto de estudo desse trabalho de conclusão de curso, uma delas é a forma interdisciplinar como ela é, na modalidade de atendimento do Serviço Social e como instrumental da(o) Assistente Social. A interdisciplinaridade é o ponto crucial para um trabalho em conjunto que pode melhorar a qualidade nos atendimentos e das informações, isso tanto para quem fornece as informações como para quem as recebe. Incentivar o trabalho em conjunto, a qualificação, a troca de saberes e a busca por conhecimentos de maneira coletiva e conexas podem ser grandes aliadas no fazer profissional. A prática de mediar é objetivar a prática, como bem traz Martinelli e Moraes (2012).

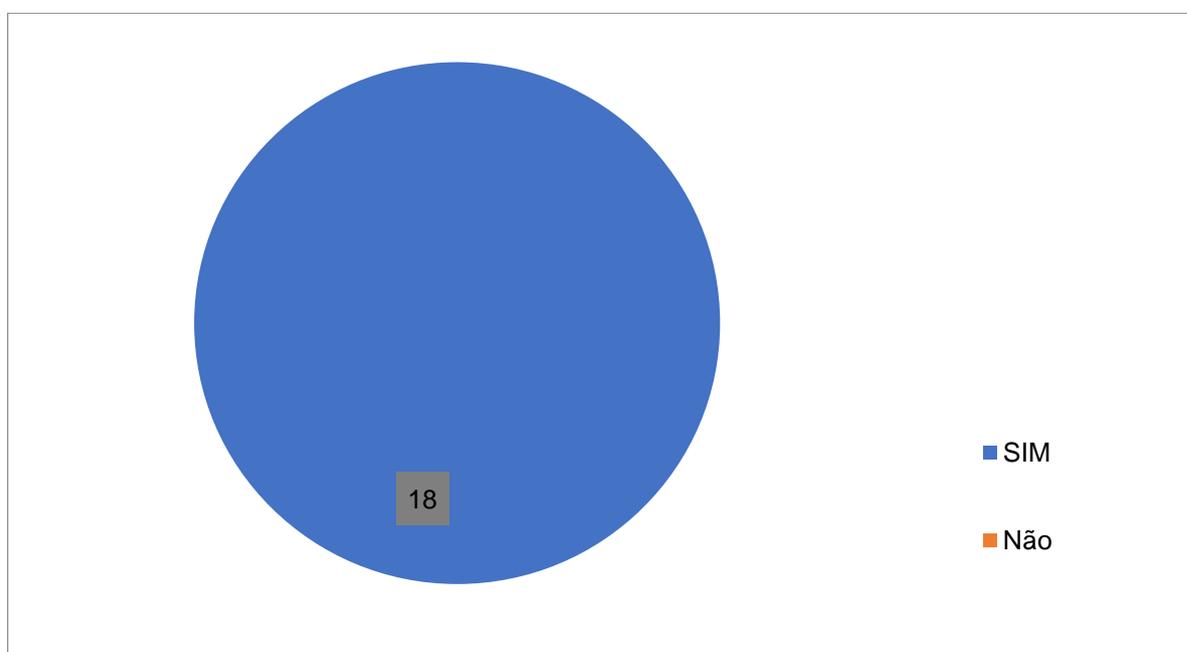
Vários encaminhamentos efetuados pela Assistente Social na AJUFMS são ferramentas para intervir, garantir e facilitar o acesso dos(as) usuários(as) aos seus direitos e às políticas públicas. Uma lacuna muito grande na rede de atendimento existe, e isso não é uma especificidade apenas da AJUFMS, é que chamamos de serviço de “referência e contra referência”, que consiste basicamente em o serviço receptor do(a) usuário(a) informar a evolução ou novo encaminhamento ao serviço preceptor e vice-versa. Essa “referência - contra referência” mesmo sendo algo teoricamente simples, é algo complexo no cotidiano dos mais diversos serviços da rede de atendimentos.

A metodologia de levantamento de dados para sondagem do perfil despertou interesse por quem participou das Oficinas, principalmente quando argumentado que o objetivo dessa sondagem era conhecer o(a) usuário(a) para qualificar o atendimento. A visão do Serviço Social sobre a realidade, considerando as contradições e fazendo uso de categorias para a análise dessa totalidade, estimulou a conversa e os questionamentos sobre a atuação especificamente na AJUFMS.

¹¹ MARTINELLI, M.L.; MORAES. A importância categoria mediação para o Serviço Social. 2012. XX Seminário Latino Americano de Escola de Trabalho Social.

Ao final foi distribuída uma ficha de avaliação com perguntas abertas, com preenchimento voluntário e sem identificação, com finalidade de receber um retorno por parte dos(as) estudantes participantes, não só para avaliar o desempenho na explanação das ideias, como também tentar mensurar a provocação da reflexão e o estímulo por participação em outros espaços similares. As respostas foram quantificadas em gráficos para melhor visualização.

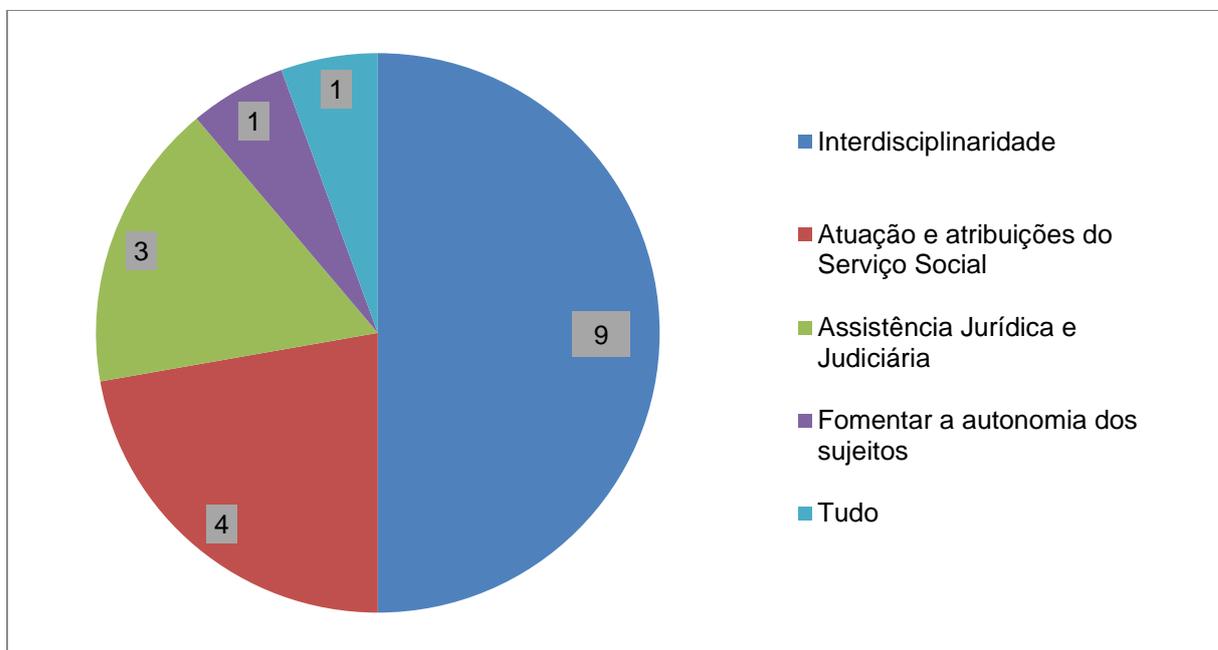
Gráfico 06 – Avaliação da importância do conteúdo das Oficinas



Fonte: sistematização da autora (2017).

No gráfico 06, que reúne respostas sobre a relevância dos conteúdos abordados, os(as) dezoito participantes responderam afirmativamente sobre a importância do material e dos debates. Dentre esses conteúdos, foi feito um levantamento das respostas para mensurar o que mais chamou atenção no espaço, como mostra o Gráfico 07.

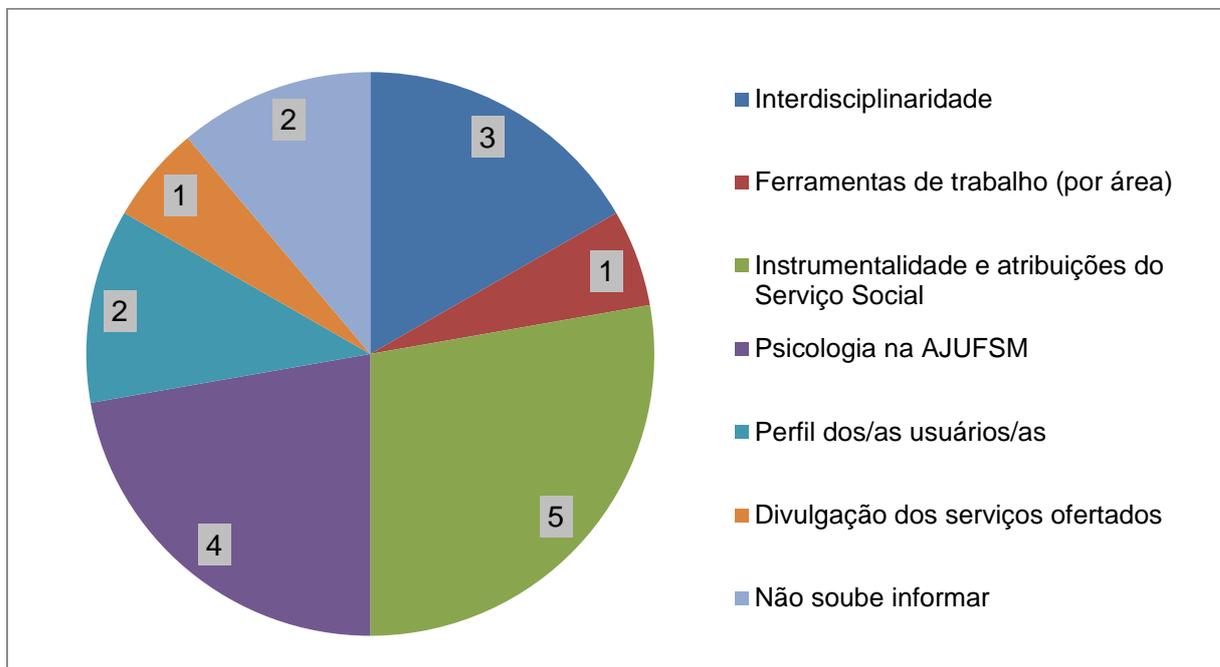
Gráfico 07 – Assuntos que mais chamaram atenção na Oficina Informativa



Fonte: sistematização da autora (2017).

O assunto de maior destaque foi a interdisciplinaridade, onde nove participantes (50%) escreveram sobre a importância dessa discussão e da sua prática nos espaços sócio ocupacionais. Em segundo lugar apareceu a instigante atuação da Assistente Social na AJUFMS, suas atribuições e porque realizava as sessões de mediação. Reflexões sobre jurídica e judiciária e o fomento da autonomia dos sujeitos também apareceram como destaque de conteúdo. Questionados(as) sobre o que queriam saber mais do espaço, surgiram várias respostas elencadas no Gráfico 08.

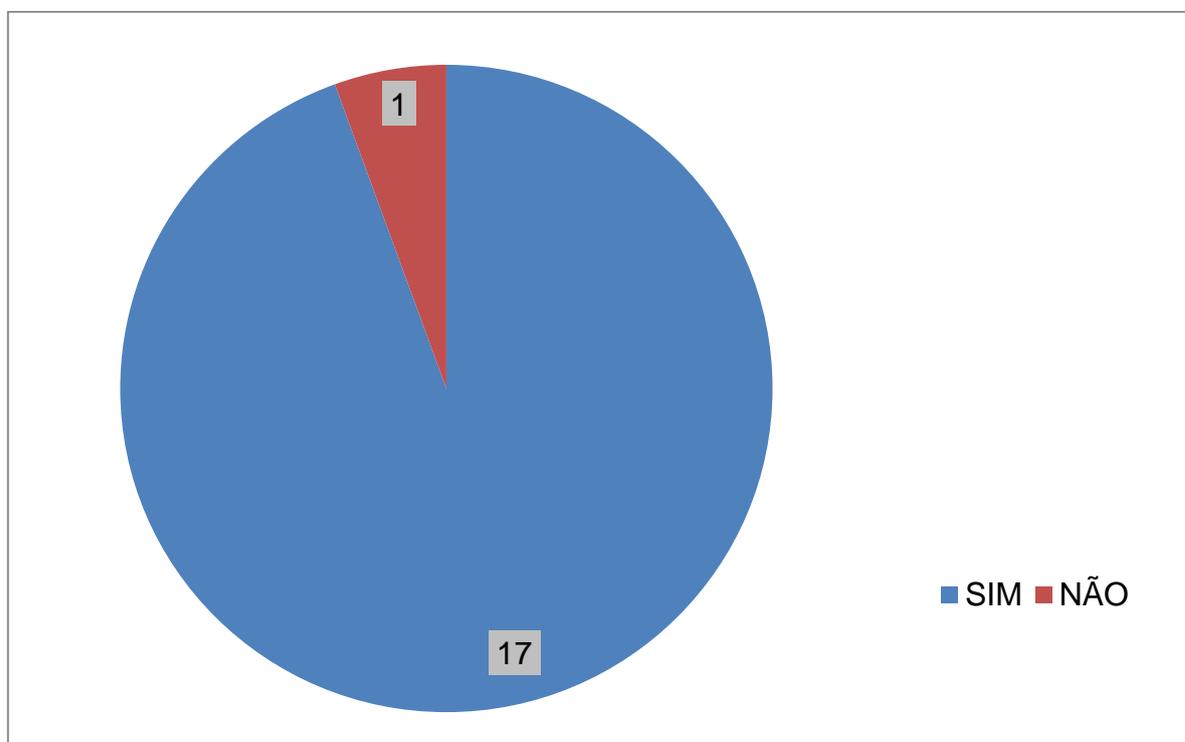
Gráfico 08 – O que gostaria de saber mais dentro da AJUFMSM



Fonte: sistematização da autora (2017).

No destaque dos assuntos estão a instrumentalidade do Serviço Social e suas atribuições na área sociojurídica, seguida do questionamento da Psicologia na AJUFMSM, porque é tão pouco presente e isolada. Em terceiro plano apareceu a interdisciplinaridade, um dos objetivos da realização da oficina.

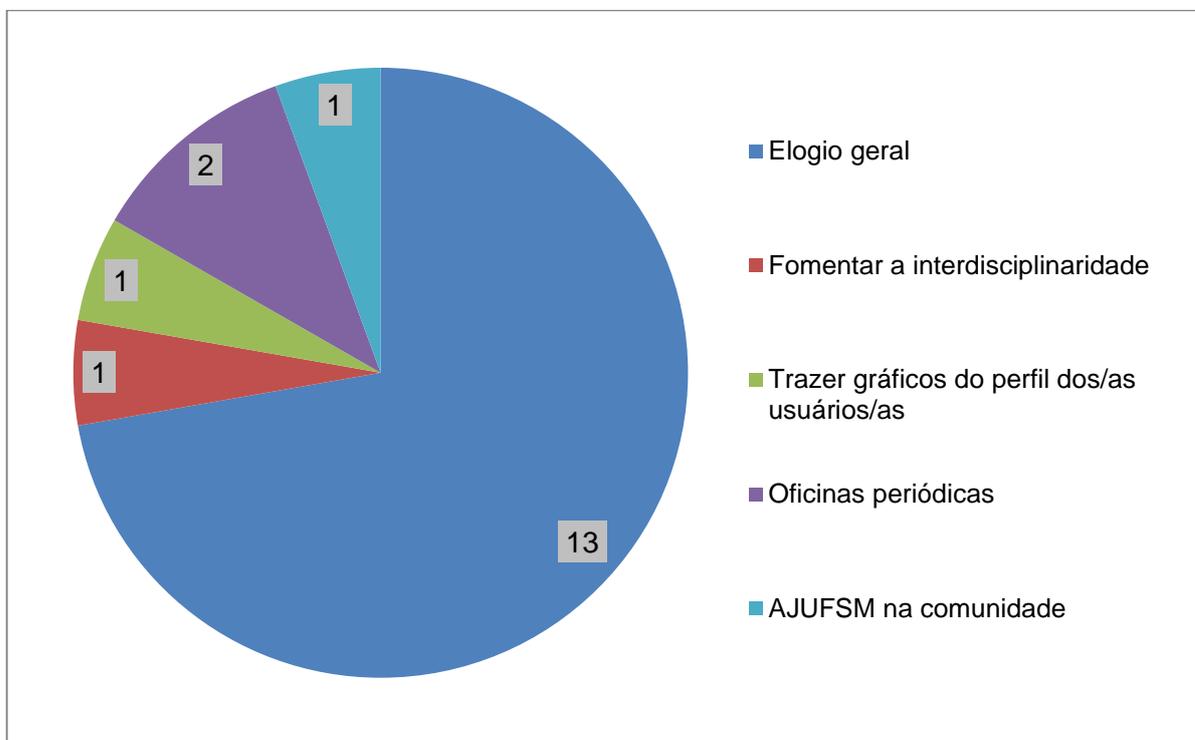
Gráfico 09 – Interesse em participar de Oficina no próximo semestre



Fonte: sistematização da autora (2017).

No Gráfico 09, questionados(as) sobre o interesse em participar de mais Oficinas no mesmo formato, com os assuntos citados como sendo do interesse, 17 pessoas responderam sim, que teriam interesse em participar desses espaços para troca de conhecimentos. Indagados(as) sobre sugestões e elogios para a atuação na Oficina, as respostas foram sistematizadas no Gráfico 10.

Gráfico 10 – Sugestão e elogio para a atuação na Oficina Informativa.



Fonte: sistematização da autora (2017).

As respostas sobre a atuação foram sobre a importância de estimular e ter espaços horizontais para troca de conhecimentos e debates, onde ideias, como a “AJUFMS na comunidade” possam ser debatidas e quem sabe sair do debate para a prática. Apareceu o interesse por oficinas periódicas com temas diversos relacionados à área sociojurídica e o interesse pelo levantamento do perfil do(a) usuário(a) dos serviços da AJUFMS.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar a escrita desse Trabalho de Conclusão de Curso, reflete-se sobre as etapas que deram início a esse desafio. Etapas que compreendem a totalidade da graduação em Serviço Social na UFSM, passando pelo estágio curricular obrigatório, o qual foi um processo conjunto com a orientadora acadêmica Prof.^a Me. Eliana Mourgues Cogoy, e a Assistente Social supervisora de campo Gecira Di Fiori, e foi um período de grande desafio pessoal, principalmente por tratar-se do primeiro contato com usuários(as) para atendimento direto, até resultar no exercício da presente escrita.

Essa imersão no estágio estimulou o estudo sobre a Mediação de conflitos tal qual ela se apresentou na Assistência Judiciária Gratuita da UFSM, ou seja, como instrumental do Serviço Social e associada às técnicas específicas da profissão com intuito de fomentar a autonomia dos sujeitos que ali chegavam, com viés de uma apreensão na perspectiva crítica marxista da totalidade da vida concreta dessas pessoas. Nesse entendimento, a mediação de conflitos tornou-se objeto de estudo do trabalho final da graduação e foi explorada tanto pelo âmbito do Direito, sua área de origem, como pelo prisma do Serviço Social, como categoria teórica e instrumental.

Algumas interpretações no transcorrer desse estudo levaram a compreensão de ser a mediação uma ferramenta, ou instrumental, de grande valia para o Serviço Social na área jurídica, pois ao estimular que os(as) usuários(as) decidam sobre acordos relacionados aos seus conflitos, o(a) profissional Assistente Social está colocando em prática os princípios do Código de Ética, no que tange o impulsionar a autonomia dos(as) usuários(as). A mediação mostra-se como caminho para esse fim, fazendo com que as pessoas tornem-se seus(as) juízes(as) e decidam sobre a necessidade que lhes aflige e a real possibilidade de solucionar seus problemas, conforme a realidade em que estão inseridos(as).

Por esse ângulo, da mediação de conflitos como instrumental, o Serviço Social na AJUFSM mostra-se fundamental, e também por ser responsável pelas triagens socioeconômicas onde a Assistente Social, respaldada pelo Código de Ética e pelo projeto ético-político da profissão, faz as entrevistas com análise de totalidade e sempre primando pela garantia e ampliação dos direitos. Considerando que a técnica

de mediação é um trabalho conjunto entre Serviço Social e Direito, outro destaque durante a experiência do estágio foi a questão da interdisciplinaridade.

A AJUFMS é um espaço fértil para o exercício e estímulo de práticas interdisciplinares já existentes, a exemplo, a mediação de conflitos, e próspero para incentivo a ampliar essas práticas conjuntas. Com essa percepção o projeto de intervenção por meio de Oficinas Informativas, trabalhando conteúdos transversais aos cursos atuantes no espaço e dialogando sobre a importância do Serviço Social para a sociedade como um todo e no cotidiano da Assistência Judiciária, teve como objetivo principal impulsionar a reflexão sobre interdisciplinaridade. Um dos pontos levantados na realização das Oficinas foi o quanto essa prática é fundamental no fazer profissional e o quanto seu exercício apresenta benefícios à formação e atuação dos(as) profissionais e estudantes que dela utilizam.

O retorno por parte dos(as) estudantes que participaram das Oficinas Informativas foi de grande apreço, as considerações e reflexões que surgiram foram de cunho valioso e deixaram nítido o interesse sobre as práticas interdisciplinares e sobre a imprescindibilidade ter conhecimento ampliado das outras áreas de atuação da AJUFMS, a exemplo o curso de Serviço Social, sobre o qual foi levado informações de inserção na área sociojurídica e sobre suas atribuições privativas no espaço.

Nisso, a primordialidade de dar continuidade a novos estudos e propostas interventivas nesse espaço, impulsionando as atividades interdisciplinares e ampliando-as para docentes e técnicos administrativos mostra-se não só viável, como também algo necessário. Explorar o campo e as possibilidades do local é contribuir para a formação dos(as) acadêmicos dos cursos de Direito, Psicologia e Serviço Social que realizam estágio na AJUFMS e é, concomitantemente, atender a sociedade com conhecimentos ampliados e conjuntos.

A AJUFMS mostra sua importância na história da UFSM, tanto para a formação acadêmica do Direito, Psicologia e Serviço Social quanto para cumprir parte da função social da universidade, devolvendo para a comunidade o conhecimento acadêmico produzido no ambiente universitário. Embora haja a percepção da insuficiência de discussão e aperfeiçoamento no atendimento, nos encaminhamentos e nas práticas internas da AJUFMS, fica a reflexão desses pontos a serem explorados e lapidados, tanto por parte de estudantes, quanto profissionais e técnicos(as) administrativos(as),

com foco no perfil do público, conforme levantamento e viabilizando acessos, sem julgamentos ou pré conceitos, materializando a *práxis* e as práticas interdisciplinares.

Conclui-se que é crucial a continuidade do trabalho da Assistente Social na AJUFMSM e da prática de Mediação de conflitos por ela realizada. Bem como é necessário o estímulo e abertura de espaços de discussão, tal qual as Oficinas Informativas, para troca de conhecimentos entre as três categorias que atuam diretamente com os(as) usuários(as), que são docentes, técnicos(as) administrativos(as) e estudantes.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A.G. **Manual de Mediação Judicial**. 5ª edição (Porto Alegre/RS:TJRS), Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. 2016.

BARROCO, M.L.S. **Os fundamentos sócio históricos da ética**. In. Curso de Capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo 02. Brasília: CEAD, 1999.

BRASIL, **Código de Ética do(a) Assistente Social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10ª edição revisada e atualizada. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

_____, Estatuto da Criança e do(a) Adolescente, Lei 8.069 de 07 de jun. de 1993.

_____, Prefeitura Municipal de Santa Maria. Desenvolvimento Social. **Proteção Social Básica e Proteção Social Especial Média Complexidade**. Disponível em: <<http://www.santamaria.rs.gov.br/smasc/8-cras>> Acesso em: 05 de out. de 2017.

_____, Presidência da República. Casa Civil. **Subchefia para Assuntos Jurídicos. LEI nº 13.105 de 16 de março 2015**. < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm > Acesso em: 05 de out. de 2017.

_____, Previdência Social. **Salário mínimo nacional**. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/>> Acesso em: 27 de nov. de 2016.

_____, **Novo Código do Processo Civil Anotado**. OAB / Porto Alegre, OAB RS, 2015. 842 p.

BRAVO, M.I.S.; CORREIA, M.V.C. **Desafios do controle social na atualidade**. In: Serviço Social & Sociedade, nº 109, p. 126 - 150, jan./mar. 2012. São Paulo, Ed. Cortez.

CHUAIRI, S.H. **Assistência Jurídica e Serviço Social: reflexões interdisciplinares**. In Serviço Social & Sociedade 67. São Paulo – SP. Editora Cortez, 2001.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). **Atuação de Assistentes Sociais no sociojurídico: subsídios para reflexão**. Brasília [DF], 2014.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). **Parecer Jurídico 24/16. Mediação de Conflitos/Conceito Jurídico – Atuação e Intervenção do Assistente Social**. Brasília, [DF], 2016.

Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo (CRESS-SP). **Nota técnica: Posição preliminar sobre Serviço Social e Mediação de Conflitos**. 2014-2017.

Comissão de Mediação e Arbitragem da Ordem dos Advogados do Brasil (CMA). **Cartilha de Mediação**. Minas Gerais, 2009.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Programas e Ações, Conciliação e Mediação**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>> Acesso: 01 de junho de 2017

CURY, C.R.J. **Educação e Contradição: elementos metodológicos para uma teoria crítica do fenômeno educativo**. 7ª ed. – São Paulo, Cortez, 2000.

FRAGA, C. K. **A atitude investigativa no trabalho do assistente social**. In: Serviço Social & Sociedade. São Paulo, n. 101, p. 40-64, jan./mar. 2010.

FREIRE, P. **Extensão ou Comunicação?** Tradução de Rosisca Darcy de Oliveira. 7ª edição. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1983. 93 p. (O mundo, Hoje, v. 24).

_____; NOGUEIRA, A. **Que fazer: teoria e prática em educação popular**. 13ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

FREITAS, M.J. **Benefícios Socioassistenciais: eventuais e prestação**. In: Dicionário Crítico: Política de Assistência Social no Brasil. (Org.) FERNANDES, R.M.C.; HELLMANN, A. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2016, p. 33 – 36.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. In: Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Capacitação em Serviço Social e Política Social. CFESS/ABEPSS – UNB, 2000.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26ª edição. São Paulo: Cortez, 2015.

LEWGOY, A.M.B. **Interdisciplinaridade**. In: Dicionário Crítico: Política de Assistência Social no Brasil. (Org.) FERNANDES, R.M.C.; HELLMANN, A. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2016, p. 153 – 156.

LEWGOY, A.M.B; SILVEIRA, E.M.C. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. In: Revista Textos & Contextos. Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251. Jul/dez. 2007.

MARTINELLI, M.L. **Notas sobre mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema**. In: Serviço Social e Sociedade nº 43. Ed. Cortez, 1993.

MARTINELLI, M.L.; MORAES, J. **A importância da categoria mediação para o serviço social**. XX Seminário Latino americano de Escuela de Trabajo Social. 2012.

MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S. F. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 28 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

PONTES, R.N. **Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social**. 8ª Edição. Obra Revista Ampliada. São Paulo: Editora Cortez, 2016.

TEIXEIRA, J.B.; BRAZ, M. **O projeto ético-político do Serviço Social**. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. CFESS, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM). **Assistência Judiciária Gratuita da UFSM (AJUFSM)**. Disponível em:
<<http://w3.ufsm.br/ccsh/index.php/orgaos-suplementares/ajufsm>> Acesso em: nov. de 2016.

_____, **Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH)**. Disponível em:
<<http://w3.ufsm.br/ccsh/>> Acesso em: 01 de nov. de 2016.

YAZBEK, M.C. **O significado social da profissão**. In: Serviço Social: Direitos Sociais e competências Profissionais. Conselho Federal de Serviço Social, CFESS; Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa, ABEPSS. 2009.

ANEXOS

ANEXO A – FICHA DE TRIAGEM SOCIOECONÔMICA DA AJUFMSM

 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA		sala
	Cliente	
	Outra parte	
	Mediador (a)	
	Co-mediador (a)	

FICHA DE TRIAGEM

Data:

DADOS PESSOAIS: () AÇÃO JUDICIAL () MEDIAÇÃO

Nome:

Data de Nascimento: Idade: Naturalidade:

End. Residencial:

Bairro:

Telefone: 55 9 Outro tel. p/ contato: 55 9

Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado (a) () Viúvo (a)

() Em União Estável

RG: CPF:

SOLICITAÇÃO:

SITUAÇÃO SOCIOECONÔMICA

Local de Trabalho/Endereço:

Função: Salário: R\$

COMPOSIÇÃO DA RENDA FAMILIAR

Fonte de Renda: benefício do INSS,

Renda familiar: SM Renda per capita:

Recebe Benefício Social? () não () sim. Qual?

Nº de dependentes: Moradores na Residência:

Residência: () Própria () Alugada () Outros - cedida

Despesas fixas (Água, Luz, Gás, Telefone, alimentação): R\$

Participa de alguma entidade? () SIM () NÃO QUAL?

Taxa de vulnerabilidade social / VARIÁVEIS	SIM	NÃO
1. Há falta de infraestrutura da moradia: água encanada, esgoto, sanitário, coleta de lixo		
2. Família com renda familiar per capita inferior a ½ SM		
3. Pessoas de 0 a 14 anos (idades das pessoas que moram na casa)		
4. Responsável pela família com menos 4 anos de estudo		
5. Responsável pela família com 60 anos ou mais		
6. Pessoa com deficiência		
7. Família no qual há uma chefe mulher		
8. Família no qual há uma chefe mulher, analfabeta		
9. Família no qual há uma pessoa com 16 anos ou mais, desocupada (procurando trabalho)		
10. Família no qual há uma pessoa com 10 a 15 anos que trabalhe.		
11. Família no qual há uma pessoa com 4 a 14 anos que não estude		
Taxa de Vulnerabilidade Social		

RELATO DA SITUAÇÃO:

ENCAMINHAMENTOS

() Ação Judicial	() Mediação	() pré mediação na sala
DATAS RETORNO:		

OBS:

 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA		sala
	Cliente	
	Outra parte	
	Mediador (a)	
	Co-mediador (a)	

PRÉ-MEDIAÇÃO

DADOS DA OUTRA PARTE

Nome:

Tipo de Relação:

Telefone:

Local de Trabalho/Endereço: Fone:

Função: - Salário:

Data contato:	<input type="checkbox"/> P/ Telefone <input type="checkbox"/> Outros carta	Data da pré-mediação SS:	Pré-mediação sala
----------------------	---	------------------------------------	--------------------------

Relato da situação (outra parte):

Pré-mediação sala?	Mediação
	DATA:



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA
Ficha de Mediação**

Nome das partes:	Representantes:	Sala:		
Cliente				
Outra parte				
Data marcada para mediação:				
Turno () M () N Horário:				
Mediadora:				
Co- mediação:				
Turno: M () N () Sala: Alun@:				
SESSÃO DE MEDIAÇÃO				
Horário de início:	SIM	NÃO	EM PARTE	
Houve explicações sobre o papel do mediador				
Observou-se adesão para assegurar a confiabilidade				
Observou-se disposição das partes em participar da mediação				
Observou-se autodeterminação das partes				
As interrupções do mediador ou co mediadores contribuíram para as partes examinarem suas metas				

As interrupções do mediador ou co mediadores contribuíram para as partes expressarem suas metas				
As interrupções do mediador ou co mediadores contribuíram para as partes examinarem seus interesses				
As interrupções do mediador ou co mediadores contribuíram para as partes expressarem seus interesses				
Foi necessária sessão privada?				
As partes souberam aproveitar a oportunidade para falar				
Foi evidenciado o conflito principal				
Observou-se esforço conjunto para alcançar a solução				
Ocorreram interrupções das partes entre as falas				
As partes conseguiram expressar suas expectativas				
As interrupções do mediador ou co mediadores contribuíram para alcançar a solução				
Foram fornecidas informações relevantes para a solução do conflito				
As partes ficaram satisfeitas com o que ficou definido				
Foram respeitados os princípios da mediação: Adesão voluntária/confidencialidade/imparcialidade/autodeterminação/boa fé				
Cumpriu-se as regras básicas do processo de mediação				
O mediador facilitou a comunicação				
O co mediador facilitou a comunicação				
Houve participação de advogados				
O advogado facilitou a comunicação				
Houve interrupção para orientação				
Foi necessário teste de realidade no acordo				

Tempo de duração	
<p>() frutífera () infrutífera</p> <p>Responsável pelo encaminhamento do acordo:</p>	
<p>Estou ciente de que não sou cliente da AJUFSM, sendo atendido como outra parte de um possível acordo. No caso de mediação infrutífera ou rompimento do acordo, não poderei manter o atendimento neste serviço.</p> <p style="text-align: center;">Santa Maria, ____/____/2017</p> <p style="text-align: center;">Ass. _____</p>	