



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA**

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO
INTERDISCIPLINAR E A REINCIDÊNCIA DE USUÁRIOS NO CEJUSC EM
MANAUS**

MANAUS - AM

2021



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA**

MIGUEL ÂNGELO BARBOSA AGUIAR AMORIM

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO
INTERDISCIPLINAR E A REINCIDÊNCIA DE USUÁRIOS NO CEJUSC EM
MANAUS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia pela Universidade Federal do Amazonas para obtenção do título de mestre em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia. Linha de Pesquisa 1: Questão Social, **Políticas Sociais, Lutas Sociais e Formação Profissional.**

Orientadora: Dra. Simone Eneida Baçal de Oliveira

**MANAUS – AM
2021**

FICHA CATALOGRIFICA

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Amorim, Miguel Ângelo Barbosa Aguiar
A524m Mediação de conflitos familiares : uma análise da atuação
interdisciplinar e a reincidência de usuários no CEJUSC em
Manaus / Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim . 2021
103 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Simone Eneida Baçal de Oliveira
Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Sustentabilidade na
Amazônia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Conflitos familiares. 2. Mediação familiar. 3. Serviço social .
4. Justiça. I. Oliveira, Simone Eneida Baçal de. II. Universidade
Federal do Amazonas III. Título

MIGUEL ÂNGELO BARBOSA AGUIAR AMORIM

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO
INTERDISCIPLINAR E A REINCIDÊNCIA DE USUÁRIOS NO CEJUSC EM
MANAUS**

Aprovada: 28/12/2021

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Dra. Simone Eneida Baçal de Oliveira
Presidente da Banca Examinadora

Prof.^a Dra. Lidiany Cavalcante
Membro Interno do PPGSS

Prof.^a. Dra. Wellen Batalha Pereira Vasconcelos
Membro Externo

**O meu maior suporte, minha mãe.
Todo o meu amor**

AGRADECIMENTOS

Iniciar agradecendo a Deus, pelo dom da vida e por me permitir chegar até nesse momento. Ele é a luz do meu caminho e todo o meu ser.

Agradecimento a pessoa mais importante da minha vida, minha mãe. Liliane a senhora é a melhor mãe e amiga que eu poderia ter. Obrigado por ser meu apoio, meu colo e por permitir que eu realize meus sonhos. Todo meu amor a você!

Agradecimento também ao meu padrasto, Silvio. Um cara que sonha junto comigo e até mais que eu. Sempre acreditando em mim e que desde criança esteve ao lado da minha mãe permitindo que eu pudesse seguir meu caminho.

Agradecimento especial a minha família que sempre torce e intercede por mim, mesmo de longe. A minha avó, tia e primos que doam seu amor a mim.

Agradecimento mais que especial a minha orientadora, professora Dra. Simone Eneida Baçal de Oliveira que me estendeu a mão e não desistiu de mim mesmo com todos os motivos que dei a ela. Muito obrigado pelo seu tempo, paciência e ensinamentos.

Agradecimento a todo o corpo docente do PPGSS, aos professores que direta e indiretamente contribuíram na minha caminhada até aqui. Tenho orgulho de ter sido aluno de vocês.

Agradecimento a minha turma, 2019/01 que iniciou essa jornada comigo e juntos estamos vencendo mais essa etapa nas nossas vidas. Obrigado por compartilharem conhecimento e vivências comigo. Desejo sucesso a todos.

Agradecimento especial ao grupo que é viciado em teste do BuzzFeed e fã de Meninas Malvadas que tornou essa caminhada menos pesada e que juntos nos apoiamos para tornar esse momento mais prazeroso. Obrigado meninas, Taysa, Rayane e Isteice.

E preciso dedicar um agradecimento especial a Amanda Guimarães e Evelyn Barroso que são anjos na minha vida e eu tenho sorte em chamá-las de amigas. Obrigado por todo apoio incondicional e por estarem comigo desde a graduação e deixarem essa jornada mais colorida. Eu amo vocês!

Por fim, gostaria de agradecer a mim. Não como soberba, mas reconhecer que eu também sou parte importante dessa história que construí. Sem mim e os meus sonhos nada disso seria possível.

RESUMO

O ponto inicial de análise da pesquisa dar-se por meio das relações sociais que são construídas na sociedade capitalista e que dita a totalidade da vida social dos indivíduos. Desencadeia assim a judicialização da vida e ao atingir o âmbito família, cabe a justiça promover alternativas para a resolução de conflitos. A atuação profissional na mediação familiar e os conflitos familiares são o enfoque deste estudo. O objetivo da pesquisa diz respeito à análise da atuação dos profissionais na mediação de conflitos familiares e a reincidência de usuários no CEJUSC em Manaus. O estudo se propôs a vislumbrar a problemática a partir de um viés de totalidade, percebendo as contradições postas na realidade e de como os conflitos familiares possuem relação intrínseca com os desdobramentos das expressões da questão social. Trata-se de uma pesquisa social, a qual se realizou uma leitura profícua dos dados levantados em pesquisa documental e bibliográfica, bem como, dos dados coletados em pesquisa de campo com os atores participantes da pesquisa no seguinte lócus: Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC - Polo Avançado Manaus. Possui como relevância social a promoção da ampliação do acesso facilitado à justiça, de maneira eficaz e célere por intermédio da mediação de conflitos familiares e resulta em ações que visem atender o melhor interesse dos sujeitos envolvidos, garantindo a integridade física e psicossocial das crianças e adolescentes inseridos no processo. Acerca da relevância acadêmica/científica, o estudo aponta para ampliação do debate sobre a prática profissional do assistente social na mediação familiar no Amazonas. Dentre os resultados obtidos com a pesquisa demonstram que através da mediação o acesso à justiça se ampliou as populações mais pobres, além de reconhecer sua importância na resolução de conflitos familiares. Apontam-se ainda diversos fatores socioeconômicos e emocionais que contribuem para a não realização de acordos havendo a necessidade de profissionais de Serviço Social. A mediação familiar encontra barreiras na sua atuação quando os conflitos apresentam alto grau de complexidade.

Palavras chave: Conflitos familiares; Mediação familiar; Serviço Social.

ABSTRACT

The starting point of the research analysis takes place through the social relations that are built in the capitalist society and that dictate the totality of the individuals' social life. Thus, it triggers the judicialization of life and when it reaches the family level, it is up to justice to promote alternatives for the resolution of conflicts. Professional performance in family mediation and family conflicts are the focus of this study. The objective of the research concerns the analysis of the performance of professionals in the mediation of family conflicts and the recurrence of users at CEJUSC in Manaus. The study aimed to see the problem from a perspective of totality, realizing the contradictions in reality and how family conflicts have an intrinsic relationship with the unfolding of the expressions of the social issue. This is a social research, which carried out a fruitful reading of the data collected in documentary and bibliographic research, as well as the data collected in field research with the participating actors in the research at the following locus: Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC - Polo Avançado Manaus. Its social relevance is to promote the expansion of facilitated access to justice, effectively and quickly through the mediation of family conflicts and results in actions that aim to meet the best interests of the subjects involved, ensuring the physical and psychosocial integrity of children and adolescents inserted in the process. Regarding the academic/scientific relevance, the study points to an expansion of the debate on the professional practice of social workers in family mediation in Amazonas. Among the results obtained with the research demonstrate that through mediation access to justice has expanded to the poorest populations, in addition to recognizing its importance in resolving family conflicts. There are also several socioeconomic and emotional factors that contribute to the non-fulfilment of agreements, with the need for Social Work professionals. Family mediation encounters barriers in its performance when conflicts present a high degree of complexity.

Keywords: Family conflicts; family mediation; Social service.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CRESS - Conselho Regional de Serviço Social

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

SAJ - Sistema de Automação de Justiça do Amazonas

TJAM – Tribunal de Justiça do Amazonas

UFAM - Universidade Federal do Amazonas

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 01:** Fluxograma do CEJUSC – Polo Avançado Manaus – Modelo 1 72
- Figura 02:** Fluxograma da atuação da Equipe Psicossocial 75

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Quadro com os serviços ofertados na instituição.	71
Quadro 02: Procedimentos realizados em abordagem ampliada pela equipe psicossocial.....	76
Quadro 03: Critérios de inclusão de exclusão dos atores da pesquisa	80
Quadro 04: Percepções dos profissionais sobre a interdisciplinaridade no CEJUSC – Polo Avançado.....	83

LISTA DE TABELAS

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO I - SERVIÇO SOCIAL: GÊNESE E CONTEMPORANEIDADE	20
1.1.Estado Capitalista: Antagonismo e hegemonia.	20
1.2.Estado e Sociedade de Classes	24
1.3 O Serviço Social: gênese e movimento.....	27
1.3.1 Serviço Social na Área Sociojurídica e a Gênese do Direito.....	32
1.3.2. A Judicialização das Relações Sociais e Conflitos Familiares	39
CAPÍTULO II - FAMÍLIA E MEDIAÇÃO NO DEBATE SOCIOJURÍDICO	45
2.1 Família e Capital: mudanças sociohistóricas	45
2.2 Serviço Social e Família no sociojurídico: aspectos importantes para uma atuação sem culpabilização	52
2.2.1 Resolução Nº 125 e a mediação familiar no CEJUSC	56
2.3 – A mediação como categoria da dialética: é possível no fazer profissional?.....	62
CAPÍTULO III - Serviço Social no Polo Avançado: intervenção, mediação e interdisciplinaridade	67
3.1 O Serviço Social no Polo Avançado: gênese e a dimensão da prática profissional no contexto sociojurídico.....	67
3.1.1 Caracterização do locus de pesquisa:	68
3.2 A prática profissional dos assistentes sociais - mediação e interdisciplinaridade	79
3.2.1 Demandas judiciais e a percepção sobre a atuação profissional no CEJUSC.....	86
3.3 Os desafios na prática profissional dos assistentes sociais na efetivação dos direitos no CEJUSC.....	88
CONSIDERAÇÕES FINAIS	94
REFERÊNCIAS.....	98
APÊNDICES	101

INTRODUÇÃO

A base de análise deste estudo apoiou-se a partir da discussão realizada pelos autores Yamamoto e Carvalho (2014) acerca das relações sociais construídas na sociedade capitalista e seu modo de produção que dita a totalidade da vida social dos indivíduos. Desta forma, as mudanças na sociedade e as expressões da questão social se apresentam de forma latente e faz-se necessário desvelar suas contradições. A relação contraditória entre capital e trabalho provoca disparidades sociais que ocasionam relações sociais conflituosas.

Ao pensar o Serviço Social, a profissão se insere neste campo de contradições para atuar com e na realidade. De acordo com as Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social, ABESS/CEDEPSS (1997) citado por Netto, 2001, “o Serviço Social se particulariza nas relações sociais de produção e reprodução da vida social como uma profissão interventiva no âmbito da questão social, expressa pelas contradições do desenvolvimento capitalista monopolista.” (p. 41).

Em consonância com as diretrizes curriculares, Batista et al (2013) chama atenção para a intervenção do assistente social que ocorre ativamente na reprodução da própria vida social, com vistas a uma intervenção que possibilite a definição de estratégias profissionais no sentido de reforçar os interesses da população com a qual trabalha. Ou seja, caminhar na direção social que se preconiza o projeto ético-político da profissão, que vise defender os direitos das classes trabalhadoras e na superação desta ordem social vigente.

Deste modo, o aumento no número de conflitos que permeiam as relações no âmbito social, institucional, privado e, principalmente, no âmbito familiar provocados pelo processo de reprodução social na sociedade capitalista tendem a ser judicializados, crescendo exponencialmente as filas de processos no sistema de justiça necessitando de alternativas para dar celeridade aos processos judiciais, tendo a mediação como meio viável para a resolução de conflitos:

[...] aplica-se às situações em que se evidenciam crônicos e determinantes componentes emocionais do conflito e existe a intenção, a conveniência ou a necessidade de se dar continuidade ao relacionamento entre os envolvidos: ambiental, comunitária,

vizinhança, cível, societária, comercial, esportiva, escolar, familiar, trabalhista, organizacional e empresarial. [...] (FIORELLI, 2008, p. 63).

Frisa-se que o Serviço Social, tal como demais áreas do conhecimento, como psicólogos, sociólogos e outros profissionais têm sido chamados a participar das sessões de mediações. Fávero e Mazuelos (2010) ressaltam que a presença de assistentes sociais nas equipes que prestam assistência judiciária à população é fundamental desde a identificação das demandas, as articulações com as redes de apoio e como responsável pela organização e desenvolvimento de trabalhos voltados para a mediação/conciliação e a resolução de conflitos.

As autoras apontam que o assistente social inserido na mediação de conflitos familiares estabelece conexão com o conflito e os determinantes da questão social postas na problemática, articulam-se as questões trazidas pelos sujeitos em sua esfera macroscópica, no seu contexto social e econômico, utilizando da mediação como um espaço de defesa dos direitos, da cidadania, o acesso à informação e sua desburocratização, buscando com os sujeitos inseridos no processo possibilidades para a efetivação de seus direitos.

O objetivo da pesquisa diz respeito à análise da atuação dos profissionais na mediação de conflitos familiares e a reincidência de usuários no CEJUSC em Manaus; a identificação do uso da categoria mediação na prática dos profissionais nos conflitos familiares; conhecer os fatores que corroboram para a reincidência de usuários e; analisar os desafios dos profissionais que atuam na mediação de conflito familiares. O estudo se propôs a responder o seguinte questionamento: *De que forma o Serviço Social expressa sua atuação na mediação familiar?* Foi necessário vislumbrar tal problemática a partir de um viés de totalidade, percebendo as contradições postas na realidade e de como os conflitos familiares possuem relação intrínseca com os desdobramentos das expressões da questão social.

As expressões da questão social presentes no estudo fazem referência à atuação nas relações sociais, bem como, os conflitos familiares e as particularidades que permeiam a demanda judicial apresentada pelos sujeitos. Sendo assim, o estudo proposto vinculou-se a linha 01 de pesquisa: **Questão Social, Políticas Sociais, Lutas Sociais e Formação Profissional** do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na

Amazônia, por abordar temas como questão social, o acesso à justiça e a própria Resolução nº 125 do CNJ entendida como política pública.

No que tange o percurso metodológico da pesquisa, a mesma passou por inúmeras (re) construções a fim de alcançar os objetivos propostos. Definir o caminho metodológico é um exercício imprescindível para imprimir o objetivo pretendido com a pesquisa. Sendo assim, o direcionamento do estudo aponta para uma leitura da realidade, sua dinamicidade e percepção de suas contradições.

Segundo Salomon (2000), somente o pensamento dialético descobre as contradições internas da sociedade. Para além de apresentar estas contradições, visa alcançar objetivos capazes de atenuá-las ou superá-las.

O conhecimento não é algo finito, assim como esta pesquisa. Encontra-se inserida dentro de um contexto histórico definido e possui caráter interdisciplinar. Não há como dissociar o problema a ser estudado da realidade histórica e social a qual ela pertence. Situar seu problema na realidade social é compreendê-lo em seu sentido mais amplo, possibilita assim uma maior fundamentação e análise do objeto.

Diante disso, a pesquisa é de natureza qualitativa a qual se realizou através dos procedimentos metodológicos adotados uma leitura profícua dos dados levantados em pesquisa documental e bibliográfica – através de fichamentos de autores clássicos e contemporâneos, dos conceitos/categorias que foram necessários para a construção da pesquisa – bem como, nos dados coletados em pesquisa de campo com os atores participantes da pesquisa.

Os principais autores utilizados foram: Iamamoto e Carvalho (2014), que abordam sobre relações sociais e Serviço Social; Discussão sobre o Direito, Poder Judiciário e Mediação Familiar foram utilizadas as bibliografias dos seguintes autores: Fávero (2010), Borgianni (2013); De Toni (2017). As demais categorias de análise que também foram discutidas, referem-se a: Conflitos (Fiorelli, 2008); Mediação e Mediação Familiar (Nazareth, 2009), dentre outros. Serviço Social e Questão Social (Netto, 2001); Santos (2012).

No que diz respeito a pesquisa documental foi realizada coleta de informações pertinentes a Resolução nº 125 do CNJ e sua análise; Regimento Interno da instituição e o Guia de Mediação e Conciliação do CNJ.

E por fim, a pesquisa de campo foi realizada através da aplicação de Entrevista Semiestruturada, por meio da elaboração e utilização de Roteiro de Entrevista.

A pesquisa de campo possuiu um universo de apenas 03 (três) profissionais da área de Serviço Social e que atuaram no Polo Avançado. Apesar de atuarem no mesmo espaço socioocupacional, possuíam atribuições e competências distintas.

Os cargos assumidos pelos participantes da pesquisa competem a: Assistente Social, com vínculo institucional ao TJAM, Coordenador (a) Pedagógico de Serviço Social e, Coordenador (a) do Programa de Extensão do CEJUSC - Polo Avançado Manaus ambos vinculados a UFAM. Salienta-se que o cargo de Coordenador de Extensão pode ser assumido por qualquer uma das áreas do conhecimento que atuam no Polo e que fazem parte do Departamento concernente ao curso na UFAM. Contudo, ao longo da história, o Serviço Social sempre assumiu a responsabilidade desse cargo.

Vale frisar que diante do contexto atual no que tange a pandemia do Covid-19, as entrevistas semiestruturadas foram realizadas exclusivamente de maneira remota com todos os atores sociais envolvidos. As entrevistas com os profissionais ocorreram por meio digital através da plataforma Google Meet, por meio do seguinte link: <https://meet.google.com/joa-odiy-pxj>. Desta forma, respeitando a decisão da UFAM em seu Art. 2º. da Portaria Nº 626, de 13 de março de 2020 e Ofício Circular nº 007/2020 de 16 de março de 2020 da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação acerca da suspensão de pesquisas presenciais.

Conforme as novas indicações propostas pelo Comitê de Ética em Pesquisa para a realização de pesquisa via remota, segue o link para acesso aos instrumentais da pesquisa que foram apresentados em formato eletrônico aos entrevistados:
<https://drive.google.com/drive/folders/18Kdf4ob7RXNfzOdNgx516XSuYtkPAR9?usp=sharing>

Para além da pandemia, que evidenciou ainda mais as dificuldades em se realizar pesquisa no Brasil, outros desafios surgiram no decorrer do estudo que incidiram diretamente na qualificação dos resultados apresentados.

Cabe aqui citar a saúde mental como um dos fatores preponderantes na dificuldade de conclusão desta dissertação, além da demora na aquisição da assinatura do responsável do CEJUSC, incidindo assim, o atraso na submissão do projeto de pesquisa ao CEP e por conseguinte, tendo seu parecer negado 02 (duas) vezes, sendo aprovado na última versão, em 03 de junho de 2021, **CAAE nº 43767220.6.0000.5020**.

Deste modo, o cronograma da pesquisa precisou ser revisto inúmeras vezes, além de mudanças no lócus da pesquisa – que a priori seriam realizados em duas instituições –, e também, no número de participantes do estudo que precisou ser suprimido em apenas 03 profissionais devido a dificuldade de agendamento com demais profissionais das outras áreas do conhecimento que atuam na instituição.

Sendo assim, as estratégias assumidas juntamente com a professora orientadora permitiram enfrentar os desafios postos e garantiram a conclusão da pesquisa através dos dados coletados, sistematizados e analisados que subsidiaram a construção da dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia, da Universidade Federal do Amazonas.

A dissertação está estruturada em 03 (três) capítulos que visam realizar a discussão e atender os objetivos propostos no trabalho. O primeiro capítulo intitulado: “*Serviço Social: Gênese e Contemporaneidade*” aborda sobre as relações sociais construídas a partir do modo de produção capitalista e sobre a gênese do Serviço Social e sua atuação na contemporaneidade com enfoque na área sociojurídica.

O segundo capítulo aborda a relação histórica do Serviço Social no atendimento às famílias, com uma breve contextualização sobre famílias e a atuação profissional na mediação familiar de conflitos. Com destaque ainda, à mediação como categoria dialética. É intitulado: “*Família e Mediação No Debate Sociojurídico*”.

O capítulo final intitulado “*Serviço Social no Polo Avançado: intervenção, mediação e interdisciplinaridade*” apresenta os dados da pesquisa de campo realizada com os profissionais que atuam ou já atuaram no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC Polo Avançado.

CAPÍTULO I - SERVIÇO SOCIAL: GÊNESE E CONTEMPORANEIDADE

1.1 Estado Capitalista: Antagonismo e hegemonia.

Compreender as relações sociais e a dinâmica da vida social a partir do modo de produção capitalista é levar em consideração que essas relações se constroem de antagonismos, se expressa um no outro e coexistem entre si. De acordo com Yamamoto e Carvalho (2014) o processo capitalista de produção é uma maneira historicamente determinada de os homens produzirem e reproduzirem as condições materiais de existência em que o capital é determinante para ditar a dinâmica da vida social.

Com o processo da Revolução Industrial emerge o capitalismo fabril, no qual promove a produção e reprodução ampliada do capital, por meio do trabalho excedente da classe trabalhadora possuindo apenas a mão de obra como maneira de garantia da subsistência (Santos, 2012). Ou seja, há um aumento da produtividade do trabalho social e a diminuição do tempo de trabalho socialmente necessário à produção de mercadorias, denominado de *'mais valia'*. Neste contexto, nota-se uma exploração do trabalho e a acumulação capitalista.

O capital possui os meios de produção (matérias-primas e instrumentos de trabalho) e mão de obra dos indivíduos que detêm somente sua força de trabalho para a produção de mercadorias que se transformam em lucro. A produção dessas mercadorias possui valor de uso e valor de troca, não somente por quem pode consumi-las, mas também pelo trabalho socialmente necessário para sua produção. Ou seja, o valor de troca se expressa a partir do trabalho vivo das pessoas que vendem sua força de trabalho em troca um salário (trabalho assalariado), no que diz respeito ao valor de uso, o mesmo se evidencia a partir de quem possui capital para consumir o que se foi produzido.

Neste contexto, nota-se que o capital encobre a verdadeira relação existente entre capital-trabalho, dito como o *'fetice da mercadoria'* na concepção marxiana, pois o trabalho vivo é uma condição necessária para esse capital se reproduzir e garantir maior lucratividade, essa mistificação do capital gera uma alienação a este trabalhador, pois ele mesmo produz e reproduz a sua dominação e se torna mercadoria do capital. Sendo assim, o antagonismo entre classes ganha maior disparidade, pois à medida que se produz a riqueza

aumenta-se a pobreza.

Para Marx apud Quiroga (1991), os homens entram em determinadas relações, independente de sua vontade. As relações de produção e sua totalidade constitui a estrutura econômica da sociedade. É este modo de produção capitalista que condiciona o processo de vida social, política e intelectual.

Nesta linha de abordagem, que Iamamoto e Carvalho (2014) destacam:

Não se trata apenas da reprodução material no seu sentido amplo, englobando produção, consumo, distribuição e troca de mercadorias. Refere-se à reprodução das forças produtivas e das relações de produção na sua globalidade, envolvendo, também, a reprodução da produção espiritual, isto é, das formas de consciência social: jurídicas, religiosas, artísticas ou filosóficas, através das quais se toma consciência das mudanças ocorridas nas condições materiais de produção. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014. p. 78)

O modo de produção capitalista regula as relações sociais não somente a partir da venda da força de trabalho, mas, também, atinge a totalidade da vida cotidiana dos indivíduos, seja na escola, no trabalho, na família, dentre outros.

Compreender esses aspectos de como as relações sociais são moldadas na sociedade capitalista, é levar em consideração as classes sociais antagônicas neste processo: burguesia e proletariado.

Na visão marxista, a qual o estudo irá ater-se, as classes sociais são entendidas a partir da posição que ocupam nas relações de produção no sistema capitalista. Entende-se então, como componente estrutural da sociedade e “ao mesmo tempo, como sujeitos coletivos que têm suas formas de consciência e atuação determinadas pela dinâmica da sociedade.” (FREDERICO, 2008. p. 169).

O debate teórico sobre a definição de classes sociais permanece no âmbito da Sociologia, não possuindo uma definição hegemônica. Contudo, o direcionamento que esta pesquisa se debruça assume a perspectiva marxista para construir o debate.

Neste sentido, Marx situa o sujeito a partir de sua inserção no processo produtivo como também nas relações de propriedade privada e, principalmente em seu processo histórico, sendo assim, falar de classes sociais é falar de modo de produção capitalista. O antagonismo entre duas classes: proletariado e burguesia/trabalhadores assalariados e proprietários do meio de produção.

O desenvolvimento do capitalismo se desenvolveu de maneiras diferentes em cada sociedade, levando em consideração seu processo histórico. Contudo, todas as sociedades que adotam o sistema capitalista possuem uma característica comum: a manutenção da acumulação de riqueza por parte da burguesia e a não distribuição equitativa da riqueza socialmente produzida, provocando o aumento da pobreza da classe trabalhadora, alargando as divergências entre as classes. Ao citar Iamamoto e Carvalho (2014) os autores destacam:

A produção e reprodução da riqueza material, inseparável da criação e recriação das formas sociais de que se reveste, é um processo eminentemente social. É indissociável das relações sociais que na era do capital têm como agentes fundamentais os capitalistas e os trabalhadores assalariados, considerados não apenas individualmente, mas como representantes de classes antagônicas. (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p. 72).

Deste modo, a organização da sociedade é permeada por sujeitos dominantes e dominados, a sobreposição de uma classe a outra. Este cenário social reproduz os seus antagonismos, pois se nota o aumento da pobreza e isso se expressa na vida cotidiana dos indivíduos, no acesso as condições básicas de habitação, saúde, nas relações dentro da própria família, em que os trabalhadores se encontram alienados e sucumbidos pela lógica capitalista.

O sistema capitalista encobre a formas de reprodução e dominação da força humana, tratando o processo como natural, ocultando conflitos e as contradições entre as classes. Contudo, desvelar essas contradições na perspectiva do materialismo histórico-dialético é construir um aparato ideológico, político e emancipatório para superação do modo de produção capitalista excludente e opressor.

A concepção de luta de classes ao longo da história foi sendo resignificada impulsionada por discursos como o “fim do trabalho”, a “crise do trabalho”, um avanço da despolitização e ataque aos movimentos sindicais, bem como a crescente onda do capitalismo financeiro, ataque aos empregos e consequentemente, o aumento exponencial da desigualdade, do desemprego e da violência (Teixeira e Frederico, 2008).

Apontam-se novas significações, novas roupagens, contudo, a sua essência permanece a mesma. Ao longo da história, vivemos em uma sociedade antidemocrática em que as massas sempre sofreram com o desmonte de direitos

em contraponto ao privilégio das políticas econômicas que beneficiam a burguesia e suas relações jurídicas desarticulam os interesses da classe trabalhadora. Acarreta assim, o aumento das expressões da questão social.

Segundo Amorim (2010), o modo de produção capitalista sempre entrará em crise, o qual apresenta inúmeras causas para seu acontecimento. Esse estado de crise capitalista é persistente devido o seu sistema ser feito para haver crises e tornam-se importantes para o seu desenvolvimento, pois, criam-se novas formas de gerar riqueza e de reprodução. Apresenta-se limitações, em nível mundial que afetam as múltiplas dimensões da produção e reprodução da vida social, como o aumento da fome, da miséria, o alargamento das desigualdades sociais, e demais disparidades. Essa democracia capitalista gera uma forma instável de organização da sociedade, promove uma estabilização e legitimação das desigualdades, através de ações fragmentadas de intervenção social e ataque aos direitos garantidos legalmente que sofrem cortes ou supressões.

Ao longo da história do Brasil, o país vivenciou governos repressivos e antidemocráticos, principalmente na ditadura militar instaurada no golpe de 1964. As fortes imposições durante regime militar deixaram marcas até a atualidade, com discursos pautados no desenvolvimento econômico do país, abertura do mercado nacional para a entrada de multinacionais, o intervencionismo estatal nas relações de trabalho, um forte controle da classe trabalhadora e do sindicalismo, como forma de desarticular as lutas travadas pela classe.

No mais, os governos militares altamente repressivos coibiram a sociedade à liberdade de expressão, impulsionado pelo Ato Institucional 5 (AI-5) principalmente da classe artística brasileira, bem como, ataque aos atores sociais que apresentavam contestações ao regime imposto e eram atacados de forma violenta, inclusive a morte de inúmeros atores sociais tais como, movimentos estudantis, professores, ataque as universidades e aos que defendiam os ideais marxistas, que ao longo desse período ganhavam força no seio das universidades, mesmo que de forma enviesada e de falsas interpretações.

Neste período de forte imposição ditatorial, o Serviço Social latino-americano e, especialmente o brasileiro segundo Yazbek (2009), levaram a

categoria a priorizar um projeto tecnocrático, visto em seu primeiro momento a impossibilidade de contestação política em tempos de ditadura militar. Com vistas a romper com o Serviço Social tradicional, iniciou-se um amplo movimento para repensar as suas bases teórico-metodológicas, seu campo operativo e político, visando à construção de um novo projeto profissional alicerçado com as demandas da classe trabalhadora.

1.2 Estado e Sociedade de Classes

Em meio a este debate, faz-se necessário abordar sobre o papel do poder público em face de sua atuação na questão social. Em antemão é necessário contextualizar o Estado para entender sua relação com a sociedade.

De acordo com Pereira (2008), ao se falar sobre Estado, faz-se necessário especificá-lo, tendo em vista que ele existe sob diferentes modalidades e configurações. Ou seja, o Estado não ocorre de forma absoluta, tal instituição sofre mutações e transformações de acordo com seu período histórico. Por se tratar de um processo histórico que permeia o passado, presente e futuro, a relação do Estado e todas suas confluências possui um caráter dialético, por não ocorrer de maneira isolada, mas está em constante relação com as classes para poder manter-se hegemônico enfrentando um jogo de oposições e interesses opostos.

Nesta mesma linha de pensamento, Ianni (1986) também destaca que as relações que o Estado mantém com a sociedade se dá em caráter dialético. Esta relação ao tempo que assume um ator de oposição carrega consigo a sua complementação, dentro das interdependências presentes entre Estado e sociedade.

Desta forma, sendo uma instituição constituída e dividida por interesses diversos é necessário que o poder estatal se relacione com todas as classes sociais com intuito de se legitimar e fortalecer a sua sustentação. Pereira (2008) destaca que “é relacionando-se com todas as classes que o Estado assume caráter de *poder público* e exerce o controle político e ideológico sobre elas.” (PEREIRA, 2008, p. 147).

Ao se discutir sobre Estado, cabe levar-se em consideração a sua relação com a sociedade, tendo em vista o processo de interdependência e dissociação

de tais instâncias.

Na concepção marxista, o poder estatal visava manter os interesses das classes dominantes, visto que o Estado era comandado pelas elites. Para Marx, a sociedade civil não se constitui como uma instância desvinculada da esfera econômica, ou seja, está integrada na relação capital-trabalho. Deste modo, não legitimava o papel do Estado. Segundo seus estudos o poder estatal está a serviço dos interesses das classes dominantes e possui um caráter alienante. O Estado só se faz necessário à classe dominante ao se apropriar da força de trabalho da classe trabalhadora explorada, ou seja, era uma instituição que reproduzia os interesses da burguesia em detrimento da exploração da classe trabalhadora.

Para Bobbio (1986), a concepção marxiana acerca do Estado compreende as instituições políticas numa superestrutura em segundo plano, tendo como principal aporte da sociedade e interesse, o fator econômico. Ou seja, as relações econômicas são sempre determinantes numa sociedade capitalista.

Um pensador importante para compreensão de Estado, se dar em Gramsci, o qual a junção entre sociedade civil e sociedade política, forma o que ele denomina de *Estado ampliado*. Para ele, o Estado não se legitima apenas pela coerção, mas através do consenso entre as classes, ou seja, na qual a sociedade civil está integrada através de suas instituições e aparelhos privados que visam estabelecer a mediação entre interesses antagônicos.

Para Gramsci a sociedade civil goza de aparelhos privados de hegemonia, voltados para o consenso, como a escola, imprensa, movimentos sociais, etc; já a sociedade política goza de aparelhos repressores voltados para a coerção social, como a polícia, exército, burocracia, dentre outros. Deste modo, é um espaço de lutas entre interesses contraditórios. Constitui-se em relação direta com a sociedade.

Segundo Pereira (2008), apesar das discordâncias acerca do Estado, existem quatro elementos em comum que o permeiam, nos quais são: seu poder coercitivo; o território, ou seja, um espaço geograficamente delimitado onde o poder estatal é exercido; se constitui como uma máquina burocrática capaz de administrar instituições e políticas governamentais, arrecadar e gerir recursos, dentre outros; por fim, regula um conjunto de condutas e comportamentos

através da máquina burocrática e cria e mantém uma cultura política comum a todos que fazem parte da nação na qual intervém.

No Brasil, para Behring e Boschetti (2006), a economia e as políticas brasileiras sempre sofreram grandes impactos tendo em vista os acontecimentos mundiais ocorridos no início do século XX, tal como a crise de 1929, as duas grandes guerras e suas repercussões no cenário político e econômico mundial. O cenário externo influenciava diretamente na gestão das políticas no Estado brasileiro.

A história demonstra que desde o governo Vargas até o fim da ditadura militar as políticas sociais no Brasil ocorreram de forma lenta e seletiva, pautadas num viés conservador, em que as classes trabalhadoras se uniam em prol de legitimação de suas demandas permeadas por conflitos constantes com as forças políticas dominantes. Durante todo este período histórico no país, notou-se uma gestão pública mais impositiva em que a população não participava das decisões políticas promovidas pelo Estado, com políticas mais fragmentadas de caráter corporativista e priorizando um desenvolvimento de acordo com o capital estrangeiro (Behring e Boschetti, 2006).

A partir da Constituição Federal de 1988, o Brasil avança na construção de um “Estado de bem-estar social”, pautado na garantia de direitos a todos, políticas universais com participação popular no processo de consolidação das políticas, dentre outros; vale ressaltar, que tal feito foi promulgado na contramão ao que se defendia em contexto mundial – ideologia neoliberal –. Ao citar Netto (1999):

[...] ao tempo em que, no Brasil, criavam-se mecanismos político-democráticos de regulação da dinâmica capitalista, no espaço mundial tais mecanismos perdiam vigência e tendiam a ser substituídos, com a legitimação oferecida pela ideologia neoliberal, pela desregulamentação, pela flexibilização e pela privatização – elementos inerentes à mundialização (globalização) operado sob o comando do grande capital. (NETTO, 1999; p. 77).

Vislumbrava-se um salto na política brasileira sobre a intervenção do poder estatal em atender os interesses da sociedade civil, sendo reconhecido como um avanço social fruto de lutas históricas travados pelos setores democráticos da sociedade, garantindo então não apenas direitos civis e políticos, mas a consolidação de direitos sociais.

Como ponto importante para compreender a relação entre Estado e

sociedade civil, nota-se, na contemporaneidade, uma desresponsabilização do Estado em face das demandas sociais, marcado pelo ideário neoliberal¹. As responsabilidades em face deste processo se dão através do terceiro setor, caracterizado por uma cultura política de associativismo e voluntariado, ou seja, precedência de ações da sociedade com relação ao poder público. Neste sentido, o Estado se transforma num gestor das ações que são deslocadas para os demais setores da sociedade, como o privado e o terceiro setor.

Vale frisar, uma cultura de mercantilização dos bens e serviços sociais em que as políticas públicas e políticas sociais também estão submetidas a esta lógica, tendo em vista que visam manter as desigualdades através de ações fragmentadas, seletivas e que garantam apenas os mínimos sociais.

Destaca-se que a partir do avanço neoliberal e os ataques ao sistema de proteção social e redirecionamento do papel do Estado em face às expressões da questão social, o Serviço Social ao se inserir neste processo contraditório de transformações na sociedade é confrontado e desafiado a intervir nas novas manifestações da questão social. A profissão se vê obrigada a repensar sua intervenção, mas acima de tudo, construir novas bases de conhecimento que permitirão atender as novas demandas impostas pelo capitalismo.

1.3 O Serviço Social: gênese e movimento

Entender o significado social da profissão é situá-la historicamente a partir da divisão sociotécnica do trabalho na sociedade capitalista desde seu período industrial. Neste sentido, ao pensar a dinâmica do capital em face incisiva nas relações e reprodução da vida social, o Serviço Social se apresenta como um dos elementos que participa da reprodução das relações de classes e das contradições presentes entre elas.

A totalidade da vida social está sempre em movimento e esta se expressa

¹ Segundo Netto (1999), a ideologia neoliberal tratava-se de implementar uma orientação política macroscópica que, sem ferir grosseiramente os aspectos formais da democracia representativa, assegurasse ao Executivo federal a margem de ação necessária para promover uma integração mais vigorosa ao sistema econômico mundializado – integração conforme às exigências do grande capital e, portanto, sumamente subalterna. (p. 79). Ou seja, a desregulamentação e flexibilização do trabalho e privatizações apoiadas no discurso da individualidade e de máxima para o capital e mínimo para o social.

diretamente na gênese do Serviço Social que se desenvolveu numa relação diametralmente oposta aos interesses das classes trabalhadora. No Brasil, a profissão apresentou-se no processo de desenvolvimento da sociedade capitalista industrial e da expansão urbana no país.

A profissão se tornou um braço do capital na reprodução das desigualdades e culpabilização do trabalhador pelas suas condições de vida. Assumiu um caráter amplamente conservador apoiado nas doutrinas sociais da Igreja Católica, de cunho caritativo e de forças repressivas.

O desenvolvimento das forças produtivas acarretou uma série de mudanças no cenário histórico e social dos indivíduos, com a chamada '*questão social*' definida por Iamamoto e Carvalho, 1995 apud Santos, 2012:

[...] não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado, e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre proletariado e burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão. (IAMAMOTO e CARVALHO (1995) apud Santos, 2012, p. 25).

De acordo com Netto (2001), até o início do século XIX, a questão social era vista como "pauperismo". Configurava-se como um momento de escassez de recursos e um olhar conservador e positivista sobre as classes mais pobres. Com vistas a explorar o trabalhador e garantir a sua riqueza, o capital promovia condições precárias de trabalho, em jornadas exaustivas aos operários; inserção de mão de obra mais barata, como as mulheres e crianças, além de baixos salários e dentre outras problemáticas.

Foi a partir de 1830, em que a pobreza crescia na mesma proporção que a acumulação de capital, a classe trabalhadora ao sofrer por péssimas condições de trabalho e de vida, passa a se reconhecer enquanto classe detentora de direitos, ou seja, adquire consciência política na chamada luta de classes.

Neste contexto, entender a questão social é considerar a relação contraditória entre capital e trabalho, além das lutas sociais promovidas pela classe trabalhadora, no que tange a produção e reprodução do capitalismo. Neste sentido, percebe-se a centralidade da categoria trabalho como constitutivo da vida social (SANTOS, 2012).

Junto a esta consciência política, a classe trabalhadora promove uma série de manifestações ao exigir melhores condições de trabalho e garantia por

direitos sociais. Sendo assim, cabe ao Estado intervir diretamente na relação entre empregadores e trabalhadores assalariados por meio de regulamentações jurídicas no mercado de trabalho, estabelecimento de legislação social e trabalhista específicas.

O enfrentamento da questão social ganha um novo rumo a partir da prestação de serviços sociais por intermédio do Estado. O Serviço Social perde seu caráter caritativo, realizados por iniciativa da Igreja e de grupos da classe dominante e assume uma maior racionalização de suas ações, pautado em políticas de visasse conter a crescente pauperização das classes mais pobres. Ou seja, “à medida que se amplia o contingente de classe trabalhadora e sua presença política na sociedade [...] o Estado passa a atuar sistematicamente sobre as sequelas de exploração do trabalho expressas nas condições de vida do conjunto de trabalhadores” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014. p. 85).

Contudo, o trato sobre a questão social perante o Estado e a atuação profissional assumia ainda um posicionamento voltado para atender os interesses econômicos da classe dominante e apoiado pelo poder público. Desta forma, o enfrentamento da questão social apresentava pontos divergentes, porém indissociáveis: seja pela luta da classe trabalhadora em garantir sua subsistência e condições dignas de trabalho ou pelo enfrentamento por parte da burguesia apoiada no Estado para lidar com a crescente pobreza.

Destaca-se:

[Serviço Social], situa-se no processo de reprodução das relações sociais, fundamentalmente como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e na difusão da ideologia da classe dominante junto à classe trabalhadora. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014. p. 101).

Nota-se que a própria profissão possui uma intervenção contraditória, necessitando mediar entre os dois polos e interesses divergentes. A partir do aparato burocrático do Estado, legitima-se uma intervenção profissional pautada na lógica de controle social da classe trabalhadora recriando e reproduzindo o modo de produção capitalista e suas contradições, ou seja, intervém tanto no processo de dominação do proletariado, mas também em meios de minimizar as expressões da questão social.

Em relação ao contexto brasileiro, o Serviço Social brasileiro assumiu também as mesmas características adotadas no período industrial com a sua

gênese, sendo vinculado “as iniciativas da Igreja, como parte da sua estratégia de qualificação do laicato [...] articulada aos movimentos de Ação Social e Ação Católica.” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p. 89). A legitimação da profissão encontrava bases ideológicas na doutrina social da Igreja.

Esta relação apontava para a abordagem da questão social como um problema moral e de cunho religioso, a intervenção profissional era focalizada na formação da família e do indivíduo para a solução dos problemas. Para Yazbek (2009), o Serviço Social atuava sobre o prisma dos valores e comportamentos dos seus usuários, na ótica de integra-los à sociedade, ou seja, o indivíduo que não seguia o que apregoava a Igreja e a ordem burguesa precisaria de uma intervenção pautada na lógica dos valores morais cristãos.

A atuação profissional resumia-se apenas ao bom uso de instrumentos e técnicas, ou seja, a competência profissional era avaliada a partir de uso dos instrumentos de intervenção. Ocasionalmente assim, uma fragmentação da atuação das demais dimensões que compõem a profissão atualmente, as quais são: teórico-metodológica e a ético-política, deste modo, não possibilitava a este profissional refletir e criticar acerca da realidade social a qual estava inserido.

Este processo deu-se desde a criação da 1ª Escola de Serviço Social em 1936, até meados da década de 1960 com o Movimento de Reconceituação, que no Brasil, Netto (1991) citado por Santos (2016), denomina de Movimento de Renovação.

A partir das décadas de 1940 e 1950, o Serviço Social brasileiro recebe forte influência norte-americana, atribui um caráter mais científico a profissão, com bases no positivismo, ou seja, de um ser social a partir desse ideário burguês, e intervenções voltadas para o desenvolvimento de caso, grupo ou comunidade. Esta concepção técnico-científica fortalecia as bases de neutralidade e apoliticidade da profissão e um caráter psicologizante.

Perde-se assim, o fundamento moral cristão e se fortalece as ideias positivistas, com ênfase neste aparato funcionalista/sistêmico. Nota-se ainda a permanência em seu viés conservador no Serviço Social brasileiro. Mantem-se o caráter técnico, um profissional com ênfase apenas no uso dos instrumentais, fortalecido pelo “tecnicismo” norte-americano.

Na década de 1960 inicia-se o movimento de renovação do Serviço Social, no qual Netto (1991) apud Santos (2016) aponta para três expressões

neste processo: a “modernização conservadora”, “reatualização do conservadorismo”, que buscam respaldo nas ideias positivistas e na vertente fenomenológica, ou seja, entender o ser de forma isolada e não a partir das relações sociais que moldam o sistema capitalista. E, como última tendência, que ganha força na categoria, no contexto do golpe militar, que é a “intenção de ruptura”, com bases na leitura social de Marx, do materialismo histórico dialético e que rompe com a hegemonia conservadora da profissão.

A partir da incorporação do materialismo histórico-dialético como base teórico-metodológica do Serviço Social, passa-se a perceber as relações sociais não de maneira imediatista, mas a partir de “um conhecimento que não é manipulador e que apreende dialeticamente a realidade em seu movimento contraditório. Movimento no qual e através do qual se engendram, como totalidade, as relações sociais que configuram a sociedade capitalista. ” (YAZBEK, 2009, p. 10).

Vale frisar que a trajetória da profissão perpassou por diversas correntes teórico-metodológicas que aconteciam de acordo com o contexto histórico e social mundial. O Serviço Social ao ser uma profissão socialmente necessária, precisa apresentar posicionamentos que deixem claro a direção social a qual ele se apoia.

Ao longo da história, a profissão sempre esteve apoiada a ordem burguesa e no controle social dos trabalhadores e reprodução da força de trabalho em benefício do capital. A partir do movimento de reconceituação no Serviço Social brasileiro, assume-se um direcionamento social voltado para a defesa da classe trabalhadora, com aparato legal no seu Código de Ética, a Lei de Regulamentação da profissão e as novas diretrizes curriculares formando o seu chamado Projeto Ético-político.

Vale destacar, de acordo com Sant’ana e Silva (2013), a aderência a uma direção social de cunho transformador permitirá identificar quais as causas das expressões da questão social, garantirá uma análise da realidade não de maneira pragmática, mas que perceba a nuance e contradições dessa sociedade de classes decorrentes da sobreposição dos interesses capitalistas sobre o trabalho.

Este processo de reconstrução do Serviço Social brasileiro na busca por novas bases teórico-metodológicas possui forte relação com a conjuntura

política que o país sofrera diante da ditadura militar e governos altamente antidemocráticos. Perante a este cenário a sociedade civil, movimentos estudantis, professores, dentre outros atores sociais se mobilizavam para a retomada da democracia brasileira.

Um amplo debate no seio da profissão, em seu caráter plural permitiu a construção da hegemonia de novos referenciais ao Serviço Social com bases na tradição marxista. Salienta-se que ainda existem tendências dentro da própria categoria profissional que caminham em posições ideopolíticas divergentes, contudo, ao pensar a atuação profissional e suas correntes teórico-metodológicas é imprescindível levar em consideração a direção hegemônica da profissão.

Neste sentido, a atuação profissional deve se dá de maneira propositiva, de intervenção na realidade pela perspectiva da totalidade, assumindo um posicionamento favorável a emancipação humana, estimulando a organização política, o pensamento crítico e fortalecer no sujeito o entendimento enquanto detentor de direitos, o seu acesso à riqueza socialmente produzida, a sua participação política no processo decisório, na ampliação da cidadania e garantia de seus direitos.

1.3.1 Serviço Social na Área Sociojurídica e a Gênese do Direito

A inserção do Serviço Social no jurídico aponta para o processo de reprodução das relações sociais, permeados por contradições e antagonismos que o próprio Estado promove. Deste modo:

O que está dado como desafio e possibilidade aos assistentes sociais que atuam nessa esfera em que o *jurídico* é a mediação principal – ou seja, nesse *lócus* onde os conflitos se resolvem pela impositividade do Estado – é *trazer* aos autos de um processo ou uma decisão judicial os *resultados* de uma rica aproximação à totalidade dos fatos que formam a tessitura contraditória das relações nessa sociedade [...] (BORGIANNI, 2013, p. 423).

O Serviço Social está inserido em um espaço sócio ocupacional que possui o dever em garantir direitos, principalmente, quando se discute a excessiva judicialização da questão social e da política social, com o qual, o sistema jurídico cria práticas de controle social e disciplinamento, segundo De Toni (2017).

Em antemão a discussão sobre a inserção da profissão na área sociojurídica é imprescindível abordar sobre a gênese do Direito e seu papel na sociedade de classes.

Na visão marxista, o poder estatal visava manter os interesses das classes dominantes, tendo em vista, que o Estado era comandado pelas elites. Para Marx, a sociedade civil não se constitui como uma instância desvinculada da esfera econômica, ou seja, está integrada na relação capital-trabalho. Segundo Quiroga (1991), ao destacar as ideias de Marx acerca das reflexões que permeiam as concepções do materialismo histórico, aponta para um Direito que advoga em benefício dos interesses privados, assume uma postura de definição e hierarquização das ações do indivíduo, principalmente para garantia de privilégios da burguesia.

Ao citar Pierre Villar apud Quiroga (1991), o autor analisa a concepção marxiana acerca do Estado e as relações jurídicas aponta que:

O Estado não é um Estado abstrato, mas dominado, apoderado por uma classe que exclui de sua organização a classe subordinada. [...] as relações jurídicas e, conseqüentemente, o Estado como vinculados às condições materiais de existência [...]. (PIERRE VILLAR APUD QUIROGA, 1991, p. 70).

Compreender esta perspectiva é levar em consideração as análises sobre Direito e seu universo a partir de Lukács, dentro da perspectiva crítico-dialética. Faz-se necessário apreender seu significado, que de maneira “genérica”, chama-se atenção para um Direito que foi construído como um conjunto de regras que visam impor deveres e prerrogativas, bem como, definir quem deve garanti-los. De acordo Borgianni (2013), “*à primeira vista, parecem construções sociais que foram sendo erguidas no processo de desenvolvimento do ser humano através da história.*” (p. 415).

Esta visão simplista aponta para o universo jurídico sendo apenas uma arena para lidar com a resolução de conflitos dos indivíduos. Contudo, é necessário analisar para além dessa lógica.

Dentro da perspectiva de entender o Direito como parte de uma totalidade histórica, chama-se atenção para a constituição do ser social e suas objetivações, que se desenvolve em duas formas de pôr ideológico, as quais Lukács denomina: teleologia primária e teleologia secundária, “aquela voltada diretamente para a transformação da natureza e aquela voltada para, digamos,

o influenciar de outros homens”. (Borgianni, 2013. p. 416). Ou seja, a teleologia primária diz respeito à capacidade dos indivíduos em transformar os produtos da natureza em mercadorias, meios de subsistência, já a teleologia secundária é aquela que visa imprimir comportamentos coletivos, regras/normas a serem seguidas.

É neste cenário que o Direito se insere, sendo parte constituinte da teleologia secundária, pois visa agir sobre o homem e suas ações. Nota-se uma forma de controle social sobre as relações dos indivíduos. Vale frisar, que o desenvolvimento do Direito acompanha o desenvolvimento da sociedade de classes no modo de produção capitalista, desta forma, assumem posicionamentos voltados à lógica burguesa, sendo assim, a classe trabalhadora sendo assolada pelo controle social.

O papel do Direito dentro da ordem burguesa está intrinsecamente relacionado ao processo de reprodução social, como um campo de mediação que é característico da sociedade capitalista na regulação de conflitos e suas punições. Sendo definido, de acordo com Sartori (2010) e citado por Borgianni (2013) “conjunto de normas jurídicas de acordo com as quais a sociedade se organiza com a finalidade de manter a ordem e o convívio social” (p. 418).

Questiona-se aqui, mas manter que tipo de ordem? Dentro de uma perspectiva positivista em garantir os ideários burgueses e amarrar a classe trabalhadora no universo de alienação e apropriação da sua força de trabalho, garantindo apenas a riqueza para a classe dominante e o alargamento da miséria e pobreza aos trabalhadores assalariados e suas famílias.

Para Lukács, é necessário pensar o Direito a partir das categorias centrais que fazem parte do seu desenvolvimento, em seu movimento contraditório, sejam elas: propriedade privada, divisão social do trabalho, classes sociais, Estado, dentre outras. Acompanha diretamente as relações de produção formadas na sociedade capitalista, sendo assim, desvelam-se as forças contraditórias em seu interior, fortalecendo o surgimento de doutrinas e reflexões teóricas que culminam na regulação das relações de produção e troca de mercadorias.

Destaca-se então, o direito como elemento mistificador dos antagonismos nas relações sociais, induzindo e reproduzindo novas formas de desigualdade. Sua característica é reproduzir as desigualdades por meio de uma aparência de

igualdade, sendo um aparato do Estado burguês para manter a alienação, construindo assim, uma sociedade injusta. Nesta perspectiva Borgianni (2013) aponta:

Mas falar em reprodução das relações sociais na sociedade capitalista é falar em contradições e antagonismos, o que nos leva, já de início, à consideração de que o direito, também ele, é atravessado por essas negatividades e torna-se reprodutor mesmo dessas relações. Por isso é muito importante resgatar como Lukács, ao afirmar o conteúdo de classe do direito, não deixa de apontar o complexo de processos contraditórios que, justamente por isso, esse direito carrega em seu interior, o que oportuniza a problematização de sua aparente neutralidade.” (BORGIANNI, 2013. p. 421).

O próprio interior do direito se confronta com os antagonismos das relações sociais formadas na sociedade capitalista. Desta forma, não se sustenta a partir apenas da perspectiva de teleologia secundária, mas através da práxis social presente na relação entre homens.

Apreender este cenário é entender que apesar do direito assumir a postura de uma classe e ser dominado pelo Estado, também se ver dominado por interesses de classes dominantes e isso ocasiona consequências que podem ser nefastas na vida das pessoas, principalmente, da classe trabalhadora, pois, estão sendo julgados e punidos a partir de um direcionamento e olhar das classes majoritárias.

Contudo, este cenário ao ser contraditório não é permeado somente pelas forças dominantes, mas também se constitui por vias que visam à supressão dessa dominação. Sendo assim, possuem atuações e ordenamentos que garantam uma alteração nas relações sociais e a não manutenção das coisas já preexistentes.

Neste contexto que o Serviço Social se insere como operador ou especialista do direito, com demais outros profissionais que compõem o quadro de trabalhadores que atuam na área sociojurídica. Que visam caminhar num direcionamento contrário ao que já existe, em atenuar as contradições e desigualdades que o próprio judiciário reproduz.

A partir deste momento, cabe aqui abordar sobre a relação do Serviço Social com o sociojurídico, quais foram às primeiras formas de atuação da profissão neste espaço sócio-ocupacional até a contemporaneidade.

De acordo com o material do CFESS (2014) ao trazer reflexões sobre a atuação profissional do Serviço Social no jurídico aponta em sua história que a

inserção da profissão na área está ligada diretamente ao surgimento da profissão no Brasil. No Juizado de Menores do Rio de Janeiro e no sistema penitenciário.

Para Yamamoto e Carvalho (1982) apud CFESS (2014) o Juízo de Menores do Rio de Janeiro foi um dos primeiros campos de atuação do Serviço Social na esfera pública. Naquela época, havia “agravamento dos problemas relacionados à ‘infância pobre’, à ‘infância delinquente’, à ‘infância abandonada’, manifestada publicamente no cotidiano da cidade” (p. 13), demandando do profissional a tentativa em manter o controle social por meio da imposição do Estado.

Vale frisar que a incorporação profissional no meio “jurídico” se deu neste contexto de motivações similares a já citadas acima, bem como, a fiscalização do trabalho infantil e em ações de comissariado de menores, principalmente sendo alavancados pela promulgação do Código de Menores em 1927. Com bases ainda numa perspectiva de culpabilização dos indivíduos abarcada pelos preceitos no ideário cristão e um pouco mais tarde aos ideais positivistas.

Pensar e repensar a atuação profissional na área sociojurídica é vincular esta trajetória a própria (re) construção das bases teórico-metodológicas do Serviço Social, fruto de um pluralismo de ideias, acompanhando o contexto social e político do mundo e no Brasil.

Ao longo da história legislações demarcaram o papel da profissão e fazia-se necessário pensar o fazer profissional neste espaço, tal como o Código de Menores de 1979 e principalmente pelo grande marco na política de defesa dos direitos da criança e do adolescente, com a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente em 1990, entendendo estes indivíduos como pessoas detentoras de direitos.

A partir da consolidação da Constituição Federal de 1988, os espaços socioocupacionais para o Serviço Social no sociojurídico permitiram um leque maior para sua inserção em lugares de defesa de direitos individuais e coletivos, como o Ministério Público e a Defensoria Pública. Destaca-se:

O Serviço Social consolidou-se e ampliou sua atuação por meio da inserção profissional nos tribunais, nos ministérios públicos, nas instituições de cumprimento de medidas socioeducativas, nas defensorias públicas, nas instituições de acolhimento institucional, entre outras. (CFESS, 2014. p. 13).

Desvinculado completamente de uma prática moralizante e disciplinadora,

o Serviço Social caminha na perspectiva de garantias dos direitos fundamentais, com vistas à ampliação da cidadania dos indivíduos e sua emancipação social. Na contemporaneidade, vincular o 'social' ao judiciário é levar em consideração a crescente judicialização das expressões da questão social fruto do avanço de políticas neoliberais, cuja uma das características principais é a desresponsabilização do Estado em face das políticas sociais e dos direitos.

De acordo com Borgianni (2013) falar do aumento de judicialização das expressões da questão social no Brasil é chamar atenção “de se levar ao Poder Judiciário, ou a área jurídica, centenas e milhares de casos que poderiam, ou deveriam, ser respondidos no âmbito da esfera política.” (p. 425). Ou seja, o poder público ao se desresponsabilizar de seus deveres na garantia dos direitos sociais transfere as ações para o âmbito privado e para o terceiro setor.

Ao momento em que iniciava a construção de um 'Estado de bem estar social' brasileiro a partir da CF/1988, nota-se um movimento contrário e uma reforma do Estado de caráter neoliberal. Desta forma, de acordo com Vasquez et al (2004), tal movimento trouxe consequências na estrutura social brasileira, nas quais referem-se as condições e relações de trabalho, emprego, padrão de vida, proteção social, dentre outros.

Notavam-se políticas mais focalizadas, principalmente, direcionadas para a pobreza com programas de transferências de renda. Segundo Draibe (1993), confronta-se de um lado, a promoção e ampliação dos direitos sociais, assumindo um caráter universalista a serem garantidos pelo Estado, de outro o receituário neoliberal em que se têm enfatizado uma reestruturação com o gasto social, assumindo uma prática de caráter seletivo e focalizado aos mais pobres e à privatização dos serviços.

Com efeito, os ataques realizados as políticas sociais, evidencia-se também um duro ataque aos direitos sociais, não pondo em prática o “Estado de bem-estar social” defendido na Constituição de 1988, gerando as elites a viabilização de seus interesses por um Estado que trabalhava para legitimá-los em detrimento de um Estado mínimo para as classes trabalhadoras. Sendo assim, tendo êxito no projeto de inserção das ideias neoliberais no Brasil.

O contexto brasileiro atravessa ainda na contemporaneidade os efeitos da tendência neoliberal, neste sentido, o Poder Judiciário assume uma característica marcante:

Tal panorama levou a que o Poder Judiciário passasse a ser o depositário das demandas sociais dos segmentos mais fragilizados e subalternizados da sociedade, na busca de fazer valer os direitos sociais trabalhistas, de proteção de crianças, idosos etc. Ou seja, aquilo que pela pactuação política não está sendo possível conquistar em nosso país, desde Collor, Fernando Henrique, passando por Lula e agora Dilma — porque os interesses econômicos e financeiros das elites dominantes determinam claramente os rumos do Estado brasileiro —, está se buscando no Poder Judiciário, pois, sem muitas alternativas, a população não tem como reivindicar fácil acesso a direitos básicos de cidadania.” (BORGIANNI, 2013. p 426).

Fávero e Mazuelos (2010) destacam que o papel do Poder Judiciário possui como competência a aplicação da lei, e, em tese, deve garantir a distribuição da justiça. Contudo, na contemporaneidade vivemos uma realidade social na qual o direito de acesso à justiça por meio do âmbito judiciário, que promova a garantia de direitos sociais e fundamentais, está distante de ser assegurado para grande parte da população, como também o acesso à justiça tem se revelado precário para os setores populares, porque, historicamente, se trata de um privilégio.

Desta forma, qual o papel do Serviço Social em face do contexto de supressão de direitos sociais? Reitera-se na fala de Borgianni (2013), “os assistentes sociais que atuam nessa área têm que operar e trabalhar para reverter à tendência reprodutora de dominação, da culpabilização dos indivíduos e da vigilância de seus comportamentos.” (p. 423). Ao longo da história a profissão estava atrelada a ótica da classe burguesa, perpetuando e reproduzindo formas de controle social das camadas mais pobres, por meio de ações moralizantes e de fiscalização, romper com este caráter é assumir um olhar de defesa dos direitos fundamentais, sejam eles civis, políticos e sociais.

O Serviço Social ao estar inserido no jurídico possui como prioridade o “social”, pois a questão social como objeto de trabalho da profissão se apresenta na sociedade como expressão da luta de classes e é por ela existir que o direito, a política surge como teleologia secundária já explicitada anteriormente para atender essas demandas. Neste sentido, o ‘social’ ao ser expressão condensada da questão social, necessita-se assim de intervenção de operadores do direito que atuem em face da judicialização da questão social, tal como, os assistentes sociais.

Nas últimas décadas inúmeros desafios são postos ao Serviço Social no âmbito da justiça, tal como, “a crescente criminalização da pobreza e a

judicialização das expressões da questão social.” (p. 434). Salienta-se o papel do Poder Judiciário em manter o controle social e de tutela dos indivíduos e enquadrá-los quando fogem da ordem estabelecida na sociedade. Nota-se ainda, um judiciário culpabilizador dos pobres e manutenção de um olhar conservador acerca dessas classes.

Na compreensão do papel do Poder Judiciário na contemporaneidade é importante não perder de vista as relações que são criadas entre Estado e sociedade civil. A Justiça é componente da superestrutura que é o Estado, neste sentido, não se pode deixar de levar em consideração que são espaços contraditórios e de imposição do poder público para criminalização crescente da classe trabalhadora. Frisa-se assim, a necessidade de uma competência política para “garantir o fortalecimento de instituições democráticas e que garantam ações que viabilizem a elaboração e a execução dos direitos” (SANTOS, 2016, p. 281).

Sendo assim, necessita-se de assistentes sociais que assumam uma postura crítica sobre a realidade vivenciada na área de atuação, na criação de estratégias que visem atenuar ou resolver as problemáticas das expressões da questão social postas em sua prática e romper com as armadilhas de “autoridade” do judiciário, não se tornando meros reprodutores de práticas jurídicas, bem como aponta Borgianni (2013).

É necessário fazer a interlocução da intervenção do assistente social na área sociojurídica com os desafios que se espairam no projeto ético-político da profissão, em especial com a ampliação da cidadania, na defesa intransigente dos direitos e na emancipação dos indivíduos sociais.

Neste sentido, cabe a discussão em maior aprofundamento das judicializações das expressões da questão social no âmbito jurídico, bem como, as relações sociais conflituosas e seu aumento exponencial com enfoque nos conflitos familiares, marcadas pelo processo de acumulação capitalista que dita toda a vida social dos indivíduos.

1.3.2. A Judicialização das Relações Sociais e Conflitos Familiares

A priori, faz-se necessário abordar sobre as concepções de conflito e articular com a discussão já realizada acerca das relações sociais a partir do

modo de produção capitalista.

O primeiro ponto a ser destacado é que o conflito é inerente ao ser humano nas suas relações que criam com outros indivíduos ao longo da vida. Estes conflitos situados no contexto capitalista tendem a alargar-se. Segundo Fiorelli (2004) apud Silva e Castro (2011), deve-se levar em consideração que nem todo conflito é necessariamente algo negativo. Se nos remetemos ao dicionário Aurélio, o vocábulo *conflito* possui suas significações carregadas de negatividade e destrutividade, bem como: luta, combate, guerra, discórdia, desavença. Contudo, há autores que apontam diferentes percepções do conceito trabalhado, analisados a seguir.

Ao citar Braga Neto e Sampaio (2007) apud Silva e Castro, 2011, de maneira simples “pode-se definir o conflito como um conjunto de propósitos, métodos ou condutas divergentes que acabam por acarretar um choque de posições antagônicas entre pessoas físicas ou jurídicas.” (p. 58).

Fiorelli (2004) citada por (Silva e Castro, 2011, p. 59) chama atenção que os conflitos podem ser exercidos por relações de poder, de um indivíduo sobre o outro, sendo que muitas vezes essa relação não é percebida como negativa, levando em consideração que as relações entre homens já embutem grandes diferenças.

Autores como Breitman e Porto (2001) citado por Silva e Castro, 2011, discorrem que o conflito não é bom, nem ruim, mas a forma como se lida com ele é que poderá gerar nele sendo como algo construtivo ou destrutivo para as pessoas envolvidas.

Os conceitos apresentados até aqui demonstram uma visão mais próxima da psicologia, tendo em vista, que esta área do conhecimento possui maiores trabalhos acerca da temática, no entanto, não inviabiliza compreender estes conceitos para o Serviço Social, tendo em vista que o olhar acerca da realidade é distinto.

Um conceito que se aproxima da discussão que se pretende traçar no estudo, remete-se a conceituação dos autores Bush e Folger (2006), em que:

[...] os conflitos são socialmente construídos e administrados através da comunicação da 'realidade' em seu contexto sócio histórico, na qual ambos, conflitos e realidade, influenciam e são influenciados em seu significado e comportamento pelo contexto. (citado por Silva e Castro, 2011, p. 60).

Neste contexto, aponta-se para o conflito a partir de um viés de totalidade, não levando em consideração apenas o indivíduo – ponto de partida da psicologia – mas também, o contexto social e econômico no qual esse indivíduo está inserido. É necessário compreender que os conflitos – são acirrados por relações sociais no qual é inerente a vida social – assumem particularidades a partir da realidade na qual as pessoas envolvidas estão inseridas, abarcadas de sua bagagem cultural, seus valores, dentre outros aspectos.

Segundo Braz e Netto (2006) apud De Toni 2017, compreende-se que a sociedade não é simplesmente um agregado de homens e mulheres que a constituem. Neste sentido, “não há como dissociar a sociedade dos seus membros singulares porque ela não existe sem que estejam em integração; da mesma forma, não existem seres sociais singulares (homens e mulheres) isolados ou dissociados do sistema de relações que é a sociedade”. (p. 29).

De acordo com Yamamoto e Carvalho (2004), as relações sociais são estabelecidas entre os homens, decorrentes do processo de reprodução dos meios de vida e de produção da sociedade. Assim, as relações sociais são capazes de sofrer alterações e transformações diante da modificação e desenvolvimento dos meios materiais produzidos, referindo-se ao processo capitalista de produção. Neste sentido, frisa-se a relação contraditória entre capital e trabalho, no qual à medida que se gera a riqueza, cresce na mesma proporção a pobreza, ou seja, essas disparidades sociais ocasionam relações sociais conflituosas.

Nesta mesma perspectiva, Yazbek (2009) chama atenção para as múltiplas mediações que constituem o tecido das relações sociais, no que tange o processo de produção e reprodução social da vida. Tais relações: “*constituem a sociabilidade humana, implicam âmbitos diferenciados e uma trama que envolve o social, o político, o econômico, o cultural, o religioso, as questões de gênero, a idade, a etnia etc.*” (YAZBEK, 2009, p. 01).

Sendo assim, as relações sociais criadas no seio da vida social, tendem a ser conflituosas. Na sociedade capitalista, o capital é a relação social que desenha toda a lógica da vida social. Segundo Marx (1973) citado por Quintaneiro, Barbosa e Oliveira (2002) à medida que às forças produtivas se modificam, as relações sociais, conseqüentemente, se alteram.

Neste sentido, nota-se o aumento no número de conflitos que permeiam

as relações no âmbito social, institucional, privado e, principalmente, no âmbito familiar. Deste modo, o número de judicializações no Poder Judiciário cresce exponencialmente, no qual o mesmo buscou alternativas para dar celeridade às demandas judiciais, tendo a mediação como meio viável para a resolução de conflitos, na qual:

[...] aplica-se às situações em que se evidenciam crônicos e determinantes componentes emocionais do conflito e existe a intenção, a conveniência ou a necessidade de se dar continuidade ao relacionamento entre os envolvidos: ambiental, comunitária, vizinhança, cível, societária, comercial, esportiva, escolar, familiar, trabalhista, organizacional e empresarial. [...] (FIORELLI, 2008, p. 63).

Mais que componentes emocionais do conflito, os mesmos estão permeados de fatores sociais e econômicos, nos quais incidem diretamente na judicialização de uma ação. Perceber estes fatores a partir de um viés de totalidade, ou seja, a partir da realidade dos envolvidos para além da demanda judicial apresentada, pois é essa realidade que estabelece as condições para o conflito.

Ao nos debruçarmos sobre a crescente judicialização dos conflitos, em sua totalidade, demonstra-se aqui que a omissão do poder Executivo ao lidar com a garantia dos direitos sociais e ser visto pela sociedade como violador de direitos, coloca-se em incumbência a atuação do Judiciário em efetivar direitos garantidos constitucionalmente.

Chama-se atenção também para o aumento no encarceramento dos indivíduos, principalmente da população negra e mais pobre do país, sendo alimentado por setores midiáticos para agravamento de penas, transformando delitos comuns em crimes hediondos; além da discussão sobre a redução da maioria penal; ataques sistemáticos aos direitos humanos, sendo fortalecidos por discursos no seio do Poder Executivo e parte do Legislativo, ganhando forças em segmentos mais conservadores da sociedade, num Brasil dividido entre forças ideológicas distintas, de um lado apoiadas pelo próprio governo bolsonarista de ataque a democracia e suas instituições e defesa de discursos fascistas. Por outro lado, a defesa dos direitos humanos, da democracia e garantia da autonomia dos três poderes e de direitos civis, políticos e sociais.

Esta onda que assola o país e a crescente judicialização das expressões da questão social exige um Judiciário que atenda as demandas sociais.

Borgianni (2013) apoiada nas ideias de Loic Wacquant descreve como uma era que impera o “populismo punitivo”, de criminalização dos movimentos sociais e suas causas e assiste-se um período de “regressão brutal nas tentativas de implementação das proteções lastreadas no direito dos direitos humanos.” (p. 427).

Este cenário demonstra uma clara afirmação do neoliberalismo. Ainda segundo Wacquant (2007), citado por CFESS (2014) têm-se a crescente criminalização dos pobres que corrobora para uma das principais formas de controle da questão social, aprofundados pelo contexto socioeconômico contemporâneo. Aprofunda-se a criminalização e práticas punitivas “em vários aspectos e em diferentes dimensões (de inquérito, de verificação, de controle), supõe mobilizar essas instituições, que são a expressão máxima do poder impositivo estatal.” (CFESS, 2014, p. 16).

Segundo Grinover (2007), o Brasil possui uma tradição cultural de transferência para a justiça da responsabilidade de julgamento dos atos sociais, ao que ele denomina de ‘cultura da sentença’. Este movimento de judicialização de ações ganha força em nível internacional, os indivíduos tendem a judicializar ações sociais e este processo denominado de ‘judicialização dos conflitos sociais’.

O aumento exponencial na judicialização das relações sociais ocasiona ao Judiciário assumir outras funções:

[...] o Direito tem invadido todas as relações e o aplicador (Poder Judiciário) acaba sendo chamado a intervir a todo o momento. Isso porque o Direito no mundo contemporâneo tem alcançado todas as relações sociais. Mesmo as práticas sociais de natureza tipicamente privadas, como o ambiente familiar [...]. (SCHMIDT NETO, 2009, p. 92 apud BATISTA; MARTINS; CAMOLESI, 2013. p 81).

Neste sentido, compreender os conflitos familiares a partir das relações sociais construídas na sociedade capitalista e que tais relações são antagônicas é compreender que os conflitos se constituem das mais variadas expressões da questão social, em que se configura objeto de intervenção do Serviço Social.

Nota-se que apesar da ampliação do acesso à justiça, ainda se percebe um ambiente pouco democrático e inclusivo, tendo em vista as normas criadas de acesso a esses locais, bem como, a vestimenta, a localização dessas instituições, muitas vezes em locais que não condizem com a realidade das pessoas que buscam por seus serviços, cria-se um ambiente elitizado.

É fato a ampliação da promoção do acesso à justiça por meio das ações

do judiciário enquanto incorporação dos métodos autocompositivos, de ações extrajudiciais, como a mediação familiar. Possibilitou-se assim, o acesso das camadas mais pobres no âmbito da justiça, principalmente, pela cooperação técnica entre as universidades e o judiciário que propiciam a garantia de direitos fundamentais e direitos sociais. Tais direitos devem ser remetidos às lutas travadas pelas classes trabalhadoras, com vistas ao Estado promover a garantia da cidadania a todos os indivíduos.

Diante de uma justiça que tem classe social, há a necessidade de ampliar e qualificar esses serviços, com vistas a um olhar a esses indivíduos não somente como meras abstrações judiciais ou partes de um processo, mas, um olhar que permita compreender esses sujeitos como detentores de direitos, que possuem suas histórias, inseridos numa realidade avessa a ampliação da cidadania, os quais vivenciam as mais variadas expressões da questão social no seu cotidiano, ocasionadas pela sociedade capitalista e que esses fatores devem ser levados em consideração a fim de garantir uma intervenção que possibilite não apenas atender as demandas em caráter jurídico-legal, mas de demandas de cunho social, político, econômico e emocional.

CAPÍTULO II - FAMÍLIA E MEDIAÇÃO NO DEBATE SOCIOJURÍDICO

2.1 Família e Capital: mudanças sociohistóricas

A discussão sobre família terá como base as transformações ocorridas a partir das determinações econômicas que advieram com o surgimento da sociedade capitalista.

Abordar sobre família é reconhecer como uma instituição cercada de contradições e particularidades, além de uma diversidade de configurações e onde se condensa as relações sociais, política, econômicas e culturais bem como apontado por Almeida (2013). Vale destacar ainda que é necessário perceber a família como uma criação humana mutável e não natural.

Ao longo da história, autores como Engels (2002) e Àries (1978) citados por Almeida (2013) apontam que o sentimento de família semelhante aos moldes que possuímos hoje deu-se a partir do século XV, ou seja, não havia espaço para relações familiares pautadas no amor, afeto e demais emoções, pois a família era entendida como espaço de manutenção dos bens e riquezas entre seus membros. Segundo Azevedo e Guerra apud Aries (1978) a partir do sistema capitalista a família “deixa de ser uma unidade econômica e tende a tornar-se um lugar de refúgio, afetividade, onde se estabelecem relações de sentimento” (p. 58).

Novas configurações familiares emergem atreladas as mudanças econômicas e políticas daquele período, além de mudanças de cunho social como as primeiras conquistas trabalhistas, como salário-família, limite de horas de trabalho, dentre outros. De acordo com Proença; Teixeira; Oliveira (2012), a constituição da família sofre os reflexos do modo de produção capitalista e com a ascensão da classe burguesa no cenário político a mesma institui e influencia o modo de vida das famílias e sua organização.

Neste contexto de advento da Revolução Industrial e a inserção de máquinas nos espaços de trabalho, as famílias camponesas se veem abandonando suas propriedades rurais e necessitando buscar novas formas de subsistência nas cidades. Dar-se o surgimento das famílias proletárias, pois a medida que avança a acumulação de riquezas, aumenta-se as expressões da questão social dentro das famílias, como a miséria, a precarização de moradia,

higiene e no trabalho.

Com condições cada vez mais degradantes e péssimas condições de vida, todos os membros da família proletária se veem obrigados a adentrar as fábricas para garantia da subsistência. O senso sobre família é alterado em meio a um processo de reprodução das forças produtivas, os autores Proença et al (2012) destacam que todos os membros passam a ser explorados pela ideologia dominante “e o trabalhador se torna escravo da sua própria capacidade de trabalhar” (p. 02).

Por outro lado, a família burguesa instituía as formas de organização familiar, seguindo os ditames conhecidos na atualidade da família nuclear formada por pai, mãe e filho (s). Segundo Poster (1979) apud Almeida (2013), as famílias burguesas eram reduzidas em número de filhos, havia intensidade emocional e afetiva entre seus membros, educação no espaço familiar, baixa natalidade e mortalidade, dentre outros aspetos. Com forte influência da burguesia filantrópica e com auxílio da Igreja as famílias trabalhadoras passaram a conduzir sua vida a partir do modelo burguês, contudo, a realidade das famílias proletárias era bem diferente, pois eram constituídas de quantidade numerosa de filhos, a socialização de seus membros ocorria no trabalho, altas taxas de natalidade e mortalidade, além de haver relações consensuais e o concubinato.

Neste contexto, notavam-se também a divisão sexual do trabalho, onde os homens eram responsáveis por prover o sustento da família, já as mulheres pelos cuidados da casa e a educação dos filhos.

Como já enfatizado anteriormente é necessário compreender a instituição família atrelada a fatores de cunho econômico, social, político e cultural. Não perder de vista essas premissas nos permite compreender seu dinamismo em espaço e tempo, assim como destaca Miotto (1997) ao afirmar que a família está permanentemente em processo de mudanças, expressas a medida que a sociedade se desenvolve provocando alterações socioculturais e no plano jurídico.

Existe assim, uma diversidade de configurações familiares que abarcam modelos antigos a novos arranjos fruto de um processo de desenvolvimento da sociedade, principalmente nos países ocidentais que vivem as amarras do capitalismo.

No contexto brasileiro é importante falar que o modelo de família sofreu

forte influência do processo de colonização do país, de acordo com Samara (2002) a família portuguesa firmou no país a chamada família patriarcal, caracterizada pela autoridade masculina e controle da sexualidade feminina em favor da herança e sucessão.

O modelo de família patriarcal era própria das camadas dominantes, tal como os moldes da família burguesa séculos depois. Assim como nas famílias proletárias que surgiram com o advento do capitalismo, as famílias mais pobres daquela época predominavam o concubinato e as uniões consensuais.

Contudo a referida autora traz uma análise de que os moldes da família patriarcal não representavam a totalidade do processo de formação da sociedade brasileira. Haviam já naquele período outros arranjos familiares. Faz-se importante não perder de vistas as diferenças socioculturais existentes no processo de formação da sociedade brasileira, levando em consideração fatores étnico-culturais do país, como destaca Neder (1998) apud Almeida (2013) "desde a colonização até a atualidade nunca houve apenas um modelo de família predominante. Na realidade, a sociedade brasileira abarca desde sua origem colonial uma pluralidade de modelos familiares." (p. 38)

Ainda segundo o autor, afim de abarcar as diferenças socioculturais da sociedade brasileira é necessário utilizar o termo "famílias" para representar a pluralidade do país.

Com o processo de industrialização do país, no fim do século 19, o país se rende ao modelo dos países europeus, provocadas pelas mudanças socioeconômicas, alterando assim, a forma de organização das famílias com fortes inspirações do conservadorismo inglês e o modismo francês. Bruschini (1990) apud Almeida (2013), cita que neste período ocorre a passagem da família extensa com numerosos filhos e outros consanguíneos para o modelo conjugal permeado de relações afetivas.

Vale ressaltar, que essa "nova família burguesa" não rompe com os valores morais arraigados da família patriarcal, mantendo ainda traços machistas acerca da repressão sexual da mulher e a naturalização do adultério masculino e suas práticas sexuais.

O modelo de família patriarcal fez parte da constituição sociohistórica das famílias no Brasil, porém representa um modelo voltado para as famílias ricas, apesar de nos mantermos presos a valores da família tradicional como destaca

Medina (1997). Esses valores entram em conflito com os novos modelos familiares, principalmente de conservadores que possuem como marco este único conceito sobre famílias, rechaçado outros valores e não levando em consideração as mudanças nos valores culturais e sociais do país e do mundo.

Engels afirma que a partir do desenvolvimento dos meios de produção e acumulação de capital que o olhar para a família também se modificou. É a partir dessa leitura pelo viés marxista, que o estudo se propõe a debater sobre as modificações provocadas pelo modo de produção capitalista nas famílias. Pois como uma forma de organização social, "é na prática social concreta de seus agentes sociais que a reprodução é assegurada no interior da família" (Almeida, 2013. P. 41).

Ao citar Proença et al (2012) a chamada pós-modernidade trouxe novas configurações familiares e os fatores ligados a essas mudanças decorrem da:

“introdução do Neoliberalismo, caracterizado pela pouca intervenção do Estado na economia, com foco no avanço do capital financeiro, a aprovação da lei do divórcio em 1973, a inserção da mulher no mercado de trabalho, a descoberta dos métodos contraceptivos, a precarização e flexibilização do trabalho, o acirramento das expressões questão social, o trabalho infantil e a mercantilização da educação, provocaram um recuo das políticas sociais que incidem diretamente no modo de organização das famílias.” (p. 03).

São estes fatores que ocasionam mudanças significativas na forma de sociabilidades dos indivíduos e na estrutura das relações familiares e sua forma de organização. Para além de impor mudanças nas relações de trabalho, o modo de produção capitalista transforma as relações sociais que incidem diretamente na família. Neste contexto, as famílias precisam se adaptar as novas formas de sociabilidade geradas pelo capital, visando manter a sobrevivência de seus membros. É neste processo que a família se torna palco de aliança em defesa dos interesses coletivos ou um espaço de conflitos e contradições fruto das necessidades individuais de cada membro.

Tais mudanças na contemporaneidade visam romper com valores culturais arraigados do cristianismo, além do desenvolvimento da ciência e tecnologia e as novas formas de reprodução, a inserção da mulher no mercado de trabalho e um momento de maior liberdade sexual.

Este debate sobre famílias adentra é claro o plano jurídico e houve a necessidade de pensar uma legislação que respondesse as novas mudanças no

âmbito familiar e que rompessem com conceitos e códigos obsoletos, tendo em vista acompanhar as mudanças nos padrões culturais da sociedade. Salienta-se assim, as configurações familiares reconhecidas pelo Direito e a Constituição:

- **Família Nuclear** - são aquelas formadas pelo pai, mãe e filhos; também reconhecidas como família tradicional.
- **Família Monoparental** – formada somente por um dos genitores (pai ou mãe) e os filhos.
- **Família Homoafetiva** – formada por casais do mesmo sexo que podem ou não ter filhos.
- **Família Ampliada** – formada para além das figuras do pai e mãe e filhos, mas também há outros membros como avós, tios, dentre outros.
- **Família Anaparental** - formada somente por irmãos, sem a presença dos pais.
- **Família Reconstituída** – também reconhecida como família recomposta. Formada pelo pai ou mãe que se separou, casou-se novamente e teve outros filhos fruto da nova união.
- **Família Unipessoal** – formada apenas por uma pessoa, que vive sozinha.
- **Família Eudemonista** – membros que se reconhecem por laços de afetividade ou solidariedade mútua, como amigos.

Ressalta-se que apesar de reconhecidas, tais modelos não são necessariamente aceitos pela sociedade. Ainda enfrentam imposições principalmente por grupos mais conservadores. Além desses modelos citados acima, são reconhecidas outras configurações familiares.

Atualmente no Brasil, de acordo com dados do IBGE (2010), as famílias brasileiras apresentaram uma redução no seu número de membros, ocasionados pela inserção das mulheres no mercado de trabalho, além do avanço tecnológico e a difusão dos meios contraceptivos, contudo, nota-se ainda que nas famílias mais pobres o número de membros ainda é maior em relação à média nacional. De acordo com Sarti (2008), apesar dos métodos contraceptivos e avanços tecnológicos essa difusão não ocorreu nas camadas mais pobres da sociedade e isto se evidencia cada vez mais por conta das disparidades socioeconômicas do país.

Os Indicadores Sociais do Censo apontam para um dado importante: mais de 50% das famílias brasileiras apresentam outros tipos de configurações

familiares em relação ao modelo nuclear que corresponde a 47,3% no país.

Este dado evidencia a necessidade do Estado brasileiro e suas instituições acompanharem as mudanças ocasionadas nas formas de organização das famílias e garantir ações e políticas que respondam as necessidades desses membros.

A influência do neoliberalismo nas forças políticas ocasiona a sociedade sucessivos ataques aos direitos sociais e a proteção dos indivíduos, principalmente os mais pobres. Ao privilegiar políticas econômicas em detrimento de políticas sociais o acirramento das expressões da questão social se evidencia cada vez mais atingindo fortemente seus membros com o aumento da pobreza, o desemprego, a falta de acesso a bens e serviços sociais, dentre outros. Em seu seio, a família se torna um espaço de conflito e a luta pela sobrevivência tornam-se mais difíceis.

Ao citar Maciel (2002) "as relações cotidianas presentes na realidade social das famílias empobrecidas são desconsideradas na formulação e na constituição das políticas públicas" (p. 5). O autor destaca que as particularidades regionais no que tange suas características socioculturais e econômicas da realidade social das famílias brasileiras são descaracterizadas, sem levar em consideração os fatores históricos que perpassam essas famílias.

Como pensar políticas públicas para as famílias, sem conhecer a realidade social em que esta instituição está inserida? Um dos principais meios de garantir indicadores sociais que permitam a elaboração de políticas se dão através do Censo, contudo, no Brasil de Bolsonaro essa não é prioridade. Nota-se um processo de enfraquecimento das instituições públicas e o estreitamento com políticas neoliberais que atingem a população mais pobres e realizam ações que não correspondem à realidade brasileira.

Maciel (2002) ainda enfatiza que a família precisa ter um foco maior na agenda política dos governos federal, estadual e municipal, pois "não basta implementar ações de geração de renda e não desenvolver uma articulação destas com um conjunto de outras ações [...]" (p.15).

Ou seja, é necessário romper com as políticas focalizadas e propor uma gestão participativa que garanta a interlocução com as demais políticas, ampliando a rede socioassistencial e garantindo apoio psicossocial às famílias. Garantir respostas concretas a realidade das famílias brasileiras é romper com

a reprodução da ideologia neoliberal, é romper com um Estado mínimo que apenas garante os mínimos sociais.

A família assumiu a centralidade das políticas públicas nos anos de 1990 a 2000, a partir de uma ótica de atuação do Estado pautada de maneira incipiente, transferindo para a família a função de cuidar e proteger seus membros. Assume uma direção de desresponsabilização de seus deveres e os transfere para outros segmentos da sociedade. (Almeida, 2013).

Nesta mesma linha de raciocínio os autores apontam para essa nova forma de fazer política em que o Estado:

“não é mais o principal ofertante de serviços, mas o gestor e coordenador de uma rede em que muitos atores e instituições se responsabilizam pela proteção social, sob o apelo de serem formas participativas, democráticas e de relações horizontais, redefinindo a própria noção de política pública” (p. 149).

A inserção de famílias em programas de transferência de renda possui um caráter focalizado e seletivo, são políticas de caráter alienante e que não são articuladas as demais políticas públicas que garantam a emancipação de seus usuários.

Além dos aspectos relacionados a falta de recursos financeiros para garantia da subsistência, as famílias ainda, não possuem acesso à moradia digna, acesso a direitos básicos como saúde, educação, além de saneamento básico e se tornam vítimas do processo de transformações do mercado de trabalho, como o desemprego, a flexibilização do trabalho, o desmonte de direitos trabalhistas, dentre outros aspectos.

Nesta linha de raciocínio Almeida (2013) pontua que, esse cenário “inviabiliza a família de exercer sua função de reprodução e proteção social de seus membros, ou seja, estas famílias encontram-se diante do desafio de enfrentar carências materiais e financeiras em razão de sua extrema fragilidade socioeconômica” (p. 60-61).

Nota-se assim, o Estado transferindo para as famílias o dever de proteger e garantir o bem-estar aos seus membros. Numa visão simplista, o Estado não se mostra totalmente ausente por oferecer políticas mínimas aos sujeitos, contudo não garante o pleno desenvolvimento das famílias para a garantia de sua emancipação social. É necessário compreender suas mudanças ao longo da história, respeitando os traços culturais e sociais de cada momento e

reconhecer a pluralidade das configurações familiares na sociedade promovendo sua legitimação através dos mecanismos político-jurídicos.

2.2 Serviço Social e Família no sociojurídico: aspectos importantes para uma atuação sem culpabilização.

A partir desse momento vamos ater-se a atuação do Serviço Social com as famílias com enfoque na área sociojurídica, em especial na mediação familiar e sua inserção nos CEJUSCs. A relação do Serviço Social com as famílias é histórica e no cenário atual esse estreitamento se dar pela centralidade das políticas públicas terem como foco as famílias.

Ao assumir sua dimensão investigativa e interventiva o Serviço Social possui aparato necessário para atuar com as famílias e ao longo da história precisou acompanhar as mudanças na estrutura familiar e suas formas de organização, não deixando de vincular esse processo aos fatores sociohistóricos e culturais da sociedade.

Sendo objeto de intervenção da profissão “ainda não se pode admitir um consenso quanto às explicações e formas de atuação junto às mesmas” (MACIEL, 2002, p. 06). A atuação é permeada ainda de pensamentos conservadores fruto da historicidade da profissão que por muito tempo possuía seus fundamentos alinhados ao positivismo e ideais acríticos.

A partir do viés marxista, a prática profissional modificou-se e o olhar para as famílias também. Assumiu-se uma prática pautada em ações propositivas e com viés de transformação social, pois, a compreensão de suas problemáticas assumiu uma ótica de totalidade e não mais como problemas individuais. Ou seja, de sujeitos que estão inseridos no processo de reprodução social e sofrem as amarras do sistema capitalista.

De acordo com Borgianni (2013) o que se apresenta como desafio e possibilidades para os assistentes sociais é trazer “os resultados de uma rica aproximação à totalidades dos fatos que formam a tessitura contraditória das relações sociais nessa sociedade.” (p. 423). Ou seja, buscar revelar o real, realizar o movimento entre a universalidade, particularidade e singularidade do que se apresenta nos autos do processo. Essa aproximação permitirá buscar um resultado que condiz com a realidade dos sujeitos envolvidos.

A autora chama atenção também para uma prática que rompa com o caráter de dominação e culpabilização dos indivíduos que se encontra no cerne do Direito como trabalhado anteriormente no capítulo 01 deste estudo, sendo um aparato do estado que sustenta e reproduz as tendências de desigualdades da ordem burguesa.

É no contexto de forte minimização da responsabilidade do Estado no que se refere a garantia da proteção social e a culpabilização das famílias que ocorre a chamada '*fetichização da negligência*', em que o olhar para as famílias se torna acrítico e desvincula o papel do Estado na intervenção de políticas sociais que garantam o acesso a bens e serviços sociais, a defesa dos direitos e o pleno exercício da cidadania, pois nota-se cada vez mais políticas fragilizadas e focalizadas, além de ataques sucessivos a políticas de saúde, educação, previdência social, dentre outras.

De acordo com Alencar (2011), a centralidade das famílias no contexto de proteção social não pode significar "a penalização da família, no sentido de devolver-lhe o peso de arcar, praticamente sozinha, com a esfera de reprodução social." (p. 143). Neste sentido, cabe cobrar do Estado seu papel como interventor, além da compreensão das transformações sociais que ocorrem atualmente na sociedade brasileira no que diz respeito ao aumento da pobreza, o desemprego e o sucateamento das instituições públicas e ataques sucessivos aos direitos trabalhistas e sociais.

A área sociojurídica se torna um espaço onde se apresentam as demandas que possuem uma especificidade histórica e que se atrelam as expressões da questão social requerendo respostas de cunho social que garantam compreender para além dos aspectos jurídicos de uma ação. (Borgianni, 2013).

Essas transformações sociais e históricas modificam também a atuação do Serviço Social com as famílias e criam-se novas formas de intervenção. De acordo com Miotto (2001), os programas de apoio sócio familiar carregam princípios assistencialistas e normalizadores da vida familiar, arraigados ainda de acordo com Silva (2005) apud Proença (2011) de imagens estereotipadas de família e seus papéis prevalecendo propostas residuais e a centralização de ações em situações limites. Ou seja, não buscando soluções concretas para as problemáticas, mas sim soluções que apenas atenuem o conflito latente.

Faz-se necessário articular a prática profissional ao projeto ético-político construído ao longo dos últimos 30 anos e levando em consideração aspectos não de forma fragmentada e individualizada, mas sim percebendo as contradições postas e os aspectos socioculturais da realidade das famílias atendidas.

De acordo com Fávero (2005) as principais demandas jurídicas que permeiam ação dos assistentes sociais se dão junto as Varas de Família e Varas da Infância e Juventude. Contudo, Borgianni (2013) aponta que o trabalho dos assistentes sociais pode se dar nas instituições estatais que formam o sistema de justiça, como Tribunais, Ministério Público e Defensorias, nas Secretarias de Justiça, mas também nos espaços que formam o Sistema de Garantia de Direitos.

Um grande marco para a atuação do Serviço Social na área sociojurídica se deu a partir da criação do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, em 1990. Caracteriza um momento de garantia dos direitos fundamentais das crianças e adolescentes, sendo entendidos a partir de então como sujeitos de direitos. Segundo Almeida (2013) ao citar um estudo de Yamamoto, Fávero e Miotto os assistentes sociais atuam prioritariamente como peritos em questões relacionadas a crianças e adolescentes, desde ações de guarda, pensão alimentícia, direito de convivência, dentre outras ações.

Sob o Serviço Social recai inúmeros desafios a sua atuação. De acordo com Reis (2012):

No campo Jurídico o embate que trava o profissional tendo como meta um projeto societário e a consolidação de seu projeto profissional. É um grande desafio, pois, geralmente trabalha com limites, às vezes, com possibilidades mínimas, frente à reprodução ampliada das contradições sociais, pois não há rupturas no cotidiano sem luta, sem enfrentamento, sem o compromisso de construir e reinventar mediações capazes de articular a vida social das classes subalternas com o direito e a cidadania. (Reis, 2012. P. 39)

Esta forte onda neoliberal de desmonte e suas contrarreformas acarreta a não capacidade das políticas de responderem as demandas societárias, nem tampouco de atender e garantir a proteção dos direitos sociais. Com isso, o próprio Judiciário reproduz as forças do capital e se constitui como um cenário repleto de contradições e motor de desigualdades.

Fávero (2018) chama atenção para a crescente criminalização dos pobres

e a judicialização de expressões da questão social que se se acentuam e tendem a se ampliar, faz-se necessário práticas de “resistência na direção da afirmação e defesa dos direitos humanos e de denúncia e rompimento com práticas disciplinadoras e punitivas” (p.52). Trata-se de uma luta coletiva dos assistentes sociais no seu cotidiano profissional.

Cabe ao Serviço Social romper com práticas conservadoras e moralizantes, fruto de um passado recente em que a profissão estava atrelada a ideais positivistas e vinculadas a ordem capitalista. Fruto disso se apresenta no estudo sobre concepções de família realizado por Medeiros (2014) através de trabalhos apresentados por assistentes sociais em Anais do Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) e notou-se visões conservadoras mascaradas de orientações críticas com imagens de família carregadas de julgamentos pelo não cumprimento de papéis e funções ‘tipicamente’ familiares, por exemplo.

Foram identificados ainda exigência de certa padronização de papéis e organização doméstica. Para Medeiros (2014), em alguns artigos, além dos princípios normatizadores da vida familiar, a culpabilização se manifestava quando assistentes sociais descreviam situações de ausência e violência paterna, associadas à falta de posicionamentos por parte da mãe.

Destaca-se ainda:

Identificou, na concepção conservadora, uma secundarização do papel do Estado no que tange à proteção social das famílias, reforçando uma lógica substitutiva focada nos parentes, vizinhos, amigos e instituições religiosas como fonte de recursos. (autor, 2017. P. 135).

Nesta mesma linha de pensamento, Alencar (2011) retrata que atribuir a família a responsabilidade central quanto à proteção social dos seus membros “pode significar o retrocesso de importantes conquistas no campo da luta pela igualdade dos sexos, haja vista que essas conquistas ainda têm de ser consolidadas e ampliadas” (p. 150).

Dito isto, nota-se ainda visões conservadoras principalmente de responsabilização das mulheres pelos conflitos presentes no seio familiar, não atribuindo em nenhum momento aos homens. Nota-se uma visão sexista e misógina e que impacta diretamente numa prática moralizante e preconceituosa repleta de julgamentos e de um olhar pessoal sobre as problemáticas e não de

caráter técnico.

No contexto brasileiro esses desdobramentos tornam-se cada vez mais comuns, sendo legitimado muitas vezes por prerrogativas legais, mas que atacam diretamente os Direitos Humanos. Isso se torna mais evidente no Brasil atual, em que o comportamento político adotado pelo presidente Bolsonaro e seus apoiadores, escancara sem pudor discursos de ódio voltados as minorias sociais, além de promover sucessivos ataques aos direitos sociais e trabalhistas que corroboram para o acirramento das desigualdades e a judicialização das expressões da questão social que impactam diretamente nas famílias brasileiras, principalmente as mais pobres.

É nesse cenário avesso aos direitos que os assistentes sociais encontram inúmeros desafios para a viabilização do acesso à justiça e defesa dos direitos e garantias fundamentais. Cabe o questionamento: os assistentes sociais inseridos nos mais diferentes espaços do sociojurídico possuem uma prática vinculada aos interesses do direito positivo que atendem aos interesses da ordem burguesa ou possuem uma prática pautada na defesa da cidadania e da justiça social?

É necessário a indagação e realizar o processo de ação-reflexão-ação da prática profissional, como forma de perceber as contradições impostas no espaço de trabalho e as demandas que se apresentam através dos sujeitos que buscam os serviços no âmbito jurídico. Romper com a culpabilização dos indivíduos é não reproduzir práticas alienantes e “levando para o interior dos autos dos processos o direito que vem “da rua”, “dizendo o direito da rua” e dos movimentos sociais que também exigem justiça.” (Borgianni, 2013. p. 439).

2.2.1 Resolução Nº 125 e a mediação familiar no CEJUSC

No Brasil, a partir da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010, instituiu-se a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses do âmbito judiciário, além de ser de responsabilidade do judiciário:

estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais,

como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação. (BRASIL, Resolução nº 125, 2010, p. 1-2).

Desta forma, cabe aqui realizar a diferenciação entre conciliação e mediação e demais métodos consensuais. Tais informações constam no Guia de Mediação e Conciliação – Orientações para implantação dos CEJUSCs elaborado pelo CNJ (2015).

De acordo com este guia, o sistema de justiça faz o uso de diversos métodos que formam o chamado sistema pluriprocessual. Este campo é denominado de Resolução Apropriada de Disputas” (RADs) inclui uma série de métodos capazes de solucionar conflitos. Permite assim “opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, a paz ou apenas a um acordo – dependendo do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido ou desenhado” (p. 31).

No que se refere a escolha do método, o guia destaca:

a escolha do método de resolução mais indicado para determinada disputa precisa levar em consideração características e aspectos de cada processo, tais como: custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade. (BRASIL, 2015. p. 31-32).

Nota-se assim que são vários aspectos compreendidos pelo sistema de justiça. Chamo atenção também, para o uso da palavra ‘*disputa*’ que é colocada pelo Poder Judiciário a partir de uma ótica em que precisa haver um ganhador e outro perdedor. Não se leva em consideração o conflito a partir de um viés de resolutibilidade em que os sujeitos envolvidos cheguem a um acordo comum para ambos. Levando em conta a discussão realizada no capítulo 01 sobre as concepções do conflito e sua ressignificação para além de um caráter negativo, mas por um viés qualitativo e que gere mudanças saudáveis.

A institucionalização desses instrumentos no Poder Judiciário, iniciou-se no final da década de 1970, nos Estados Unidos, como proposta do professor Frank Sander denominada Multidoor Courthouse (Fórum de Múltiplas Portas). A visão desta forma de organização é enxergar o Poder Judiciário como um centro de ‘resolução de disputas’ com base na prerrogativa que há vantagens e desvantagens em todo processo e que devem ser consideradas em função das

características específicas de cada conflito.

O guia apresenta 06 (seis) métodos ou processos que são utilizados para a resolução de conflitos, os quais são: *Negociação, Mediação, Conciliação, Arbitragem, Med-Arbr e práticas auto compositivas inominadas*. Contudo, vamos ater-se a explicar apenas as quatro primeiras, que são mais conhecidas e mais utilizadas.

- **Negociação:** neste método é utilizada a persuasão para chegar a um resultado. “Em uma negociação simples e direta, as partes têm, como regra, total controle sobre o processo e seu resultado.” (p. 34).

Cabe aos envolvidos resolverem seus conflitos sem a necessidade de terceiros. Geralmente utilizada por advogados.

- **Mediação:** diferente da negociação, a mediação necessita de um profissional (mediador) para facilitar a comunicação entre os envolvidos. “A mediação é um processo auto compositivo 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.” (p.34).

De acordo com Silva (2011), a mediação é utilizada em espaços de atuação junto aos conflitos familiares, tratando de uma prática interdisciplinar em que diferentes profissionais de diferentes áreas podem atuar, como psicólogos, assistentes sociais, sociólogos, dentre outros.

O guia destaca ainda (BRASIL, 2015. p. 35):

1. As partes podem continuar, suspender, abandonar e retomar as negociações. Como os interessados não são obrigados a participarem da mediação, permite-se encerrar o processo a qualquer tempo.
2. Apesar de o mediador exercer influência sobre a maneira de se conduzirem as comunicações ou de se negociar, as partes têm a oportunidade de se comunicar diretamente, durante a mediação, da forma estimulada pelo mediador.
3. Assim como na negociação, nenhuma questão ou solução deve ser desconsiderada. O mediador pode e deve contribuir para a criação de opções que superem a questão monetária ou discutir assuntos

que não estão diretamente ligados à disputa, mas que afetam a dinâmica dos envolvidos.

- **Conciliação:** A conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo breve, são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo.

Ao longo dos anos, a conciliação passou a utilizar técnicas e humanizar seu atendimento, gerando similaridades com a mediação. De acordo com Brasil (2015):

com base na política pública preconizada pelo Conselho Nacional de Justiça e consolidada em resoluções e publicações diversas, pode-se afirmar que a conciliação no Poder Judiciário busca: i) além do acordo, uma efetiva harmonização social das partes; ii) restaurar, dentro dos limites possíveis, a relação social das partes; iii) utilizar técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem soluções; iv) demorar suficientemente para que os interessados compreendam que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada; v) humanizar o processo de resolução de disputas; vi) preservar a intimidade dos interessados sempre que possível; vii) visar a uma solução construtiva para o conflito, com enfoque prospectivo para a relação dos envolvidos; viii) permitir que as partes sintam-se ouvidas; e ix) utilizar-se de técnicas multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no menor prazo possível.

Dentre estes pontos apresentados até o momento, nota-se uma similaridade entre a mediação e a conciliação e que as próprias resoluções do CNJ descrevem os dois métodos com técnicas e regras de procedimento iguais, não trazendo diferenciações na Resolução nº 125 e mesmo com o Guia de Mediação e Conciliação, a apresentação das informações não deixam os conceitos claros. Segundo o próprio Guia destaca: “as distinções entre mediação e conciliação passaram, progressivamente, a se reduzir.” (p. 36).

Ainda de acordo com o Guia essa diferenciação e o debate sobre qual nomenclatura deve ser atribuída no processo, é dito: “importa relativamente pouco se comparado com a necessidade efetiva de adequado atendimento dos interessados no processo de resolução de disputas”. (p.41).

Aponto que este conceito necessita de maior clareza e traz o questionamento se os mediadores ou conciliadores presentes nos CEJUSCs conseguem realizar a diferenciação de conceitos e regras e se isso não pode gerar confusões na hora de realizar um possível acordo com os sujeitos envolvidos. Enquanto sujeito que busca a oferta de serviços na instituição, o

mesmo necessita encontrar profissionais capacitados para atender as suas demandas. A não preocupação por parte do próprio CNJ me causa o sentimento de não se importar qualitativamente com as necessidades apresentadas pelos sujeitos.

- **Arbitragem:** pode ser definida como um processo eminentemente privado – isto porque existem arbitragens internacionais públicas – no qual as partes ou os interessados buscam o auxílio de um terceiro, neutro ao conflito, “tome decisões, arbitre a solução para uma determinada disputa.” (SILVA, 2011, p. 68).

Diferente da conciliação e mediação, na arbitragem ouvem-se testemunhas e analisam - se documentos. Os árbitros estudam os argumentos dos advogados antes de tomarem uma decisão. A característica principal da arbitragem é sua coercibilidade e capacidade de pôr fim ao conflito. De fato, é mais finalizadora do que o próprio processo judicial, porque não há recurso na arbitragem. (BRASIL, 2015).

Estes são os principais métodos auto compositivos. Cabe aqui ressaltar que demos destaque aos métodos de Conciliação e Mediação pois são os métodos que correspondem ao lócus de pesquisa desse estudo. Vale frisar que o CNJ realiza anualmente mutirões e campanhas nacionais a fim de garantir o acesso facilitado à justiça e garantir a resolução dos conflitos de maneira célere. Como destaque dessas campanhas, realiza-se a ‘Semana Nacional de Conciliação’ que visam reduzir o número de processos judicializados e são realizados pelas diferentes Varas.

Cabe ao CNJ criar um programa que promova ações de métodos autocompositivos, bem como, a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, que possui diferentes atribuições dentre elas, especificada em seu *parágrafo IV: ‘instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, com intuito de concentrar a realização de sessões de conciliação e mediação’*.

Destaco ainda, na Seção II da Resolução nº 125, em que versa sobre a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania em seu *Art. 10: Cada unidade dos Centros Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução pré-processual, setor de solução de conflitos processual e **setor de cidadania, facultativa a adoção***

pelos Tribunais do procedimento sugerido no Anexo II desta Resolução.

Diante do exposto, o setor de cidadania corresponde a prestação de serviços de informação, orientação jurídica, emissão de documento, serviços psicológicos e de assistência social, dentre outros. Desta forma, profissionais de Serviço Social vêm sendo chamados a atuar juntamente na mediação familiar, contudo, ao se tratar de uma adoção facultativa de multiprofissionais, recai sobre a profissão e demais áreas de atuação a necessidade de legitimar as ações desenvolvidas nos CEJUSCs, ou seja, garantir que os conflitos apresentados pelos sujeitos vão além de demandas judiciais, mas possuem relação intrínseca com as expressões da questão social, sendo assim, garantir resoluções que de fato atendam a realidade dos indivíduos.

Ao abordar sobre a mediação familiar, sendo realizada nos CEJUSCs, vale pontuar primeiramente sobre a etimologia da palavra. O termo *mediação*, derivado do latim (*medius, medium*) e significa *no meio*; Segundo o Aurélio, 'ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas; intervenção'. De acordo com os autores Breitman; Porto, (2001) em todas as etimologias, a palavra *mediação* possui o sentido de centro, de meio, de equilíbrio, e envolve a presença de um terceiro elemento que se coloca entre outros dois.

De Toni (2017) apud (Barbosa (2015), "a mediação consiste numa linguagem própria que se vale da abordagem interdisciplinar para que possa ter a amplitude necessária à sua plena manifestação" (p. 220). Já na atualidade, a *mediação* é conhecida como um processo de resolução de conflitos.

Ainda ao parafrasear De Toni (2017), o termo mediação familiar surgiu por volta dos anos de 1970, nos Estados Unidos através de um conselheiro de família, psicólogo e advogado, usando como um método eficaz de resolução de conflitos relacionados ao âmbito jurídico.

Tal prática foi se espalhando para outros lugares do mundo e no Brasil, os registros das primeiras práticas surgiram na década de 1980 com enfoque em questões trabalhistas, comerciais e empresariais, mas a partir dos anos de 1990 que o método se expandiu para atender questões familiares.

Segundo Barbosa (2015) citado por De Toni (2017) "na mediação há a compreensão do conflito que deve ser acolhido como uma oportunidade para gerar novas escolhas" (p. 223). Diante disto, aponta-se para uma visão de que a

mediação permite que os sujeitos envolvidos possam ter um espaço de ressignificação do seu conflito e que garanta realizar escolhas que sejam positivas para ambos.

Nesta mesma linha de pensamento, Parkinson (2016) esclarece:

A mediação familiar é utilizada, basicamente, para auxiliar casais que estão se separando a chegarem num acordo mutuamente aceitável. Ela auxilia tanto em momentos de crise como em momentos de transição, pois melhora a comunicação entre os envolvidos no conflito familiar. No decorrer do processo de mediação, todos os membros da família devem ser considerados (crianças, adolescentes, avôs, avós, padrastos e madrastas) e os acordos devem ser estabelecidos para que as relações sejam mantidas, especialmente entre pais e filhos (De Toni, 2017 citando PARKINSON, 2016).

Deste modo, ao incorporar os membros das famílias na mediação, faz-se necessário assistentes sociais e demais profissionais qualificados a atender as demandas postas no conflito, garantindo o pleno desenvolvimento de todos os envolvidos e contribuindo para que o conflito se modifique. Segundo Batista; Martins; Camolesi (2013), destaca que a mediação permite chegar ao estágio em que “os processos de família deixem de ser analisados pelo Judiciário como meras abstrações jurídicas. Os protagonistas das demandas judiciais são pessoas com histórias e querem uma resposta qualitativa para seu litígio”. (p. 83).

No Brasil, o CNJ instituiu o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que visam garantir a qualidade dos serviços prestados, sendo um método fundamentado e que assegure o desenvolvimento da Política. Dentre os princípios fundamentais que regem a atuação dos mediadores e conciliadores, estão: *a confidencialidade; competência; imparcialidade; neutralidade; independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.*

2.3 – A mediação como categoria da dialética: é possível no fazer profissional?

Ao longo dos debates realizados até aqui, aponte o direcionamento para a mediação familiar, mas ao se propor a analisar a atuação profissional, em específico o Serviço Social, cabe apresentar a mediação como categoria ontológica para uma atuação que se propõe a caminhar na perspectiva transformadora e vá na contramão das forças conservadoras reproduzidas pelo capital.

Início trazendo uma colocação de Moraes; Martinelli (2012) em que não

há como desvendar a realidade sem compreender a categoria mediação. Ressalta-se ainda que tal categoria não se apresenta apenas como a compreensão do real, mas com a possibilidade de transformá-lo.

Pontes (1995), destaca que a categoria mediação é componente medular do método dialético, então não há como debater sobre ela sem levar em consideração a teoria social de Marx. O método dialético é compreendido por meio de categorias e não conceitos, Marx entendia a categoria como estruturas que a razão extrai do real, reproduzindo mentalmente o que existe.

Ao acompanhar um minicurso “*Serviço Social e Formação Profissional: a Mediação em foco*” ministrado por Pontes (2019), o mesmo explicita da seguinte forma a colocação acima: (razão + intelecto). A razão não é prático (é necessário questionar) já o intelecto representa aquilo se ver mas sem refletir sobre. O intelecto se apresenta como camada superficial do real, enquanto a razão permite questionar a gênese de tudo. Sendo denominado de processo genético (grifos nossos).

Mediação é a categoria central da articulação entre as partes de uma totalidade complexa, e é responsável pela possibilidade da passagem entre o imediato e o mediato (Pontes, 1995). É através das categorias dialéticas que o profissional imprime um direcionamento a sua prática, podendo ela ser crítica ou alienada. As categorias não são estáticas, elas acompanham o movimento da realidade. São dialéticas e dinâmicas, permitindo assim a compreensão dos fenômenos.

Nesta mesma linha de pensamento, Pontes (2019), em seu minicurso faz essa representação da seguinte forma: o que se apresenta é abstrato, já o concreto nos permite chegar à essência.

Sendo uma das categorias centrais da dialética, a mediação possui dupla dimensão: ontológica e reflexiva; ontológica pois pertence ao real, está presente em qualquer realidade e reflexiva pois permite a busca da essência, a gênese das coisas rompendo com a imediaticidade. Apresenta-se como constitutiva da ontologia do ser social, pois sustenta-se na relação homem-natureza em que o trabalho é parte constituinte da existência humana.

Pontes (1995) aborda que não faz sentido qualquer reflexão em torno da categoria de mediação desconectada do método dialético, a qual é componente medular. Vale salientar que tal método se caracteriza pela perspectiva da

totalidade. A partir da visão de Lukács, a totalidade não deve ser entendida como a soma das partes, mas como um grande complexo constituído de complexos menores.

O conhecimento dialético então, realiza o movimento constante entre o abstrato e o real, levando em consideração o processo sociohistórico para além do que ele se apresenta enquanto vivência empírica ou como um fato isolado, promovendo assim, uma nova visão acerca do que se mostrou previamente no campo abstrato. Ou seja, a mediação promove esse dinamismo em compreender o real e responsável pela articulação entre as partes. Neste sentido, as autoras Moraes; Martinelli (2012) reforçam este pensamento:

a partir da categoria mediação, por meio da razão teórica do movimento inerente ao real, possibilitará conhecer a realidade e dissolver a aparência fenomênica, própria da facticidade (imediaticidade). Partindo dos fatos empíricos, provocando passagens e conexões, deslocando-se do abstrato e buscando o máximo de mediações apreendendo a processualidade e os nexos lógicos que articulam os fatos, alcançando assim, a síntese de múltiplas determinações. (MORAES; MARTINELLI, 2012, p. 06).

É exatamente este processo de apreensão do real e a construção de uma nova inteligibilidade sobre o objeto que Pontes (1995) apresenta a chamada *tríade singular-universal-particular*.

Dado o processo de conhecimento da realidade, a universalidade se apresenta como transformações estruturais no processo de formação social. Para a clarificação do entendimento levarei em consideração o olhar de análise que apresento durante a pesquisa acerca da regulação das relações sociais dos indivíduos a partir das forças produtivas com apropriação da mão de obra do trabalhador na sociedade capitalista.

Diante disto, esta problemática macroestrutural se apresenta no campo da universalidade, contudo, ao analisar no campo da imediaticidade, o que vai se apresentar são aspectos singulares do cotidiano, não fazendo relação nenhuma com os aspectos históricos que se expressam a partir do desenvolvimento da sociedade capitalista, essa mediação permanecerá oculta, parecendo não se conectar.

Neste contexto que Lukács ao ser citado por Pontes (1995) aborda sobre a particularidade, que é processada na dialética entre o universal e o singular, o que é denominado de *campo das mediações*. “[...]É Neste campo das mediações que os fatos singulares se vitaliza com as grandes leis da universalidade, e a

universalidade se embebe da realidade do singular” (Pontes, 1995, p. 10).

São essas determinações da categoria dialética que se faz necessário o uso da mediação no Serviço Social. É no seio da própria profissão que também é possível realizar o movimento entre o universal-particular-singular, tendo em vista a gênese da profissão, inscrita na divisão social do trabalho e historicamente assumindo seu papel interventivo atrelado na reprodução da ideologia dominante, contudo, assumindo novas bases teórico-metodológicas e ético-político permitiu a profissão assumir um posicionamento crítico na defesa da classe trabalhadora.

Seguindo esta mesma lógica Martinelli (2006) ao ser citada por Moraes; Martinelli (2012) ressalta que:

[...]É aí que se institui uma particularidade da profissão, no sentido de entender a forma de existência das expressões da questão social a partir da tríade singularidade, universalidade e particularidade, entendendo o espaço de intervenção como um campo de mediações que se estrutura sobre determinações histórico-sociais constitutivas dos complexos sociais. Relembrando que esta profissão é de natureza interventiva, com forte significado social, cujo compromisso é com a construção de uma sociedade humana, digna e justa. (MORAES; MARTINELLI (2012, p. 6)

É ao olhar para a natureza interventiva da profissão que autores como Pontes (1995), Oliveira (1988), citados pelas supracitadas autoras, chamam atenção para a necessidade de o Serviço Social desnudar a realidade apresentada através das demandas institucionais que se apresentam para a profissão, pois elas chegam despidas de mediações e se apresentam como problemas isolados, individuais/familiares.

Ao contextualizar no lócus da pesquisa, o qual lida diretamente com a resolução de conflitos, faz-se necessário realizar o movimento de percepção do real em seu caráter universal, singular e particular. Pois, o conflito se apresenta no campo apenas da singularidade e sua imediaticidade, podendo gerar falsas interpretações da realidade e da demanda que se apresenta aos profissionais na instituição correndo o risco de gerar respostas que não atendam a realidade dos sujeitos.

As autoras Moraes; Martinelli (2012) dizem se fazer necessário apreender as grandes determinações sociais, como as relações sociais de produção, relação capital-trabalho, e dentre outras. Devendo ser particularizadas e que “podem estar interferindo nesse ou naquele problema/fenômeno que o

profissional está enfrentando. [...]” (p. 8).

Diante do exposto, ao responder o questionamento que se apresenta no título deste tópico, sim, é possível o uso da mediação no exercício profissional, sendo necessário aos assistentes sociais um olhar crítico e propositivo que permita desvelar as contradições presentes na realidade concreta e identificar as mediações que se apresentam em seus espaços sociocupacionais, desnudando as demandas que se apresentam de maneira unilateral e não permite a análise em sua totalidade real.

CAPÍTULO III - Serviço Social no Polo Avançado: intervenção, mediação e interdisciplinaridade

3.1 O Serviço Social no Polo Avançado: gênese e a dimensão da prática profissional no contexto sociojurídico.

Tendo a questão social como objeto de intervenção o Serviço Social e sendo uma profissão reconhecida na divisão social do trabalho, sua atuação “caracteriza-se enquanto especialização do trabalho entre as classes sociais, trabalho este realizado nas diversas expressões da questão social presentes na sociedade”. (BATISTA; MARTINS; CAMOLESI, 2013. p. 77).

Ao reconhecer a questão social como objeto de intervenção cabe a profissão apreender as contradições impostas pela relação capital-trabalho e os desdobramentos dessa reprodução na totalidade da vida social dos indivíduos (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004). Desse modo, requer ações pautadas conforme o projeto ético-político profissional alinhada ao fortalecimento da classe trabalhadora para o enfrentamento das expressões da questão social.

No âmbito judiciário essas expressões se evidenciam pelo crescente aumento de judicializações, entendendo que há uma realidade para além da demanda jurídica e que necessita de respostas qualitativas. Sendo assim, há abertura de novos campos de atuação para assistentes sociais e demais áreas do conhecimento visando dirimir os conflitos que se apresentam em uma perspectiva de totalidade e olhar crítico.

Ao adentrar no direito de família, sendo este área de atuação do lócus deste estudo, Dias (2015) chama a atenção:

É necessário adequar a justiça à vida e não engessar a vida dentro de normas jurídicas, muitas vezes editadas olhando para o passado na tentativa de reprimir o livre exercício da liberdade. O direito das famílias lida com gente, gente dotada de sentimentos, movida por medos e inseguranças, que sofre desencantos e frustrações e busca no judiciário ouvidos a seus reclamos. (DIAS, 2015. p. 14).

É neste contexto de compreender que o conflito está envolto de fatores sociais e emocionais que assistentes sociais são chamados a adentrar na mediação familiar e estabelecer “conexão com os determinantes da questão

social [...] como também nas implicações do conflito no âmbito familiar e até mesmo no território no qual vive a família”. (BATSITA, et al. 2015, p. 85).

A partir deste momento vamos caracterizar o lócus de pesquisa desse estudo e compreender as ações desenvolvidas na instituição.

3.1.1 Caracterização do lócus de pesquisa:

O problema está sempre situado a partir de um contexto histórico e social, como ele se apresenta na sociedade e seu momento histórico. Ao possuir conhecimento empírico/teórico do objeto, questionamentos e problematizações são levantados, sendo imprescindível situar a problemática a partir de uma totalidade, em seu contexto sociohistórico.

Neste sentido, explicita-se o objeto escolhido: mediação familiar e judicialização de conflitos familiares. Tal objeto de pesquisa possui relação com o campo de estágio – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC/Polo Avançado – o qual este pesquisador realizou suas atividades como cumprimento da grade curricular obrigatória no curso de Serviço Social da Universidade Federal do Amazonas nos anos de 2016 e 2017, além de permanecer como voluntário no ano de 2018.

A partir da experiência já vivenciada, do aporte teórico adquirido, permitiu traçar uma problemática a ser discutida. Atribuir esta problemática permite realizar a orientação teórica a ser seguida, no que tange vislumbrar esse problema num viés de totalidade, perceber as contradições postas na realidade e de como os conflitos familiares possuem relação intrínseca com os desdobramentos das expressões da questão social. Desta forma, o papel do Serviço Social na mediação familiar se faz imprescindível.

As informações abaixo foram coletadas do Manual Psicossocial (2017) e Cartilha dos Estagiários do Setor Psicossocial (2017) da instituição são frutos da pesquisa documental apresentada no projeto deste estudo. Demais informações foram atualizadas durante a realização da pesquisa remota.

Ao falar sobre a pesquisa remota e o acesso aos dados da instituição, cabe destacar aqui que este objeto de estudo possui um direcionamento metodológico a partir de uma leitura da realidade e sua dinamicidade, percebendo suas contradições e segundo Salomon (2000), somente o

pensamento dialético descobre as contradições internas da sociedade. Mais do que apresentar estas contradições, visa alcançar objetivos capazes de atenuá-las ou superá-las.

O conhecimento não é algo finito, assim como esta pesquisa. Esta se encontra inserida dentro de um contexto histórico definido, possui caráter interdisciplinar.

O estudo contou com os seguintes procedimentos metodológicos: *pesquisa bibliográfica* que construiu a base teórica do referido estudo; *a pesquisa documental*, em que se avaliou a Resolução nº 125 que dispõe sobre a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos; trouxe informações referentes ao Guia de Mediação e Conciliação, além do Manual Psicossocial e sua Cartilha de Estagiários; e por fim a realização de *pesquisa de campo*, que diante do contexto de pandemia, as entrevistas semiestruturadas foram realizadas exclusivamente de maneira remota com todos os atores sociais envolvidos, através da plataforma *Google Meet* e pelo envio de questionário pelo endereço de e-mail dos participantes respeitando a decisão da UFAM em seu Art. 2º. da Portaria Nº 626, de 13 de Março de 2020 e Ofício Circular nº 007/2020 de 16 de Março de 2020 da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação acerca da suspensão de pesquisas presenciais.

O Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos – CEJUSC Polo Avançado Manaus – em 2018 teve seu nome atualizado passando a se chamar Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC Polo Avançado – e trata-se de um Programa do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas – TJAM, em cooperação técnica com a Universidade Federal do Amazonas – UFAM. Foi um projeto de extensão criado para garantir a troca de conhecimentos e a interdisciplinaridade entre as áreas do Direito, Psicologia e Serviço Social. Além de permitir a indissociabilidade entre a pesquisa, ensino e extensão como pilares da Universidade. Possuía como missão realizar *justiça com celeridade, modernidade, acessibilidade, transparência, imparcialidade e ética*, seus valores estão voltados à:

- **Inovação institucional** - Justiça desburocratizada e próxima do cidadão;

- **Fomento da ampliação da cidadania** - Resolução dos múltiplos conflitos familiares de forma ágil e justa, em direção à consecução dos direitos fundamentais dos cidadãos;

- **Centralidade de esforços nas estratégias de conciliação** - Ampliação de espaços de conciliação para o atendimento às famílias, como possibilidade concreta de soluções dos conflitos familiares;

- **Trabalho socioeducativo de prevenção em âmbito individual e coletivo** – trabalho de prevenção das demandas da população beneficiária por meio de ações de orientação acerca dos direitos e deveres de cidadania;

- **Busca da interdisciplinaridade** – Interlocação entre saberes acadêmicos (direito, serviço social e psicologia) por meio da vivência da tão almejada indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão;

- **Fomento do espírito de trabalho em equipe** – ação conjunta e dialogada entre as áreas acadêmicas (direito, psicologia e serviço social).

As atividades do Polo foram iniciadas no ano de 2008, primeiramente com abordagem processual, realizando audiências de conciliação nos processos encaminhados pelo setor de distribuição do Fórum Ministro Henocho Reis, utilizando como abordagem para a resolução de conflitos os métodos autocompositivos, utilizando as técnicas e linguagens da Mediação como forma de aprimorar a conciliação e oferecer aos interessados uma alternativa menos traumática que visasse compatibilizar interesses gerando uma conciliação qualificada.

A partir de agosto de 2013 foi implementada a prática exclusivamente pré-processual, que tinha como objetivo propiciar o acesso facilitado à Justiça e cidadania, na perspectiva do cidadão, com celeridade, eficiência e baixo custo, direcionado a população de baixa renda, nas questões ligadas ao direito de família. Contudo, o Polo Avançado passou atender toda população que requeresse os serviços oferecidos, independente de renda.

No ano de 2018, o CEJUSC voltou a atender demandas processuais da 5ª e 8ª Varas de Família, além de realizar cooperação técnica com a Defensoria Pública do Estado do Amazonas – DPE/AM que garantia o atendimento dos usuários que não chegavam a um acordo de maneira consensual.

As ações realizadas no Polo Avançado são:

Quadro 1: Quadro com os serviços ofertados na instituição.

	AÇÃO	ASSUNTO
1.	ALIMENTOS	Revisão
		Gravídicos
		Fixação
		Oferta
		Exoneração
2.	GUARDA	Guarda
		Modificação de guarda entre Pais
3.	REGULAMENTAÇÃO DE CONVIVÊNCIA	Regulamentação De Convivência
4.	RECONHECIMENTO VOLUNTÁRIO DE PATERNIDADE (BIOLÓGICA)	Reconhecimento Voluntário de Paternidade (Biológica)
5.	INVESTIGAÇÃO DE PATERNIDADE (SEM PAI REGISTRAL)	Investigação de Paternidade (S/ pai registral)
6.	SOBREPARTILHA	Sobrepartilha
7.	DIVÓRCIO	Divórcio
8.	RECONHECIMENTO SOCIOAFETIVO	Investigação de Paternidade
9.	SEPARAÇÃO JUDICIAL	Separação
10.	RECONHECIMENTO E DISSOLUÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL	Reconhecimento e Dissolução De União Estável

Fonte: PSICOSSOCIAL, 2017. Quadro com os serviços ofertados na instituição.
Elaborado pela equipe técnica do CEJUSC

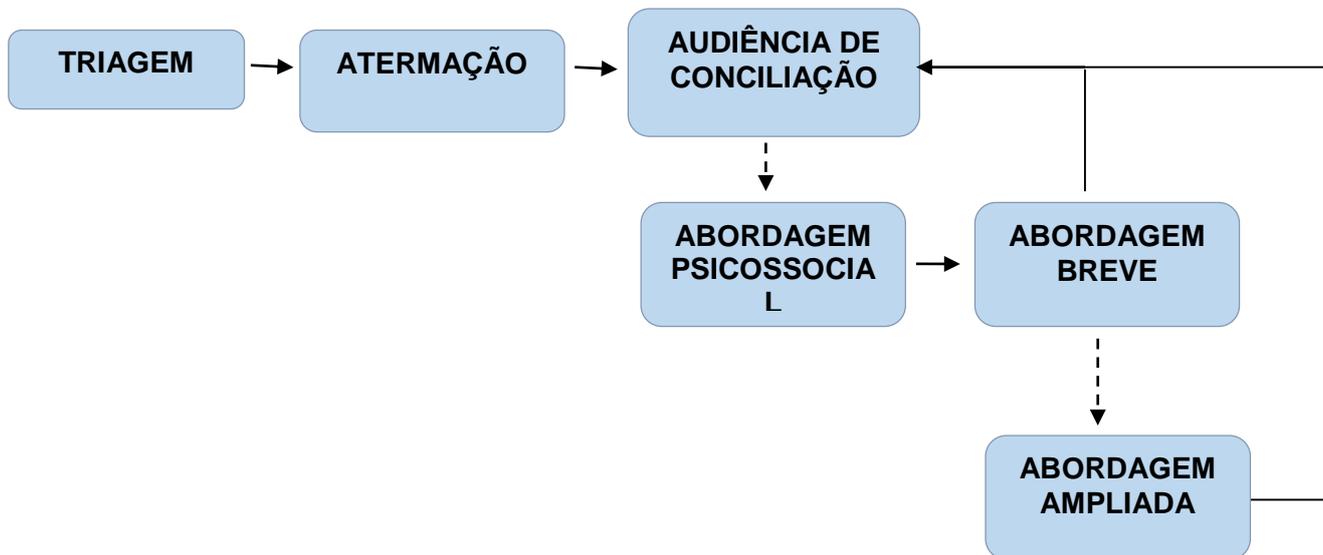
Dentre os serviços ofertados na instituição, o Serviço Social é chamado a atuar, em sua maioria, nos casos guarda de filhos e todos os assuntos que são deliberados a partir desta ação que se referem ao interesse das crianças e/ou adolescentes inseridos na ação.

De acordo com as informações do Psicossocial (2017) o atendimento ao público é realizado por meio de demanda espontânea recepcionada por equipe interdisciplinar composta de profissionais e acadêmicos do Direito, Serviço Social e Psicologia. A interdisciplinaridade destas três áreas:

“contribuem, com a soma de seus saberes, para a compreensão psicossocial do usuário e com a articulação de uma resposta jurídica e social capaz de promover cidadania plena na perspectiva do próprio cidadão. Salienta-se que o desenvolvimento das atividades objetiva a articulação entre a teoria e a prática e a qualificação profissional e acadêmica visando à formação continuada de multiplicadores. ” (PSICOSSOCIAL, 2017, p. 05).

Em relação ao fluxograma de atendimento do Polo Avançado o mesmo se apresentava dessa forma:

Figura 01: Fluxograma do CEJUSC – Polo Avançado Manaus – Modelo 1



Autores: FERREIRA, Luciana; BARROSO, Mônica; COMPTON, Silvana, 2017.

Figura 2 – Fluxograma do CEJUSC – Polo Avançado Manaus – Modelo 1

As setas pontilhadas referem-se à possibilidade de atendimento da equipe psicossocial em casos que o mediador/conciliador enxerga a necessidade de abordagem da equipe, respeitando a aceitação mútua dos sujeitos envolvidos no processo.

As etapas são descritas da seguinte maneira:

1. **Triagem:** Este procedimento é o primeiro contato do usuário com uma Justiça simplificada. A equipe da triagem recebe o usuário, realizando uma escuta compreensiva de suas demandas, a fim de orientá-lo e encaminhá-lo ao setor competente.

Entendo esta etapa como a mais importante e imprescindível para a realização profícua das demais etapas, pois é a partir da escuta qualitativa da demanda apresentada pelo usuário que será possível elaborar uma orientação técnica e gerar o acolhimento das suas emoções mesmo que de forma breve. Vale salientar que é um espaço onde se pode visualizar demandas até então não realizadas pela instituição, propicia momentos de análise posterior com a

equipe multiprofissional para deliberar novas formas de atendimento, melhoria dos serviços, dentre outros aspectos.

Batista et al (2013) ao citar Faleiros (2006), chama atenção acerca do objeto de intervenção do Serviço Social, pois é na construção da relação sujeito/estrutura e na relação sujeito/instituição é que emerge o processo de fortalecimento do usuário diante da fragilização de seus vínculos. É esta relação entre sujeito e profissional que garante elementos fundamentais para uma intervenção qualitativa.

2. **Atermação:** Após a triagem e a identificação da demanda do usuário, é produzido um *Termo de Apresentação do Pedido*, registrando-se os dados de identificação do interessado e sua pretensão, tudo no sistema informatizado/virtual. Neste ato, o primeiro interessado toma ciência da data da sessão de conciliação/mediação

Esta etapa é realizada exclusivamente pelos profissionais e estagiários do Direito. Realiza-se a abertura do processo e as orientações técnicas necessárias para o dia da audiência de conciliação/mediação.

É importante destacar neste fluxograma de atendimento, uma das principais problemáticas evidenciadas pela equipe multiprofissional e que geram certas tensões nos usuários: a constante repetição de sua demanda em todos os setores que é encaminhado na instituição. Ou seja, há uma falta de organização no fluxograma de atendimento e comunicação da equipe para evitar que o sujeito repita a sua demanda desde a Triagem até o dia da audiência de conciliação.

Esta problemática é uma discussão recorrente entre a equipe profissional, contudo, ainda não chegou-se a uma alternativa viável para evitar o desgaste que gera no usuário repetir seu conflito inúmeras vezes.

3. **Audiência de Conciliação:** o conciliador intervém de forma qualificada na demanda apresentada pelos interessados, possibilitando uma autocomposição imediata acerca do objeto da Ação. Nesta etapa são utilizadas as técnicas da mediação e conciliação. Saliencia-se que só podem realizar as audiências os profissionais e estagiários que realizaram os cursos de

mediação/conciliação. Em sua maioria, profissionais e estagiários do Direito. A audiência de conciliação:

visa a construção de acordos e/ou alternativas menos traumáticas, pelos interessados, em que o conciliador/mediador propicia um ambiente de fala e escuta, oportunizando aos interessados uma comunicação responsável, equilibrada e respeitosa, colaborando ainda na identificação de posições, interesses, expectativas e validação de sentimentos, objetivando a transformação positiva do conflito. (PSICOSSOCIAL, 2017. p. 07).

Nota-se que esse processo é entendido como humanizado, leva-se em conta as emoções indo na contramão dos métodos heterocompositivos, em que possui uma linguagem mais técnica e fria. Em sua tese, Felix (2019), que inclusive fez parte da equipe multiprofissional do CEJUSC, aborda sobre esse processo e nos diz:

estes são os preceitos que norteiam essas novas tecnologias de resolução dos conflitos familiares, as quais operam a justiça de modo distinto, com base em argumentos, concepções e estratégias de forte teor psicologizante e moral, mas que são geralmente bem recebidos no campo social por se apresentarem discursivamente como ferramentas humanas, sensíveis e eficazes na redução do conflito e da consequente judicialização das famílias. (FELIX, 2020, p. 87).

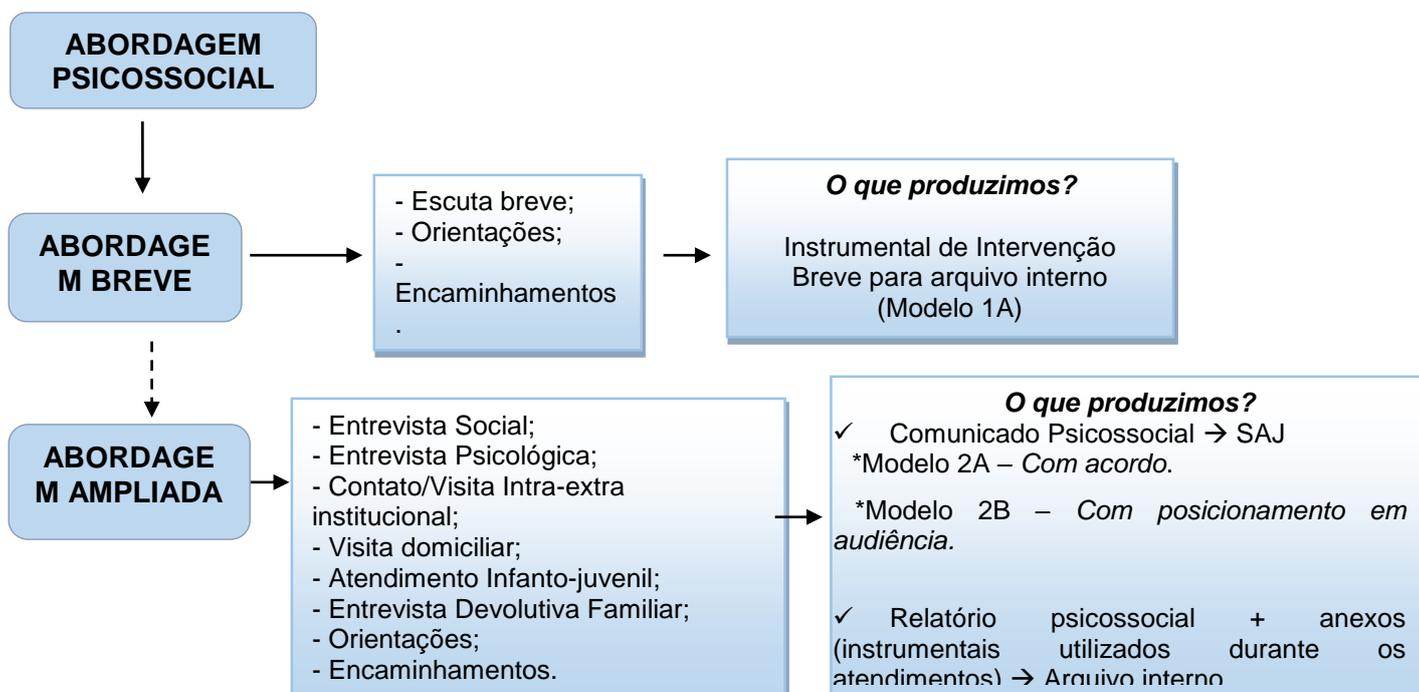
Seu ponto de vista é claro de quem experienciou esses preceitos e cabe o questionamento: até que ponto esses métodos autocompositivos de fato expressam os interesses dos sujeitos envolvidos e não de uma lógica institucional que na verdade reproduz uma racionalidade de ordem burguesa e de controle social da classe trabalhadora?

Reconheço não ter uma resposta qualificada a esse questionamento, porém ele se faz essencial como ponto de reflexão para analisarmos a atuação profissional e os espaços de intervenção, realizando o que Pontes chama de campo das mediações.

Destaca-se um ponto importante nesta etapa, no que diz respeito a percepção do conciliador/mediador em identificar a necessidade de uma abordagem técnica da equipe psicossocial para atuar na audiência, à medida que se nota aspectos sociais e emocionais entre os interessados com vistas o desenvolvimento da comunicação, bem como, o esclarecimento de questões ligadas às relações familiares e aos direitos das crianças e adolescentes.

A equipe psicossocial realiza dois tipos de abordagem: *Abordagem breve e a Abordagem Ampliada*. Sendo especificadas abaixo conforme o Manual do Psicossocial:

Figura 02: Fluxograma da atuação da equipe psicossocial



Elaborado por: FERREIRA, Luciana; BARROSO, Mônica; COMPTON, Silvana, 2017.

Fonte: Manual do Psicossocial, 2017.

É formada por profissionais e estagiários de Psicologia e Serviço Social. Segundo o Manual, a abordagem breve possui o objetivo de auxiliar na construção de um arranjo familiar salutar, capaz de atender o princípio do melhor interesse. (PSICOSSOCIAL, 2017).

Elenca-se os principais motivos para atuação da equipe, os quais são:

- 1 quando o conciliador identificar que a demanda jurídica estiver permeada de conflitos emocionais/sociais, que estão interferindo na resolução judicial e na transformação familiar;
- 2 quando for necessária a prestação de orientações especializadas voltadas ao princípio do melhor interesse da criança e adolescente, direitos da criança e do adolescente e/ou responsabilidades parentais;
- 3 para realizar encaminhamentos sociais e/ou psicológicos;
- 4 quando o usuário solicitar a presença da equipe, como suporte ou para esclarecimentos.
- 5 em casos de abordagem ampliada (em que o conciliador identificar a necessidade de uma devolutiva aos interessados acerca dos aspectos técnicos advindos da abordagem psicossocial, com o objetivo de facilitar a compreensão e reflexão sobre a lide familiar).

No que diz respeito a Abordagem Ampliada, segundo o Manual ocorrerá quando, em audiência, a demanda do caso apresentar a necessidade de uma intervenção mais criteriosa, ou seja, quando a equipe juntamente com os interessados no processo perceberem que os fatores e as demandas apresentadas em audiência não serão possíveis de serem atendidas naquele momento. Cabe então, a equipe juntamente com os usuários construir um Plano de Ação para um atendimento mais qualitativo.

As ações serão traçadas, respeitando as particularidades de cada caso, bem como, irá considerar a perspectiva e o ideal de justiça apresentado pelo usuário e pela equipe técnica, podendo ser composto dos seguintes procedimentos:

Atendimento Psicossocial: possui o objetivo de compreender a realidade familiar do usuário, fazendo o uso de técnicas sociais e psicológicas, que possibilitem a identificação das dificuldades e potencialidades vivenciadas pelo usuário, bem como, as indicações dos mesmos para a transformação positiva do contexto familiar instaurado, visando assim, seu empoderamento diante da nova configuração familiar.

Abaixo encontra-se um quadro com os procedimentos realizados pela equipe psicossocial:

Quadro 02: Procedimentos realizados em abordagem ampliada pela equipe psicossocial

Procedimentos	Descrição
Apresentação da equipe técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos técnicos responsáveis (Nome/Função) aos usuários; • esclarecimento dos procedimentos interventivos (fases, objetivos, princípios éticos e sigilo) que serão realizados, oportunizando a livre manifestação relativa ao caso.
Entrevista Social	<ul style="list-style-type: none"> • Realizada pela equipe especializada do Serviço Social • aplicação de instrumento técnico que visa o levantamento de dados dos aspectos sociais individuais, processuais e

	<p>familiares do usuário, com enfoque nos direitos fundamentais, priorizando-se o melhor interesse da criança e do adolescente.</p>
Entrevista Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • Realizada pela equipe especializada de Psicologia; • aplicação de Entrevista Psicológica e do instrumento de Avaliação do Relacionamento Parental – SARP, objetivando-se a compreensão dos aspectos psicológicos circunstâncias apresentados pelos usuários, diante da realidade familiar vivenciada, bem como, o favorecimento da expressão de seus sentimentos e percepções frente à lide demandada.
Entrevista Devolutiva Familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de devolutiva técnica acerca dos aspectos apreendidos nas entrevistas individualizadas; • gerar reflexões, e favorecer um espaço de diálogo entre os interessados visando assim, o empoderamento e a construção de alternativas jurídicas, capazes de transformar positivamente o contexto familiar.
Discussão Interdisciplinar	<ul style="list-style-type: none"> • A equipe responsável pelo atendimento psicossocial se reúne brevemente, para discutir os pontos relevantes para a intervenção. • Acontece em 03 momentos: antes do início dos atendimentos individuais; No intervalo entre a Entrevista Social e Psicológica; e, ao final das intervenções propostas.
	<ul style="list-style-type: none"> • A equipe de psicologia atua no atendimento infanto-juvenil visando

Atendimento Infanto-juvenil	compreender a dinâmica das relações familiares e acolher o sofrimento manifesto da criança e/ou adolescente;
Visita Domiciliar	<ul style="list-style-type: none"> • As visitas serão realizadas nas residências dos interessados, com o objetivo de observar aspectos concernentes às condições de moradia, ao ambiente familiar, aos recursos comunitários, às relações pessoa-ambiente, bem como os indicativos sobre as condições de desenvolvimento biopsicossocial das partes envolvidas.
Contato Inter/Extra Institucional	<p>Inter: ocorre quando há a necessidade de uma parceria técnica com as Instituições pelas quais os interessados já participaram de procedimentos jurídicos/psicossociais relevantes à lide sociológica trabalhada no CEJUSC.</p> <p>Extra: equipe psicossocial poderá realizar encaminhamentos sociais, psicológicos ou jurídicos, por meio de uma construção técnica com as redes federal, estadual e municipal de apoio.</p>
Encaminhamentos/Orientações Psicossociais	poderá realizar encaminhamentos e orientações sociais, psicológicas e/ou jurídicas, por meio de uma construção técnica com as redes de apoio estaduais e municipais.

Elaborado pelo autor, 2021.

Fonte: Manual Psicossocial, 2017.

Quadro: Procedimentos realizados em Abordagem Ampliada pela Equipe Psicossocial

Tais procedimentos acima apresentados, fornecem as informações necessárias na compreensão da dinâmica familiar dos sujeitos envolvidos, visam em sua maioria assegurar os direitos de crianças e adolescentes, além de qualificar a comunicação entre os pais e garantir a autonomia dos mesmos no processo de decisão.

O Manual também apresenta as referências bibliográficas que subsidiam a atuação do Serviço Social e da Psicologia no Polo Avançado. No que concerne

ao Serviço Social, o mesmo apresenta fundamentação no Código de Ética da profissão, além de autores que tratam sobre a mediação e a necessidade de assistentes sociais nesses espaços, tal como apresentado ao longo desta pesquisa.

Salienta-se ainda, que as informações apresentadas aqui são fruto do trabalho elaborado pela equipe técnica do Setor Psicossocial, tendo em vista, que não foi possível encontrar documentos suficientes na Secretaria do CEJUSC sobre os primeiros anos da instituição e o projeto desenvolvido juntamente com a UFAM e o TJAM. São arquivos e informações que se perderam ao longo das transições dos profissionais e locais que o Polo Avançado tinha funcionamento.

3.2 A prática profissional dos assistentes sociais - mediação e interdisciplinaridade

Bem como já discutido anteriormente, vale reiterar que a inserção do Serviço Social pode-se dar nos mais variados espaços do âmbito sociojurídico, seja através das instituições que formam o sistema de justiça, como Tribunais, Defensorias e Ministério Público, seja na segurança pública, tais como as Secretarias de Justiça, Ministério da Justiça, mas também em todos os espaços que formam o Sistema de Garantia de Direitos. (Borgianni, 2013).

Nesse sentido, os assistentes sociais podem assumir diferentes funções e cargos. Assim, esta pesquisa busca evidenciar o olhar dos profissionais do CEJUSC – Polo Avançado da área de Serviço Social acerca da mediação dos conflitos familiares, a interdisciplinaridade proposta pela instituição e o acesso à justiça.

A priori, no projeto inicial, a pesquisa de campo seria realizada com todas as áreas do conhecimento que atuam no CEJUSC (Direito, Psicologia e Serviço Social), contudo, ao longo da realização do estudo, esbarramos em lacunas que impossibilitaram de acontecer como planejado inicialmente, bem como, atraso na aprovação do Comitê de Ética; dificuldade em agendamento das entrevistas com os participantes; saúde mental e o tempo para a realização da defesa.

Vale destacar por ser uma pesquisa de cunho qualitativo e a partir de uma leitura crítica da realidade e percebendo as transformações e contradições postas na realidade, de forma alguma, este estudo deve ser minimizado pelas

mudanças que ocorreram, apenas resignificando seu direcionamento e trazendo um enfoque ainda maior para o Serviço Social.

Dito isto, a pesquisa de campo possui um universo de apenas 03 (três) profissionais da área de Serviço Social e que atuaram no Polo. Apesar de atuarem no mesmo espaço socioocupacional, possuíam atribuições e/ou competências diferentes.

Salienta-se ainda que o projeto de dissertação foi desenvolvido com base nas Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, do Conselho Nacional de Saúde a partir da Resolução 466/12, e atendeu as exigências éticas e científicas fundamentais do Comitê de Ética e Pesquisa, bem como, a confidencialidade e a privacidade dos dados.

Os cargos assumidos pelas participantes da pesquisa competem a: Assistente Social, com vínculo institucional ao TJAM, Coordenador (a) Pedagógico de Serviço Social e, Coordenador (a) do Programa de Extensão do CEJUSC - Polo Avançado Manaus ambos vinculados a UFAM. Salienta-se que o cargo de Coordenador de Extensão pode ser assumido por qualquer uma das áreas do conhecimento que atuam no Polo e que fazem parte do Departamento concernente ao curso na UFAM. Contudo, ao longo da história, o Serviço Social sempre assumiu a responsabilidade desse cargo.

Ao falar sobre os os critérios de inclusão e exclusão da pesquisa, apontam-se para:

Quadro 03: Critérios de inclusão de exclusão dos atores da pesquisa

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO DE EXCLUSÃO DOS ATORES DA PESQUISA		
<i>Lócus de Pesquisa</i>	Critérios De Inclusão	Critérios De Exclusão
Servidores TJAM	<p>Serviço Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalha na instituição a pelo menos 12 (doze) meses; • Possuir o curso de mediação/conciliação; • Atuar como assistente social ou psicólogo; 	<p>1. Profissionais que estejam em desvio de função;</p> <p>2. Profissionais que possuem licença para afastamento do cargo;</p> <p>3. Recusa em assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;</p>
Servidor vinculado a UFAM	<ul style="list-style-type: none"> • Possuir vínculo com a instituição a pelo menos 12 (doze) meses; • Em caso de coordenador pedagógico e coordenador de extensão, esteja no cargo a pelo menos 06 (seis) meses; 	

Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

No que concerne aos participantes da pesquisa e suas contribuições junto ao estudo, os mesmos serão identificados pelas siglas de seus cargos, sendo (AS) para assistente social, para coordenador pedagógico (CP) e para coordenador de extensão (CE).

Ao longo das discussões realizadas neste estudo sobre a mediação, a pesquisa de campo buscou compreender qual o olhar dos profissionais acerca da mediação e como a avaliam no âmbito judiciário. As colocações dos entrevistados se deu da seguinte maneira:

Mediação consiste numa técnica utilizada para que as partes num processo judicial possam com a intervenção de uma terceira pessoa chegar a um consenso, a melhor solução para a sua demanda. (Coordenador de Extensão).

Mediar é buscar mecanismo não burocrático com intuito de facilitar a justiça a grupos vulneráveis, com qualidade e respeito, esse acesso é gratuito e esta modalidade de justiça descentralizada atenderá as famílias de baixa renda em nosso Estado. (Coordenador Pedagógico)

Somos profissionais inseridos na mediação familiar, mas deixando claro que não fazemos mediação. Somos chamados a participar, mas estamos como assistentes sociais. São práticas diferentes. (Assistente Social).

As duas primeiras concepções dos entrevistados sobre a mediação trazem o discurso vinculado a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos e aos conceitos apresentados por diversos autores. Já a fala da Assistente Social, buscou fazer uma diferenciação do papel que o Serviço Social assume na mediação familiar, esclarecendo que ao adentrar nas audiências de conciliação, a equipe de Serviço Social precisa apresentar respostas de cunho social e não como operadores da mediação. Em consonância, já apresento sua resposta para o questionamento sobre sua concepção da mediação enquanto alternativa viável para a resolução de conflitos:

Acredito que todos os processos devem passar pela mediação primeiro. Pois a mediação permite atenuar o conflito e o psicossocial tem um papel fundamental, encaminhar, orientar para que eles compreendam a situação que estão passando. O fundamental não é fazer acordo, mas, que eles compreendam a situação. (AS).

Outro entrevistado aponta uma avaliação positiva sobre a mediação e traz um ponto importante para a discussão, sobre a figura do juiz no poder de decisão dentro da Justiça.

Avalio positivamente, uma vez que a mediação/conciliação permite que os conflitantes se abram para o diálogo. Em relação as demandas, penso que é uma boa estratégia para descentralizar a decisão da figura do juiz. (CE).

A figura do juiz no processo de decisão judicial aponta ainda para uma realidade de desconhecimento da população em geral sobre os métodos autocompositivos. E expressa também, um Judiciário que historicamente manteve suas portas fechadas a populações mais vulneráveis, que possuem a visão de um sistema de justiça intocável, inacessível e feito para poucos.

A partir das experiências vivenciadas no CEJUSC, é comum certa desqualificação das orientações e acordos realizados pela equipe profissional por parte dos usuários. Têm-se no imaginário que o juiz detém o conhecimento de todas as leis e só ele é capaz de gerar um acordo justo.

Mas é claro, que não podemos deixar de pontuar que ao não chegar em acordo através da mediação, a judicialização dos conflitos passa a ser de responsabilidade das varas processuais, sendo a tomada de decisão realizada pelo juiz.

Os entrevistados enxergam de maneira positiva a mediação como alternativa para a resolução dos conflitos familiares. Fávero e Mazuelos (2010) apontam que a mediação mostra-se como uma possibilidade concreta de acesso à justiça. Representa o direito ao acesso de bens e serviços que viabilizam uma vida com dignidade, de ampliação da cidadania ou a possibilidade de os indivíduos viverem como sujeitos de direitos.

Além disso, é importante destacar o papel da extensão universitária que possibilita a ampliação dos espaços do CEJUSC, além de contribuir para o processo de formação de novos profissionais, servindo de laboratório para a construção de novas metodologias interventivas que atendam a população. Bem como pontuado por um entrevistado:

o CEJUSC/POLO oferece de forma clara e justa justiça com afeto, a todos os usuários que encontram-se em vulnerabilidade social, um programa de extensão que busca levar justiça a comunidade de forma gratuita e com qualidade. (CP).

Diante do exposto sobre a visão dos profissionais sobre a mediação, a pesquisa se propôs a abordar acerca do trabalho interdisciplinar que ocorre na mediação familiar e a necessidade da presença de diversas áreas do conhecimento na resolução dos conflitos familiares. Buscou-se identificar a

compreensão dos participantes da pesquisa sobre a interdisciplinaridade e se elas ocorrem na instituição.

Questionados sobre a realização de trabalho interdisciplinar no CEJUSC, as respostas apresentadas foram:

Quadro 04: Percepções dos profissionais sobre a interdisciplinaridade no CEJUSC – Polo Avançado.

<p>“A interdisciplinaridade é exercida, em especial, por ocasião das Audiências Conciliatórias, quando o conciliador/mediador, ao identificar a necessidade de uma abordagem técnica convida a equipe psicossocial para atuar em audiência”(CP).</p>
<p>“Sim. Haviam inclusive, a necessidade de incorporar outros profissionais, como o pedagogo uma vez que haviam processos educativos que demandavam conhecimento desse profissional. ” (CE)</p>
<p>“Não, por conta da ausência de profissionais. Na verdade, existe entre o Serviço Social e Psicologia. Porém hoje falta profissional de Psicologia. Aconteciam também nas Oficinas de Parentalidade. Na minha visão existia, entretanto com algumas limitações que poderiam ser melhoradas. ” (AS)</p>

Percepções dos profissionais sobre a interdisciplinaridade no CEJUSC – Polo Avançado.
Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Nota-se aqui, todos os profissionais acreditam que exista a interdisciplinaridade, contudo, demonstram uma inquietude e a preocupação sobre a falta de profissionais na instituição e que isso seja um motivo para em alguns momentos não ocorrer o trabalho interdisciplinar. Atualmente, o CEJUSC encontra-se sem profissionais da área de Psicologia, seja vinculado ao TJAM e a UFAM.

O setor psicossocial desenvolve a maioria das suas atividades de maneira conjunta, ao apresentar um cenário que não dispõe de profissionais isso impacta diretamente na prestação dos serviços ofertados, não sendo possível realizar serviços como a *abordagem ampliada*, por exemplo.

A interdisciplinaridade se faz fundamental na resolução das demandas judiciais, pois as áreas como o Direito, Serviço Social e a Psicologia, segundo Reis (2012), intervém junto as desigualdades sociais e é necessário que “tais áreas do conhecimento priorizem no desvelamento da realidade a perspectiva de totalidade embasada numa leitura dialética de realidade. ” (p. 63).

Chama-se atenção ainda, caso isso não ocorra as respostas as demandas apresentadas tornam-se fragmentadas apenas gerando conhecimentos específicos de cada área e que não conversariam entre si, se não ocorrer o trabalho interdisciplinar.

Enquanto análise empírica, a interdisciplinaridade se apresenta mais fortemente entre o Serviço Social e a Psicologia, mas em relação ao Direito os elos de interlocução são fragilizados. Salvo em momentos da entrada da equipe psicossocial nas audiências de conciliação e na realização das Oficinas de Parentalidade, porém, ao definir as estratégias e os assuntos para abordagem com os genitores, esse papel era incumbido apenas ao Psicossocial.

Um das questões que consideramos importante diz respeito sobre o conhecimento deles em relação as demais áreas do conhecimento, tendo em vista, que é imprescindível reconhecer os papéis de cada área nos espaços de atuação para garantir a melhor articulação entre os profissionais. As repostas apresentadas, foram:

Sim. A interdisciplinaridade somente é possível a partir do momento em que as profissões sabem qual é a sua participação naquela expressão da questão social. (CE).

Sim. Setor Psicossocial: auxiliar os interessados na construção de um arranjo familiar salutar, capaz de atender ao princípio do melhor interesse, visando o desenvolvimento da comunicação saudável entre os interessados, esclarecendo questões relacionadas às relações familiares e aos direitos das crianças e adolescentes, além de prestar orientações psicossociais e encaminhamentos para rede de apoio. (CP).

Sim, compreendo a diferenciação. Porém, temos uma prática um pouco misturada por falta de profissional da Psicologia. Acaba se confundindo. (AS).

Todos os entrevistados apontam conhecer a diferenciação e o papel de cada área do conhecimento, contudo, não apresentaram respostas que qualificam este conhecimento. Nesta linha de pensamento, a *Assistente Social* apresenta um tópico importante acerca de uma prática misturada com a Psicologia. Sua fala vai de encontro com o que aponta Felix (2020), a resolução de conflitos familiares assume uma perspectiva psicologizante e isso foi evidenciado pela autora, nos cursos de mediação/conciliação realizado no TJAM e na própria experiência junto ao Polo Avançado. Destaco essa colocação:

foram vários os discursos dos instrutores e demais interlocutores que evidenciavam essa crença em um processo mágico, milagroso, resultado da aplicação de uma técnica ou outra que ouviam falar e buscavam incorporar ao contexto de seus trabalhos na justiça. Muitas vezes ocorria a apropriação de um termo ou ferramenta da ciência psicológica por operadores do Direito, que desconsideravam a complexidade dos pressupostos teóricos, técnicos e científicos tão fundamentais no exercício da profissão; (FELIX, 2020, p. 81).

Trago esta fala, pois ela nos permite analisar como os instrutores dos cursos de mediação/conciliação, em sua maioria, da área do Direito incorporam discursos de demais áreas, no caso a Psicologia nesse contexto e apontam técnicas da área sem a menor base teórica e científica.

Ainda segundo Félix (2020), a apresentação de técnicas e estratégias apontadas pelos instrutores no processo de resolução dos conflitos familiares se configura uma busca de gerenciamento e regulação das condutas operadas pelo Estado. Contudo, tais estratégias “não se originam *no* Estado, mas derivam de um amplo e múltiplo arsenal de práticas, técnicas e conhecimentos produzidos por ditos especialistas em questões comportamentais, emocionais, familiares, relacionais, etc. ” (p. 83).

É necessário o questionamento: Quais as bases teóricas, científicas e técnicas utilizadas pelo Poder Judiciário para subsidiar as campanhas nacionais, a elaboração dos materiais disponibilizados para a realização de oficinas temáticas e de Parentalidade?

E se a própria profissional que atua na ponta da política carrega a imagem de que “uma prática um pouco misturada”, como recaem sobre os estagiários que estão em processo de formação na instituição? Os quais necessitam do apoio pedagógico que é conferido ao coordenador da área. São indagações que surgem ao longo da análise dos dados apresentados e requerem respostas que talvez não serão possíveis de serem respondidas neste trabalho.

Não podemos perder de vista, o que nos fala Dias (2015), o aporte interdisciplinar permite ampliar a compreensão do sujeito e produz ferramentas valorosas para a compreensão das relações dos indivíduos, sujeitos e operadores do direito, com a lei. É necessário o reconhecimento por parte dos profissionais o benefício do trabalho de cooperação com outras áreas do conhecimento.

Contudo, precisa-se ter clareza das competências e atribuições de cada área, respeitando as diferentes visões de se olhar uma mesma problemática e caminhar na perspectiva de resultados qualitativos aos sujeitos que demandam os serviços. Especificamente ao Serviço Social recai indiscutivelmente, o compromisso ético-político assumido pela profissão, assumindo uma postura que rompa com a reprodução das desigualdades e garantir o acesso a direitos da classe trabalhadora.

3.2.1 Demandas judiciais e a percepção sobre a atuação profissional no CEJUSC

É necessário abordar sobre como os profissionais enxergam a realização dos acordos no no Polo Avançado e como avaliam o papel do judiciário na resolução dos conflitos.

Dentre as dificuldades encontradas para a realização de acordos na instituição, destaco os seguintes fatores apresentados pela assistente social:

- Uso de entopercentes;
- Falta de diálogo;
- Conflitos conjugais;
- Situação de violência;
- Sensação de posse em relação ao filho.

Os fatores apresentados acima corroboram com a ideia de que os conflitos são permeados de fatores sociais e emocionais. Ao atender em sua maioria casos relacionados a guarda de filhos, notam-se que muitas vezes o olhar do genitor para com o filho é de posse, entendendo a resolução do conflito como uma disputa, em que um genitor vence e o outro perde.

Como ponto de intervenção, a equipe psicossocial do CEJUSC busca ressignificar o olhar dos pais acerca da visão do conflito, incorporando falas que vão encontro aos direitos preconizados no ECA e entenderem que ambos são responsáveis na garantia e preservação do desenvolvimento pleno da criança e/ou adolescente.

A falta de diálogo e a comunicação violenta são os principais fatores observados na hora de realizar as intervenções nas audiências de conciliação. É importante destacar que os sujeitos geralmente não conseguem realizar a diferenciação entre a relação parental e conjugal a qual já tiveram. Deste modo, esse conflito reflete nos filhos envolvidos. Abrindo margem para outros fatores, como a alienação parental, o direito de convivência dos filhos comos genitores e podem acarretar uma série de problemáticas na vida social dos envolvidos.

Falta de abertura para o diálogo. Posturas irredutíveis das partes. Experiência na condução da técnica. (CE).

Convergindo aos fatores pontuados acima, o olhar de CE acerca das dificuldades apresentadas, chama atenção para um outro fator: a responsabilização da equipe técnica na intervenção.

É necessária avaliação constante da equipe profissional sobre suas intervenções. É sair da superficialidade das suas ações e olhar para o concreto, para o real. Segundo Pontes (1995), a mediação é que faz com que o verdadeiro seja resultado.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Lacerda (2014) diz “é no âmbito da sua práxis social, conseguir perceber, de forma mais fiel possível a realidade, os limites e possibilidades agora a materialização do direito a vida do usuário [...]” (p. 28). Continua:

Diante da complexidade do exercício profissional do assistente social, o dever-ser do seu trabalho não se desenvolve sem mover um amplo conjunto de causas, as quais a todo momento profissional percebe se vem contribuindo, ou não, para a execução da finalidade posta. (p.32).

É necessário rever as estratégias de intervenção, quais os objetivos se pretendem alcançar, qual abordagem utilizar, as reuniões que precisam ser feitas conjuntamente, os dados gerados na instituição. São ações que vão materializar a finalidade pretendida e deverão ser avaliadas e redesenhadas durante o processo.

Ao serem questionados sobre a percepção da crescente judicialização dos conflitos, todos atestaram positivamente para este dado, vinculado a abertura da justiça e a fatores de cunho emocional e a falta de diálogo. Destaco ainda a fala da assistente social em relatar que existem mais de 2.000 (dois mil) processos parados na Zona Leste [novo espaço do CEJUSC, Polo Avançado].

Acerca da percepção dos profissionais sobre como avaliam até que ponto a Justiça pode interferir na vida privada dos indivíduos e se percebem certa dependência dos sujeitos para com o Judiciário na resolução dos seus conflitos, as falas apresentadas foram:

A justiça pode interferir sim na vida das pessoas, na medida em que as decisões nesse âmbito devem ser respeitadas e, somente podem ser mudadas caso tenha nova decisão judicial. Vive-se num momento em que a judicialização tomou lugar das negociações entre as partes pela crescente busca da justiça. (CE).

“enxergo certa dependência, mas o nosso papel é orientar para que não precisem da justiça para resolver seus conflitos. Eles estão tão

envolvidos no seu conflito e não conseguem enxergar. Então nosso papel é fazer com que eles enxerguem. Sobre a interferência da justiça, há casos que a justiça pode terminar que eles cumpram o acordo, mas na conciliação a gente tem um determinado limite.” (AS).

Essas falas causam uma certa preocupação, pois ao tempo que corrobora com o discurso de ordem capitalista no controle social das camadas mais pobres, também apontam para uma visão já destacada anteriormente, da perspectiva psicologizante na resolução de conflitos familiares. Sim, é necessário que as famílias compreendam o conflito que estão permeados, contudo necessitam também de ações no campo macroestrutural de viabilização de direitos e articulação com a rede de apoio socioassistencial. O conflito familiar vai além de uma falta de diálogo ou negociação entre os envolvidos, requer capacidade de percepção e conhecimento que vão de encontro com as expressões da questão social que permeiam o mesmo.

3.3 Os desafios na prática profissional dos assistentes sociais na efetivação dos direitos no CEJUSC.

Em tempos de neoliberalismo e a exigência por respostas cada vez mais rápidas as demandas apresentados no cotidiano profissional, um dos maiores desafios que recaem sobre o Serviço Social em sua prática profissional é o de romper com a imediatividade e mecanicidade que exige as ações governamentais. Além disso, o cotidiano profissional se torna armadilha para a alienação e não levando em consideração o mais importante: a vida dos indivíduos. (Lacerda, 2014).

A partir desta linha de pensamento, a pesquisa de campo busca evidenciar quais os desafios enfrentados pelos assistentes sociais no CEJUSC e também ouvir seus anseios para a melhoria dos serviços oferecidos na instituição.

De acordo com Lacerda (2014) é necessário pensar a prática profissional para além da aparência:

"a todo momento se faz necessário exercitar mentalmente o movimento entre singular e universal no que diz respeito aos elementos envolvidos no exercício profissional cotidiano e suas interconexões com a dinâmica real da sociedade, bem como se pensar em objetivos imediatos e mediatos do exercício profissional, orientando cada pequena ação cotidiana a construções maiores." (LACERDA, 2014, p. 24-25).

Pontes (2019), em seu minicurso, traz considerações importantes sobre o olhar para o cotidiano profissional, apontando que a realidade não se revela automaticamente. Faz-se necessário duvidar, questionar e romper com o pragmatismo e a imediatividade que se apresenta diariamente nos espaços de atuação. (Grifos nossos).

Os assistentes sociais se deparam cotidianamente com as contradições postas da sociedade capitalista, é importante não perder de vista que o 'direito do usuário' não pode ser entendido de forma individualizada, mas pertencente ao processo de reprodução social, parte de um movimento histórico que progressivamente e cada vez mais ofensivo ataca direitos duramente conquistados.

Diante do exposto foi questionado aos participantes da pesquisa quais os desafios enfrentados na prática profissional para a construção de mediações junto aos usuários no Polo Avançado.

"Eu acredito, assim, há dificuldade de profissionais e estagiários. Há a contínua necessidade de reiterar a importância da profissão nas audiências de conciliação. Falta de equipamentos, melhorar a estrutura, ter um espaço físico maior e recursos humanos, pois a demanda crescente não comporta. Há também muita rotatividade de servidores." (AS)

A fala da *Assistente Social* chama atenção para um tópico muito importante: a falta de profissionais para lidar com a crescente demanda. Ao tempo que o Judiciário possibilita o acesso mais facilitado à justiça, o mesmo não garante o número de profissionais e recursos humanos necessários para dar conta dos serviços ofertados.

Ao olhar os dados apresentados pelo CNJ e as estatísticas realizadas internamente na instituição percebe-se o "vangloreio" com o número de pessoas atendidas, contudo, quantos desses usuários possuíram uma resposta qualitativa para seu conflito? Quantos desses usuários não retornaram à instituição para revisar os acordos já estabelecidos?

A rotatividade de servidores e estagiários dificulta a instituição solidificar suas atividades, pois a todo tempo, novos estagiários chegam e saem e muitas das vezes são colocados para atender os usuários sem ao mínimo conhecer os objetivos da instituição ou a realização do curso de formação de mediadores/conciliadores. Este dado empírico é notado mais fortemente com os

estudantes de Direito, que adentram o Polo a partir do 1º período na Universidade e não possuem acompanhamento pedagógico de um professor da área como preconiza o projeto inicial a construção do CEJUSC.

O Manual do Psicossocial e a Cartilha de Estagiários do Psicossocial explicitam um maior cuidado por parte da equipe profissional do setor psicossocial, que realiza o treinamento e uma série de atividades para que os estagiários de Serviço Social e Psicologia possuam um maior entendimento dos serviços ofertados na instituição e quais as atribuições de cada área. Diferente da área do Direito, o Psicossocial possui estagiários que já estão em períodos avançados na UFAM e já possuem maior arcabouço teórico na sua área do conhecimento.

Destaco ainda outra parte da fala da profissional, no que tange certo desconhecimento ou compreensão em que momentos se fazem necessário oferecer aos sujeitos a abordagem da equipe psicossocial. Isso se confronta com o já explicitado acima sobre a falta de acompanhamento pedagógico com a equipe do Direito para compreender os papéis de cada área que ali atua. Neste sentido, também se confronta com a fala da profissional no tópico anterior sobre interdisciplinaridade, em que ocorre a ausência muitas vezes de trabalho interdisciplinar com o Direito.

"Um dos grandes desafios é os mediadores/conciliadores compreenderem a importância de chamar [equipe psicossocial] para a audiência. E a pandemia tem dificultado a abordagem ampliada. Usamos o telefone particular para falar com os usuários." (AS).

As demais profissionais explanam ainda sobre outros desafios enfrentados na instituição:

"Entre os desafios posso citar a linguagem no âmbito jurídico que precisa se aproximar da capacidade de entendimento do usuário". (CE).

"Os desafios para a prática profissional do Serviço Social são grandiosos, comungo com o CRESS/SP que ao assumirmos a mediação de conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto "problema" no sujeito e, portanto, considerando ele como único responsável pela resolução do conflito". (CP).

As colocações das demais profissionais demonstram outros aspectos importantes nessa discussão. Trouxeram pontuações que se defrontam diretamente com o possível descolamento de que a demanda apresentada pelo usuário não possui relação com o processo de reprodução social gerada pela

sociedade capitalista, atingindo a totalidade da vida dos indivíduos em todos os âmbitos.

Nesta linha de pensamento, Lacerda (2014) expõe que os indivíduos são fruto do contexto histórico que estão inseridos. Assim como Marx afirma que o homem é a síntese das suas relações sociais, seja de forma objetiva ou subjetiva. Não perder de vista esses aspectos na prática profissional e vinculá-los às demandas apresentadas pelos usuários, nos permite romper com uma visão alienante e assumir o compromisso com a emancipação humana, como preconizada no nosso projeto ético-político e “há que se ter uma poderosa capacidade de compreensão do real e perceber suas causalidades dadas as contradições e possibilidades transgressoras”. (LACERDA, 2014, p. 26).

Precisamos ainda de um Judiciário que dialogue de igual para igual com seus usuários, assumindo linguagens que garantam o entendimento de todos. É necessário um sistema de justiça que permita que as populações consigam adentrar seus espaços, que compreenda os aspectos sociais presentes na sociedade brasileira e que qualifique sua equipe profissional para atender as populações mais vulnerabilizadas.

Ao ponto que os profissionais destacam os desafios presentes no Polo Avançado, também questionamos sobre as melhorias e sugestões que eles acreditam serem necessárias para a prestação dos serviços ofertados ao público. Diante disso, exponho:

“Acredito que devemos ter maior participação nas audiências, realizar o estreitamento com a rede de apoio, ter um espaço físico maior. Realizar a avaliação da equipe psicossocial; construir o novo perfil dos usuários, mas isso demanda tempo e pessoas.” (AS).

A fala do entrevistado deixa claro a necessidade de uma maior participação do Serviço Social na realização das audiências, no que concerne a identificação das demandas e um olhar para o conflito para além do que se apresenta. Não podemos esquecer que as ações no direito de família envolvem em sua maioria, o divórcio, a guarda de filhos. É importante atuar na defesa do direito de crianças e adolescentes que são inseridas no processo judicial garantindo seu pleno desenvolvimento social e psíquico.

Estreitar as relações com a rede de apoio socioassistencial permite a garantia dos direitos fundamentais básicos, como o acesso a saúde, educação

e a assistência social a todos os envolvidos no conflito familiar. Fazer a interlocução com as demais políticas é de suma importância para o pleno exercício da cidadania dos indivíduos, além de possibilitar o acesso a outros bens e serviços sociais que promovam a sua emancipação social e humana.

Outros pontos apresentados pelos demais participantes da pesquisa dizem respeito a:

O Polo necessita repensar suas ações, visto que, em tempos de pandemia os alunos extensionistas foram afastados de suas atividades. É necessário buscar outras alternativas de reestruturação e melhorias institucionais. (CP).

A prestação dos serviços é de boa qualidade, mas para que possa ser melhor precisa ampliar a equipe de recursos humanos nas áreas que lá atuam. (CE).

De fato, a pandemia trouxe novos desafios a atuação profissional, principalmente no sistema de justiça que necessitou fechar as portas para o atendimento ao público.

Segundo Tejedas; Junqueira (2021) a pandemia agregou novas mazelas e acentuou desigualdades preexistentes. Conferido a isso, não há como não destacar que o Brasil além de precisar combater o vírus precisou lidar com o negacionismo da doença e as contrarreformas das políticas promovidas pelo governo Bolsonaro. Os índices de mortes altíssimos e a falta de suprimentos na rede pública de saúde escancaram o projeto de morte a qual esse governo está arraigado, defendendo medicamentos não compratórios e minimizando os impactos sociais e econômicos na vida da população brasileira.

As instituições públicas suspenderam seus serviços e não foi diferente com o sociojurídico. De modo geral, mantiveram atividades presenciais de urgência e deslocaram as demais para o ambiente remoto. No contexto do Polo Avançado, os serviços precisaram ser realizados de forma remota e o atendimento da instituição foi incorporado as demandas do CEJUSC Família, presente no TJAM. Atendendo os processos da 5ª e 8ª Vara de Família.

As orientações prestadas ao público era realizada através das redes sociais, como Facebook e Instagram, com a realização de diversas lives sobre assuntos relacionados ao direito de família e as Oficinas de Parentalidade eram realizadas 01 (uma) vez ao mês. Internamente, realizavam estudos com os estagiários da instituição.

No que se refere a participação em audiências, as mesmas eram realizadas através do WhatsApp e apenas intervenções breves. Segundo falas de AS, eram realizados acordos provisórios e os processos encaminhados a equipe psicossocial forense do Tribunal.

Tejaras; Junqueira (2021) chamam atenção para a atuação dos profissionais no trabalho remoto:

Diante da urgência do distanciamento social, os (as) profissionais foram direcionados (as) para o trabalho remoto sem qualquer preparação, utilizando-se, em geral, de recursos próprios para a realização das atividades laborais. Os (as) profissionais acabaram, na maior parte dos casos, por utilizar seus notebooks, telefones celulares, pacotes de dados da internet, rede wi-fi, energia elétrica, entre outros recursos, para atender às requisições institucionais nesse período. (TEJARAS; JUNQUEIRA, 2021, p. 110)

Esta fala segue em concordância com a fala do profissional de Serviço Social durante a entrevista. Impôs limites a sua atuação e utilizou de meios próprios para garantir os atendimentos.

Antunes (2020) relata que o trabalho remoto tende a ser mantido após a pandemia sendo vantajoso para as instituições empregadoras, já que diminui os custos, porém não significa menor exploração da força de trabalho, já que muitas vezes, profissionais trabalhavam para além da sua carga horária em relação a estar nos espaços físicos.

Essas modificações no mundo do trabalho irão gerar novas formas de exploração e dificultar a interlocução necessária entre sujeito/instituição e sujeito/profissional, tendo em vista que limita o olhar para a realidade e para as reais condições de trabalho impostas por esse novo modelo. (Antunes, 2020).

Ao ponto que as transformações na sociedade ocorrem e as condições de trabalho também se modificam, cabe a luta permanente por direitos que são atacados diariamente por um modelo de democracia na qual visa ações fragmentadas.

Aos profissionais de Serviço Social cabe apoiar-se nas bandeiras de luta e resistência em face da lógica neoliberal, assumindo o direcionamento do projeto ético-político profissional, na busca pela emancipação dos indivíduos sociais, para a construção de uma sociedade que participe ativamente na gestão e no controle das ações do Estado e de uma democracia mais representativa que promova os direitos da coletividade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apresentou inúmeros desdobramentos e nuances sobre a atuação profissional e olhar do Serviço Social sobre a mediação de conflitos familiares. Apresentou ainda muitas lacunas em relação a sua realização de acordo com o projeto inicial. Contudo, uma pesquisa social que se propõe analisar as contradições postas na realidade e perceber sua dinamicidade está sujeita a lidar com as problemáticas que se apresentam. O conhecimento não é finito e por isso abre as possibilidades para ser (re) construído.

Ressalta-se que as dificuldades que surgiram ao longo do desenvolvimento da pesquisa, são relacionadas à aprovação do estudo no Comitê de Ética; dificuldade em realizar as entrevistas com os atores sociais previamente selecionados no projeto inicial, tendo seu universo de amostra reduzido de 10 para 03 profissionais. Vale frisar que os 10 profissionais selecionados previamente correspondiam também as áreas de Direito e Psicologia da instituição.

Devido as dificuldades no agendamento destas entrevistas, o lócus de pesquisa precisou sofrer alterações, tendo em vista que seriam contemplados profissionais tanto do CEJUSC Polo Avançado quanto do CEJUSC Família. Diante disto, foi possível contactar apenas profissionais que atuam ou já atuaram no primeiro lócus supracitado.

Evidenciou-se através das discussões realizadas nessa pesquisa que a mediação possui um caminho facilitador de acesso à justiça, contudo ainda encontra barreiras que este método autocompositivo não consegue alcançar. Os conflitos familiares apresentam altos graus de complexidade e é preciso analisá-lo a partir da realidade sociohistórica, não de maneira individualizada, mas sim fruto dos desdobramentos das expressões da questão social que recaem principalmente as populações mais pobres e que se encontram em vulnerabilidade social.

Enquanto área de atuação do Serviço Social, a mediação familiar possibilita reconhecer as demandas apresentadas pelos sujeitos, mas em alguns casos ela esbarra nas processualidades judiciais por não permitirem, muitas vezes, um acompanhamento especializado e qualificado dos usuários. Essa problemática não acontece apenas na mediação ou pré-processual, mas

também nas varas especializadas e no sistema de justiça como um todo.

Este cenário reflete ainda um Judiciário que limita a garantia do acesso ao direito, esbarra em políticas estruturais que dialogam com a ordem capitalista, que visam manter o status quo, mas não emancipar quem dele necessita. Mesmo vendendo a imagem de uma justiça humanizada, nota-se ainda seu caráter coercitivo.

Compartilho do pensamento de Felix (2020) em que este Judiciário moderno e humanizado acaba por apresentar nuances e de forma sutil impor ou induzir acordos entre os interessados, muitas vezes mascarado de orientações técnicas tendendo a normatizar condutas em nome da resolução dos conflitos. Despindo-se totalmente de fatores estruturais que os permeiam.

Ao falar sobre um judiciário com fortes tendências a reproduzir as desigualdades impostas pelo capitalismo, Lacerda (2014) nos chama atenção para:

não há decisão política, lei ou norma que irá refrear o processo de acumulação capitalista [...] A superação das mazelas humanas só se torna possível com a alternância da forma de produção da vida (economia) desta sociedade." (P. 35).

Ao analisar o CEJUSC Polo Avançado, muitos são desafios postos para uma intervenção mais qualitativa, bem como, apontado pelos participantes da pesquisa. A falta de estrutura, falta de profissionais e estagiários, equipamentos, materiais pedagógicos, dentre outros são reflexos da má gestão da política e dos responsáveis por coordenar a instituição. É notável na fala dos participantes durante a entrevista, a preocupação com os rumos tomados pelas coordenações ligadas ao TJAM e a UFAM.

A UFAM possui e desempenha um papel fundamental para a manutenção do CEJUSC. A extensão proposta pela universidade são um dos pilares de sustentação da instituição, pois, ousado em dizer, são graças aos seus alunos/estagiários que o Polo se manteve com as portas abertas.

A pandemia também escancarou as diversas dificuldades enfrentadas na instituição e tais problemáticas são remanejadas a outros espaços e vinculadas a outras varas de família do TJAM. Hoje o CEJUSC Polo Avançado está "inativo", atualmente se apresenta com CEJUSC Leste, atendendo ações da 3ª Vara de Família.

Em relação ao seu corpo profissional, não conta com estagiários, além de não possui profissionais de Psicologia desde o final de 2018. A parceria com a UFAM encontra-se estremecida e não há presença de Coordenador de Extensão e nem Coordenadores Pedagógicos. Todos os profissionais presentes no novo CEJUSC são vinculados ao TJAM e que antes pertenciam à equipe profissional do Polo.

De acordo com as entrevistas, os profissionais reconhecem a mediação como uma alternativa viável para compor acordos e como um espaço para o acesso facilitado à justiça. Reconhecem ainda que a interdisciplinaridade possui lacunas para sua realização e que esta se faz mais constante entre o Serviço Social e a Psicologia.

Dentre as principais competências citadas pelos entrevistados sobre o papel do Serviço Social inserido na mediação familiar, destacaram-se: atenuar o conflito; encaminhar; orientar; compreender o conflito. Em nenhuma das falas foi apresentada a visão do conflito através de fatores socioeconômicos, mas sempre trazendo enfoque para o diálogo, entendida como uma situação difícil e que a justiça abre espaço para a resolução de tais.

Todos enxergam a crescente judicialização das ações, e dentre os fatores apresentados para a dificuldade em realizar acordos, ambos apontam o diálogo, a irredutibilidade dos sujeitos em não chegarem a um acordo fora das dependências da justiça, a assistente social apresentou outros fatores estruturais e são desdobramentos das expressões da questão social, como a violência e o uso de entorpecentes.

A fala de um dos entrevistados também aponta para uma análise importante: o olhar para a própria intervenção. É necessário fazer o resgate e refletir sobre as contradições estruturais que se apresentam no cotidiano profissional, é necessário avaliar as metodologias e abordagens utilizadas, o aparato teórico e ético da equipe profissional e acima de tudo, trazer o sujeito para a participação e o controle social da política.

Como último ponto a destacar nas entrevistas, nenhum profissional trouxe elementos da mediação enquanto categoria dialética e seu movimento inseridos no fazer profissional. Cabe aqui pontuar que muitas vezes envolvidos em práticas rotineiras e de reprodução de ações não realizam a mediação necessária para compreender em profundidade a realidade.

Por fim, esta pesquisa não visa realizar uma crítica direta aos profissionais que atuam no CEJUSC Polo Avançado, reconheço que recaem muitas vezes as amarras institucionais e demais desafios que fogem de suas competências, mas se faz necessário ser vigilante e retomar o exercício em compreender a realidade a partir do movimento universal, particular e singular. Este trabalho visa contribuir como aporte teórico para subsidiar melhorias e novas formas de intervenção na instituição e para ampliação do debate sobre a prática profissional do assistente social e a mediação familiar no Amazonas.

Reconheço que talvez esta pesquisa trouxe mais dúvidas do que respostas, mas o debate se constrói assim. Entendo o conhecimento como mutável e transformador, atribuindo novas perspectivas a medida que a sociedade também se transforma.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Mônica Maria Torres de. Família, Trabalho e Reprodução Social: Limites na realidade brasileira. In: Família & Famílias: Práticas Sociais e Conversações Contemporâneas. Editora: Lumen Juris, RJ. 2011.

ALMEIDA, Antônia Lúcia Silva de. **Trabalho interdisciplinar e identidade sociocultural: uma análise do atendimento às famílias no campo sociojurídico em Manaus/AM** / Antônia Lúcia Silva de Almeida. - 2013.

ANTUNES, Ricardo. *Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado*. São Paulo: Boitempo: 2020.

BATISTA; MARTINS; CAMOLESI. **A atuação do assistente social na mediação de conflitos**. In: Universitas – ano 6 – nº 10, p. 73-88, jan/jun. 2013.

BORGIANI, Elisabete. **Para entender o Serviço Social na área jurídica**. In: Serviço Social & Sociedade, n. 115, p. 407-442, jul/set. 2013.

BRASIL. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/.../323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>> Acesso em outubro de 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça 2015. Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC. (Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça).

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

DE TONI, Adriana. **Serviço Social e Mediação Familiar**. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2017.

DIAS, Maria Berenice. Manual de direito das famílias I Maria Berenice Dias. -- 10. ecl. rev., atual. e ampl. -- São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

DRAIBE, Sônia. **O sistema de proteção social e suas transformações recentes**. 1994.

FÁVERO; E. T; MAZUELOS, E. P. Q. **Serviço Social e acesso à justiça: reflexões com base na prática de mediação familiar**. In: Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 9, Jul. 2010. P. 39-67. Disponível em: <<http://periódicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php./sss/article/vie/8634875>>. Acesso em outubro de 2018.

_____. **Serviço Social, práticas judiciais, poder: implantação e implementação do Serviço Social no juizado da infância e da juventude de São Paulo**. Veras. 2ª. ed. São Paulo: 2005.

FIORELLI, J. O. et al. **Mediação e Solução de Conflitos**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 1ª edição. São Paulo: Cortez, 2004. 380p.

GRINOVER, A. P. **Os Fundamentos da Justiça Conciliativa**. São Paulo, Editora Atlas, 2007.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 1ª edição. São Paulo: Cortez, 2004. 380p. 28 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MANUAL DO SETOR PSICOSSOCIAL, 2015.

LACERDA, Lélica Elis P. de. **Exercício Profissional do assistente social: da imediatividade às possibilidades históricas**. In: Serv. Soc. Soc, São Paulo, n 117, p. 22-44, jan/mar.2014.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científicas/** Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 8. Ed. – [2. Reimpr.] – São Paulo: Atlas, 2017.

MEDINA, C.A. Família, **Ontem, Hoje e Amanhã**. In: Debates Sociais. Rio de Janeiro: CBCISS (1º e 2º sem. 1991): Reedição/1997.

MINAYO, Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MIOTO, Regina C.T **Família e Serviço Social: contribuições para o debate**. In: Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo, nº55, Cortez, 1997.

NAZARETH, E. R. **Mediação o Conflito e a Solução**. São Paulo: Editora Arte Pau Brasil, 2009.

NETTO, José Paulo. **FHC e a política social: um desastre para as massas trabalhadoras**. In: LESBAUPIN, Ivo (org). O Desmonte da Nação: balanço do governo FHC. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

_____. **Cinco Notas a propósito da “questão social”**. In: Temporalis/ Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Ano. 2, n. 3 (jan/jul.2001). Brasília: ABEPSS, Grafile, 2001.

OLIVEIRA, Camila Felix Barbosa de. **Entre conflitos familiares e resoluções consensuais: a judicialização em tempos de humanização da Justiça** / Camila Felix Barbosa de Oliveira. 2020.

OLIVEIRA, Paulo de Salles. **Metodologia das Ciências Humanas**. São Paulo: Hucitec, 1998.

REIS, Milane Lima. **Instrumentalidade e Acesso À Justiça**: Um estudo sobre a prática interdisciplinar no TJ/AM. 2012.

QUINTANEIRO, T.; BARBOSA, M. L. de; OLIVEIRA, M. G. M. de. **Um toque 78 de clássicos**: Marx, Durkheim e Weber. 2ª ed. Revista ampliada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

QUIROGA, Consuelo. **Invasão positivista no Marxismo**: manifestações no ensino da metodologia no Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1991.

SANT'ANA, Raquel Santos; SILVA, José Fernando S. **O método na teoria social de Marx**: E o Serviço Social? In: Revista Temporalis. Brasília (DF), ano 13, n. 25, p. 181-203, jan/jun. 2013.

SALOMON, Délcio Vieira. **Maravilhosa Incerteza**: pensar, pesquisar e criar. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

SANTOS, Josiane Soares. **Elementos para entender a concepção e gênese da questão social**. In: SANTOS, Josiane Soares. **Questão Social: Particularidades no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2012.

SILVA, Evani Zambon Marques da; CASTRO, Lídia Rosalina Folgueira. **Teoria do Conflito**. In: **Psicologia Judiciária: para concursos da magistratura**. São Paulo: Edipro, 2011. (Capítulo 03).

TEIXEIRA, Francisco; FREDERICO, Celso. **Marx no século XXI**. São Paulo: Cortez, 2008.

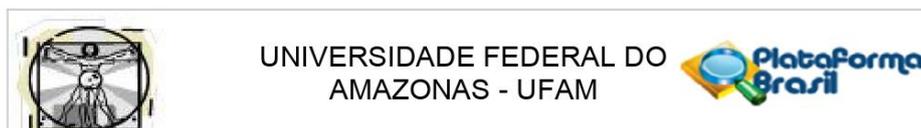
TEJADAS, Sílvia da Silva; JUNQUEIRA, Maíz Ramos. **Serviço Social e pandemia: desafios e perspectivas para a atuação no sociojurídico**.

VASQUEZ, et al. **Política econômica e política social no Brasil nos anos de 1999**: possibilidades, limites e condicionantes. 2004.

YAZBEK, M. C. **Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade**. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009a.

APÊNDICES

- Folha de Rosto – Comitê de Ética (Aprovação da Pesquisa)



Continuação do Parecer: 4.753.475

Instituição proponente: Universidade Federal do Amazonas;

Previsão de início do estudo: junho a julho de 2021.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

*Folha de rosto – apresentada e adequada, com todas as informações e assinatura, conforme as recomendações da Resolução 466/2012;

*Instrumental de pesquisa – apresentado e adequado;

*Projeto de pesquisa – apresentado e adequado, em conformidade com as normativas das resoluções 466/2012 e 510/2016;

TCLE - apresentado e adequado;

Termos de anuência das instituições participantes - foram apensados aos documentos e estão em conformidade com a Resolução 466/2012.

Link da pesquisa remota - foi apensado aos documentos;

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O protocolo de pesquisa apresenta relevância nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, com temática atualíssima e emergente no bojo do desenvolvimento das pesquisas na região Amazônica.

Ao analisar o protocolo, o Colegiado do Comitê de Ética em pesquisa considerou que todos os documentos apresentados foram reconfigurados e estão em conformidade com as normativas expressas nas Resoluções 466/2012 e 510/2016 sobre Pesquisas com seres humanos no país, além de estar adaptado ao contexto pandêmico, em conformidade com as exigências da Organização Mundial de Saúde e Carta Circular da CONEP (Comissão Nacional de Pesquisa) no que tange aos protocolos de biossegurança.

Ressalta-se que após a aprovação do protocolo, a pesquisadora deve comprometer-se em apresentar o relatório parcial da pesquisa e relatório final, de acordo com a sinalização do Item “XI – d” da Resolução 466/2012, já que trata-se de uma pesquisa com seres humanos com a devida anuência do CEP (Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, a entrega dos relatórios parcial e final são exigências normativas.

Diante dos documentos ora apresentados ao Colegiado Multidisciplinar do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, considera-se que a pesquisa está aprovada.

SMJ

É o parecer.

Endereço: Rua Teresina, 495

Bairro: Adrianópolis

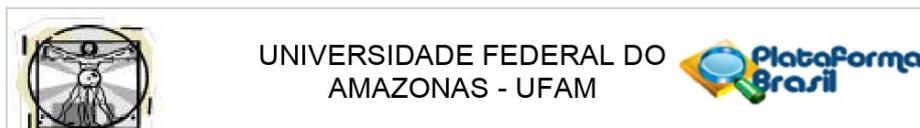
UF: AM

Telefone: (92)3305-1181

Município: MANAUS

CEP: 69.057-070

E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 4.753.475

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1676677.pdf	24/05/2021 22:19:38		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_pesquisa_atualizado_oficial.pdf	24/05/2021 22:19:15	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Tcle_oficial.pdf	24/05/2021 22:18:42	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito
Outros	Carta_Resposta_Cep.docx	08/04/2021 22:34:46	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito
Outros	Guia_de_entrevista_semiestruturada.docx	16/12/2020 15:29:52	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Anuencia_cejusc_polo_avancado.pdf	16/12/2020 15:28:33	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Anuencia_cejusc_familia.pdf	16/12/2020 15:28:17	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto.pdf	15/12/2020 19:44:56	Miguel Ângelo Barbosa Aguiar Amorim	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Teresina, 495
 Bairro: Adrianópolis CEP: 69.057-070
 UF: AM Município: MANAUS
 Telefone: (92)3305-1181 E-mail: cep.ufam@gmail.com