

A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CONFLITO FAMILIAR

Patrícia Tashiro, Marjorie A.A.P.Gonçalves, Prof^a Msc Margareth Melo Hayashida*,

UNIVAP/Faculdade de Ciências da Saúde, patricia_tashiro@hotmail.com

UNIVAP/Faculdade de Ciências da Saúde, mar_sjc@hotmail.com

UNIVAP/Faculdade de Ciências da Saúde, mmelo@univap.br.

Resumo - Este estudo objetiva apontar o trabalho feito pelo “Núcleo de Apoio Jurídico e Social” (NAJS), na Delegacia de Polícia Participativa em São José dos Campos. SP. Quanto ao atendimento às famílias em situações de conflito entende-se que se constitui “família” aquela que possui condições de vida digna, com trabalho e renda mensal que atenda às necessidades básicas como: moradia digna, saúde e um bom ambiente familiar. A realidade da maioria das famílias atendidas no NAJS não permite que alcancem o modelo de família ideal, ao contrário são famílias que enfrentam vários tipos de problemas em seu cotidiano principalmente no que se refere aos problemas conjugais e de relacionamento com os filhos.

Palavras-chave: Família. Conflito. Exclusão Social. Delegacia de Polícia. Serviço Social.

Área do Conhecimento: Ciências da Saúde, Serviço Social.

Introdução

A Abordagem deste estudo surgiu a partir da experiência de estágio em Serviço Social realizada no Núcleo de Apoio Jurídico e Social - NAJS. O objetivo do NAJS é de garantir o acesso às informações solicitadas, em acolhimento com dignidade e respeito, oferecendo alternativas para solução de crise, estimulando assim, uma contínua construção do exercício da cidadania. Entre as queixas trazidas ao NAJS destaca-se o conflito familiar expresso pela presença de pais e filhos, irmãos, tios, avós etc., família estas que vivenciam em seu cotidiano a exclusão social.

A exclusão social é o reflexo de uma atual sociedade capitalista e globalizada, deixando as famílias empobrecidas em situação de desemprego, moradia precária e sem acesso aos bens e serviços. A questão da pobreza é ampla, “embora seja uma concepção relativa, dada à pluralidade de situações que comporta, usualmente vem sendo medida através de indicadores de renda (múltiplos e submúltiplos do salário mínimo) e emprego, ao lado do usufruto de recursos sociais que interferem na determinação do padrão de vida, tais como saúde, educação, transporte, moradia, aposentadoria e pensões, entre outros.” (YASBEK, 2003, p. 62).

“As famílias pobres acabam pensando seu lugar no mundo a partir de uma lógica de reciprocidade de tipo tradicional em que o que conta decisivamente é a solidariedade dos laços de parentesco e de vizinhança com os quais viabilizam sua existência”. (SARTI, 2005, p.47).

Dentro deste contexto de precariedade e de exclusão social das condições de sobrevivência das famílias pobres, temos como consequência as questões dos conflitos familiares. Segundo VICENTE (1994) o fato da família ser um espaço

privilegiado de convivência não significa que não haja conflitos nesta esfera e cada ciclo da vida familiar exige ajustamento por parte de ambas as gerações, envolvendo o grupo como um todo. Atualmente, a família está em crise e isto propicia novos arranjos e rearranjos familiares, na verdade a “crise familiar” é reflexo de uma crise que está em todos os segmentos da nossa sociedade: econômica, moral, religiosa e política. Assim é compreensível que estas famílias busquem uma Instituição para serviços de apoio. Portanto a presente proposta teve como objetivo medir a demanda de conflitos familiares.

Materiais e Métodos

A metodologia utilizada foi um estudo quanti/qualitativa e documental extraídas de relatórios de atendimentos do Serviço Social, bem como observação sistematizada da prática profissional registrada em caderno de campo no período de março de 2006 a março de 2007. A pesquisa contou com a análise de 454 relatórios contendo os mais diversos tipos de conflitos sociais, tais como alcoolismo, dependência química, conflito vicinal, desaparecimento etc. Para efeito deste estudo foram selecionados 186 relatórios relacionados a conflito familiar e conjugal que apresentam maior relevância.

Resultados

De acordo com a pesquisa os dados mais significativos foram relacionados a conflito familiar e conjugal, onde teve um peso significativo no resultado deste estudo no decorrer da prática de estágio.

Tabela 1 - Atendimentos realizados no NAJS de março/2006 a março/2007

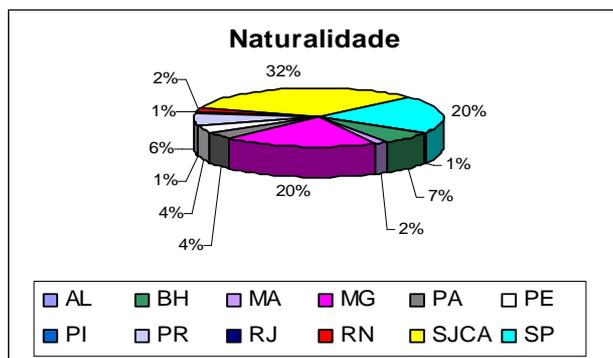
QUEIXA	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	TOTAL
CONFLITO FAM./CONJ.	2	8	14	20	15	10	18	20	15	11	22	18	13	186
IDOSO	2	-	-	-	-	-	2	-	1	-	3	-	3	11
INQUILINO	1	5	5	4	-	2	1	-	-	-	-	-	0	18
SAÚDE MENTAL	1	4	-	3	5	1	3	3	6	3	2	4	-	35
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	-	6	3	-	4	-	1	3	-	-	1	1	1	20
INFORMAÇÕES-PENSÃO	-	1	1	2	-	2	6	-	1	-	2	1	1	17
INFORMAÇÕES-INSS	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	4
CONFLITO VICINAL	-	3	-	4	-	-	5	2	-	4	3	2	3	26
ABUSO SEXUAL	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
DESABRIGADO	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	5
OUTROS ¹	-	8	2	8	5	8	10	6	8	2	6	3	2	68
DESAPARECIMENTO	-	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	3	1	20
ALCOOL. E DEP. QUÍMICO	-	-	1	-	3	1	-	1	1	-	-	-	-	7
FAMÍLIAS DE DETIDOS	-	-	1	1	2	1	-	1	1	3	4	4	4	22
SOLICIT. DE PASSAGEM	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	2	2	4	12
TOTAL	6	39	29	45	36	29	48	39	34	27	50	38	34	454

Fonte: NAJS da Delegacia de Polícia Participativa de São José dos Campos - SP.

(¹) : Refere-se a atendimentos que não são de ordem social.

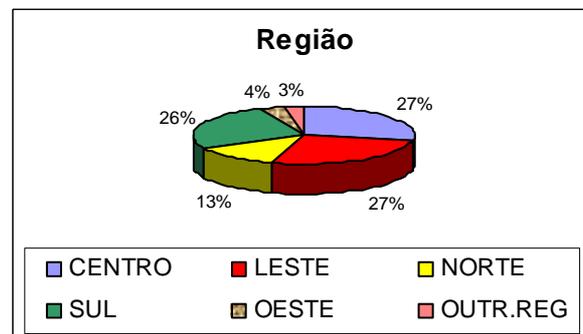
O município de São José dos Campos apresenta um alto índice de fluxo migratório miscigenando à população que vem em busca de empregos e oportunidades de vida. Isto reflete nos usuários atendidos em que 68% são migrantes de outros municípios e Estados.

Gráfico 1 – Naturalidade dos usuários



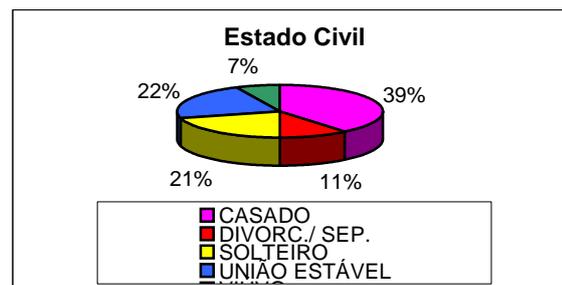
O NAJS se localiza na região central de São José dos Campos, isto favorece o atendimento dos usuários de todas as regiões. A pesquisa apresentou 27% dos usuários são moradores da região central e 27% da região leste, seguidos de 26% da região sul, 13% da região norte, 4% da região oeste e 3% de outras regiões.

Gráfico 2 – Região *habitat* dos usuários



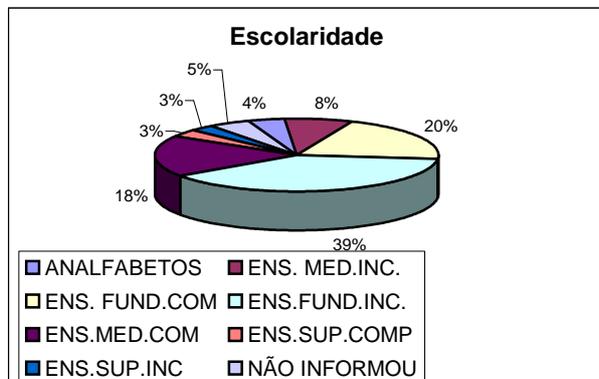
A maior demanda dos usuários atendidos correspondem ao estado civil casado, e uma determinada quantidade de usuários em união estável ou em processo de separação declaram-se solteiros mesmo trazendo uma queixa de seu companheiro.

Gráfico 3 – Estado civil dos usuários



O nível de escolaridade entre os usuários atendidos são baixos, 39% não concluíram o Ensino Fundamental, conforme apresenta gráfico abaixo.

Gráfico 4 – Escolaridade dos Usuários



Discussão

Entre os mais diversos tipos de conflitos sociais atendidos no NAJS, é possível notar de acordo a Tabela 1, a constância de atendimentos de ordem familiar envolvendo pais, filhos, avós, tios etc.

Como demonstrado nos resultados, os usuários atendidos declararam-se naturais de outras cidades e Estados, sendo somente 35% naturais de São José dos Campos. Estes dados vêm comprovar o processo migratório do município.

A maior demanda atendida pelo NAJS declara ser morador das regiões Leste e Central, seguidos pela região Sul, conforme Gráfico 2. Os usuários da região Central são em sua grande maioria, moradores do bairro Nova Esperança, Favela Santa Cruz e Residencial Henrique Dias, isto é, famílias vivendo em situação precária de moradia. Faz-se referência às regiões Leste e Sul que possuem bairros com populações pauperizadas, estes dados vêm afirmar que as famílias empobrecidas procuram forças maiores para a resolução de seus problemas.

Conforme Gráfico 4, 39% dos usuários não possuem o ensino fundamental completo, seguido de 20% que possuem somente o ensino fundamental. Os dados confirmam a hipótese levantada de que a maioria dos usuários possuem baixa escolaridade, conseqüentemente baixa renda.

Conclusão

A proposta deste trabalho teve como objetivo apresentar a prática no NAJS/Delegacia de Polícia Participativa pelo Serviço Social junto às famílias em situação de conflito. Buscamos no

decorrer das reflexões feitas sobre família, fundamentações teóricas que possibilitassem melhor entendimento sobre esta questão.

Neste estudo compreendemos que a situação conflituosa das famílias está diretamente relacionada à condição sócio-econômica e de afetividade nas relações familiares. Vivendo em ambientes e em condições precárias de moradia, desemprego, falta de afeto são fatores que contribuem para o aparecimento de conflito familiar.

A família desempenha um papel decisivo na educação formal e informal de seus membros, em seu espaço são absorvidos os valores éticos e humanitários, aprofundando os laços de solidariedade. Isso nos remete aos impactos da globalização no cotidiano das famílias pobres.

Famílias estas que se obrigam a usar estratégias de sobrevivência, como as solidariedades conterrânea e parental, apadrinhada e missionária. Para tanto, é compreensível que também recorram às redes para lhes oferecer serviços de apoio, como a Delegacia de Polícia.

Observamos que o profissional de Serviço Social juntamente com outros profissionais como delegados, escrivães, policiais e estagiários da área Jurídica cooperam na perspectiva de fazer prevalecer à cidadania das famílias através de seus direitos e deveres no ambiente familiar. No entanto, é interessante o que foi ressaltado através do resultado deste estudo, ainda que reconheçamos as dificuldades que implicam os conflitos familiares é aceitável alegar com base na experiência de estágio, que o NAJS constituiu-se em *locus* privilegiado para compreendermos a possibilidade da formação na concretização da prática profissional.

Diante do exposto se faz necessário repensar a prática profissional mediante as famílias que buscam o NAJS para orientações de seus conflitos. Pelo fato do NAJS ser um atendimento pontual, não dispõe de recursos para uma continuidade no acompanhamento das questões.

Neste contexto, percebemos que pouco se produz sobre a questão do conflito familiar, temática presente em nossa sociedade, dessa maneira, há muito que se estudar nas diversas áreas que intervêm nas questões familiares. Em contrapartida, as políticas sociais devem se aprofundar na contribuição para o estabelecimento dos mínimos sociais como direitos de todos.

Referências

CARVALHO, M.C.B. **A priorização da família na agenda da política social in Família brasileira a base de tudo.** Brasília: Ed. Cortez, 1994.

FARIA, D. J. **Serviço Social e Política Social: Algumas reflexões in Serviço Social: Ensino e Prática.** UNESP: Franca, 1998.

GOUVÊA, M. G. **O Plantão Social na Atual Conjuntura in Revista Serviço Social .** N° 1, p.30-39. Franca: UNESP,1993.

KALOUSTIAN, S.M.; FERRARI,M. **A importância da família in Família Brasileira a base de tudo.** Brasília: Ed. Cortez, 1994.

LOSACCO, S. **Métrons e Medidas – Caminhos para o Enfrentamento das Questões da Infração do Adolescente.** 2004. Tese de Doutorado em Serviço Social – PUC/SP, 2004.

Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, lei n° 8.742, dezembro, 1993.

PEREIRA, P. A. **A metamorfose da Questão Social e a Reestruturação das Políticas Sociais.** Mod. 3. Brasília: CFESS,UNB, 2002.

ROSA, J. Guimarães. **Grande Sertão: Veredas.** Vol. II. Rio de Janeiro: Nova Aguilar S/A, 1995.

SARTI, C. A. **A família como espelho: um estudo sobre a moral dos pobres.** Campinas: Autores Associados, 1996.

SZYMANSKI, H. **Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança in Revista Serviço Social e Sociedade.**N° 71 especial 2002.São Paulo:Cortez Editora, setembro 2002.

Site da Prefeitura Municipal de São José dos Campos. Disponível em www.sjc.sp.gov.br
Acesso em: 10 de abril de 2007

Site da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo. Disponível em www.ssp.sp.gov.br. Acesso em 10 de abril de 2007.

VICENTE, C. M. **Conflito familiar in Família Brasileira a base de tudo.** Brasília: Ed. Cortez, 1994.

YASBEK, M.C. **Classes subalternas e Assistência Social.** Brasília: Ed. Cortez, 2003.