

## Uma experiência de supervisão na área psicossocial: desafios teórico-práticos

**Vicente de Paula Faleiros**

Universidade Católica de Brasília

### **Uma experiência de supervisão na área psicossocial: desafios teórico-práticos**

**Resumo:** Este artigo trata da relação de supervisão de profissionais do setor psicossocial no âmbito da Justiça. Dois paradigmas são referenciados para análise da questão da atuação psicossocial: o da disputa e o do conflito, a partir dos quais focalizou-se a relação teoria/prática no processo de supervisão como autoformação e troca de saberes na perspectiva da correlação de forças. Com esse referencial foi efetuada e analisada a supervisão do setor psicossocial na Central Judicial do Idoso<sup>1</sup>, evidenciando contradições na defesa de direitos, na judicialização dos conflitos sociais e a falibilidade das políticas públicas relativas à pessoa idosa, bem como a carga simbólica de onipotência/impotência do trabalho social no Judiciário.

**Palavras-chave:** supervisão, psicossocial, judiciário, idosos.

### **An Experience of Supervision in the Psycho-social Field: Theoretical and Practical Challenges**

**Abstract:** This article looks at the relationship of the supervision of professionals in the psycho-social sector in the realm of the courts. Two paradigms are used for the analysis of the issues of psycho-social action: that of dispute and conflict, based on which the relationship between theory and practice is analyzed in the process of supervision as a self-education and exchange of knowledge from the perspective of the co-relation of forces. With this reference, supervision of the psycho-social sector in the Judicial Center for the Elderly was analyzed, revealing contradictions in the defense of rights, legal resolutions of social conflict and the inadequacy of public policies related to the elderly, as well as the symbolic weight of the omnipotence and impotence of social work in the Judiciary system.

**Key words:** supervision, psycho-social, judiciary, the elderly.

Recebido em 08.04.2009. Aprovado em 31.07.2009.

## As relações de poder na atuação profissional

Este artigo visa contribuir para a compreensão do processo de supervisão de profissionais que atuam nos Núcleos Psicossociais da Justiça, trazendo à reflexão uma relação entre teoria e prática. Analisamos, com base em referencial teórico abaixo explicitado, uma experiência de supervisão<sup>2</sup> junto a profissionais de Psicologia e Serviço Social da Central Judicial do Idoso do Distrito Federal<sup>3</sup>.

A metodologia de elaboração desse texto está embasada nas anotações de cada uma das sete sessões de supervisão, considerando: o tema colocado em pauta, as problematizações levantadas pelas participantes e pelo supervisor, o debate teórico e a construção de sínteses enquanto reflexão/ação, reflexão articulada à ação, num processo dialético de questionamento/análise/síntese, compartilhado entre supervisor e profissionais da área psicossocial. Para se contextualizar a questão do lugar e das relações de poder desses profissionais analisamos, em primeiro lugar, os paradigmas da justiça e do aparelho de justiça em suas correlações de força. Em seguida, situamos as questões da supervisão nesse contexto, vinculando contexto e método como expressão de um processo metodológico complexo que envolve teoria e prática. Os pressupostos teóricos da ação estão abstratamente considerados como “paradigma da disputa” e “paradigma do conflito” em que se podem situar as questões de estratégias de ação.

Em realidade, os profissionais da área psicossocial se inscrevem num contexto de poder em que se presume que haverá a aplicação da lei para dirimir conflitos. Pressupõe-se o uso da força na aplicação da lei, pois como diz Derrida (2007, p.17): “se a justiça não é necessariamente o direito ou a lei, ela só pode tornar-se justiça, por direito ou em direito, quando detém a força, ou antes quando recorre à força desde seu primeiro instante, sua primeira palavra.” Assim, o contexto da justiça é um contexto em que se recorre à força legítima para impor a lei, no exercício do discurso, do ritual, da obrigação, do dever, por força da autoridade.

A autoridade do juiz se traduz no dito: “decisão judicial não se discute, se cumpre”, pois *migth makes righth* (o poder faz o direito), lembra Derrida. Esse poder se inscreve em dois paradigmas que passo a chamar de paradigma da disputa e de paradigma do conflito, que estruturam diferentemente o trabalho psicossocial, como veremos posteriormente.

## O paradigma da disputa

O sistema de justiça tem funcionado, em geral, como um lugar em que os contendores passam a disputar uma decisão que seja favorável à demanda,

colocando o interesse de um contra o de outro, em que tornam equivalentes, ao menos formalmente, suas pretensões e ações.

Boltanski (1990) chama de disputa a exteriorização do princípio da equivalência que coloca frente a frente a generalização de propriedades abstratas dos contendores para que se dê um fim à disputa e se consiga a paz.

Assim, nesse paradigma, a disputa na esfera da justiça implica em:

- a) enfrentamento de adversários ou inimigos;
- b) busca da equivalência dos contendores;
- c) produção da prova;
- d) avaliação da culpa;
- e) punição do culpado.

A intervenção social, nesse padrão, está vinculada à perícia da situação ou “verificação de fatos interessantes à causa que são transmitidos aos juízes” (TURCK, 2000, p. 34), que é uma atividade auxiliar do juiz, de caráter interpretativo e consubstanciada em laudo sigiloso, onde a produção do “parecer” visa um diagnóstico da agressão/vitimização com indicadores das condições sociais dos sujeitos.

Nesse paradigma, a relação entre o contexto, a lei, o sujeito e a situação tem como foco a disputa, para que o juiz possa punir “adequadamente”. A disputa pode ser alienada do contexto social do conflito, embora a ele se refira. Para Fávero, Melão e Jorge (2005, p. 33), os conflitos sociais no Poder Judiciário expressam a ausência de ações do Poder Executivo na implementação de políticas sociais, pois

[...] além dos litígios e demandas que requerem a intervenção judicial como regulamentação de guarda de filhos, violência doméstica, adoção etc... cada vez mais se acentua uma “demanda fora de lugar” ou uma “judicialização” da pobreza que busca no Judiciário solução para situações que, embora se expressem particularmente, decorrem de extremas condições [sic!] de desigualdades sociais.

A disputa, ao se limitar à querela, não implica a consideração do conflito social nela implícito, e nessa perspectiva o que o Judiciário busca é finalizar ou arquivar a querela com o cancelamento da disputa. Por sua vez, mantém-se do conflito, à medida que persistam, as relações sociais que lhe dão fundamento.

Trata-se de uma visão idealista de uma identidade entre Estado e direito, como expressa Faria (2001, p. 17): “[...] a intensidade disso foi tanta que com o tempo terminou por estabelecer um saber especializado difusamente presente na trama de todas as relações sociais e nas múltiplas instituições, privadas ou públicas – da família e da fábrica aos Tribunais.”

O discurso instituído do psicossocial, nesse paradigma da disputa, passa a ser o discurso do controle, pois segundo Foucault (1996, p. 18), o discurso

instituído controla, seleciona, organiza e redistribui certo número de procedimentos. No discurso há exclusões e inclusões conforme a interpretação e a avaliação do verdadeiro e do falso. Segundo Foucault, “existe uma vontade de verdade que se apóia sobre um suporte institucional.”

O “parecer” se relaciona com a interpretação classificatória e avaliativa da situação pelo profissional com o suporte institucional, enquadrando-se numa “polícia discursiva”, onde

[...] existem os rituais da palavra, as sociedades do discurso, os grupos doutrinários e as apropriações sociais que se ligam uns aos outros e constituem espécies de grandes edifícios que garantem a distribuição dos sujeitos que falam nos diferentes tipos de discurso e apropriação dos discursos por certas categorias de sujeitos (FOUCAULT, 1996, p. 44).

A justiça é um sistema que ritualiza e distribui a palavra, conforme o lugar estabelecido e o lugar das provas para decisão da autoridade. O peso do discurso depende do peso do poder de quem fala. Que poder tem o louco, o velho, a criança, a mulher? A fala da defesa e as falas da acusação são incluídas ou excluídas, segundo critérios que incluem ou excluem a realidade, os sujeitos ou seu discurso.

Assim, o papel do profissional psicossocial, no paradigma da disputa, é o de fornecer ao juiz elementos para que se produza o processo de uma viabilização de equivalências de falas e provas dos contendores. Na maioria dos casos, visando uma “acomodação social” da disputa entre os contendores como casais, famílias, dogradictos, adolescentes infratores com comportamentos socialmente reprimidos, como é salientado na pesquisa de Fávero, Melão e Jorge (2005).

### O paradigma do conflito

O paradigma do conflito, implícito na Lei 9099/95 (BRASIL, 1995), relativa aos juizados criminais especiais, buscou o objetivo de conciliar ou transacionar (Art. 60) a execução de infração de menor poder ofensivo.

O conflito, diferentemente da disputa, coloca ênfase na desigualdade social, ao invés de acentuar uma equivalência formal entre contendores. Ao invés de uma ênfase no julgamento e no arquivamento do processo, torna atores os indivíduos ou grupos que protagonizam o conflito, principalmente dando-lhes oportunidade e voz para expressão das divergências e dos consensos.

Torna-se possível um outro discurso que expresse a verdade do sujeito e a confrontação com suas condições em sua relação complexa, visualizando-se

a realidade em que se produz o conflito na busca da garantia da cidadania e do direito, inclusive dos direitos humanos. A análise dessas condições pressupõe o deciframento da relação entre as estruturas sociais e a constituição do sujeito, com os significados dos conflitos objetiva e subjetivamente explicitados.

O deciframento da situação na sua complexidade e na reconstrução dos discursos de configuração dos limites, das possibilidades e das alternativas passa a ser o foco da intervenção profissional para a resolução do conflito, o que pressupõe:

- a) a intervenção junto aos conflitantes para superar o conflito do ponto de vista imediato, com atendimento psicossocial;
- b) a produção de um discurso provisório que se torna processual, com a busca das diferentes visões sobre a questão conflituosa;
- c) a intervenção cidadã para a integração dos sujeitos aos direitos sociais;
- d) a intervenção nos conflitos familiares por meio da mediação do conflito e da construção do reconhecimento do outro, superando a ordem jurídica formal da disputa;
- e) a consideração das normas e valores e regras de convivência em conflito com o direito formal;
- f) a criatividade dos próprios sujeitos para resolver conflitos;
- g) as construções dos discursos e contradiscursos e seus valores, no contexto social e na busca de paradigmas não formais de resolução do conflito;
- h) a relação do conflito com as condições da família, com as políticas públicas, com as redes sociais;
- i) a ênfase na responsabilidade ao invés de ênfase na periculosidade e na culpa.

Essa intervenção esbarra nas condições de funcionamento da própria justiça, no seu jogo de poder e também nas dificuldades da família, na falta de infraestrutura, na burocracia e na falta de alternativas ao Poder Executivo. Há, ainda, a falta de articulação com a comunidade no enfrentamento dos conflitos e a falta também de condições estruturais próprias do sistema capitalista para enfrentar situações como o desemprego, a precarização do trabalho, a expulsão do campo e a miséria, ou a pobreza.

Nesse contexto, torna-se também conflituosa a relação entre o psicossocial e os outros operadores do direito e das políticas sociais, pois ainda inexistente uma visão estruturada do trabalho social em redes, devido à fragmentação dos poderes do Estado e das atividades do Poder Executivo. Existe muitas vezes um descompasso entre a ordem jurídica, o ordenamento político e as relações sociais. O psicossocial precisa levar em conta essas três dimensões em sua atuação no Poder Judiciário, ou seja, tanto a legalidade como

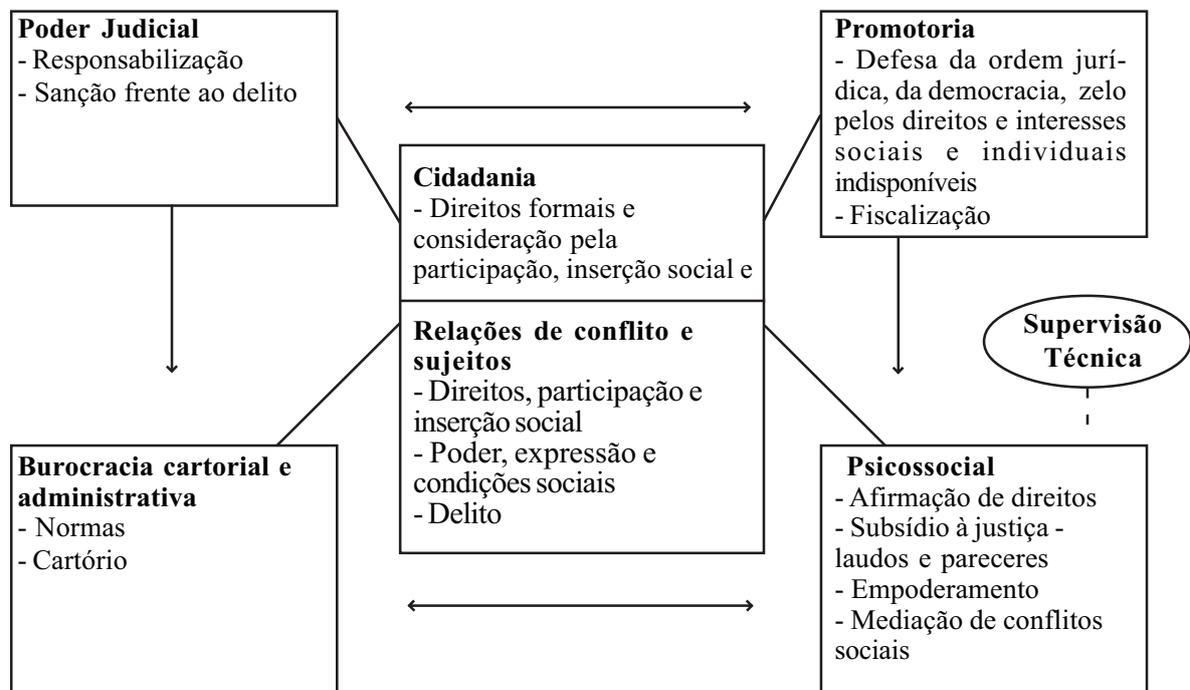
os dispositivos das políticas públicas e as condições de vida dos sujeitos e suas relações de conflito. Essas dimensões estão estruturadas por relações econômicas e de poder, além de suas implicações culturais e ideológicas. Vamos destacar as relações de poder, pois são determinantes no exercício da Justiça, não só pela imposição da força da Lei e da autoridade, mas pelas estratégias de discurso e de imposições de poder pessoal, em todos os atos que se referem à dinâmica de intervenção psicossocial.

A **Figura 1** mostra, sumariamente, no contexto da intervenção psicossocial, os setores principais em presença e duas questões que são entrelaçadas: a da cidadania e a da relação dos conflitos sociais com o delito, que pode ser vista no paradigma da disputa ou do conflito.

Nas relações de poder do Judiciário destacamos quatro setores: o Juiz, a Burocracia, a Promotoria e o Setor Psicossocial, mas existem diferentes atores que interferem na dinâmica dessa estrutura como os advogados, os jurados, os depoentes, os peritos, e outros. Cada setor tem uma estruturação própria, mas interdependente na trajetória dos processos. Na **Figura 1**, a supervisão aparece apenas com vínculo tênue, pois ocorreu eventualmente e fora da estrutura do Poder Judiciário. Após a apresentação da **Figura 1**, explicitamos os fundamentos da supervisão efetuada.

A **Figura 1** mostra que as relações de poder dominantes estão estruturadas pela hegemonia do **Poder Judicial** e do poder da **Promotoria** que determinam as condições e a dinâmica dos processos de trabalho da **Burocracia** e do **Setor Psicossocial**. No entanto essa organização do poder está articulada, nas sociedades democráticas, à garantia da **cidadania**, enquanto direitos formais e também enquanto participação e inserção social. Esses direitos, por sua vez, são demandados em **relações conflituosas** e em condições sociais de desigualdade. O quadro central mostra que **cidadania** implica a efetivação dos direitos num processo complexo onde estão presentes não só advogados e provas, mas uma dinâmica social de desigualdade socioeconômica como de correlações de força. Nessas correlações de força é que o **Setor Psicossocial** poderá exercer um poder, ainda que limitado, de afirmação de direitos e de subsídios à Justiça, além de contribuir ao empoderamento dos sujeitos e à mediação de conflitos. Esse poder do **Setor Psicossocial**, com seus limites estruturais, é que foi analisado no processo de supervisão na dinâmica relacional em que é exercido, visualizando-se a articulação entre estrutura organizacional e estratégias de ação.

**Figura 1 - Interação dos setores implicados na atuação psicossocial num contexto democrático e num Estado de Direito**



Fonte: elaboração do autor

## As dimensões da supervisão

O pressuposto da supervisão que foi adotada nessa prática é de que tanto o Serviço Social como a Psicologia se colocam num processo de correlação de forças, como assinalado por Faleiros (2008a). Nessa correlação de forças, os atores expressam tanto as determinações de seu lugar de poder, de sua posição político-institucional, como as determinações dos dispositivos de ação e das estratégias de decisões e articulações no confronto dos atores em presença.

A supervisão não faz parte da estrutura do poder e se relaciona com os técnicos de forma temporária. Trata-se de um modelo de supervisão que contribui eventualmente para a reflexão de temas e mudança das práticas. Não assume a responsabilidade pela execução.

Não se trata de uma supervisão como processo de ensino-aprendizagem e nem como terapia profissional (BURIOLLA, 1994), mas como estratégia de apoio técnico com vistas ao aperfeiçoamento teórico/prático. A supervisão, segundo Eva Faleiros (1981), tem vários enfoques e se manifesta conforme o processo histórico da sociedade e da profissão, podendo ser influenciada por uma visão funcionalista com maior ou menor ênfase psicologizante. A autora destaca que, com o movimento de reconceituação do Serviço Social (anos 1970), a supervisão passou a ser entendida como um processo pedagógico de reflexão crítica, integrando teoria, prática e técnicas.

Sheriff e Sanchez (1973) mostram que a supervisão no sistema capitalista se coloca numa relação de subordinado/dominante. Numa visão dialética, implica um crescimento mútuo de supervisor/supervisado para desenvolvimento de um processo liberador das amarras das condições de dominação. Nessa perspectiva, a supervisão objetiva efetivar direitos dos usuários no processo interativo das relações de poder, inclusive em nível institucional.

Tem-se como pressuposto que a supervisão faz parte da formação continuada e da autoformação, numa relação de trocas de saberes em que se busca a crítica do contexto e da ação dos atores, assim como dos fundamentos e das alternativas para estratégias profissionais nos processos de trabalho que condicionam a ação. Como salienta Faleiros (2007a), o Serviço Social, como outras atividades profissionais de caráter social, inscreve-se no processo de produção e reprodução social numa relação de hegemonia e contra-hegemonia, controle e resistência, conforme a conjuntura de forças em presença. Assim, os saberes e as práticas estão articulados aos movimentos hegemônicos e contra-hegemônicos com ênfases diferenciadas na burocracia, no clientelismo, na produtividade ou na defesa de direitos, conforme a organização e a força dos blocos dominantes e dominados.

Para construção de saberes e práticas do setor psicossocial, tomou-se como foco a relação teoria/prática tanto no sentido de avaliar as relações de poder em jogo, como para buscar alternativas de atuação numa perspectiva crítica. Faleiros (1997) define essa perspectiva como a articulação de uma teoria crítica com a desconstrução da prática na articulação da mesma com uma visão de totalidade e complexidade. Assinala que a crítica se concretiza no desvelamento dos mecanismos dominantes de ilusão e alienação e no deciframento das relações de poder e exploração, buscando mediações para elucidar os conflitos no questionamento da imediatez dos dados e relacionamentos. A crítica prática, segundo o autor, articula-se a propostas de mudanças das condições objetivas e subjetivas no contexto das correlações de forças instituídas e instituintes.

Nessa perspectiva, a supervisão buscou articular um olhar sobre o poder dominante e as forças emergentes, assim como sobre as possibilidades de mudança para efetivação da cidadania, no embate com as tendências neoliberais de negação da cidadania, e que priorizam o mercado e não o Estado de Direito.

Essa relação teoria/prática é um processo de reflexão sobre o movimento entre a particularidade focalizada e a generalidade de sua produção, e, ao mesmo tempo, de aprofundamento das condições gerais em que podem ser pensados os fenômenos sociais no contexto capitalista. Com efeito, na supervisão surgem situações particulares de conflito social que são vinculadas à conjuntura e à estrutura social (FALEIROS, 2008a). Essas situações implicam uma multidimensionalidade que, por sua vez, é fragmentada pela própria divisão do poder e por sua significação para cada um dos setores mencionados na **Figura 1**. É a partir do seu lugar de poder que as questões são modeladas e os discursos proferidos, como assinala Dominique Maingueneau (2008, p. 54):

[...] o discurso constituinte implica um tipo de ligação específica entre operações languageiras e espaço institucional. As formas enunciativas não são aí um simples vetor de ideias, elas representam a instituição no discurso, ao mesmo tempo em que moldam, legitimando-o (ou deslegitimando-o) esse universo social no qual elas vêm se inscrever.

Nessa ótica, o processo de supervisão abre a possibilidade de se discutir o paradigma do conflito, numa visão crítica das relações de poder e dos conflitos sociais que são judicializados. A articulação entre as demandas de intervenção judicial com os conflitos sociais passa a ser o objeto do processo teórico/prático da intervenção psicossocial.

Essa forma de supervisão crítica difere de uma supervisão apenas centrada num problema isolado ou na subjetividade dos profissionais. Busca articular

o envolvimento e a subjetividade dos profissionais diante de impasses ou dificuldades no desenvolvimento do trabalho que combine a crítica com a efetividade/eficácia da ação.

A distinção entre o que é demanda das chefias e o que é demanda da mediação dos conflitos é fundamental para se decifrar os limites e as possibilidades de intervenção profissional. As demandas do poder dominante podem expressar tanto a necessidade de efetivação de direitos como as dificuldades na agilidade do processo ou na manifestação de poder hierárquico/pessoal. Sabe-se que nas instituições as disputas por cargos, as relações interpessoais e intergrupos, a adaptação individual, as situações de incertezas, podem gerar conflitos de relacionamento (CROZIER, 1981). Muitas vezes privilegia-se a hierarquia em detrimento da efetividade.

Como na **Figura 1**, num contexto democrático e num Estado de Direito, o objetivo a ser alcançado na justiça é a garantia e a efetivação da cidadania. A cidadania não se reduz a uma formalidade, mas implica a efetivação do direito no movimento das situações concretas, onde o sujeito venha a ser reconhecido como credor de direitos que sejam respeitados e garantidos nas redes públicas e privadas. A supervisão, nesse contexto, vai contribuir para que a intervenção psicossocial articule a demanda dos sujeitos aos direitos e às redes sociais, considerando os conflitos em jogo na justiça. Na promotoria, onde foi realizada a supervisão, está em questão a cidadania da pessoa idosa.

### Cidadania da pessoa idosa

No processo de supervisão aqui analisado, foi enfatizada a importância da consideração e da efetivação dos direitos da pessoa idosa. Em realidade, esses direitos são processuais, vinculados ao contexto histórico e político das sociedades, considerando-se a dinâmica econômica, a representação da velhice, e os pactos políticos de proteção social (FALEIROS, 2007c). No Brasil, esses direitos estão explicitados tanto em nível constitucional como nas legislações federal, estadual e municipal. Destacam-se a Lei 8.842/94 (BRASIL, 1994) e o Estatuto do Idoso – Lei 10.741/03 (BRASIL, 2003).

Os direitos da pessoa idosa e sua inclusão na esfera constitucional não estão limitados a um corte de idade, embora, como assinala Godinho (2007, p. 67):

[...] tratar do reconhecimento dos direitos dos idosos significa, antes de tudo, considerar que o ordenamento jurídico se vale do critério etário para outorgar ou limitar direitos, ou seja, a idade serve como parâmetro para a aquisição, modificação, ou extinção de direitos.

Embora a idade seja um critério para outorgar ou limitar direitos, esse critério é social, política e economicamente construído na relação estado/sociedade/mercado. A idade de direitos ou os direitos por idade não são definidos cronologicamente, mas no confronto das relações de poder e das mudanças demográficas, sociais, epidemiológicas, de qualidade de vida, intergeracionais, econômicas, políticas, culturais (dentre as quais às relativas aos preconceitos em relação à velhice).

Na prática profissional, o enfoque nos direitos permite olhar não só o horizonte da dignidade e do respeito previstos em lei, mas o caminhar da efetivação desse horizonte no cotidiano e nas relações entre os diferentes operadores de políticas sociais.

### O processo da supervisão

Na primeira sessão de supervisão houve a interação de apresentação. A primeira questão levantada foi sobre as demandas que chegam para os profissionais. Foi destacado que as diferentes demandas que se entrecruzam são provenientes de três lugares enumerados na **Figura 1**: da promotoria, da defensoria e do setor burocrático, em função dos conflitos e demandas dos sujeitos.

Destacou-se que as demandas se inscrevem na lógica da disputa ou do conflito, pois a questão central era da judicialização dos conflitos. A intervenção psicossocial passou a ser, contraditoriamente, vista como executora de ordens, como mediadora de conflitos e de pareceres, ou como pericial. Os objetivos da intervenção e as várias alternativas de dispositivos também foram discutidos, entres estas: requisição de serviços, entrevistas ou mesmo correspondências e telefonemas dentro das limitações de tempo e de recursos.

Concluiu-se que há diferentes concepções do trabalho psicossocial e também um jogo de poder que se apresenta conforme a correlação de forças.

Em realidade, o Poder Judiciário tem uma “estrutura contraditória”, como visualizado no **Figura 1** pelas flechas entre os setores, pois as relações são configuradas pelo poder de cada um deles definido em lei, mas exercido numa dinâmica de interações de saber, de uso de estratégias e de dispositivos e ações de grupos e indivíduos, com incidências nas práticas dos atores. Torna-se difícil uma autodefinição da intervenção profissional que seja consensualmente aceita, mas a afirmação da autonomia depende da organização e da fundamentação do trabalho profissional que podem ser pactuados numa negociação política e técnica, historicamente mutável. Foi evidenciado que o diálogo é possível, dependendo da conjuntura e da configuração do poder.

Na segunda sessão de supervisão, salientou-se o fluxo de funcionamento da instituição relativamente aos conflitos ou disputas dos sujeitos. Viu-se que não era uniforme. No entanto, poder-se-ia padronizar certa dinâmica se fosse negociada politicamente.

Diante das situações de emergência, torna-se mais complexa uma padronização, pois são diversificadas as situações concernentes à pessoa idosa: manifestação de violência de abandono, física, psicológica, financeira; doença; migração ou mesmo falta de autocuidado. Na rede social, não se configura uma atenção adequada aos vários tipos de situação, não só pela ausência de políticas, mas por falta de serviços, como plantão noturno. Na promotoria chegam situações desesperadoras com a carga simbólica de que “a justiça vai resolver logo”. Essa carga simbólica acaba recaindo também sobre o setor psicossocial, onde chega a um contraponto, o de representar o setor – ou mesmo o Poder Judiciário – como impotente, se não conseguir dar uma resposta satisfatória, num jogo simbólico entre onipotência e impotência.

A análise dessa contradição, na supervisão, possibilitou a reflexão teórico/prática do significado do psicossocial e das contradições da própria rede de atendimento e do símbolo “da resolubilidade que não resolve”, ou seja, da relação entre onipotência e impotência.

A discussão do processo de “pingue-pongue social”, ou seja, de jogo de empurra das instituições, contraria a efetivação da cidadania e a necessidade de implicação e mediação dos conflitos sociais, que geram demanda para a justiça, principalmente com a falência das políticas públicas que deveriam garantir a cidadania.

O encaminhamento de pessoas idosas para abrigos nem sempre dá resolubilidade ao conflito, mas cobre uma emergência de fluxo que propicia insatisfação aos sujeitos, que ficam privados da liberdade e de alternativas de melhoria da situação.

Concluiu-se que não se tem atendido satisfatoriamente as situações de emergência que precisam ser articuladas nas redes sociais com fluxos efetivos e ágeis e com dispositivos menos burocráticos para uso do orçamento e para atendimento efetivo das demandas.

Na terceira sessão de supervisão, foi evidenciada uma situação de violência contra a pessoa idosa em que se manifestava um conflito familiar de abuso financeiro por parte do filho em relação à mãe. Ao

mesmo tempo, havia uma violência da instituição cuidadora da pessoa idosa. A demanda à supervisão se referia à necessidade de articular a punição do agressor com a atenção à pessoa idosa.

Para tratar da situação, a promotoria estava exigindo do psicossocial uma forma de relatório fundada na “quesitação”, ou seja, com itens pré-estabelecidos muito específicos para servir de prova de agressão.

Expressou-se um conflito de saber e poder, pois se considerou que o parecer social não se deveria enquadrar num formato de construção de perícia ou prova, que nem sempre busca entender o conflito subjacente. Por outro lado, a rede de responsabilização também havia falhado na caracterização criminal do fato. A “quesitação” pressupunha aos profissionais a função de peritos criminais.

Nessa perspectiva, a intervenção demandada pelo sistema se colocava muito mais próxima do paradigma da disputa que do paradigma do conflito, pois desconsiderava a própria trama social em jogo na família e na instituição. De fato, os conflitos familiares se manifestavam na violência contra a pessoa idosa, pois havia também uma relação de briga entre irmãos pelo dinheiro da mãe. A idosa, por sua vez, expressava uma trajetória de confiança no filho que a levava para a cabeleireira uma vez por mês e fazia alguns passeios com ela.

Faleiros (2007b) destaca que a relação de violência contra a pessoa idosa na família está articulada tanto ao contexto social como à história familiar e aos relacionamentos dos sujeitos nessa história. Trata-se de situações difíceis de serem enfrentadas,

pois implicam sujeitos em uma interação familiar conflituosa e arraigada. A própria justiça fica, de certa forma, sem elementos consistentes e eficazes para responsabilizar os filhos pela violência contra os pais, considerando que os próprios pais passam a tolerá-la para não perder, talvez, uma relação de afeto. Na supervisão, discutiu-se a relação entre a teoria da violência familiar e práticas familiares e políticas com as demandas do poder e as possibilidades da intervenção.

Na quarta sessão, aprofundou-se a discussão entre “quesitação” e estudo psicossocial. A preocupação dos profissionais era de fazer valer seus conhecimentos e saberes na análise dos conflitos para defesa dos direitos da pessoa idosa, buscando articular o que está expresso na legislação com a demanda por punição e proteção. A ótica do setor psicossocial

**... não se tem atendido satisfatoriamente as situações de emergência que precisam ser articuladas nas redes sociais com fluxos efetivos e ágeis e com dispositivos menos burocráticos para uso do orçamento e para atendimento efetivo das demandas.**

deve articular, ao mesmo tempo, a demanda por punição do agressor com a proteção da vítima, como salienta Faleiros (2008b). Emerge também a contradição entre a produtividade do sistema e a profundidade da intervenção no conflito, com ênfase no encerramento do processo ou na mediação.

Na relação de poder, o parecer pode ser usado como prova de crime, mas isto o aprisiona na lógica da disputa e não o libera para entender o conflito. Para se encaminhar uma alternativa ao problema da relação entre parecer profissional e “quesitação”, viu-se a possibilidade de se responder, de imediato, aos quesitos com saber específico, para não ir de encontro ao poder dominante e sim abrir um diálogo com a própria chefia para um melhor encaminhamento da questão.

A relação entre poder institucional e saber profissional, abordada por Faleiros (2007a), inscreve-se numa dimensão política da regulação das mediações ideológicas de poder, sociais e de produtividade, em que se inserem as instituições na dialética das suas formas no capitalismo.

Na quinta sessão voltou-se à discussão da violência contra a pessoa idosa. A equipe estava lidando com um significativo número de situações de violência, o que levou a aprofundar os objetivos contraditórios entre a proteção e a punição, inclusive com a necessidade de se estabelecer uma diferença entre prova criminal e mediação dos conflitos.

Para intervir na mediação do conflito, entretanto, a equipe necessita não só de análise, mas de articulação das redes implicadas na situação concreta da violência. A produção da verdade, como já assinalado por Foucault (1996), implica a utilização de conhecimentos técnicos que se tornam instrumentos verificáveis e úteis para a instituição e não para os sujeitos envolvidos e no conflito. Como estratégia de construção do saber profissional em função dos direitos implicados na proteção/punição, a equipe visualizou construir instrumentais específicos para registrar e analisar a questão da violência contra a pessoa idosa, com avaliação da sua complexidade e da sua resolubilidade.

Na seguinte sessão de supervisão, a demanda dos profissionais voltou-se para a discussão das redes de atendimento e dos fluxos existentes diante dos conflitos e das disputas. O instrumental mais utilizado nas redes é o relatório ou sumário de encaminhamento, que se inscreve muitas vezes como estratégia de “se livrar do problema”, empurrando-o para frente.

No atendimento de cada operador de políticas públicas, não se realizam as possibilidades de se efetivar e garantir direitos, conforme dispõe o Estatuto do Idoso. Parece que os técnicos e atendentes buscam, de imediato, uma cobertura para sua intervenção no “encaminhamento” do problema e não da efetivação do direito. Isto pode acontecer mesmo nas

instituições do SUS e do SUAS e as alternativas que podem aparecer mais imediatas são abrigo nas Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) e mobilização da família, sem que sejam avaliados suas possibilidades reais e seus limites. Por sua vez, os programas para idosos dependentes são escassos ou inexistentes.

As famílias, na prática, não têm tido suporte para tratar da violência contra a pessoa idosa ou da sua dependência, inexistindo serviços domiciliares. Nesse sentido, a atuação do setor psicossocial se vê, muitas vezes, inviabilizada, pois não lhe cabe substituir o Poder Executivo. A equipe se deu conta de suas limitações e das limitações existentes nas redes.

Na última sessão, foi feita uma avaliação do processo da supervisão e um balanço das alternativas para a construção do fluxo e dos instrumentais do trabalho, implicando maior elucidação das relações entre os atores e setores por meio de uma visão da complexidade da própria estruturação do Poder Judiciário e das relações de conflito social que são judicializadas. Deve-se considerar, inclusive, que a intervenção na Promotoria da Pessoa Idosa ainda é incipiente.

### Considerações finais

Em primeiro lugar, vamos destacar o processo da supervisão que se fundamentou, como expressamos anteriormente, numa concepção de autoformação, numa troca de saberes, a partir das demandas do trabalho profissional num contexto de relações de poder estruturado pela lei e pelas condições de produção da justiça.

O curto processo teve uma sequência determinada pelas demandas da equipe na dinâmica das relações entre os setores do Judiciário enumerados na **Figura 1**. Nessas relações de poder é que se configuram as atividades dos atores, mas existe um espaço de incertezas e indefinições que abre um campo de estratégias e táticas tanto de afirmação do lugar do poder como de conquistas de novos espaços para alguns avanços na efetivação de direitos e mediação de conflitos.

Durante a supervisão, os profissionais foram elaborando suas interpretações e ressignificações de sua atividade na estrutura do Judiciário, avaliando as possibilidades de diálogo e de pactuação da definição de suas tarefas e das condições em que essas podem ser realizadas. Nesse sentido, foi elucidada a diferença entre parecer, perícia e averiguação e de seus usos como provas, e também a diferença entre quesitação e parecer, com a valorização do saber profissional.

A análise do contexto de ação da justiça possibilitou um olhar sobre as mudanças do paradigma da

disputa para o paradigma do conflito, pois a intervenção profissional se inscreve nas diferentes formas que são exigidas para a produção da justiça no contexto capitalista. A própria “quesitação” se inscreve numa perspectiva de produtividade em que as situações sociais judicializadas devem ser resolvidas num tempo menor, mesmo com o risco de arquivamento. No entanto, como assinala Pires (2007), os custos de mudança na justiça implicam tornar visíveis questões que estavam invisíveis. Com efeito, as práticas que infligem penas e sofrimentos aos culpáveis os tornam visíveis, mas invisibilizam os conflitos mais profundos das desigualdades sociais, inclusive de classes.

No paradigma dos conflitos, não se entende a intervenção profissional como um processo punitivo, mas de reparação e reabilitação, que por sua vez vai exigir nova estruturação do Judiciário para dar conta de produzir justiça com referência aos direitos humanos e de forma a levar em conta os conflitos sociais.

## Referências

- BOLTANSKI, L. *L'amour et la justice comme competences*. Paris: Métailié, 1990.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil Sub-chefia para Assuntos Jurídicos. *Lei n. 9.099, 26 de setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm)>. Acesso em: mar. 2009.
- \_\_\_\_\_. *Lei n.8.842, de 4 de janeiro de 1994*. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/l8842.htm>>. Acesso em: mar. 2009.
- \_\_\_\_\_. *Lei n. 10.741 de 1º de outubro de 2003*. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/2003/L10.741.htm>>. Acesso em: mar. 2009.
- BURIOLLA, M. A. F. *Supervisão em Serviço Social: o supervisor, sua relação e seus papéis*. São Paulo: Cortez, 1994.
- CROZIER, M. *O fenômeno burocrático*. Brasília: Editora da UnB, 1981.
- DERRIDA, J. *Força de lei*. Tradução de Leyla Perroé Moisés. São Paulo: Martins Fontes, 2007. (Coleção Tópicos).
- FALEIROS, Eva Terezinha Silveira. *La construction d'un modele systemique et historico-structurel de stage et de supervision d'étudiants en Service Social*, 1981. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Université Laval, Quebec, 1981.
- FALEIROS, Vicente de Paula. As interfaces do ensino e da prática no Serviço Social. In: RODRIGUES, M. L.; FRANCO, M. L. B. *Novos rumos do ensino superior*. São Paulo: PUC/SP – NEMESS, set. 1997, p. 54-68.
- \_\_\_\_\_. *Saber profissional e poder institucional*. São Paulo: Cortez, 2007a.
- \_\_\_\_\_. *Violência contra a pessoa idosa*. Brasília: Univera, 2007b.
- \_\_\_\_\_. *Cidadania e direitos da pessoa idosa. Ser social*, Brasília, n. 20, p. 35-61, jun. 2007c.
- \_\_\_\_\_. *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2008a.
- \_\_\_\_\_. *Parar o abuso e desenvolver a proteção*. In: COSTA, L.F.; LIMA, H.G.D. *Abuso sexual. A justiça interrompe a violência*. Brasília: Liber Livro Editora, 2008b, p.159-170.
- FARIA, J. E. O poder judiciário nos universos jurídicos e social: esboço para uma discussão de política judicial comparada. *Serviço Social & Sociedade*, v. 22, n. 67, p. 17-17, São Paulo: Cortez, set. 2001.
- FÁVERO, E. T.; MELÃO, M. J. R.; JORGE, M. R. T. *O Serviço Social e a Psicologia no Judiciário: construindo saberes conquistando direitos*. São Paulo: Cortez, 2005.
- FOUCAULT, M. *A ordem do discurso*. São Paulo: Loyola, 1996.
- GODINHO, R. R. *A proteção processual dos direitos dos idosos*. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2007.
- MAINGUENEAU, D. *Cenas da enunciação*. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.
- PIRES, Á. P. Une ‘utopie juridique’ et politique pour le droit criminel moderne? *Criminologie*. Montréal, v. 40, n. 2, p. 9-18, set. 2007.
- SHERIFF, T.; SANCHEZ, E. *Supervision em Trabajo Social*. Buenos Aires: Ecro, 1973.
- TURCK, M. da G. M. G. *Serviço Social jurídico*. Campinas: Livro Pleno, 2000.

## **Notas**

- 1 Uma versão desse trabalho foi enviada para o Tribunal de Justiça do Distrito Federal.
- 2 As ideias e interpretações aqui expressas são de exclusiva responsabilidade do autor.
- 3 A supervisão foi realizada entre outubro de 2007 e fevereiro de 2008, em sete sessões, num convênio entre a Universidade Católica de Brasília, a Fundação Univera e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

### **Vicente de Paula Faleiros**

vicentefaleiros@terra.com.br

Doutorado em Sociologia pela Université de Montréal

Pós-Doutorado, Écoles des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris/França

Professor na Universidade Católica de Brasília

### **Universidade Católica de Brasília**

Mestrado em Gerontologia

Campus Universitário II Asa Norte - SGAN 916

Asa Norte

Brasília – Distrito Federal – Brasil

CEP: 70790-160