

PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

A ARTICULAÇÃO ENTRE AS ÁREAS DO SERVIÇO SOCIAL E DA COMUNICAÇÃO: porquê, para quem e para quê comunicamos?

Kenia Augusta Figueiredo, Universidade de Brasília (UnB); Doutorado em Comunicação;
figueiredo.kenia@gmail.com
Coordenadora

Mabel Mascarenhas Torres, Universidade Estadual de Londrina (UEL), Doutorado em
Serviço Social; mmtorres@uel.br

Claudiana Tavares da Silva Sgorlon, Universidade Federal de Integração Latino Americana
(UNILA); Doutorado em Serviço Social e Política Social; clausgorlon@gmail.com

Thiana Orth, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS); Doutorado em
Serviço Social; torth@pucrs.br

RESUMO (da mesa)

A mesa temática se propõem a debater a fundamental articulação entre as áreas do Serviço Social e da Comunicação, visando fornecer subsídios para a reflexão da profissão e da formação em Serviço Social. Parte-se do pressuposto que um dos caminhos para o desenvolvimento da emancipação política está no processo de conexão e interdependência da própria classe trabalhadora, ou seja, para que trabalhadoras/es se reconheçam como tal e estreitem relações e objetivos comuns, a comunicação se apresenta como ponto chave, sobretudo numa sociedade permeada pela produção e difusão de informação. Sendo assim, inicia-se com a reflexão das categorias Comunicação Pública e Cultura como transversais para o trabalho do/a assistente social, especialmente no que tange à função pedagógica articulada ao projeto ético-político da profissão - PEP. O segundo texto busca compreender o modo como assistentes sociais passam a incorporar o trabalho remoto e a utilização das TICs em seus cotidianos, bem como evidenciar as implicações deste uso na direção social da profissão. O terceiro artigo traz a relação das entidades representativas do Serviço Social com a comunicação, delineando o que já se desenvolveu em torno do tema, como também possibilidades de avanços. Por fim, é esboçada a produção do conhecimento do Serviço Social a partir de temáticas relacionadas à Comunicação nas Políticas Sociais, além de apresentar algumas estratégias comunicacionais utilizadas por assistentes sociais em um município do sul do Brasil. Defende-se, portanto, que fomentar o debate entre as duas áreas possa vir a contribuir para a efetivação dos direitos da classe trabalhadora.
Palavras-chave: Serviço Social. Comunicação. Políticas Sociais.

ABSTRACT

The session proposes to discuss the fundamental articulation between the areas of Social Work and Communication, aiming to provide subsidies for reflection on the profession and study in Social Work. It starts from the assumption that one of the paths for the development of political emancipation lies in the process of connection and interdependence of the working class itself, that is, for workers to recognize themselves as such and strengthen relationships and common objectives, communication is presented as a key point, especially in a society permeated by the production and dissemination of information. Thus, it begins with a reflection on the categories Public Communication and Culture as transversal to the work of the social worker, especially regarding the pedagogical function articulated with the ethical-political project of the profession - PEP. The second text seeks to understand how social workers start to incorporate remote work and the use of ICTs in their daily lives, as well as to highlight the implications of this use in the social direction of the profession. The third article brings the relationship of the representative entities of Social Work with communication, outlining what has already been developed around the theme, as well as possibilities for advances. Finally, the production of Social Work knowledge is outlined based on themes related to Communication in Social Policies, in addition to presenting some communication strategies used by social workers in a municipality in southern Brazil. It is argued, therefore, that fostering the debate between the two areas may contribute to the realization of the rights of the working class.

Keywords: Social Work. Communication. Social Policies.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

A COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A CULTURA: transversalidades para o trabalho da/o assistente social

Kênia Augusta Figueiredo¹Eliana Mourgues Cogoy²

RESUMO

A apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade, pressupõe a realização de análises que considerem o movimento histórico da sociedade brasileira e as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no país, para o enfrentamento das manifestações da questão social. O objetivo deste trabalho é refletir sobre a Comunicação Pública e a Cultura como categorias transversais para o trabalho do/a assistente social. A Comunicação Pública é um direito de cidadania fundamental para a democracia e que possui interfaces com as políticas sociais. A cultura, por sua vez, tem sua origem nas lutas e resistências dos povos, carregadas de potencialidades, trajetórias históricas e experiências de sujeitos sociais, manifestadas nas suas múltiplas determinações. Ambas, comunicação pública e cultura, possibilitam a geração de conhecimentos que, associados as devidas regulamentações da profissão, podem subsidiar o trabalho profissional, em prol do acesso aos direitos humanos, na sua completude.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Cultura; Serviço Social.

ABSTRACT

The critical apprehension of the social processes of production and reproduction of social relations in a perspective of totality, presupposes carrying out analyzes that consider the historical movement of Brazilian society and the particularities of the development of capitalism in the country. The objective of this article is to reflect on Public Communication and Culture as transversal categories for the issues related to the work of the social worker. Public Communication is a fundamental citizenship right for democracy and has interfaces with social policies. Culture, in its turn, has origin in the struggles and resistance of people, full of potentialities, historical trajectories and experiences of social subjects, manifested in its multiple determinations. Both, public communication and culture, enable the generation of knowledge that, associated with the proper regulations of the profession, can subsidize professional work, in favor of access to human rights, in their completeness.

Keywords: Public Communication; Culture; Social Work.

1 INTRODUÇÃO

Diante do contexto contemporâneo, nunca foi tão necessária e urgente a reflexão sobre comunicação pública e cultura relacionadas ao trabalho do/a assistente

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

social. A primeira, por se configurar como um direito de cidadania fundamental, no qual devem prevalecer os princípios de liberdade de expressão, autonomia de pensamento, opinião e participação social, tão importantes para a efetivação do trabalho de assistentes sociais. A segunda, porque considera-se a cultura como fruto de lutas e resistências dos povos, carregadas de potencialidades, trajetórias históricas e experiências de sujeitos sociais, que ao manifestarem suas múltiplas determinações (classe, gênero, raça e etnia, geração e nacionalidade), possibilitam a geração de conhecimentos que subsidiem o trabalho profissional, para o direcionamento de ações que possam promover o acesso aos direitos humanos. Como determinante social, a cultura propicia a/ao profissional da área do Serviço Social o conhecimento sobre modos de vida da população, reconhecendo a diversidade e auxiliando no processo de reconhecer e respeitar as diferentes manifestações que moldam a identidade de um povo.

O objetivo deste trabalho consiste, a partir das considerações levantadas acima, analisar a comunicação pública e a cultura como transversais e indispensáveis ao trabalho do/a assistente social, especialmente no que tange à função pedagógica articulada ao projeto ético-político da profissão - PEP.

Durante todo o percurso deste texto, é importante destacar que a perspectiva teórica que norteia esta produção está relacionada ao método dialético-crítico, na sua maneira de entender a sociedade como essencialmente contraditória e em constante transformação, bem como agregada a uma perspectiva materialista cultural, que se soma a totalidade de análise sobre a realidade contemporânea.

Para tanto, num primeiro momento, estabelecem-se as considerações referentes a estes conceitos, de maneira compreendê-los na sua constituição e possibilidades de relações entre eles, com vistas ao aperfeiçoamento do trabalho de assistentes sociais, com vistas a materialidade do PEP.

A seguir, de maneira mais direcionada, apresentam-se as relações destas duas categorias (comunicação pública e cultura) ao Serviço Social, como contribuições para o trabalho profissional comprometido com uma nova ordem societária. Por fim, são tecidas algumas considerações finais sobre o tema em discussão.

PROMOÇÃO



APOIO



2 APROXIMAÇÕES ENTRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA E CULTURA

Diferentes autores apontam que a comunicação consiste numa importante forma de produção de sentidos na sociedade, detendo de uma capacidade de alterar fatores de ordem ideológica e cultural nos diversos campos da vida cotidiana dos sujeitos sociais (Esteves 2000; Quevedo 2010; Murakami, 2008). A comunicação existe porque somos seres sociáveis, e ela alcança uma centralidade importante na atual conjuntura do nosso país, tendo em vista que ela pode ser compreendida como estratégia política às transformações societárias para a efetivação da democracia brasileira.

Thompson (1998) assinala que as mensagens dos meios são comumente discutidas por indivíduos durante a sua recepção e reelaboradas discursivamente no interior dos coletivos que participam do processo inicial de recepção. Além disso, Lima (2004, p. 67) comenta que, ao se delimitar a comunicação a uma relação entre sujeitos, necessariamente iguais, toda relação de poder fica excluída, sendo que o próprio conhecimento gerado pelo diálogo comunicativo só será verdadeiro e autêntico quando comprometido com a justiça e a transformação social. “A comunicação, portanto, é dialógica. Fora dessas premissas não haverá comunicação, não se produzirá cultura”. De acordo com esse autor os conceitos de comunicação e diálogo são empregados indistintamente por Freire, sendo a ideia central de seu pensamento de que só o diálogo comunica. Daí o entendimento de que a comunicação é uma

[...] situação social em que as pessoas criam conhecimento juntas, transformando e humanizando o mundo, em vez de transmiti-lo, dá-lo ou impô-lo. A comunicação é uma interação entre sujeitos iguais e criativos. Mas, essa interação é de natureza tal que necessita estar fundada no diálogo (LIMA, 2004, p. 62).

Desta maneira, torna-se elementar para a construção e ampliação da cidadania, que a forma como as mensagens são conduzidas sejam realizadas por meio de instrumentos estratégicos, que ampliem a participação de todos/as sem distinção de grupos ou classes sociais e que tenham em vista o interesse público, como no caso, a comunicação pública.

PROMOÇÃO

APOIO





A Comunicação Pública consiste num termo relativamente jovem, o qual carrega concepções difusas e errôneas, principalmente, quando associadas com propagandas governamentais. A saber, durante o período do regime militar no Brasil (1964-1985,) a Comunicação Pública se caracterizava pelo viés autoritário e direcionada para divulgações das ações governamentais da época (MATOS, 1997). No entanto, com o advento da democracia instaurada nos anos noventa, a comunicação pública insurge com novas perspectivas relacionadas ao interesse público. Weber (2017) afirma que a comunicação pública ainda está sendo construída e a sociedade ainda está aprendendo sobre a sua participação.

Conforme Weber (2017), existem desafios conceituais e práticos para o entendimento da comunicação pública como instância do debate público capaz de mobilizar a comunicação institucional do Estado, a comunicação mediática e a comunicação da sociedade nas democracias contemporâneas.

Em 2021, o *I Congresso de Brasileiro de Comunicação Pública*, ocorrido por videoconferência (*on line*), elencou os “doze princípios” da Comunicação Pública, dentre os quais figuravam: 1) Garantir o acesso amplo à informação; 2) Fomentar o diálogo; 3) Estimular a participação; 4) Promover os direitos e a democracia; 5) Combater a desinformação; 6) Ouvir a sociedade; 7) Focar no cidadão; 8) Ser inclusiva e plural; 9) Tratar a comunicação como política de Estado; 10) Garantir a impessoalidade; 11) Pautar-se pela ética; 12) Atuar com eficácia (MEDEIROS; CHIRNEV, 2021).

Os princípios da Comunicação Pública traz na sua essência a comunicação como um direito humano por estar vinculada à liberdade de expressão e à participação política. A CP tem inspiração no Relatório MacBride. O texto traz a seguinte citação:

[...] todo mundo tem o direito de comunicar. Os elementos que integram esse direito fundamental do homem, sem que sejam de modo algum limitativos, são os seguintes: a) o direito de reunião, de discussão, de participação e outros direitos de associação; b) o direito de fazer perguntas, de ser informado, de informar e os demais direitos de informação; c) o direito à cultura, o direito de escolher, o direito à proteção da vida privada e outros direitos relativos ao desenvolvimento do indivíduo (RAMOS, 2005, p. 249).

Embora a Comunicação Pública seja um conceito ainda em construção há uma tendência em reconhecer que ela se dá na esfera pública estatal, sendo possível

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

considerar seus princípios presentes em espaços como: o cotidiano das políticas sociais, os conselhos de políticas e de direitos, nas conferências nacionais, estaduais e municipais relacionadas às políticas públicas sociais. Conforme Figueiredo

A ideia da Comunicação Pública como meio e meta para o desenvolvimento da democracia tem sua origem, no Brasil, no momento deflagrado, nos anos 1980, pela Frente Nacional de Luta pela Democratização da Comunicação (FNLDC) que teve o auge da sua atuação durante a elaboração da Constituição Federal de 1988 (CF -88). (FIGUEIREDO, 2018, p. 27)

Nesta perspectiva, é importante destacar algumas características das mensagens da Comunicação Pública na esfera pública estatal, reforçando que por princípio ela deve ser de interesse geral, sendo as mensagens de interesse coletivo, devendo centralizar o processo no cidadão, reconhecendo-o como um sujeito que é concomitantemente consumidor, eleitor e usuário das políticas públicas, assegurando-lhe uma escuta qualificada. A transparência é um princípio vigoroso e o entendimento de que a comunicação é um processo maior do que informar é essencial.

Compreender a perspectiva pública da comunicação na sociedade democrática pressupõe elementos como informação e participação, os quais possibilitam o entendimento, a reflexão, a argumentação, posicionamento e deliberação por parte dos sujeitos envolvidos.

[...] a ausência de informações sobre o mundo impede o reconhecimento desse mundo, restringindo o entendimento sobre o lugar ao qual pertencemos. [...] sem informação não há argumentação e sem possibilidade de criticar, argumentar, não há comunicação, sobressai a propaganda, a divulgação do poder que tenta se legitimar, portanto, não há comunicação pública. (WEBER, 2017, p. 28)

A autora indica a importância da informação para promover a comunicação pública. Na ausência de um fluxo de informações e interações, vinculados a temas de interesse coletivo, não há comunicação pública. Dessa forma, Weber (2017) compreende a comunicação pública como sendo a capacidade de fazer circular opiniões e movimentos ao redor de temas vitais ao indivíduo, à sociedade, ao Estado e à política, de maneira organizada ou espontânea.

A Comunicação Pública é fruto de uma mudança da sociedade, com vistas a democratização da sociedade. Ela se constitui de debates sobre temas de interesse

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

público, questões sensíveis, polêmicas, morais, vitais, políticas e econômicas. (WEBER, 2017)

Monteiro (2009, p. 40) afirma que as informações que constituem a essência da Comunicação Pública só têm efeitos em longo prazo, uma vez que o resultado a que se pretende chegar “requer um tempo maior para se consolidar, já que seu objetivo, além de informar, é qualificar o cidadão para exercer seu direito de voz, de voto e de veto nas questões que dizem respeito à coletividade”.

Há ainda o entendimento de que o Estado, propulsor do processo comunicativo, deve viabilizar as condições para o exercício do direito coletivo e individual, à informação e à expressão por meio do diálogo, respeitando as particularidades e as necessidades, bem como o estímulo ao protagonismo dos sujeitos. Algo ainda importante para se dizer é a respeito da relação entre comunicação e cultura uma vez que uma não existe sem a outra. A relação entre ambas possibilitam a compreensão da vida humana e das suas mais diversas experiências. Conforme Peruzzolo (2011, p.49) “[...] essa teia relacional que é a cultura, que é a vida em sociedade, onde a comunicação é não só a atividade nuclear mas, principalmente, a força que a gerencia.”

A comunicação humana é uma modalidade singular de cultura, onde a representação que possibilita a relação se organiza na forma de meio de comunicar, isto é, numa matéria que opera o relacionamento. Essa matéria vem densamente investida pelos sujeitos, de tal modo que o comunicar exprime o estabelecimento de uma relação entre uma pessoa e outra, quando elas buscam a si na relação com o outro. Ora, isso nos remete para a complexidade do fenômeno que se especifica como comunicação e que se imbrica nos fenômenos do social e cultural. (PERUZZOLO, 2011, p. 51)

A partir da década de 1980, havia uma tendência que estudos de comunicação, constituíam-se de investigações que expressavam uma articulação dos sujeitos-receptores com o âmbito mais amplo da **cultura**, buscando alternativas teóricas dentro do ambiente do período. Este panorama foi se modificando aos poucos e houve a incorporação do que ficou conhecido como teorias latino-americanas. Estes estudos sobre as relações entre mídia e sociedade tiveram representatividade significativa na América Latina com as teorias latino-americanas de comunicação e cultura, em principal com a Teoria latino-americana das mediações de Martin-Barbero e com estudos do enfoque integral da audiência de Guillermo Orozco. Para as teorias latino-

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

americanas o foco consiste no espaço cultural do receptor, ou seja, o papel das mediações na configuração da relação entre sujeito-receptor e meios de comunicação. Conforme o autor, era preciso estudar como as pessoas se relacionam com os meios, ou seja, “[...] entre estímulo e resposta há um espesso espaço de crenças, costumes, sonhos, medos, tudo o que configura a cultura cotidiana.” (MARTÍN-BARBERO, 2000, p. 154).

Neste sentido, as mídias devem ser analisadas a partir de seus contextos sociais e históricos, assim como cultura e sociedade devem ser consideradas como uma espécie de trama. O autor Martin-Barbero destaca-se por ser pioneiro a respeito da teoria latino americana da comunicação e a estabelecer definitivamente a relação entre comunicação e cultura, propondo questões novas, rupturas e abordagens que continuam influenciando ou pelo menos provocando pesquisadores de todo o mundo.

O conceito “mediação” também foi estudado por Raymond Williams - do Centro de Estudos Culturais Contemporâneos, na Universidade de Birmingham (Inglaterra), no qual o autor relaciona-o à teoria dos reflexos, para averiguar possíveis alterações nas produções culturais em relação ao mundo real, ou seja, na análise das relações entre a arte e a sociedade. Entretanto, abandonou o conceito de ‘mediação’ tornando-se um dos precursores dos Estudos Culturais britânicos. Sua perspectiva diferenciava-se na forma crítica de analisar a história literária, compreendendo a cultura como categoria-chave para a realização da investigação social. Como formulação de uma nova teoria da cultura, a proposta de Williams se centra na dimensão material e produtiva da cultura, ou seja, o autor buscou compreender a cultura como espaço de luta e de transformação a partir das bases materiais e históricas.

O problema, historicamente variável, de ‘indivíduo’ e ‘sociedade’ ganha uma definição nítida e específica, na medida em que ‘sociedade’ torna-se uma abstração e o coletivo só flui através dos canais mais voltados para o interior. (WILLIAMS, 1989, p. 332)

Neste sentido, quando se busca a compreensão da significação social é preciso identificar os relacionamentos estabelecidos e suas causas sociais, para então encontrar meios sociais de transformação. Para tanto, o autor compreende que a necessidade da análise materialista da cultura tem como parte central a história do desenvolvimento e uso social dos meios. Isto convoca a entender a relação entre eles

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



e as formas sociais nas quais são usados e as relações entre os meios, as formas sociais e a forma mais propriamente artística. Williams se configura como um estudioso da comunicação humana, que inaugura um novo campo de estudos para autores marxistas.

3 A TRANSVERSALIDADE DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA E DA CULTURA PARA O SERVIÇO SOCIAL

Os princípios da Comunicação Pública têm muito em comum com a direção ético-política do Serviço Social reconceituado por conter em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como um valor central e o compromisso com uma transformação societária.

Por meio das legislações que definem as competências e atribuições da/o assistente social, o Código de Ética da profissão e ainda as reflexões contidas nas produções acadêmicas que desvendam o papel das políticas sociais no capitalismo - uma vez serem o principal lócus de atuação profissional da categoria, é possível perceber e construir coletivamente as transversalidades entre o Serviço Social, a Comunicação e Cultura – por serem ambas categorias indissociáveis. Conforme afirmou Cogoy (2018), é preciso avançar nos estudos sobre experiências sociais vividas no cotidiano, tomando como ponto de partida, as relações interdisciplinares que manejem com as áreas da comunicação e da cultura, compreendendo, assim, um desafio ao trabalho dos/as assistentes sociais.

Sobre o trabalho profissional apreendemos que a instrumentalidade tem finalidade e intencionalidade, sendo essencial, a priori, a conjugação acerca do que fazer e porque fazer com o saber fazer. Para Guerra (2014), é assim que o conhecimento e a prática avançam numa dimensão transformadora. Ou seja, é pela teleologia que materializamos o Projeto Ético-político (PEP) e o executamos por meio de um conjunto articulado de instrumentos e técnicas. Respondemos profissionalmente as demandas sociais, as requisições institucionais e ao projeto profissional, sendo fundamental ao êxito o uso da linguagem e a comunicação nos processos de trabalho. Magalhães afirma que “a linguagem é o instrumento número

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

um de todos os profissionais que atuam nas áreas de ciências humanas e sociais” (2011, p.30)

Ao resgatarmos os princípios históricos e os compromissos da Comunicação Pública é explícito que seu principal objetivo é estabelecer relações dialógicas por meio de uma linguagem inclusiva, incidindo, portanto, na compreensão e na ação das pessoas assim como quer e faz o Serviço Social por meio de sua função pedagógica. Ou seja, o Serviço Social interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo ídeo-político dos indivíduos sociais, contribuindo para produzir e reproduzir o trabalhador e sua família e, também, pode abrir possibilidades aos subalternos de uma releitura da realidade, sendo necessário para tal criar as condições para a escuta qualificada e uma comunicação dialógica.

É preciso considerar que a função pedagógica da/o assistente social na qual se articulam as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-administrativa implica no uso da linguagem, sendo a comunicação um construto que nasce da necessidade da interação entre os homens, sendo por meio do trabalho e da linguagem que o ser humano constitui o social e forma historicamente a si mesmo. Neste sentido, a linguagem é trabalho, uma vez que traz a marca da intervenção transformadora da nossa espécie porque palavras e mensagens não existem prontas na natureza. Portanto, o uso da linguagem no trabalho das/os assistentes sociais tem um valor de uso e também de troca.

É fundamental para o Serviço Social ter uma interlocução teórica com as reflexões produzidas pela Economia Política da Comunicação – EPC a fim de obter uma visão de totalidade sobre a comunicação na atual dinâmica do capitalismo, especialmente neste tempo em que as TICs – tecnologias de informação e comunicação reorganizam o mundo do trabalho, adentram as políticas sociais e materializam o capitalismo de vigilância. Certamente é a leitura de totalidade que permite as/os assistentes sociais se engajarem na luta em defesa da democratização dos meios de comunicação, pois o fim do monopólio da comunicação é imperativo para o exercício da cidadania e para o fortalecimento da democracia e da liberdade – principal princípio do PEP.

Mas, em que pese o engajamento na luta pela democratização da comunicação e o enfrentamento à desinformação, comunicar no cotidiano com as/os usuárias/os



das políticas sociais não é algo tão simples assim. Sabemos que toda comunicação para ser comunicativa, ou nas palavras de Paulo Freire para ser dialógica, requer uma linguagem adequada ao interlocutor. É o que na Comunicação Pública denomina-se de “linguagem na justa medida”. E para tal, conforme Gomes (2007) é necessária uma unidade dialética entre a dimensão humana e a técnica da comunicação. Ou seja, é preciso construir mecanismos, articulados à cultura, em apoio à linguagem oral tão utilizada pelas/os assistentes sociais, para que a informação contida na comunicação seja alcançada pelas pessoas envolvidas no diálogo. Lembrando sempre que a informação tem relação com dados e a comunicação com as relações sociais, sendo esta o grande desafio do momento.

Gramsci (2001) colabora com o entendimento de que é no campo das experiências concretas, na interlocução crítica com a cultura e no embate com os projetos políticos existentes no movimento real da história, que elaboramos nossa compreensão acerca da realidade. Certamente é na inseparável relação entre o agir e conhecer que a classe trabalhadora tem nas políticas sociais a oportunidade, por meio do desempenho dos/as trabalhadores/as como intelectuais orgânicos de desencadear processos que colaborem para sua emancipação política, quiçá a humana.

Ao considerarmos Comunicação Pública como um instrumento de trabalho da/o assistente social especialmente se a compreendemos “como um processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas políticas sociais, no âmbito do Estado” (FIGUEIREDO, 2017, p. 17)³, verificamos que por meio da escuta e do diálogo confere-se ao cidadão a qualidade de contratante social junto ao poder público, mas também possibilita, por parte do agente público, o encorajamento à participação nos comitês de usuários, em associações e em outras instâncias representativas e de luta, contribuindo para um protagonismo político, ou seja, para a uma consciência de si e para si.

Além disto, considera-se ser atitude dialógica que a/o agente público deixe claro no atendimento seu nome e sua função e que verifique se a linguagem usada entra em ressonância com as preocupações, com a situação, com a cultura e com o vocabulário do usuário. Neste caso, recomendamos que a simplicidade de expressão

PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



é um artifício para escapar à cultura e ao jargão administrativos, muitas vezes sustentados por siglas.

Destacamos ainda que uma condição à Comunicação Pública é compreendê-la como um todo. Ou seja, deve-se levar em conta que tudo e todos em uma instituição pública comunicam. Daí ser imperativo observar desde as placas que sinalizam o equipamento à forma como nos apresentamos na instituição, sendo imprescindível a observância à Lei 8.662/1993, ao Código de ética profissional e às Resoluções do Conselho Federal que orientam o exercício profissional.

4 CONCLUSÃO

Um tema desta envergadura não se esgota em um artigo. Entretanto é possível suscitar elementos que colaborem para a materialização do Projeto ético-político no cotidiano do trabalho profissional da/o assistente social. Sabemos e acreditamos que é por meio da produção de conhecimentos sobre a profissão que podemos gerar movimentos em busca das superações necessárias em prol da emancipação política dos trabalhadores atendidos pela categoria nas diversas políticas sociais.

Nesta perspectiva, este trabalho buscou a partir do entendimento sobre os princípios da Comunicação Pública e sua indissociabilidade com a cultura, das legislações que regulamentam e orientam o exercício profissional da/o assistente social elementos que possam colaborar para um melhor desempenho, em especial da função pedagógica da profissão.

A compreensão de que a comunicação é um direito humano, sendo a Comunicação Pública um referencial importante visto ter princípios e características próprias que lhe asseguram direção ético-política e operatividade, colabora para que a mesma possa ser assegurada na execução das políticas sociais, lócus majoritário da atuação profissional das/os assistentes sociais.

No nosso entendimento, ancorado na literatura hegemônica do Serviço social, o projeto de trabalho profissional instrumentaliza as negociações internas e externas nas instituições, o que possibilita a efetivação das atribuições e competências profissionais e avanços articulados aos interesses e conquistas dos movimentos sociais. Daí que a compreensão pela categoria de que a comunicação é um direito



humano transversal às políticas sociais é determinante, especialmente neste período em que as tecnologias de informação e comunicação têm sido utilizadas para a desinformação e maior alienação da classe trabalhadora.

E como vimos a comunicação para ser dialógica precisa considerar a cultura - a maneira de desvendar o mundo, os modos de vida, hábitos e crenças das classes subalternas, a fim de que seja possível uma interlocução capaz de produzir novos conhecimentos em prol da emancipação política, quiçá humana.

São inúmeros os desafios nesta aproximação entre o Serviço Social, Comunicação e Cultura, visto serem áreas de conhecimento distintas, mas certamente com muitos pontos em comum e transversais. Cabe-nos a tarefa das sucessivas aproximações movidas pelo compromisso de que as/os assistentes sociais contribuam, por meio da função pedagógica, para uma maior consciência de classe das pessoas atendidas nas políticas sociais.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, T. R. Raymond Williams e o Materialismo Cultural. **Revista Anima**, Ano 4, nº 5, 2014, p. 104-119.

COGOY, Eliana Mourgues. Aproximações ao debate sobre cultura e Serviço Social na contemporaneidade. In: **XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS)**, 2018, Vitória/ES. XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS), 2018.

ESTEVES, J. P. (2000) Nova Ordem dos Media e Identidades Sociais. In *Mídia e Processos Socioculturais*. In: **Revista Mídias e processos sócio-culturais**. São Leopoldo, Unisinos, nov., pp. 11-42

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. **Temporalis**, v. 18, p. 162-177, 2018.

FIGUEIREDO, K. A. **Comunicação Pública e Assistência Social: conexão entre os direitos humanos e a democracia**. 1. ed. São Paulo: Biografia, 2018. v. 1. 96p.

GOMES, Raimunda Aline Lucena. **A comunicação como direito humano: um conceito em construção**. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – Programa de Pós-Graduação do Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, 2007.

PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do Cárcere**. Volume 3. Edição e tradução: Carlos Nelson Coutinho. Coedição: Luiz Sérgio Henriques e Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. 10ª Ed. São Paulo: Cortez, 2014.

LIMA, Venício A. de. **Mídia, Teoria e Política**. 2ª ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e Linguagem: relatórios, laudos e pareceres**. 3ª Edição. São Paulo: Veras Editora, 2011.

MARTIN-BARBERO, Jesus. **Dos meios às mediações**. Comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. Comunicação e mediações culturais. Entrevistador: Claudia Barcelos. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 151-163, jan./jun. 2000. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/541/510>. Acesso em: 26 nov. 2013

MARTINELLI, M. L. (1999). "O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço" social. In: MARTINELLI, M. L. (org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo, Veras.

MATOS, Heloísa. Desafios da comunicação pública no processo de democratização no Brasil. **Revista Comunicações e Artes**, v. 17, n. 30, p. 22-30, 1997.

MEDEIROS, Armando Medeiros; CHIRNEV, Lilian. **Guia de comunicação pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da Comunicação Pública. In. DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MURAKAMI, M. H. **Telenovela, gêneros televisivos e realidade social**. Núcleos de Pesquisa da Intercom, 2008. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1213-1.pdf>>. Acesso em 13 de out.2012.

PERUZZOLO, Adair C. Comunicação e Cultura: implicações epistemológicas. **Revista Multiplicidade**, v. 2, p. 1, 2011.

QUEVEDO, L. A. **Los Medios de Comunicación y el rol del Estado**. In Delgado, D. G. **Rol del Estado y desarrollo productivo-inclusivo: Ideas para el bicentenario**.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



Buenos Aires: Fundación Centro de Integración, Comunicación, Cultura y Sociedad – CICCUS; Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – FLACSO, 2010.

RAMOS, Murilo César. Comunicação, direitos sociais e políticas públicas. In: MARQUES DE MELO, J.; SATHLER, L. **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo: Umesp, 2005.

THOMPSON, J. B. **A Mídia e a Modernidade**: uma teoria social da mídia. 6ª ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

WEBER, Maria H.; COELHO, Maria P.; LOCATELLI, Carlos (org.). **Comunicação pública e política**: pesquisas e práticas. Florianópolis: Insular, 2017.

WILLIAMS, R. **O Campo e a Cidade na história e na literatura**. Trad. Paulo Henriques Britto. Companhia das Letras. São Paulo, 1989.

Notas de Rodapé:

¹ Assistente social. Doutora em Comunicação (UnB). Mestre em Serviço Social e Políticas Sociais (UERJ). Professora do departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília – UnB. Pós-doutora em Serviço Social e Políticas Sociais – UEL. E-mail: figueiredo.kenia@gmail.com

² Assistente Social, Doutora em Ciências Sociais (FLACSO/Argentina), Mestre em Serviço Social (PUCRS), Professora do departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Doutoranda em Serviço Social (PUCRS). Líder do Núcleo de Estudos, Pesquisa e Extensão Serviço Social, Mídia, Cultura e Questão Social (NEPMQS). Integra o Grupo de Estudos e Pesquisa em Violência – NEPEVI (PUCRS). E-mail: elianacogoy@gmail.com

³ Extraído da palestra “O/A assistente social e os processos comunicativos: por uma contra-hegemonia dos subalternos”, proferida no evento realizado pelo Núcleo de Assistentes Sociais de Poços de Caldas/Conselho Regional de Serviço Social-MG, em 13/06/2017.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



O trabalho de assistentes sociais intermediado pelo uso de TICs: as alterações invisíveis na ação direta

Mabel Mascarenhas Torres¹

Resumo

O trabalho de assistentes sociais é tensionado pela complexificação das demandas e requisições institucionais. É nítida as alterações do trabalho realizado na ação direta com os usuários dos serviços ofertados pelas políticas públicas e sociais, intermediado pelo uso das TI e das TICs. A oferta de serviços é determinada pelos objetivos e normativas estabelecidas nas políticas, reafirmando os interesses pela manutenção da estrutura política e econômica do capital. Com a adoção do trabalho remoto, os/as profissionais foram impulsionados/as a utilizar vários tipos de tecnologias e estratégias comunicacionais em suas ações cotidianas, na produção de documentação técnica, na disseminação de informações, na produção de conhecimentos que qualifiquem o fazer profissional. Na revisão de literatura e nos estudos dos documentos produzidos pelo conjunto CFESS/CRESS, identificou-se que o trabalho remoto impulsiona a utilização das TICs, alterando o planejamento das ações e as possibilidades de construir respostas interventivas sustentadas na direção social da profissão.

Palavras-chave: Serviço Social. Condições de trabalho. Trabalho remoto. Pandemia. Tecnologias da Informação. Ação direta.

Abstract

The work of social workers is tensioned by the complexification of demands and institutional requirements. It is clear the changes in the work performed in direct action with users of the services offered by public and social policies, intermediated by the use of IT and ICTs. The supply of services is determined by the objectives and norms established in the policies, reaffirming the interests for the maintenance of the political and economic structure of capital. With the adoption of remote work, professionals have been driven to use various types of technologies and communication strategies in their daily actions, in the production of technical documentation, in the dissemination of information, and in the production of knowledge that qualify the professional work. In the literature review and the studies of documents produced by the CFESS/CRESS, it was identified that the remote work stimulates the use of TICs, altering the planning of actions and possibilities of building interventional responses sustained in the social direction of the profession.

Key words: Social Work. Working conditions. Remote work. Pandemic. Information Technology. Direct action

1 INTRODUÇÃO

A pandemia expôs as desigualdades e as contradições que estruturam o capitalismo, empurrando, as frações da classe trabalhadora que vivem em condição de pauperismo, a prolongar sua jornada de trabalho para além dos limites de sua



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

condição física e mental. Neste sentido, Marx (2017, p. 713), vai afirmar que em tempos de crise econômica, “a baixa salarial e a correspondente exploração redobrada do trabalhador aceleram, por sua vez, a acumulação [dos capitalistas e seus representantes], ao mesmo tempo que o salário baixo põe em xeque o crescimento da classe trabalhadora.” Aqui se estabelece a forma voraz como o capitalismo vai consumindo a força de trabalho de modo a criar e recriar possibilidades de extração do mais-valor, assegurando a acumulação tão necessária a manutenção da ordem do capital. No tocante a classe trabalhadora, é nítido o preconceito de classe, contra povos tradicionais, sobre a população negra e pobre, o recrudescimento da violência contra mulheres e crianças, a disseminação da naturalização da pobreza, do desalento, sem levar em conta que “[...] a população trabalhadora sempre cresce mais rapidamente do que a necessidade de valorização do capital.” (MARX, 2017, p. 720).

O Estado brasileiro lida com as consequências da pandemia, evidenciando a manutenção dos interesses e da lógica predatória do capital. Essa escolha estatal repercute na vida dos brasileiros, e, é notório que mesmo antes da pandemia a classe trabalhadora já vivenciava as situações resultantes da desregulamentação do trabalho assalariado. Marx (2017) nos alerta que, ao vender a sua força de trabalho, o trabalhador se submete a estrutura do trabalho no capitalismo, aos anseios de quem a comprou, que deseja prolongar ao máximo a jornada de trabalho. Sendo assim, cada vez mais os trabalhadores são empurrados para a informalidade, para a realização de trabalhos sem a proteção da cobertura previdenciária, com contratos precários e salários insuficientes para manter as necessidades de subsistência. Antunes (2018), aponta que as novas regras de regulação do trabalho previstas na contrarreforma trabalhista de 2017, fragilizam as condições de trabalho, acentuando a subordinação do trabalhador ao seu contratante, inclusive na esfera pública. Ele analisa que a precarização das condições de trabalho responde às exigências de acumulação do capital e, para isso, o trabalho é “[...] sem jornadas pré-determinadas, sem espaço laboral definido, sem remuneração fixa, sem direitos, nem mesmo o de organização sindical” (ANTUNES, 2018, p. 36). Diante dessa complexa conjuntura, os gestores das políticas sociais foram impulsionados a repensar o planejamento e a execução da prestação de serviços, incluindo as ações e atividades que passaram a ser realizadas





via trabalho remoto e intermediadas pela utilização das TI e das TIC, o que incidiu diretamente no trabalho de assistentes sociais, afetando as possibilidades de construir respostas interventivas sustentadas na direção social da profissão, expressas no projeto ético-político.

Assim, entender o modo como assistentes sociais passam a incorporar as tecnologias de informação como parte do seu trabalho é o que será apresentado neste trabalho.

2. O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NAS POLÍTICAS PÚBLICAS E SOCIAIS

O Serviço Social é reconhecido como uma profissão de natureza analítica e interventiva, inscrita na divisão social e técnica do trabalho, relacionado à implantação das políticas sociais como estratégia do Estado no enfrentamento às expressões da questão social. Para tal, recebe um mandato da burguesia para atuar com os trabalhadores, fundamentalmente aqueles que diante das suas precárias condições de vida recorrem aos serviços das políticas sociais para manter suas necessidades de subsistência. Neste sentido, Iamamoto (1992) afirma que [...] estes serviços podem ser encarados como complementares, mas necessários à sua sobrevivência *[dos trabalhadores]*, diante de uma política salarial que mantém os salários aquém as necessidades mínimas historicamente estabelecidas para a reprodução de suas condições de vida. (IAMAMOTO, 1992, p. 97). Nota-se que a atuação dos/as assistentes sociais é polarizada pelos interesses das classes sociais. Por um lado, contribui para a execução das políticas sociais, respondendo aos objetivos e requisições estabelecidas para o atendimento dos “beneficiários” dos serviços sociais, a partir da ótica do controle e coerção do Estado sobre os trabalhadores pobres. Por outro lado, realiza a escuta qualificada, problematiza e evidencia os interesses dos trabalhadores, principalmente os relacionados a sua sobrevivência, tais como a moradia, o trabalho, o acesso à educação e a saúde, entre outros.

É visível, desde 2018, a diminuição de investimentos públicos direcionados às políticas sociais, especialmente aquelas vinculadas à seguridade social, à educação e à habitação. As contrarreformas implementadas pelos governos Michel Temer³ e

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

Jair Messias Bolsonaro indicam a ruptura do pacto protetivo que vinham sustentando os princípios que direcionam o ordenamento das políticas sociais brasileiras. O desfinanciamento das políticas sociais provoca o esfacelamento da proteção social e das possibilidades de atendimento às necessidades dos trabalhadores que estão vivendo em condições precárias em decorrência do desemprego, dos agravos de saúde, entre outras questões. Em nome da austeridade no gasto público e da busca pela eficiência e efetividade na prestação de serviços, nota-se o fortalecimento do repasse de recursos aos serviços privados, intensificando a relação público-privada e desmontando as políticas fundamentadas em uma lógica de sistema único.

O/a assistente social é contratado majoritariamente pelo Estado para planejar, executar e avaliar programas, projetos e serviços vinculados às políticas sociais. No seu trabalho, esse profissional é desafiado a construir respostas interventivas que atendam às necessidades apresentadas por aqueles que demandam seus serviços, a saber: os trabalhadores que vivem em condição de pobreza; os gestores dos serviços das políticas sociais; os profissionais que executam os serviços vinculados às redes ligadas às políticas sociais; as equipes que planejam e executam os programas, projetos e serviços sociais; os coordenadores das instâncias de controle social. Para Iamamoto (2012), “o Serviço Social é indissociável das particularidades assumidas pela formação e desenvolvimento da sociedade brasileira.” (IAMAMOTO, 2012, p. 39). Reforça, portanto, sua natureza teórico-prática, o que vai requerer do/a assistente social a apropriação de um conjunto de conhecimentos, configurando um acervo de saberes que o permita identificar as estruturas que organizam a sociedade capitalista. No tocante aos conhecimentos, é preciso sinalizar aqueles que comumente o assistente social lança mão para fundamentar o seu exercício profissional: **conhecimentos sobre a realidade social**, suas determinações históricas, estruturais e conjunturais; determinações econômicas e políticas de modo a desvendar seu movimento e processualidade; **conhecimentos sobre a estrutura do Estado**, fundamentados no patriarcado, no patrimonialismo, no racismo e nas relações escravagistas que interferem nas formas de estabelecer as relações de controle sobre a população, principalmente as frações mais pobres da classe trabalhadora; **conhecimentos sobre as configurações das políticas sociais**, suas normativas e ordenamento, analisando o descompasso entre o que está previsto na



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

legislação e o que se efetiva na gestão das políticas; **conhecimentos sobre as condições objetivas de vida dos usuários**, como vivem, como expressam suas necessidades e dilemas cotidianos, como concebem as estratégias de resistência aos desmandos do capitalismo; **conhecimentos sobre a profissão**, seus fundamentos, as particularidades do exercício profissional, as dimensões constitutivas da profissão, os valores e princípios éticos, o projeto profissional, que se coloca em uma direção ética e política.

Tal profissão é consubstanciada nas dimensões teórica e metodológica, étnica e política e técnico-operativa. Na **teórica e metodológica** é onde se expressa o conhecimento teórico que sustenta a análise da realidade social sob a lógica da totalidade, reconhecendo um conjunto de saberes que propiciam ao assistente social analisar as expressões da questão social. A dimensão **ética e política** é aquela que compreende a direção social da profissão, centrada nos compromissos e valores éticos estabelecidos na profissão, nas lutas e no posicionamento político de assistentes sociais. Já a dimensão **técnico-operativa** expressa o trabalho do/a assistente social nas políticas sociais, que, por meio das ações de caráter interventivo, exerce sua profissão na perspectiva dos direitos humanos e sociais, favorecendo o acesso de trabalhadores aos serviços prestados, identificando e coletivizando as demandas apresentadas, principalmente, pelos usuários. É nessa dimensão que se mobilizam as estratégias de planejamento e avaliação, as ações, atividades, os instrumentos técnico-operativos e os processos de sistematização das informações, constitutivos do trabalho do/a assistente social. Nesse campo, o trabalho do/a assistente social é assolado pelo gerencialismo instituído na gestão das políticas sociais, que se expressa na rotina, no estabelecimento de metas e arranjos interventivos previamente determinados, que nem sempre levam em conta a complexidade das demandas com as quais o/a assistente social lida cotidianamente. Assim como os demais trabalhadores, o trabalho de assistentes sociais está submetido à lógica e ao regramento das organizações contratantes de sua força de trabalho e se caracteriza também pela precarização e flexibilização das condições de trabalho, as exigências da execução de multitarefas, participando de “um conjunto de atividades comuns a todos os trabalhadores”, identificado pela desespecialização, como trabalhadores multifuncionais, diminuindo o poder do trabalhador de expressar



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

os conhecimentos próprios da profissão. Sob essa condição, o/a assistente social é tensionado/a a disputar espaços de trabalho com outros profissionais, além de se adaptar a normativas, rotinas e determinações institucionais que não foram por ele/a pensadas, mas interferem na execução do seu trabalho. Neste sentido, Raichelis e Arregui (2021, p. 144) sustentam que “[...] assistentes sociais, na condição de trabalhadores(as) assalariados (as), são submetidos (as) aos mesmos processos de degradação e violação de direitos que sofre o conjunto da classe trabalhadora [...]”. Ou seja, como os demais trabalhadores assalariados, os/as assistentes sociais serão afetados pela desregulamentação do trabalho tanto como assalariados, como quando realizam o atendimento social e se deparam com demandas decorrentes das consequências da precarização do trabalho na vida dos trabalhadores que vivem em condição de pobreza.

O trabalho nas políticas sociais caracteriza-se também pela relativa autonomia desse profissional, pois, ao vender sua força de trabalho, não tem autonomia e poder para definir nem o seu salário, nem a sua jornada de trabalho, nem as condições por meio das quais o trabalho será executado. Além disso, por vezes seu trabalho é normatizado e regulado pelos interesses e objetivos dos contratantes, expresso nas requisições institucionais. Nogueira e Tumeleiro (2015, p. 221) “reforçam a diferença entre as sinalizações e orientações técnico-gerenciais e as profissionais, dilema persistente entre os assistentes sociais”. Assim, essa relativa autonomia marca também as requisições previamente estabelecidas para o trabalho de assistentes sociais mesmo antes da sua chegada ao campo ocupacional.

Cabe, portanto, pensar que o perfil exigido para os trabalhadores nas políticas sociais é de um trabalhador técnico, genérico, que realiza tarefas previamente estabelecidas e orientadas pelos manuais de procedimentos construídos para instituir o ordenamento das políticas sociais; que demonstre capacidade de realizar análise e proposições de ações com base no conhecimento da legislação, documentação e normativas que regulam a prestação de serviços vinculada às políticas sociais e a outros campos ocupacionais.

O Serviço Social se contrapõe a este perfil e, já na formação profissional, estabelece que o/a assistente social é um trabalhador assalariado, com sólida formação teórica, ética e crítica, fundamentada na teoria social crítica, capacitado a





construir respostas profissionais que sustentam a natureza analítica e interventiva da profissão, ou como nos diz Guerra (2012, p. 40): “é somente assim que a profissão torna-se capaz de dar respostas qualificadas às diferentes e antagônicas demandas que lhe chegam”. Deste modo, o/a assistente social tem a capacidade de decidir sobre os instrumentos técnico-operativos e as estratégias de trabalho, expressando a importância de explicitar o que, como, e, para quê seu trabalho é planejado e executado. Importante lembrar também que uma das particularidades do trabalho do/a assistente social são as ações que se caracterizam pela sua presença física e a dos usuários, dos profissionais da rede, dos estagiários, demandando a utilização de instrumento face a face.

Neste contexto, é essencial que os/ as assistentes sociais reflitam constantemente sobre o trabalho realizado e as estratégias interventivas, a partir de uma leitura teórica, política e crítica da realidade, de modo a não “[...] tratar as ações profissionais em uma perspectiva unicamente gerencial burocrática, despida de conteúdos políticos [...]” (NOGUEIRA; TUMELEIRO, 2015, p. 215), de valores éticos, de conhecimentos que possibilitam desvendar a complexidade das relações constitutivas da sociabilidade do capital.

2.1 – Alterações nas condições de trabalho de assistentes sociais e a incorporação das TI e das TICs

A partir da contrarreforma trabalhista de 2017, várias medidas tomadas pelos empregadores atingiram os trabalhadores, quer seja na diminuição dos salários e na alteração da jornada de trabalho, quer seja na implantação de outras modalidades de trabalho, como o remoto e o *home office*. Para Antunes (2018, p. 37), “é chamado *home office*, uma vez que se utiliza de outros espaços fora da empresa, como o ambiente doméstico, para realizar suas atividades laborativas”. Essa modalidade caracteriza-se pelo trabalho no domicílio do trabalhador, o qual passa a se responsabilizar pelos custos operacionais (energia, tecnologia digital, aquisição e manutenção de equipamentos eletrônicos e informacionais, telefonia), compra de pacotes de internet, entre outras, ou no dizer de Grohmann (2021, p. 13), é crescente a “[...] responsabilização individual dos trabalhadores por tudo o que envolve o trabalho”. A consequência imediata para isso é a identificação de que o *home office*

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

gera uma economia para os empregadores e um maior desgaste para o trabalhador, já que fica cada vez mais complexo estabelecer um distanciamento entre o tempo de trabalho e o tempo da vida privada. É visível o aumento do número de horas de trabalho; a adaptação da vida doméstica à rotina do ambiente do trabalho, expondo a vida privada dos trabalhadores; a ausência de planejamento do tempo gasto no trabalho e de diálogo com outros trabalhadores; a necessidade de criar uma rotina de modo a dar conta das atividades e metas que continuam a ser exigidas, o que “[...] converge para um quadro de extrema competição entre os trabalhadores.” (GROHMANN, 2021, p. 19). Associada a tudo isso há a sensação do trabalhador de incompletude do trabalho realizado e as dificuldades para avaliar a qualidade e os resultados alcançados.

Sobre o trabalho remoto, o conjunto CFESS/CRESS posicionou-se acerca dos impactos da pandemia no trabalho do/a assistente social, destacando a edição de março/2020 do CFESS Manifesta, a Nota Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia”, também publicada em 2020. Publicou em 2022 o CFESS Manifesta Situações de desastres requerem assistentes sociais. E agora? Nas referidas publicações o conjunto CFESS/CRESS apresenta o trabalho remoto, e suas derivações, tais como o *home office* e o teletrabalho, [...] se refere àquele realizado, tendo como instrumentais as tecnologias de informação e comunicação (TICs) fora do ambiente da instituição empregadora.” (CFESS, 2020b, p. 04). Vale ressaltar que o teletrabalho não tem uma regulamentação específica elaborada pelo conjunto CFESS/CRESS. A nota técnica, indica que, mesmo não tendo vedação normativa a priori, chama a atenção para a importância de tematizar o teletrabalho como uma modalidade de trabalho no capitalismo, bem como as implicações e conflitos éticos para sua execução. É plausível afirmar que o trabalho remoto altera uma das principais características do trabalho de assistentes sociais: a garantia da presença física do usuário e do/a assistente social, mantendo o direito a confidencialidade das informações fornecidas, preservando a integridade física e emocional dos usuários. A análise do CFESS corrobora a de vários estudiosos do trabalho, quando ressalta que as alterações no trabalho se colocam a serviço da acumulação do capital e da exploração dos trabalhadores e trabalhadoras.

PROMOÇÃO



APOIO

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

Cabe aqui destacar que, diante desse processo de desmonte das condições de trabalho, há uma tendência à individualização e à competição entre os trabalhadores, tanto para se manterem trabalhando como para responderem às requisições institucionais. O trabalho remoto “[...] mediado por plataformas digitais, não apenas favorece novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho pelo empregador, como transfere o gerenciamento do trabalho para o próprio trabalhador para o alcance de metas de produtividade nem sempre alcançáveis”. (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 146). Uma das alterações mais significativas do atendimento realizado na modalidade remota, é a ausência dos usuários nos ambientes profissionais. A presença física destes dos usuários possibilita aos/às assistentes sociais observarem o processo de compreensão das orientações e informações emitidas por eles/as.

A Lei n.º 8.662/1993, que regulamenta a profissão, estabelece em seu artigo 4º, inciso III, que uma das competências do/a assistente social é “prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população”. Destaca-se que o modo como estes profissionais planejam, elaboram e executam as ações interventivas difere das demais profissões, uma vez que, na maioria das vezes, as respostas profissionais nem sempre ocorrem dentro do espaço sócio-ocupacional, visto que requer a articulação com a rede de serviços e a construção de ações intersetoriais. Esta característica pode parecer aos demais trabalhadores que as ações interventivas construídas pelos/as assistentes sociais são difusas e pouco efetivas, dando a entender que o profissional não projeta os resultados que pretende alcançar com o seu trabalho.

A partir da leitura do material disponibilizado pelo conjunto CFESS/CRESS e a revisão de literatura, foi possível identificar as alterações nas condições de trabalho e nas ações e atividades realizadas pelos assistentes sociais, a partir da utilização das TI e das TICs, destacando: a **implantação do trabalho remoto**, quando os/as assistentes sociais permaneceram trabalhando presencialmente, porém o atendimento direcionado ao usuário, as reuniões de planejamento, entre outras ações passaram a ocorrer por meio remoto, com a utilização de TIC, telefone e outros meios. No *homeoffice*, alimentam os bancos de dados e plataformas de informação, atendem os usuários e familiares pelo *WhatsApp*, plataforma *google meet* e outras, disponibilizadas para uso comum. Observa-se que a utilização das TI e das TICs



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

provocou várias alterações nas condições e na execução do trabalho desses profissionais. Destaca-se a **ampliação da jornada de trabalho**, o aumento das demandas relacionadas à dificuldade de contato com os usuários e do acesso e uso das tecnologias. Foi necessário adequar as atividades em decorrência da ausência ou de equipamentos (telefone, aplicativos, computadores etc.) insuficientes ou incompatíveis com as necessidades de trabalho. Outro aspecto visível foi a cobrança do controle do cumprimento da jornada de trabalho. O que fica latente é a diminuição do tempo de descanso e a exaustão pelo uso ininterrupto de equipamentos eletrônicos.

No tocante **às ações de atendimento direto**, principalmente o atendimento e o acompanhamento social vão requerer dos/as assistentes sociais a identificação dos usuários que serão atendidos remotamente, por meio das ferramentas adotadas no teletrabalho, especialmente o WhatsApp. Esta decisão exigirá a construção de outras formas de realizar a orientação social, priorizando a construção de uma informação de fácil entendimento, que seja apropriada pelos usuários e que não cause prejuízo no acesso aos serviços prestados nas políticas sociais.

Nos últimos três anos, identificou-se o agravamento da condição social dos usuários atendidos em decorrência do desemprego e da diminuição da renda familiar; da desregulamentação dos direitos e da desproteção do trabalho; da alteração das relações de convívio e cuidados entre os familiares; e da impossibilidade de interromper suas jornadas de trabalho, evidenciando a complexificação das demandas apresentadas aos profissionais. Além disso, os/as assistentes sociais reconhecem as dificuldades apresentadas pelos usuários no acesso e familiaridade no uso de recursos tecnológicos, impedindo ou mesmo complicando o acesso aos benefícios e serviços vinculados às políticas sociais. Desse modo, os/as assistentes sociais passam a repensar estratégias para a construção de respostas interventivas, destacando a criação de possibilidades de atendimento social, com a utilização de chamadas de vídeo pelo *Whatsapp* e outras mídias; equacionar o atendimento social para absorver o aumento quantitativo de usuários que buscam os serviços; possibilitar o acesso às informações sobre os benefícios e serviços. Deste modo cumprem um dos deveres éticos de democratizar as informações e de possibilitar o acesso aos programas e serviços ofertados pelas políticas sociais, contribuindo para a



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

participação ativa dos/as usuários/as na tomada de decisão sobre a sua própria vida. Aqui também se agrega o cuidado dos profissionais com a **preservação das informações sobre a vida dos usuários**, a medida da intensificação do uso das TI e das TICs, na execução do seu exercício profissional. A preservação sigilosa das informações sobre a condição de vida dos usuários e a documentação técnica foi colocada em questão. O Código de Ética de 1993 estabelece o sigilo tanto como dever como direito do/a assistente social. Como dever, relaciona-se ao repasse de informações sobre o trabalho realizado por esses profissionais e seus resultados, mediante o resguardo do sigilo profissional; como direito, decorre da preservação de documentos técnicos, da guarda e da sua inviolabilidade. A importância do sigilo está em determinar a condução do atendimento social, a escolha das informações que serão registradas em documentos técnicos, com vistas à preservação das informações sobre a vida dos usuários, numa perspectiva protetiva.

O uso de TI e TICs não é uma novidade para assistentes sociais. Desde a década de 1990, o governo federal vai instituir o uso de TI para o armazenamento de informações sobre os serviços prestados nas políticas sociais. As prefeituras dos municípios de médio e grande porte, assim como as metrópoles, seguem o mesmo direcionamento, adotando diversificados sistemas de banco de dados, com o objetivo de armazenar informações sobre a população atendida, como também para monitorar a prestação de serviços, o repasse de recursos e benefícios. Um dos exemplos mais emblemáticos é o CADÚnico, definido como “um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. (BRASIL, 2023)⁴. As informações registradas e armazenadas são atualizadas periodicamente, e, compartilhadas entre os agentes públicos que realizam a gestão da prestação de serviços socioassistencial, serviços vinculados a política de habitação, entre outras. Aqui se coloca um paradoxo: a utilização das informações pode ser tanto para o planejamento da prestação de serviços, a proposição do investimento público nas políticas sociais, como também no controle das formas de ser e de viver das frações pauperizadas da classe trabalhadora.

A utilização das TI e das TICs passou a ser identificada como parte dos processos de trabalho instituídos nas políticas sociais, naturalizando a perspectiva de seu uso como parte do controle do tempo gasto para a realização do trabalho. A



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

utilização de TI pode ser elucidada na adoção dos prontuários eletrônicos, na produção de dados e sua respectiva hospedagem em bancos de informações, a exemplo do CadÚnico, do prontuário SUAS, das plataformas utilizadas na área da saúde. O que se observa é a produção de dados sobre as condições de vida dos trabalhadores usuários, ao mesmo tempo em que é visível o controle de seu modo de ser e viver. Do mesmo modo, os gestores das políticas sociais tendem a utilizar as informações oriundas destes bancos de dados para estabelecer metas de atendimento e de alcance da oferta de serviços. Corroborando com a reflexão Cavalcante e Prêdes (2022, p. 118) afirmam que “este cotidiano profissional tem sido crescentemente atravessado e mediado pelo uso de tecnologias digitais, cujos atributos precisam ser mais bem conhecidos.”

No tocante as TICs, destaca-se o uso por parte dos/as assistentes sociais das mídias sociais e aplicativos, como forma de aproximação social e como veículo de propagação de informações acerca da oferta de serviços sociais, do funcionamento dos equipamentos sociais e da realização de atendimentos sociais, reuniões entre outras atividades e estratégias de trabalho. Assim, com base nos estudos de Veloso (2020), as ferramentas de comunicação instantâneas são as chamadas de vídeo, as videoconferências ou *webmeeting* e o *webinar*

Registra-se que tais recursos foram adotados pelos/as profissionais de forma abrupta, não possibilitando tempo de adaptação e reflexão diante de uma demanda que se intensificou em razão do empobrecimento dos trabalhadores e da adoção do trabalho remoto. Nesse contexto, coube ao/a profissional buscar os conhecimentos técnicos necessários para dar estas respostas, para novamente não ser ele/ela responsabilizado/a pela carência ou inexistente acesso dos usuários às políticas sociais.

3. CONCLUSÃO

A partir da revisão de literatura acerca da utilização das TI e TICs no trabalho de assistentes sociais, foi possível identificar que as profissionais tem vivenciado diversas situações que colocam em xeque as estratégias utilizadas para democratizar o acesso as informações sobre a prestação de serviços, demandando conhecimento





profundo das características que permeiam determinado público, como: capacidade de leitura e interpretação de mensagens, de acesso via *smartphones*, pacote de dados por parte dos usuários, crédito no telefone para contatar os profissionais responsáveis pelo atendimento, sendo estes recursos imprescindíveis para o estabelecimento do diálogo e alcance das informações. Assim, o estudo sobre a incorporação de TI e TICs, possibilitam a construção de um mapeamento das alterações das condições objetivas de trabalho, do controle do tempo gasto e das estratégias construídas para a execução do trabalho profissional.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.
- CAVALCANTE, Rita, PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 110-128, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDVVJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso: 02.fev.2023
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de ética do/a assistente Social e Lei 862/93, que regulamenta a profissão de assistente social**. 9. ed. Brasília: CFESS, 1993. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 21 maio 2021.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social. **CFESS Manifesta**. Brasília: CFESS, 2020a. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>>. Acesso em: 2 maio 2021.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. O trabalho de assistentes sociais em situações de calamidades. **CFESS Manifesta**. Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/cfessmanifesta2022-ASemCalamidades.pdf> Acesso em: 2 junho 2022.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília: CFESS, 2020b. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 2021.
- GROHMANN, Rafael. Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. In: GROHMANN, Rafael (org.). **Os laboratórios do trabalho digital**. São Paulo: Boitempo, 2021, p. 13 – 23.
- GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2012, p. 39-68.

PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



IAMAMOTO, Marilda Vilela. Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. Brasília: CFESS, 2012. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>>. Acesso: 5 maio 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**: ensaios críticos. São Paulo: Cortez, 1992.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política – Livro I: o processo de produção do capital. 2.ed. São Paulo: Boitempo, 2017.

NOGUEIRA, Vera Maria; TUMELEIRO, Silvana Marta. A relativa autonomia do assistente social na implementação das políticas sociais: elementos explicativos. In: **O Social em Questão**. Rio de Janeiro: PUC-RJ, 2015. p. 205- 228. Disponível em: <http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_9_Nogueira_Tumelero.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2021.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 140, 2021, p. 134-152. Disponível: <<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 30 maio 2021.

VELOSO, Renato. O Serviço Social e as *lives*: notas sobre o potencial do *streaming* para as lutas sociais. Núcleo de Estudos em Gestão & Informação - NEGI: UERJ. **Serviço Social na Pandemia**, 2020. Disponível em: <<https://sesonapandemia.000webhostapp.com/artigo/artigo.html>>. Acesso em: 25 fev. 2021.

Notas de rodapé:

¹ Assistente Social. Universidade Estadual de Londrina. Doutora em Serviço Social (PUC-SP). E-mail: mmtorres@uel.br

² Grifo nosso

³ Destaque para a contrarreforma trabalhista e a previdenciária, além do estabelecimento do teto de gastos que alterou significativamente o investimento nas políticas públicas e sociais.

⁴ Informação coletada no site do governo federal, pelo link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/inscrever-se-no-cadastro-unico-para-programas-sociais-do-governo-federal#:~:text=O%20Cadastro%20C3%9Anico%20C3%A9%20um,pelas%20prefeituras%20de%20forma%20gratuita.>

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

PRODUÇÃO DO CONJUNTO CFESS/CRESS: lógica comunicacional e linguagem.

Claudiana Tavares da Silva Sgorlon¹

RESUMO

O Serviço Social vem há algum tempo ponderando, através de suas entidades representativas, Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) sobre o papel que a comunicação exerce na sociedade e de que forma incide no trabalho desenvolvido pelo/a assistente social em seu cotidiano, reconhecendo que esta deve ter como pauta a comunicação como direito humano. Desta forma, o presente artigo tem por objetivo evidenciar os aspectos presentes nos materiais produzidos pelo Conjunto CFESS-CRESS, conhecendo sua lógica comunicacional e linguagem utilizada. A partir de revisão de literatura e análise documental, verificou-se que o referido Conjunto tem investido em amadurecimento sobre a temática, mobilizando as instâncias para reflexão e buscando dinamizar suas ações para acompanhamento das mudanças em curso. Contudo, ainda há espaço para melhorias, principalmente no que concerne à Política de Comunicação do Conjunto, para que seja mais próxima do cotidiano de trabalho de assistentes sociais.

Palavras-chave: Conjunto CFESS-CRESS. Lógica comunicacional. Linguagem.

ABSTRACT

Social Work has been pondering for some time, through its representative entities, the Federal Council of Social Work (CFESS), Regional Council of Social Work (CRESS) about the role that communication plays in society and how it affects the work carried out by the /a social worker in her daily life, recognizing that she must have communication as a human right as an agenda. Thus, this article aims to highlight the aspects present in the materials produced by the CFESS-CRESS Set, knowing its communicational logic and language used. Based on a literature review and document analysis, it was verified that the aforementioned Group has invested in maturing the theme, mobilizing instances for reflection and seeking to streamline its actions to monitor the ongoing changes. However, there is still room for improvement, especially with regard to the Group's Communication Policy, so that it is closer to the daily work of social workers.

Keywords: CFESS-CRESS set. Communication logic. Language.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social vem há algum tempo ponderando, através de suas entidades representativas, Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Conselho Regional de

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

Serviço Social (CRESS), sobre o papel que a comunicação exerce na sociedade e de que forma incide no trabalho desenvolvido pelo/a assistente social em seu cotidiano, reconhecendo que esta deve ter como pauta a comunicação como direito humano, com o seu acesso facilitado pela via da democratização das informações. Desta maneira, se faz imperativo refletir sobre a lógica comunicacional e linguagem implementada pelo Conjunto CFESS-CRESS para disseminar informações junto aos usuários de seus serviços, junto aos trabalhadores das políticas públicas e sociais, bem como, junto à sociedade.

Se apresenta ainda como importante abordar as múltiplas possibilidades da comunicação no Serviço Social, considerando que o modo como a profissão se insere na divisão social e técnica do trabalho faz com que esta relação seja um elemento essencial, uma que vez que o/a assistente social atua na prestação e gestão de serviços nas políticas públicas, no trato direto com a população e isto indica que a comunicação é essencial. Desta maneira, torna-se fundamental refletir sobre a lógica comunicacional e linguagem implementada pelo Conjunto CFESS-CRESS para disseminar informações junto aos usuários de seus serviços, junto aos trabalhadores das políticas públicas e sociais e à sociedade como um todo. A partir de revisão de literatura e análise documental, tendo como referência as edições da Política de Comunicação do Conjunto, verificou-se que o mesmo tem investido, ao longo do tempo, no amadurecimento sobre a temática, mobilizando as instâncias para reflexão e buscando dinamizar suas ações para acompanhamento das mudanças em curso, que impactam na forma como se comunicam com diversos atores, sejam eles assistentes sociais ou não. Contudo, ainda há espaço para melhorias, principalmente no que concerne à Política de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, para que seja mais próxima do cotidiano de trabalho de assistentes sociais.

2 COMUNICAÇÃO DO CONJUNTO CFESS-CRESS E A SUA LÓGICA COMUNICACIONAL

Situa-se que foi na Gestão 1996/1999 que o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) deu início a discussão sobre a comunicação no Serviço Social por meio de um documento chamado “A Beleza Está nas Ruas”, do qual conclamava a



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

categoria a discutir a comunicação no âmbito do Serviço Social. Tal documento foi apresentado no 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado no Rio de Janeiro, em outubro de 2001.

A partir deste momento de profícua discussão em torno da comunicação no Serviço Social, é que se considerou nesta relação um potencial estratégico para maximizar os valores defendidos pela profissão, onde o Conjunto CFESS-CRESS instigou a reflexão e elaborou as primeiras diretrizes para a Política Nacional de Comunicação, aprovada em setembro de 2001, em Belo Horizonte – Minas Gerais (MG). Em 2006, organizou-se o 1º Seminário de Comunicação, com vistas a uma discussão mais amadurecida sobre a temática, e tendo consciência do papel fundamental desenvolvido pela comunicação dentro da área, no sentido de trazer elementos que propiciassem um ganho maior na disseminação das informações. Assim, foi possível aprofundar este assunto, de forma a visualizar capacidade de avanços e firmar uma política que priorizasse a comunicação como bem público e direito de cidadania. No ano de 2007 foi publicada a primeira versão da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, fruto de intensa mobilização coletiva da categoria. Em 2010 é lançada a 2ª edição da referida Política, em 2016 a 3ª edição e atualmente encontra-se em sua 4ª edição recentemente publicada (maio/2023).

É interessante observar que os Encontros Nacionais do Conjunto CFESS-CRESS, desde 2006, tem renovado a importância da comunicação para a categoria de assistentes sociais, para os usuários, para outras categorias profissionais, bem como para a sociedade, na direção de reafirmar o Projeto Ético-político Profissional, tendo como um dos seus pressupostos o:

Estabelecimento de ações de comunicação levando em consideração as diversas formas de apropriação das informações pela sociedade, acionando meios de comunicação de massa, comunitários, radicais e independentes, de modo a dar visibilidade ao Projeto Ético-político (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2010, p. 7).

As Políticas de Comunicação do Conjunto CFESS CRESS demarcam o debate sobre a comunicação como espaço radical de socialização da informação nos diversos espaços, ainda que marcados por oligopólios na área comunicacional e

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

propriedade cruzada, questão que há tempos vem dificultando que vozes opostas a esta concentração sejam ouvidas, fazendo perpetuar uma interpretação tendenciosa da realidade, configurando a ambição da burguesia em manter-se no poder. Outro ponto que se estabelece é que, da 1ª edição de 2007 para a 4ª de 2023, há significativos progressos no que diz respeito ao alcance das ações comunicativas do Conjunto, principalmente no teor político e inclusivo, o que é percebido nas diretrizes e estratégias estabelecidas para além do aspecto técnico, que primou por definir parâmetros de trabalho para a estruturação da assessoria de comunicação do Conjunto, o que se expressa na alteração da linha discursiva, no entanto, há uma permanência no teor do conteúdo expresso.

Outro elemento a ser destacado é que há uma preocupação nas aludidas edições da Política de Comunicação pela defesa de alguns pontos: da democratização da comunicação; dar visibilidade à profissão e às entidades representativas; fortalecer os valores defendidos pela profissão, bem como, a sua direção social estabelecida. Ademais, as edições também mencionam e defendem o projeto ético político do Serviço Social, ao estabelecer a necessidade da publicidade do mesmo, o que se concretiza a partir de mecanismos de comunicação. Desta forma:

O Serviço Social, por meio de suas entidades e de um projeto ético-político, tem como proposta disputar a hegemonia. Sendo assim, a comunicação não pode ser um fim para esse objetivo, mas um meio para isso (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2017, p. 11).

Ainda no sentido de evidenciar o avanço do Conjunto sobre a comunicação no Serviço Social, em 2014 foi realizada uma Pesquisa do Perfil da Comunicação do Conjunto, o que foi fundamental para dar visibilidade ao panorama naquele momento, demonstrando os avanços, mas também os pontos que necessitavam de investimento por parte da categoria e suas entidades representativas.

Outro passo importante dado pela categoria para disseminação de informações e conhecimentos produzidos foi a criação da revista *Temporalis* em 2000, editada pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS). De acordo com a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, “a revista se destina a publicação de trabalhos científicos sobre temas atuais e relevantes no

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

âmbito do Serviço Social, áreas afins e suas relações interdisciplinares” (TEMPORALIS, 2019).

Neste contexto, há que se considerar também outras estratégias fundamentais implementadas pelo Conjunto (algumas vezes em parceria com a ABEPSS) para ampliação do espaço da categoria e dar visibilidade social à profissão. Para tanto, foi investido na contratação de especialistas em comunicação social, especialmente jornalistas, em vários conselhos regionais, rompendo com o amadorismo. Sobre isto, registra-se um enorme avanço, pois houve várias contratações em caráter definitivo

desses especialistas nos conselhos regionais, mesmo diante das dificuldades financeiras. Outra questão que deve ser lembrada é a formação de comissões de comunicação, assinalando a relação entre projeto profissional e projeto ético-político, com vistas a reafirmar a comunicação como direito humano e sua dimensão política.

Observa-se que as estratégias comunicativas citadas nas Políticas de Comunicação do Conjunto se referem a sua utilização visando proporcionar o maior alcance possível aos diversos atores da sociedade, considerando que o debate da comunicação não deve ficar restrito à assistentes sociais, mas deve somar-se a outras profissões e espaços de luta que partilham dos mesmos ideais da profissão, conforme seu projeto ético-político, reconhecendo que este projeto é fruto de uma luta coletiva que possibilita um embate situado na contracorrente da sociabilidade do capital, que atua em diferentes níveis de exploração, para um patamar qualificado no trato das expressões da questão social, como mediações para enfrentamento da desigualdade

social e formas de opressão que ainda persistem no tempo presente e o enfrentamento de tais condições só se dará pela via do fortalecimento do movimento democrático e popular, precisamente com o embate às formas neoliberais de se fazer políticas públicas e ao risco da uniformidade das informações e a produção de consentimentos, evidenciando projetos em disputa.

Teixeira e Braz (2009, p. 5) ainda afirmam que: “os projetos societários podem ser, em linhas gerais, transformadores ou conservadores”. Ou seja, o projeto ético-político profissional une-se a um projeto de sociedade, podendo contribuir para provocar transformação ou conservação da ordem social. Nesse aspecto é importante destacar a relevância da interpretação das demandas de classes, de que forma estamos atuando e para quem, em um cotidiano profissional permeado de interesses



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

sociais diversos e antagônicos e, neste sentido, a comunicação é decisiva na luta entre projetos societários, como meios de disputa de hegemonia.

Já sobre os Parâmetros para instrumentalizar a Política de Comunicação, as edições trazem orientações quanto a linguagem que deve ser utilizada (2010), reconhecendo que esta necessita ser adaptada a diferentes públicos, facilitando seu acesso e compreensão. Sobre a linguagem, Giannotti (2004, p. 149) chama atenção para o fato de que “[...] para que esta mensagem seja assimilada e transformada em ação, é necessário que seja, antes de mais nada, transmitida de forma que seja entendida, compreendida”. Assim, concorda-se com o autor mencionado, uma vez que, para que qualquer ideia seja difundida, se faz necessário sua tradução entre os trabalhadores, entre a sociedade em geral, como forma de estabelecer um processo contra hegemônico consistente. Contudo, as condições necessárias para que isto ocorra são determinantes, bem como, a frequência de sua disseminação e que seja atrativa aos olhos da população atendida, algo que também deve ser considerado na linguagem empregada e nos meios comunicacionais utilizados. Sobre isso, a edição de 2023 apresenta:

Defender e construir uma comunicação com produção e acesso popular, valores solidários entre a classe trabalhadora e uma linguagem acessível e não discriminatória é uma possibilidade real e estratégica para a construção de um processo de democratização social (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2023, p. 19).

Nesse entender, para viabilizar uma comunicação acessível e com capacidade de alcance aos diferentes públicos, se faz notório a utilização de uma linguagem que priorize a diversidade, a pluralidade e que fortaleça a democracia. Assim, convém salientar que a Política de Comunicação de 2017, diferente das anteriores, abarca um rol de definições que estão presentes na sociedade atual, como o combate a gramática sexista, androcêntrica, heteronormativa, machista e racista. Percebe-se aqui um posicionamento do órgão no combate às práticas machistas e preconceituosas que se manifestam nas relações sociais.

Considera-se que refletir sobre comunicação requer a compreensão de que esta se materializa nas relações sociais de produção e reprodução da vida em sociedade e, a partir disto, se torna instrumental para a circulação das informações,

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

valores, conceitos e visões de mundo, ou seja, da produção intelectual e material, trazendo transformações no que concerne as formas de sociabilidade. Neste sentido, se acentuam as relações de poder, da hegemonia de uma classe sobre o restante da sociedade, de domínio objetivo e subjetivo na formação e circulação de ideias, o que se materializa entre diferentes projetos comunicacionais, repletos de intencionalidade. Assim, a lógica comunicacional estabelecida pelo Conjunto CFESS-CRESS apresenta relevância diante de um panorama cada vez mais mediado por tecnologias de informação e comunicação (TIC), que tem facilitado a comunicação e o seu alcance, seja através de texto, imagem, vídeo, voz gravada, entre outros. Para tanto, ressalta-se que essa mediação necessita ter como norte sempre a ampliação da democracia e não o seu inverso, como em alguns casos a comunicação tem sido eficazmente utilizada, reatualizando o conservadorismo, o fascismo etc.

Cabral Filho (2008) ressalta que a comunicação pode ser reivindicada como direito humano e que se instaura em diversos setores sociais, podendo proporcionar a construção de identidades e sentidos nas relações cotidianas, e ainda, possibilitar a projeção de outros direitos humanos fundamentais. Neste entender, o direito à comunicação fica equiparado ao direito à saúde, educação etc. Porém, requer também reconhecer que este direito, como os demais, está posto em uma sociedade capitalista, onde predomina uma mídia oligopolizada e um Estado centralizador e arbitrário. Nesta premissa, a definição de Cabral Filho (2008) possibilita extrair que há na sociedade a presença de um projeto comunicacional burguês, cujo objetivo é instaurado através da hegemonia em que se estabelece a mídia no país, com a presença de grandes grupos comunicacionais tendo a seu bel prazer a definição de pautas para a sociedade, com o apoio do Estado. Já no entender de Guareschi (2013) a comunicação é o canal privilegiado de transmissão de dimensões valorativas e através destas concepções são legitimadas e justificadas visões e interpretações da realidade. Tais ponderações são relevantes para a compreensão da comunicação como instrumento de poder e como o Conjunto CFESS-CRESS têm se posicionado frente a essa realidade.

Atualmente entende-se que a profissão vem passando por um momento em que suas bases fincadas no Movimento de Reconceituação, iniciado na segunda metade da década de 1960, que culminou mais tarde com um projeto crítico e analítico



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

de sociedade, estão sendo fortemente tensionados, em vista de um avanço do conservadorismo que invade a sociedade como tudo, o que requer da profissão um fortalecimento frente a questões que ameaçam desconstruir ou fragilizar um projeto ético político calcado em princípios éticos e em direitos e demandas da população. É neste horizonte que o Conjunto CFESS-CRESS vem intensificando sua comunicação, dando visibilidade às suas bandeiras de luta através de estratégias comunicacionais diversificadas e atualizadas, entre estas: brochuras, pesquisa sobre o perfil de assistentes sociais no Brasil, realização de *lives* com participação de diversos/as assistentes sociais do Brasil inteiro, demanda esta acentuada pela pandemia, postagens e *reels* nas redes sociais, posteriormente compartilhadas em aplicativos de conversação, potencializando e se aproximando da categoria, bem como “pesquisa perfil da comunicação CFESS” realizada pelo Conjunto entre 2020/2022 e apresentada no 49º Encontro Nacional do Conjunto CFESS-CRESS, realizado entre os dias 08 a 11 de setembro de 2022 em Maceió – Alagoas, buscando aprimorar a comunicação, tendo como objetivo:

[...] conhecer e entender como a categoria de assistentes sociais tem buscado e recebido informações sobre a profissão. Com a pesquisa, o Conselho quer compreender também as preferências sobre o acesso ao conteúdo produzido pelo Conselho e pensar novas estratégias de diálogo com a categoria (CFESS, 2022).

Em que pese o avanço da comunicação implementada pelo Conjunto CFESS-CRESS, Sgorlon (2020) aponta que existe uma lacuna que precisa ser preenchida no que diz respeito à comunicação do referido Conjunto, pois diversos profissionais de Serviço Social desconhecem a Política de Comunicação, e que para muitos a linguagem utilizada nos materiais do Conjunto é bastante distanciada da realidade em que atuam e que esta não apresenta elementos concretos que facilitem sua aplicação no cotidiano de trabalho. Em suma, Sgorlon (2020) conclui que a Política de Comunicação está muito mais como ferramenta do próprio Conjunto para disseminar informações sobre a categoria do que para instrumentalizar os/as assistentes sociais no exercício do trabalho cotidiano.

A comunicação se tornou uma demanda para a profissão, haja vista a necessidade de cada vez mais o/a assistente social ser um profissional informado e



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

atualizado a seu tempo sócio histórico, e no momento em que o Conjunto CFESS-CRESS se apresenta como agente fomentador dessa discussão, novas perspectivas são vislumbradas para o avanço da apropriação da comunicação aliada ao Serviço Social.

3 CONCLUSÃO

O levantamento realizado possibilitou concluir que algumas ações foram decisivas para um avanço significativo do Conjunto CFESS-CRESS no que concerne à comunicação implementada, como por exemplo, a criação de instrumentos de afirmação do projeto ético-político do Serviço Social e a necessidade de desenvolvimento de estratégias e iniciativas coletivas, que dessem visibilidade à profissão, assim como, a possibilidade de tradução da legislação social e do papel da profissão, com a utilização de uma linguagem que chegasse o mais próximo possível da população e de ações para estreitar a comunicação com assistentes sociais e população em geral. Isso se deu através de um processo histórico de amadurecimento e reconhecimento da importância da comunicação para sedimentar os valores defendidos pela profissão e aumentar o alcance do conteúdo disseminado, seja através de jornais, cartilhas, cartazes, banners, brochuras, outdoors, spots para rádio, adesivos, marcadores de páginas, boletins informativos enviados por e-mail, realização de *lives*, *reels* e outras iniciativas que estão presentes em vários regionais do país.

No que diz respeito à Política de Comunicação, cabe destacar que aponta para questões de seu tempo, atualizando as estratégias comunicacionais, reforçando a dimensão política que precisa estar presente na comunicação estabelecida com os diferentes públicos. Contudo, a mesma precisa responder de forma mais enfática os anseios de assistentes sociais, para que possam compreender a relevância da comunicação para a profissão, requerendo para isso, uma linguagem e conteúdo que facilite sua instrumentalização no cotidiano de trabalho, o que geraria maior interesse por parte dos profissionais em conhecer a Política de Comunicação do Conjunto CRESS-CRESS.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

REFERÊNCIAS

CABRAL FILHO, Adilson Vaz. As políticas públicas de comunicação em busca de novos sujeitos históricos. In: COUTINHO, Eduardo Granja (org.). **Comunicação e contra-hegemonia**: processos culturais e comunicacionais de contestação, pressão e resistência. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Política nacional de comunicação**: conjunto CFESS-CRESS. 2. ed. Brasília: CFESS, 2010. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/POLITICA_COMUNICACAO_CFESS-CRESS.pdf Acesso em: 8 jun. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Política de comunicação**: conjunto CFESS-CRESS. 3. ed. Brasília: CFESS, 2017. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/3a-PoliticaComunicacaoCfessCress-2016.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Participe da Pesquisa sobre o Perfil da Comunicação do CFESS**. 2022. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1893> Acesso em: 09 jun. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Política de comunicação**: conjunto CFESS-CRESS. 4. ed. Brasília: CFESS, 2023. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2023-4edPoliticaNacionalComunicacao-CfessCress.pdf> Acesso em: 17 maio 2023.

GIANNOTTI, Vito. **Muralhas da linguagem**. Rio de Janeiro: Mauad, 2004.

GUARESCHI, Pedrinho. **O direito humano à comunicação**: pela democratização da mídia. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **O trabalho dos assistentes sociais na Política de Assistência Social**: as estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas. 2020. 357 f. Tese (Doutorado em Serviço Social e Política Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020. Disponível em: <https://www.uel.br/pos/sersocial/pages/o-programa/teses-e-dissertacoes/2020.php> Acesso em: 10 jun. 2023.

TEIXEIRA, J. Barata; BRAZ, Marcelo. O projeto ético-político do serviço social. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais, Natal, 2009. Disponível em: http://ucbweb2.castelobranco.br/webcaf/arquivos/12894/11251/2.4_O_projeto_etico_politico_do_Servico_Social.pdf. Acesso em: 8 jun. 2023.

TEMPORALIS. **Sobre a revista**. Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/temporalis/about>. Acesso em: 5 jun. 2023.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



Notas de rodapé:

¹ Assistente Social. Universidade Federal de Integração Latino Americana (UNILA). Doutorado em Serviço Social e Política Social – Universidade Estadual de Londrina. E-mail: clausgorlon@gmail.com

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA

Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



COMUNICAÇÃO, POLÍTICAS SOCIAIS E SERVIÇO SOCIAL

Thiana Orth¹
Jéssica Degrandi Soares²

Resumo

O texto visa esboçar os debates que estão sendo desenvolvidos na produção do conhecimento em Serviço Social no que tange a Comunicação e as Políticas Sociais, além de apresentar algumas das estratégias de comunicação desenvolvidas em um município do sul do Brasil para se aproximar da população que utiliza os serviços de assistência, saúde e educação. Apresentam-se, assim, sínteses que mobilizam dados sobre os trabalhos defendidos na área, bem como as principais palavras-chave das teses e dissertações. Nessa direção, constata-se que, a área do Serviço Social reconhece em suas produções acadêmicas a informação e a comunicação enquanto um direito e que é necessário evidenciar cada vez mais o debate e a articulação entre as áreas da Comunicação e do Serviço Social, tendo em vista contribuir para a efetivação dos direitos da classe trabalhadora no âmbito das políticas sociais.

Palavras-chave: Comunicação. Direitos à informação. Políticas Sociais. Serviço Social.

Abstract

The text aims to outline the debates that are being developed in the production of knowledge in Social Work regarding Communication and Social Policies, in addition to presenting some of the communication strategies used in a municipality in the south of Brazil to approach the population that uses assistance, health and education services. Thus, syntheses are presented that mobilize data on the works defended in the area, as well as the main keywords of theses and dissertations. In this direction, it appears that the area of Social Work recognizes in its academic productions information and communication as a right and that it is necessary to increasingly highlight the debate and articulation between the areas of Communication and Social Work, having with a view to contributing to the realization of the rights of the working class within the scope of social policies.

Keywords: Communication. Rights to information. Social policies. Social Work.

1. INTRODUÇÃO

Parte-se do pressuposto de que as relações derivadas dos processos comunicacionais devem ser consideradas não como atividades isoladas, mas sim constitutivas de realidades históricas, relacionadas às estruturas de poder e ao modo de produção capitalista em desenvolvimento na sociedade. Nessa direção, para se



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

pensar acerca da articulação entre as áreas da Comunicação e do Serviço Social, deve-se compreender a comunicação como processo, considerando as dinâmicas culturais e sociais produzidas na construção desse lugar processual, o que nos remete a ideia de comunicação não só como um ato comunicativo, mas também como linguagem, como possibilidade de construção de conhecimento, que se dá através de relações entre sujeitos (SANTOS, SOARES e ORTH, 2021).

Como Marx e Engels (2007) já evidenciaram, sabe-se que o que diferencia o ser humano em relação aos outros animais é a capacidade de trabalhar, sobretudo a capacidade de antever o resultado de seu trabalho. Desta forma, nasce a necessidade de cooperação entre os sujeitos, posto que não se trabalha sozinho, e assim, a necessidade de comunicar. Ao pensar a comunicação a partir do marxismo, Grohmann (2018, p. 71) ressalta que ela deve ser entendida como atividade humana, como relação, e, sendo assim, será sempre contraditória, envolvendo conflitos e disputas de poder, ou seja, “por um lado, a comunicação é produção de sentidos e, por outro, é mercadoria, se inserindo no modo de produção capitalista”.

Com isso, esboçar os debates em torno da produção do conhecimento do Serviço Social no que tange a Comunicação e Políticas Sociais e apresentar algumas das estratégias comunicacionais utilizadas para informar as/os usuárias/os das políticas são os principais objetivos deste texto. Além disso, se busca fortalecer o debate sobre a informação e a comunicação enquanto direitos sociais necessários para o fortalecimento da classe trabalhadora e de processos emancipatórios.

2. OS DEBATES ACADÊMICOS SOBRE COMUNICAÇÃO E POLÍTICAS SOCIAIS NA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL

Para investigar os principais debates que estão sendo desenvolvidos na produção de conhecimento em Serviço Social acerca do tema, Soares (2023) realizou pesquisa bibliográfica no “Catálogo de Teses e Dissertações” da Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), selecionando duas categorias centrais: “Política Social” e “Comunicação”, sendo, portanto, utilizados descritores amplos para as buscas, tendo em vista englobar toda a produção sobre a temática, sem delimitação de ano. Após, foram aplicados os filtros: “Tipo” (de





produção), “Grande área do conhecimento”, “Área do conhecimento” e “Nome do programa”. Os resultados totalizaram 1.603 produções, sendo que para delimitar mais as buscas foram consideradas produções que apresentassem em seus títulos discussões como: linguagem, informação, comunicação, meios de comunicação e tecnologias de informação e comunicação. Com isso, identificou-se 73 produções, sendo 21 teses e 52 dissertações.

A partir dessa totalidade de trabalhos, esboçou-se a concentração das produções em relação às localidades das regionais da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), sendo que a região Leste, que engloba Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo, tem o maior número de teses e dissertações sobre a temática, resultando em 20 publicações. Após, vem a região Sul I com 17, a região Nordeste com 14 e a região Sul II com 12 publicações. Já a região Centro-oeste totalizou 6 produções e a região Norte 4. Desta forma, pode-se constatar que, as regiões que desenvolveram um número maior de produções são as que possuem mais Programas de Pós-Graduações na área do Serviço Social, e, portanto, tem mais pesquisadoras/es produzindo teses e dissertações em torno do tema.

A partir das buscas, identificou-se que a obra mais antiga foi publicada no ano de 1993, sendo uma dissertação defendida no Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade de Brasília, com o título “A Construção das Notícias e as Políticas Sociais do Distrito Federal”, de autoria do Cientista Social, Perci Coelho Souza. Ao longo de 29 anos de produção analisados, o ano de 2014 foi o que apresentou o maior número de trabalhos, totalizando 7.

Como algumas obras datam de período anterior a 2013 (ano que as publicações começaram a ser disponibilizados digitalmente), das 73 produções analisadas, foram encontradas as palavras-chave de 59 delas, as quais estão sintetizadas no quadro abaixo:

Quadro 1 - Palavras-chave das Teses e Dissertações

Palavra-chave	Nº de vezes que aparece (frequência)
Serviço Social	17
Comunicação	20
Mídia	11
Direitos	7

PROMOÇÃO

APOIO

Política	15
Jornalismo	7
Cultura	7
Trabalho	12
Ideologia	5
Capital	5
Informação	15
Classe	3
Juventude	2
Cidadania	2
Poder	2

Fonte: Soares (2023). Sistematizado pelas autoras.

A partir da identificação das variações das 5 principais palavras-chave utilizadas nos trabalhos (Serviço Social, Comunicação, Política, Informação e Trabalho) é possível identificar uma enormidade de temas. Vide quadro 2:

Quadro 2 - Variações palavras-chave

Palavra-chave	Variações da palavra-chave
Serviço Social	Sem variações
Comunicação	Comunicação; Estratégia de Comunicação; Meios de comunicação de massa; Comunicação de massa; Tecnologias da informação e da comunicação; Comunicação social; Comunicação pública;
Política	Política; Política Pública; Política empresarial social; Política Social; Propaganda política; Política de Assistência Social; Política de Segurança Pública; Política de Saúde; Tendências teórico-políticas; Classes sociais e política.
Informação	Informação; Direito à informação; Redes de informação; Sociedade da Informação/do Conhecimento; Tecnologias da informação e da comunicação; Novas tecnologias da informação e da comunicação; Sistema de informação; Serviços de informação

PROMOÇÃO

APOIO

Trabalho	Trabalho; Processos de trabalho; mercado de trabalho; Trabalho profissional; Superexploração do trabalho; Invisibilidade do trabalho; Trabalho do assistente social;
----------	--

Fonte: Soares (2023). Sistematizado pelas autoras.

Mediante análise das palavras-chave utilizadas pelas/os autoras/es, Soares (2023) traz um panorama dos principais temas debatidos na produção do conhecimento³ em Serviço Social quando se discute Comunicação e Políticas Sociais. A partir da análise das teses e dissertações, a autora concluiu que, mesmo que as produções partam de realidades, demandas e contextos distintos, o direcionamento das mesmas é alinhado à compreensão do Serviço Social enquanto área do conhecimento e categoria profissional orientado a partir das defesas do Projeto Ético-Político Profissional, do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais⁴ e da Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS⁵ que defende que: “nosso entendimento de comunicação como direito humano pressupõe a liberdade coletiva de acessar, consumir, produzir e transmitir informações de forma igualitária” (CFESS, 2023, p. 13)

Há uma produção relevante sobre a comunicação e o consenso sobre a importância do tema por dentro das discussões que pressionam por narrativas contra-hegemônicas, como é o caso do Serviço Social. Os resultados desses movimentos pela discussão do tema da comunicação, por dentro da categoria profissional, se destacam a partir de pesquisadoras/es que lutam por espaços, por dentro da formação e do trabalho, para que aqueles que discutem os direitos da classe trabalhadora se desafiem cada vez mais a estudar, problematizar e produzir sobre o tema da comunicação (SOARES, 2023, p. 38).

Além disso, a autora destaca que:

A importância da comunicação no âmbito do Serviço Social, pensando as políticas sociais, apresenta análises de conjuntura fundamentadas em elementos concretos da vida social, que dialogam com a perspectiva marxista, realizam um profundo debate sobre o Estado e apresentam os meios de comunicação hegemônicos, enquanto garantidores dos interesses da classe dominante (SOARES, 2023, p. 53).



Um elemento bastante presente nas produções é a defesa do direito à informação no acesso da população aos direitos sociais, bem como na condição do trabalho dos/as assistentes sociais, ao mesmo tempo que se identifica que as pesquisas realizadas perpassam em grande parte os Sistemas de Informação no âmbito das políticas sociais, que são fundamentais para construir planejamentos para os serviços e compreender os índices de realidade que caracterizam as populações usuárias.

A produção do conhecimento do Serviço Social demonstra que é fundamental tensionar o debate sobre a informação e a comunicação no âmbito das políticas sociais, e para além disso, se destaca a necessidade de envolver todas as áreas do conhecimento que incidem nos serviços para somar esforços tanto no âmbito dos sistemas de informação, no direito à informação e à comunicação, como também adensar o debate.

Nesse sentido, Soares (2023) destacou que as pesquisas realizadas perpassam diversas temáticas como movimentos sociais, cultura, meios de comunicação, tecnologias de informação, direitos sociais, dentre outros, demonstrando assim que discutir a comunicação como direito humano já perpassa a agenda de debates do Serviço Social, mas que ainda precisa ser aprofundada e problematizada de forma crítica, interdisciplinar e na direção da garantia dos direitos da classe trabalhadora.

3. AS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS EM ÂMBITO MUNICIPAL

No que se refere a pesquisa de campo, Soares (2023) realizou um estudo de caso, em um município do interior do estado de Santa Catarina⁶, o objetivo foi analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelo município para informar as/os usuárias/os das políticas sociais sobre seus direitos, sendo que neste item do artigo serão esboçadas algumas delas, como também alguns entraves para que de fato, uma comunicação ocorra.

A pesquisadora realizou entrevistas semi-estruturadas com trabalhadoras/es e usuárias/os⁷ das políticas de assistência, saúde e educação, mais especificamente,

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

realizou-se o estudo em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), em um Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) e em uma Escola Municipal de Ensino Fundamental.

Os questionamentos centrais realizados às/aos trabalhadoras/es foram: vocês possuem estratégias de comunicação para acessar a população? Quais são elas? Já foram pensadas estratégias de comunicação para aproximar o serviço e a população? Entre as políticas de saúde, educação e assistência social, como se estabelece a comunicação para favorecer o acesso aos usuários? Já para às/aos usuárias/os foi questionado: como você fica sabendo sobre os serviços de educação, saúde e assistência social da sua cidade? Há algum tipo de ferramenta de comunicação que os serviços usam para se comunicar com a população? Quais? Você acha que as informações passadas no material entregue nos serviços são de fácil compreensão para a população? A população possui alguma ferramenta para levar suas demandas para os serviços de assistência social/educação/saúde?

A intenção a partir desse movimento foi cercar o âmbito da comunicação interpessoal entre os trabalhadores dos serviços e usuários, articulando com a comunicação pública e a comunicação de massas, no sentido de pensar esses fluxos comunicacionais nos serviços, entendendo que também estão imersos em uma realidade complexa e dinâmica, permeada por saberes e culturas distintas.

As entrevistas foram realizadas no ano de 2022, parte-se, portanto, de uma realidade de retomada dos serviços presenciais, mas ainda com profundas marcas da pandemia e do distanciamento social, conforme traz uma trabalhadora dos serviços ao tratar sobre a comunicação das equipes com as/os usuárias/os e que é destacado na pesquisa:

Na questão da comunicação de forma geral é um desafio. A gente vive um momento crítico de retomada dos serviços, que exige novos processos e novas formas de organização e que vem demandando da gente enquanto profissional também lançar mão de novas estratégias, de busca de acessos aos usuários que também modificaram seu perfil diante dessa realidade [a pandemia] (SOARES, 2023, p. 76).

Nesse sentido, um dos fenômenos que se destacou ao questionar-se sobre as estratégias de comunicação utilizadas pelos serviços foi o *WhatsApp* institucional e como esta rede social adentrou no cotidiano do trabalho das/os trabalhadoras/es e

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

das/os usuárias/os. O uso do aplicativo vem substituindo, no cotidiano do trabalho, ligações telefônicas, e-mails e até reuniões, principalmente por se tratar de um meio de mensagens instantâneas.

Em termos externos a gente criou algumas redes sociais, tem o Facebook, o Instagram, que são alternativas para se aproximar da população, do serviço, da comunidade. Então, neles a gente alimenta algumas temáticas, a gente divulga informações pertinentes às demandas. A partir da necessidade imposta pelo enfrentamento da pandemia, a gente também criou o *WhatsApp* institucional, então hoje através do *WhatsApp* a gente consegue facilitar o acesso à comunicação, pois é uma grande maioria que tem um WhatsApp, às vezes não tem o telefone, mas o WhatsApp funciona (SOARES, 2023, p. 76).

Ao questionar-se sobre as funcionalidades do aplicativo de mensagens utilizadas pelas/os trabalhadoras/es para se comunicarem com as/os usuárias/os, foram destacados alguns recursos como: o grupo de usuárias/os do Fórum Municipal de Usuários/as do SUAS; o grupo da equipe técnica do serviço; grupos intersetoriais; agendamento de atendimento à população; agendamento de reuniões; lembrete de agendamentos; e repasse de recados.

Contudo, ainda é difícil dimensionar o impacto da inserção do **WhatsApp** enquanto canal de comunicação da população com os serviços, mas é necessário demarcar que este já está inserido no cotidiano do trabalho das equipes e da população usuária. Porém, mesmo com a nova ferramenta as equipes dos serviços têm a dimensão de que esse não pode ser o único canal de comunicação utilizado, pois compreendem que nem todas as/os usuárias/os possuem *smartphones*, têm acesso à internet, e/ou dominam as tecnologias para poderem se comunicar.

Nessa direção, destaca-se que uma das estratégias bastante utilizadas pelas agentes comunitárias de saúde, por exemplo, continua a ser o bilhete com o telefone para contato quando a família não é encontrada em casa. Trata-se de uma alternativa de comunicação das agentes de saúde da UBS, que realizam as visitas domiciliares e não encontram as/os usuárias/os em casa. Ou seja, mesmo que o *WhatsApp* seja um dispositivo dinâmico, moderno e instantâneo de mensagens, seja por texto ou por voz, algumas estratégias já utilizadas em outros tempos ainda não perdem seu valor de uso. Ainda assim, há barreiras que se apresentam nessa realidade, seja porque algumas e alguns usuárias/os não sabem ler, seja porque não possuem *smartphone*

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

ou telefone em casa, dentre outros elementos, que possam vir a dificultar o acesso ao serviço.

A tese demonstrou que outras redes sociais utilizadas pelas equipes foram o *Facebook* e *Instagram*, onde os serviços possuem páginas com informações para divulgar as ações que realizam para a população. As/os usuárias/os referiram que acompanham as postagens nas redes sociais dos serviços, e que quando têm alguma dúvida sobre alguma atividade, esses perfis normalmente apresentam as informações necessárias, sendo entendido como uma fonte eficaz de informação para a população.

Mesmo com essas estratégias, é necessário compreender que existem barreiras de acesso que se apresentam no caminho dos sujeitos que buscam acessar seus direitos, e que cabe ao poder público e às equipes dos serviços uma gama de estratégias de aproximação, divulgação e diálogo com a população. A partir dessa demanda se estabelece a necessidade de ampliar o olhar para o âmbito da informação e da comunicação enquanto direito.

Também se identificou que as equipes multiprofissionais preocupam-se com a comunicação com a população, onde entendem que a mesma acontece em algum nível, porém precisa ser melhorada. Nesse sentido, a partir das entrevistas, as trabalhadoras referem que “tem espaço de diálogo, mas ser ouvida é diferente. Eles [a gestão] expõe o que eles querem da gente” (SOARES, 2023, p. 75), e isso demonstra que em alguns momentos as trabalhadoras não se sentem ouvidas e acolhidas em suas demandas.

Essa dimensão do diálogo entre gestão municipal, serviços e usuárias/os é pontuada enquanto algo que não acontece de forma orgânica, sendo que uma das questões levantadas foi sobre a comunicação que se estabelece de chefia para chefia, não contemplando na totalidade as demandas das equipes, por exemplo. Esse movimento de não envolver as equipes em processos decisórios se relaciona com a comunicação, ou seja, não se realiza, de fato, um processo comunicacional interno na instituição e, com isso, se esvazia o debate para a melhoria dos serviços prestados.

O que é demarcado é que isso não ocorre apenas no âmbito municipal, mas também no estadual e federal. Uma das trabalhadoras destaca que “observa hoje em dia (2022), bem explícita a questão centralizadora e funcional com foco de transmitir, e para vocês [trabalhadores dos serviços], resta cumprir” (SOARES, 2023,



p. 75). Com isso, se evidencia a distância que se estabelece entre trabalhadoras/es e a gestão, havendo, portanto, uma grande necessidade em estreitar laços para o diálogo e o fortalecimento da comunicação.

Na tentativa de visualizar as estratégias de comunicação utilizadas pelos serviços, foi elaborado o quadro a seguir:

Quadro 3: Estratégias de comunicação e público-alvo

Estratégia de comunicação	Objetivo da estratégia de comunicação	Público-alvo
WhatsApp institucional	Diálogo interno da equipe;	Trabalhadoras/es da equipe do serviço
	Diálogo com outros serviços;	Trabalhadoras/es das equipes e Gestoras/es
	Diálogo com usuárias/os;	Usuárias/os
	Lembretes de datas e orientações para atendimento presencial	Usuárias/os
Facebook e Instagram	Divulgação das atividades desenvolvidas nos serviços	População em geral, principalmente usuárias/os
Bilhete	Informar usuárias/os	Usuárias/os
Reuniões	Reuniões entre a equipe e usuárias/os;	Trabalhadoras/es e Usuárias/os
	Reuniões internas da equipe;	Trabalhadoras/es
	Reuniões com gestores/as;	Trabalhadoras/es dos serviços e gestoras/es

Fonte: Soares (2023). Sistematizado pelas autoras.

Evidencia-se que as estratégias de comunicação são pensadas pelas/os trabalhadoras/es dos serviços de assistência social, saúde e educação, e que, ao mesmo tempo, cabe a elas/es efetivá-las, o que em muitos momentos dificulta um processo comunicacional mais qualificado, tendo em vista a falta de profissionais especializados da área da comunicação nas intuições que prestam os serviços, seja compondo o quadro funcional ou realizando assessorias. Contudo, o que se constatou na pesquisa desenvolvida por Soares (2023) é que as estratégias de comunicação desenvolvidas são fundamentais e que as equipes se desafiam a utilizar as novas

PROMOÇÃO

APOIO

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

tecnologias e as redes sociais ao seu favor, na perspectiva de garantir o direito da população usuária.

A comunicação, nesse contexto, para se efetivar, deve ser pensada considerando a comunicação pública e de governo, como é referido por Figueiredo (2018), pois estas se entrecruzam no processo de dimensionar a condição do exercício da cidadania e de levar informação para a população. Esse movimento é concretizado a partir de campanhas publicitárias ligadas aos direitos, dos deveres, de prevenção, de educação, dentre outras, destinadas às/aos cidadãs/ãos em que o tema central são os serviços de assistência social, saúde, educação etc.

Desta forma, o tema da comunicação nas políticas públicas e para a população que acessa os serviços requer uma gama de ferramentas, instrumentos, estratégias e, principalmente, pessoas capacitadas para construir esses fluxos comunicativos, sejam profissionais da área da comunicação social, sejam dos serviços de atendimento direto à população.

É necessário destacar que construir fluxos de comunicação no sentido de garantir o direito da classe trabalhadora precisa considerar os processos orgânicos do território onde os serviços prestados diretamente à comunidade estão presentes, pois cada comunidade possui as suas características e particularidades. Freire (1979) enfatiza essa necessidade ao defender que a “cultura invasora”, que não é construída internamente acaba por ocupar um espaço de manipulação e de desconfiança nos serviços prestados à população, nesse sentido, o autor enfatiza que “ser dialógico, para o humanismo verdadeiro, não é dizer-se descomprometidamente dialógico; é vivenciar o diálogo. Ser dialógico é não invadir, é não manipular, é não *slogannizar*. Ser dialógico é empenhar-se na transformação constante da realidade” (1979, p. 43).

Debruçar-se na relação da informação, da comunicação e do diálogo enquanto direitos para fortalecer as comunidades e os interesses das populações, que acessam os serviços de assistência social, saúde e educação se apresenta enquanto desafio, e ao mesmo tempo, enquanto possibilidade para a construção da cidadania. O que demonstra e enfatiza a necessidade de fomentar e fortalecer o debate sobre a comunicação nas políticas sociais.

PROMOÇÃO



APOIO



4. CONCLUSÃO

Demonstrou-se no decorrer do presente artigo que o Serviço Social, enquanto área especializada no âmbito das políticas sociais e dos direitos da classe trabalhadora, compreende a necessidade de discutir a informação e a comunicação enquanto direitos que devem ser garantidos à população. A partir da produção de conhecimento discutida no primeiro item do texto, é reconhecido que há lacunas nos estudos e nas produções sobre a temática, e de sua incidência na formação profissional em Serviço Social, no cotidiano do trabalho de assistentes sociais, bem como de outras/os profissionais das políticas sociais.

Tratando sobre essas lacunas na área da formação em Serviço Social, não foram encontradas discussões que abordem a importância do estudo da comunicação para o trabalho profissional. Nessa perspectiva, cabe às/aos pesquisadoras/es aprofundar os estudos nessa temática e levar a comunicação ao centro da discussão da formação profissional, pois identifica-se, no cotidiano do trabalho, a presença desses temas.

No âmbito das estratégias comunicacionais pensadas e desenvolvidas pelas equipes profissionais, analisou-se que estas buscam por garantir o direito à informação e à comunicação, mas que esta última é permeada por muitas barreiras, principalmente na dimensão do diálogo. Destaca-se que para aproximar, divulgar e informar a população são utilizadas as redes sociais (*WhatsApp, Facebook e Instagram*), que passaram a ser usadas com mais ênfase e de forma central no cotidiano do trabalho de assistentes sociais a partir da pandemia de Covid no ano de 2020.

Nessa direção, entende-se que a comunicação em seu sentido mais amplo é dialética, dialógica e precisa contemplar os sujeitos envolvidos nos processos comunicacionais. Isso reforça a complexidade do tema diante de muitos entraves que perpassam esse movimento, que não negam a comunicação enquanto ato sensível, que precisa estar presente quando se aborda os direitos humanos e sociais, a construção da cidadania e o incentivo da participação da população nas políticas públicas.



5. REFERÊNCIAS

CFESS. **Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS**. Brasília (DF), Conselho Federal de Serviço Social, 2023. Disponível em:

<<http://www.cfess.org.br/arquivos/2023-4edPoliticaNacionalComunicacao-CfessCress.pdf>> Acesso em 22 de junho de 2023.

DO SANTOS, Franciele; SOARES, Jéssica Degrandi, e ORTH, Thiana. **Comunicação e arte: processos emancipatórios possíveis**. In. Serviço Social, Economia Política e Marxismo. Alexa Cultural: São Paulo/Edua: Manaus, 2021.

FIGUEIREDO, Kênia. **Comunicação Pública e Assistência Social: conexão entre os direitos humanos e a democracia**. São Paulo, Editora Biografia, 2018.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação?** Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra. São Paulo, 2ª edição, 1975.

GROHMANN, Rafael. **A comunicação no marxismo: balizas de um conceito**. Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura. v.20, nº 3, p-59-77. 2018. Disponível em: <http://handle.net/20.500.11959/brapci/155241>. Acessado em: 22 de junho de 2023.

MARX, Karl e ENGELS, Friedrich. **A Ideologia Alemã: crítica da mais recente filosofia alemã em seus representantes Feuerbach, B. Bauer e Stirner**. São Paulo: Boitempo (2007).

SOARES, Jéssica. **Comunicação nas Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e as/os usuárias/os em âmbito municipal**. 2023. 140 f. Tese. (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2023.

Notas de rodapé:

¹ Jornalista. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Doutora em Serviço Social (PUCRS). E-mail: orththiana@gmail.com

² Assistente Social. Secretaria de Estado de Educação de Santa Catarina. Doutora em Serviço Social (PUCRS). E-mail: jessicadegrandi.soares@gmail.com

³ O caminho da pesquisa bibliográfica realizada por Soares (2023) se deu, primeiramente, pelo Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, posteriormente, a partir dos títulos que envolvessem a comunicação em alguma dimensão, foram acessados os dados das produções através da Plataforma Sucupira (Ferramenta que coleta informações e funciona como base de referência do Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG).

APOIO

PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



⁴ Código de Ética do/a Assistente Social (2012). Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>

⁵ Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS - 4ª Edição (2023). Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2023-4edPoliticaNacionalComunicacao-CfessCress.pdf>>

⁶ O município escolhido para a pesquisa de campo foi Timbó, localizado no Médio Vale do Itajaí, com população de 45 mil habitantes, economia majoritariamente industrial e que conta com forte influência da cultura germânica, principalmente fruto da imigração no século XIX.

⁷ Foram entrevistadas/os 2 trabalhadoras da política de assistência social, 2 trabalhadoras da política de educação e duas trabalhadoras da política de saúde. No caso das/os usuárias/os, foram entrevistadas/os 2 usuárias de cada uma das políticas sociais citadas anteriormente. Cabe ressaltar que a pesquisa englobou profissionais da área de enfermagem, serviço social, agentes de saúde, psicologia e professoras.

PROMOÇÃO



APOIO

