



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – ICH
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - SER
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Serviço Social e comunicação: uma transversalidade em defesa dos direitos humanos

Gabriela Gouveia Paula

Brasília - DF

2023

GABRIELA GOUVEIA PAULA

Serviço Social e comunicação: uma transversalidade em defesa dos direitos humanos

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Serviço Social pela Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof^a Dra. Kênia Augusta Figueiredo.

Brasília - DF

2023

Gabriela Gouveia Paula

Serviço Social e comunicação: uma transversalidade em defesa dos direitos humanos

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Serviço Social pela Universidade de Brasília.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

**Profª. Drª. Kênia Augusta Figueiredo - Orientadora -
Departamento de Serviço Social (SER/UnB)**

**Profª. Drª. Simone Rocha da Rocha Pires Monteiro -
Departamento de Serviço Social/ICH/UnB**

Profª Drª Fabrícia Cristina de Castro Maciel -

**Universidade Aberta de Portugal/UAB/ Departamento de Ciências Sociais e de
Gestão**

Dedico esse trabalho à força de Jorge, meu filho. Salve Jorge!

AGRADECIMENTOS

Antes de qualquer um agradeço a mim por ter superado minha própria mente para a construção desse trabalho, onde através dele pude provar que sou capaz de tudo aquilo que eu acredite ser necessário e proveitoso para a minha vida. Que esse seja o primeiro passo para desbloquear uma vida de conquistas.

Mas não posso deixar de agradecer aos meus, de sangue e de trajetória, os que não me deixaram desistir e me fizeram permanecer tentando, ainda que nem sempre eu estivesse forte.

A minha mãe, que por mais que a vida tenha sido cruel algumas vezes me encorajou a ser como ela, uma mulher forte, segura, cheia de conhecimento e de vontade de conhecer o mundo. Chego a pensar as vezes que nada pode te abalar, mas te conhecer todos esses anos me provou que ser vulnerável também nos torna mais fortes, que a paciência é uma estratégia gigantesca para poder viver a vida.

A Lais agradeço por ser meu primeiro amor, minha primeira irmã, minha primeira amiga e fiel companheira nas aventuras da vida. Aprendi com você a ter objetivos, a ser uma pessoa mais humana e dedicada aqueles que realmente importam. A Maria Clara agradeço por me ensinar a seguir sem medo, agradeço por sempre me encorajar a ser quem eu sou. Construí com vocês as melhores histórias que eu poderia imaginar quando era aquela menina que sonhava ter uma irmã.

Aos poucos homens que me rodeiam agradeço principalmente ao meu pai, o maior misto de emoções que eu carrego dentro de mim. Obrigada por insistir, obrigada por criar possibilidades para hoje escrever esse trabalho e realizar um sonho que sonhamos em conjunto.

Agradeço por fim ao acontecimento da natureza que me reergueu e me encheu de coragem, que me fez pela primeira vez experimentar o real sentimento de felicidade. Agradeço a Jorge por me acompanhar nessa trajetória, por me ensinar a ter paciência na hora de aprender e que se ainda que eu caí dez vezes, posso levantar todas elas e tentar outra vez.

Caminhar até aqui foi a coisa mais difícil que fiz com as minhas próprias pernas, concretizar esse ciclo me encoraja a querer mais. Que essa seja somente uma porta que vamos abrir juntos, sem vocês nada disso seria possível.

RESUMO

Tendo em vista minha experiência de estágio, surgiu o questionamento referente a comunicação que parecia fundamental na atuação profissional do assistente social, pesquisa-se sobre a importância da comunicação para o Serviço Social, a fim de contribuir para a reflexão acerca da necessidade de um enriquecimento teórico sobre os temas no cotidiano profissional. Para tanto, é necessário entender o Serviço Social como fruto das necessidades sociais desde a sua gênese, compreender a comunicação como um direito humano e refletir sobre a relação entre Serviço Social e Comunicação na garantia de direitos. Realizou-se, então, uma pesquisa bibliográfica e documental que apontou que a comunicação tem uma relação com o cotidiano do exercício profissional da/o assistente social incidindo sobre o atendimento do/a usuário/a, sendo um potente instrumento de trabalho para o Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social; Comunicação; Participação pública; Instrumento.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Gráfico 1	p. 34
Figura 2	Gráfico 2	p. 35
Figura 3	Tabela 1	p. 38
Figura 4	Tabela 2	p. 39

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
CFAS/CRAS	Conselho Federal de Assistentes Sociais / Conselho Regional de Assistentes Sociais
CFESS/CRESS	Conselho Federal de Serviço Social / Conselhos Regionais de Serviço Social
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoa de Nível Superior
CBT	Código Brasileiro de Telecomunicações
FNDC	Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação
FNLDC	Frente Nacional de Luta pela Democratização da Comunicação
Nomic	Nova Ordem Mundial da Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 - Serviço Social e Comunicação: uma relação de sentidos	15
1.1 Serviço Social: uma trajetória entre o capital e o trabalho	15
1.2 Comunicação: um direito humano	27
2- O estado da arte das produções acadêmicas sobre a relação entre comunicação e Serviço Social	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45

INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de curso tem por objeto a investigação sobre a relação entre Serviço Social e a comunicação. A Comunicação é um instrumento de trabalho que vai além do repasse de informações, uma vez que por meio dela pode-se contribuir para a promoção da justiça social, na defesa dos direitos humanos e para construção de uma sociedade livre de desigualdades e preconceitos.

Para tal foi realizada pesquisas bibliográficas o que resultou na elaboração deste trabalho com dois capítulos cujos objetivos foram sistematizar e compreender os temas Serviço Social e Comunicação dentro de uma sociedade capitalista e como eles interagem entre si de forma complementar potencializando a intervenção profissional. É relevante compreender também a relevância da educação popular e da conscientização como uma estratégia de mobilização social.

O primeiro capítulo “Serviço Social e Comunicação: uma relação de sentidos” recupera o significado da profissão desde sua gênese até a atualidade, onde através de constantes lutas junto a classe trabalhadora o Serviço Social passa a ocupar uma posição fundamental na mediação de conflitos entre sociedade e Estado. O que é feito também com a Comunicação, busca-se adquirir um conhecimento sobre como surge a comunicação, sua relevância enquanto direito humano e qual sua relevância enquanto instrumento de trabalho do Serviço Social.

O segundo capítulo “O estado da arte das produções acadêmicas sobre a relação entre comunicação e Social” tem por objetivo utilizar o artigo “Serviço Social e comunicação: a produção de conhecimento em tela” como maneira de observar a construção do pensamento teórico sobre os temas, como eles influenciam na vida dos profissionais e usuários e reforçar a importância de fortalecer esse debate. Por fim, as considerações finais.

A partir da compreensão da comunicação como um instrumento de trabalho do Assistente Social com alta capacidade de promover significativas mudanças na construção de uma sociedade mais igualitária e participativa, a importância desse objeto se dá através do cotidiano. Na atualidade, a garantia do acesso à informação interage com a atuação dos assistentes sociais visto que através das tecnologias de

comunicação existe a possibilidade de transformar a forma com que os assistentes sociais se comunicam e interagem com os usuários e em como acessam e assimilam as informações e causam consequências até mesmo no desenvolvimento da sua prática profissional.

O Serviço Social começou a se preocupar com essa relação de forma fundamental a partir de 1993 e ainda que de maneira tímida, já vem construindo um debate que possibilita a criação de novas possibilidades na atuação profissional e no enriquecimento do tema. Sendo o Serviço Social uma profissão que tem desde a sua gênese uma ligação com o conhecimento teórico, o aumento de produção e de debates acerca da relação entre os temas Serviço Social e Comunicação pode fortalecê-lo como uma profissão crítica e comprometida com a transformação.

Em síntese, este trabalho de conclusão de curso pretende contribuir no pensamento acerca da necessidade de uma reflexão crítica sobre a relação entre a comunicação e o Serviço Social, partindo da possibilidade de inovação dentro da atuação dos assistentes sociais através de um referencial teórico sólido onde a comunicação é um instrumento poderoso na objetivação das finalidades.

1 - SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: UMA RELAÇÃO DE SENTIDOS

A ligação entre o Serviço Social e a Comunicação fica cada vez mais evidente como fundamental na efetivação da garantia de direitos e para contribuição de uma sociedade mais justa, igualitária e com forte participação popular. O Serviço Social está comprometido com a possibilidade da transformação social e utiliza-se da comunicação como instrumento de conscientização e empoderamento da população. A Comunicação possibilita que o/a Assistente Social estabeleça através de diálogos e outros instrumentos sua função pedagógica na divulgação de direitos e defendendo conseqüentemente o direito à informação.

Por meio de um resgate acerca da história do Serviço Social e da Comunicação esse texto pretende entender como essas duas áreas se relacionam e de maneira complementar fortalecem a busca por uma sociedade que seja mais justa, inclusiva e participativa.

1.1 Serviço Social: uma trajetória entre o capital e o trabalho

Para que seja possível compreender a atuação profissional da/o assistente social é necessário perceber o processo histórico e social do Serviço Social, desde a sua origem à atualidade, percebendo a totalidade de sua inserção. Neste sentido, é fundamental compreender a dinâmica do modo capitalista de produção ao longo do período.

No início do século XX o modo de produção capitalista em sua fase monopolista se agudizou e aprofundou suas contradições entre os interesses da classe trabalhadora e a elite dominante. Essas duas disputavam o terreno dos direitos sociais e viam no Estado a oportunidade de institucionalizar e materializar suas lutas. No entanto, num tenso movimento, o Estado configurava-se de acordo

com Netto (2005) como um comitê executivo da burguesia. Isto é, um instrumento de institucionalização das demandas burguesas, mas ao mesmo tempo não deixava de responder às demandas pontuais do proletariado em decorrência da pressão advinda da organização política e social dos trabalhadores. Esse processo acometeu no que Yamamoto (1995 - p. 77) veio chamar de Questão Social, isto é “a expressão do processo de desenvolvimento da classe operária e seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado”.

Nesse momento, a Questão Social era entendida como um problema do viés da segurança pública, ou melhor, "problema de polícia". Assim, tinha-se nessa época uma tentativa de controle, repressão e disciplinarização das “minorias” como forma de adequar a realidade capitalista e as exigências da classe detentora dos meios de produção, a classe dominante.

Os primeiros vínculos do Serviço Social no Brasil surgem associados aos interesses da Igreja Católica de recuperar seu prestígio e influência sobre a sociedade. Sabe-se que durante os séculos XVIII e XIX, as teorias antropocêntricas e iluministas foram fortemente difundidas e colocaram em pauta as necessidades do homem em detrimento dos dogmas cristãos. A ciência da época, como conjunto de saberes próprios a um tempo/espaço, legitimou e validou estudos e áreas do conhecimento das ciências naturais e exatas que contrariavam as leis divinas da Igreja Católica e aprofundou os estudos sobre os aspectos biológicos, políticos e sociais dos homens. Em contraponto a isto, num movimento de retomar as teorias cristãs e filosóficas de renomados teólogos, como São Tomás de Aquino - processo formalmente conhecido como Neotomismo, a Igreja adotou a filantropia e caridade divina como modelos de intervir e responder às expressões da questão social contemporânea advindas do capitalismo monopolista.

As ações de bem-estar e de caráter assistencialista foram praticadas por anos pela Igreja e era vista pelo Estado sob hegemonia da classe dominante como suficiente para responder às demandas sociais advindas da desigualdade estrutural produzida pelo modo capitalista de produção. Autores como Martinelli (2005) e Netto (2009) apontam que tais ações eram tidas como protoformas da emergência do Serviço Social, ou seja, ações que antecederam a institucionalização da profissão em terras brasileiras.

A emergência da profissão ocorreu oficialmente no dia 15 de fevereiro de 1936 com o primeiro curso de graduação em Serviço Social no Brasil, especificamente em São Paulo com a Escola de Serviço Social do Brasil. Conforme aponta Netto (2009) esse momento instaura uma ruptura com a base caritativa das protoformas e, através da inserção da profissão nas instituições de ensino, o Serviço Social passa a ser visto como um campo de produção de conhecimentos com relativa legitimidade científica. De acordo com Cardoso (2016), os projetos político-pedagógicos que existiram nesse período expressam diferentes projeções da profissão para alcançar uma “hegemonia do direcionamento intelectual e político do Serviço Social”. (CARDOSO, 2016, p. 431).

Ainda de acordo com Cardoso (2016) a primeira fase de formação acadêmico-profissional do Serviço Social aconteceu entre 1936 e 1945 vinculados a Igreja Católica onde as primeiras escolas de Serviço Social tinham como características a noção da dignidade humana, perfectibilidade humana e bem comum. Dessa maneira, pode-se perceber que por mais que a profissão tenha se inserido no rol de profissões de nível superior no Brasil, as assistentes sociais ainda desempenhavam ações intrínsecas a caridade cristã e assim eram vistas como “boa moça”¹ ou “praticantes da vontade divina”². Assim, o Curso de Serviço Social no Brasil era nesse momento reservado somente para mulheres burguesas que já estavam ligadas anteriormente à Igreja Católica.

Dessa forma, a gênese do Serviço Social é caracterizada por forte influência franco-belga que tendia a limitar a formação profissional a um caráter pessoal e moral, assim como uma vocação como é citado por Silva (1995, p. 40, apud CARDOSO, 2016, p. 438). A atuação profissional deste período propunha uma educação carregada de moral e visando substituir valores e comportamentos da classe trabalhadora.

Durante esse período desenvolvimentista foram realizadas diversas alterações referentes às políticas de crescimento industrial, econômico e de infraestrutura e ainda assim não foi possível dizer que a classe trabalhadora obtivesse o direito de viver uma vida com mais qualidade.

¹ Expressão corriqueira repassada pelas/os assistentes sociais mais antigas/os às/aos mais jovens sobre os comentários da sociedade sobre as profissionais na origem da profissão e ao longo de algumas décadas.

² Idem.

Seguindo cronologicamente, durante o período de 1960 e 1970 o Brasil passa a viver uma ditadura empresarial militar, definida por Netto (2009) como um processo de autocracia burguesa. Nesse momento, a mais alta fração do empresariado brasileiro concilia-se com as forças militares e instauram um período de repressão total às ideias democráticas e revolucionárias que apresentavam-se timidamente no país. A dita “crise econômica” em que o Brasil se encontrava no governo Jango promoveu novos conflitos geopolíticos que resultaram em uma tomada de consciência referente a novos valores, agora recheados de autoritarismo, censura e repressão. Nesse momento, os Direitos Humanos são paulatinamente sendo violados, tendo seu ápice nos anos de 1968 a 1970 no Governo de Costa e Silva, espalhando as violências físicas, torturas, desigualdades sociais e as mais diversas formas de preconceito.

É nesse período que a presença do Serviço Social se expande no quadro das universidades, onde também é realizada uma nova revisão profissional que origina o processo popularmente conhecido como “Movimento de Reconceituação”. Importante frisar que na maior parte desse movimento o projeto conservador da profissão foi hegemônico, dando continuidade as características desenvolvimentistas da década anterior e mantendo a forte raiz positivista que se instaurou desde a gênese da profissão - que só vai ser rompida com a adoção das matrizes conceituais da profissão a partir de 1986.

“Entendemos por renovação o conjunto de características novas que, no marco das restrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e de sua sistematização, e de validação teórica, mediante remissão às teorias e disciplinas sociais.” (NETTO, 2005, p. 131)

É nesse período que, de acordo com Cardoso (2016) que uma identidade profissional voltada para a defesa das bases tradicionais é reafirmada através de um projeto político-pedagógico do Serviço Social. A atuação profissional era norteadada por um caráter conservador que mantinha vivo o desejo de adequação de comportamento daqueles que “não se encaixavam”. Práticas para o avanço técnico em conjunto com essa tentativa de ajustamento causam contradições durante esse processo, expandindo, em certa medida, a necessidade de constituir uma práxis

revolucionária de atuação para romper com as práticas retrógradas, mas também sofrendo diante a violência da ditadura empresarial militar.

Como um marco da renovação profissional do Serviço Social tem-se o aumento na criação de produções científicas com referência a profissão e com um grande foco no debate teórico-metodológico e ético-político. O caráter contraditório da entrada do Serviço Social nas universidades é observado como uma estratégia utilizada por aqueles que dominam o poder para formação de profissionais qualificados para responder às demandas do período e para alcançar os fins, mas que agora deveria ser deslocado e servir como instrumento de suporte às demandas das classes populares.

Ainda segundo Netto (2005, p. 135 e 136), é possível evidenciar quatro aspectos decisivos para a renovação do Serviço Social:

- a) a instauração do pluralismo teórico, ideológico e político no marco profissional, deslocando uma sólida tradição de monolitismo ideal;
- b) a crescente diferenciação das concepções profissionais (natureza, funções, objeto, objetivos e práticas do Serviço Social), derivada do recurso diversificado a matrizes teórico-metodológicas alternativas rompendo com o viés de que a profissionalidade implicaria uma homogeneidade (identidade) de visões e práticas;
- c) a sintonia da polêmica teórica-metodológica profissional com as discussões em curso no conjunto das ciências sociais, inserindo o Serviço Social na interlocução acadêmica e cultural contemporânea como protagonista que tenta cortar com a subalternidade (intelectual) posta por funções meramente executivas;
- d) a constituição de segmentos de vanguarda, sobretudo mas não exclusivamente inseridos na vida acadêmica, voltados para a investigação e a pesquisa.

Foi durante esse momento peculiar da história brasileira, com uma expansão dos lucros capitalistas, reservando o acúmulo do Capital para uma pequena parcela da sociedade cada vez menor, sustentado na desigualdade social e na repressão às minorias sociais, que foram sendo gerados novos questionamentos aos profissionais do Serviço Social acerca do tradicionalismo e conservadorismo que eram as forças-motrices para aquele momento histórico.

A profissão como um todo se envolveu nesse processo de renovação, defendendo, em uma vertente a necessidade de um pluralismo profissional, na busca pela emancipação humana³ e pelo direito universal à proteção social. Um segmento

³ Para o Serviço Social, representa um processo de empoderamento e emancipação dos cidadãos e grupos diante de situações de vulnerabilidade e de desigualdade social. A emancipação humana pretende promover autonomia, dignidade e participação, assim como

oposto aprofundava a discussão sobre o tecnicismo e uma metodologia de ação pragmática e conivente com o conservadorismo vigente desde o início da profissão.

É a partir dessas necessidades que há um espraiamento da profissão no ambiente acadêmico, articulando com outras áreas do saber como a sociologia, a ciência política, a antropologia e a psicologia social e se inicia os primeiros rumores, ou, como afirmado por Netto (2009), “a intenção de ruptura” com o projeto de profissão até então consolidado.

As lutas sociais por direitos humanos e também aos direitos de liberdade e igualdade foram trazidas para a sociedade brasileira diante do contexto histórico desse período, os movimentos sociais promoveram valores de cidadania ao mesmo tempo em que possibilitaram a articulação de diversos campos profissionais em busca de uma melhoria em suas áreas de intervenção, o que teve influência direta no movimento de renovação do serviço social.

Iamamoto (2010) demonstra que diante os acontecimentos históricos, sociais e culturais desse período o Serviço Social coloca-se na posição de compreender e avaliar seus valores, princípios e teorias de sua prática profissional. Até então, as práticas que eram utilizadas tinham bases fundamentadas nas teorias positivistas e funcionalistas em suas intervenções, onde a atuação na dimensão individual do problema era favorecida, com ideias de causa e efeito, promovendo uma adequação de comportamento dos usuários.

É no ápice dos conflitos geopolíticos internacionais, da “abertura lenta, gradual e segura” da autocracia burguesa no Brasil e na América Latina durante os anos de 1970 e dos conflitos dentro do campo do serviço social que se intensificou o processo conhecido como “Intenção de Ruptura” do Movimento de Reconceituação do Serviço Social. Essa vertente, como já dito, pretendia acabar com as práticas conservadoras que guiavam a prática profissional, desprendendo-se também da ação paliativa e emergencial que era colocada como uma forma de atender a demanda da burguesia.

O Movimento de Reconceituação, como um todo, constituiu-se como um longo e árduo processo de revisão e reestruturação da significação social da profissão diante das necessidades daquele momento histórico. De acordo com Netto

combater desigualdades estruturais. A prática profissional a tem como objetivo central, refletindo desta forma os valores éticos e políticos da profissão e também pode demonstrar a contribuição do Serviço Social no processo de transformação social.

(2005), existiam três vertentes principais que guiaram esse movimento que culminou na erosão do Serviço Social e suas bases tradicionais.

A Direção modernizadora faz referência a uma abordagem ou perspectiva profissional que mantém as práticas e ideias tradicionais na atuação das/dos assistentes sociais. Ela pode ser caracterizada por possuir uma tendência para a preservação da ordem social vigente, sem que exista questionamentos ou haja a pretensão de mudar significativamente a estrutura de uma sociedade e as relações sociais. A reatualização do conservadorismo é compreendida como um período onde algumas abordagens conservadoras reacenderam no campo do Serviço Social e passam a influenciar nas intervenções profissionais. Sendo fruto da resposta aos contextos políticos, sociais e econômicos específicos de uma sociedade capitalista que os conservadores pretendem preservar e restabelecer suas práticas e valores. Em determinados momentos a presença de ideais conservadores na atuação da/o assistente social pode resultar em um aumento da burocracia sempre buscando manter “cada um no seu lugar”. Já a intenção de ruptura posiciona-se como um movimento de questionar e superar abordagens conservadoras e tradicionais que eram hegemônicas dentro do Serviço Social, sendo assim, buscou romper com as práticas e concepções estruturais que eram fruto das desigualdades sociais e também contribuiu para a manutenção da ordem. Essa direção de ruptura traz um novo perfil para o profissional, uma postura crítica e transformadora que possa superar as limitações e contradições presentes nos campos de atuação.

Dentre os avanços históricos trazidos por este movimento, pode-se citar o Currículo Mínimo de 1982 com um dos primeiros resultados significativos desse processo. O documento estipulou parâmetros centrais para o ensino do Serviço Social nas mais diversas escolas já existentes, reiterando a necessidade da adequação teórica, metodológica e operativa diante a realidade da América Latina, distanciando da compreensão norte-americana de Caso, Grupo e Comunidade que não compreendia as necessidades brasileiras.

Historicamente, o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) marcou a trajetória do Serviço Social e ficou conhecido como o “Congresso da Virada” , que aconteceu em setembro de 1979 em São Paulo e está representando até hoje como “momento divisor de águas” da profissão. Em conjunto com a demarcação de um posicionamento político-profissional das entidades representativas da categoria são colocados em voga o caráter contraditório do

capitalismo, necessitando de uma atuação crítica e interventiva dos assistentes sociais, tanto em questões referentes à formação e atuação de sua formação (os debates realizados acerca dos Códigos de Ética que existiram desde a sua gênese, a Lei de Regulamentação da profissão -8.662/92- e as Diretrizes Curriculares de 82) quanto às necessidades concretas da população usuária dos serviços sociais. (NETTO, 2005)

O Conjunto composto pelo Conselho Federal de Assistentes Sociais e Conselho Regional de Assistentes Sociais (CFAS/CRAS) surge em 1962 e passa a se chamar em 1993 como Conselho Federal de Serviço Social e Conselho Regional de Serviço Social (CFESS/CRESSress). Por longos anos, a direção dessas organizações tinham profissionais carregados de uma bagagem conservadora à sua frente, mas foi com a organização nacional dos profissionais de Serviço Social movidas pela vertente da *Intenção de Ruptura* que a partir dos anos de 1980 uma mudança passou a ser iniciada.

É, como produto do Movimento de Reconceituação, que é percebido o início da construção de um Projeto Ético-Político profissional do Serviço Social:

“[...] Também neste espaço, o Serviço Social brasileiro desenvolveu-se na pesquisa acerca da natureza de sua intervenção, de seus procedimentos, de sua formação, de sua história e, sobretudo acerca da realidade social, política, econômica e cultural onde se insere como profissão na divisão social e técnica do trabalho. Avançou na compreensão do Estado capitalista, das políticas sociais, dos movimentos sociais, do poder local, dos direitos sociais, da cidadania, da democracia, do processo de trabalho, da realidade institucional e de outros tantos temas.[...]” (YAZBEK, 2009, p. 12).

Tendo como horizonte o processo de redemocratização brasileiro e de outros países latinoamericanos que os profissionais do Serviço Social, professores e alunos engajam-se na luta pelos direitos políticos e sociais dos trabalhadores. A *Intenção de Ruptura* inaugura no Serviço Social uma aproximação com a Teoria Social de Marx, tomando para si conceitos próprios do autor, como a alienação dos indivíduos perante ao modo de produção capitalista e a necessidade de nortear-se pela emancipação humana como objetivo fim da atuação.

Iamamoto e Carvalho (2015) podem ser identificados como autores de suma importância analítica para profissão, identificando, através do livro “Relações Sociais e Serviço Social no Brasil”, que apesar de todos avanços nas matriz conceitual e

filosófica da profissão, ela ainda estava subordinada ao desenvolvimento de relações capitalistas nas formações sociais. Para que seja possível compreender a história do Serviço Social, os autores ainda relatam a importância da análise das contradições próprias à profissão, entendendo que é necessário o entendimento das relações sociais em um aspecto macroestrutural:

“Os assistentes sociais realizam assim uma ação de cunho socioeducativo na prestação de serviços sociais, viabilizando o acesso aos direitos e aos meios de exercê-los, contribuindo para que necessidades e interesses dos sujeitos sociais adquiram visibilidade na cena pública e possam ser reconhecidos, estimulando a organização dos diferentes segmentos dos trabalhadores na defesa e ampliação dos seus direitos, especialmente os direitos sociais. Afirma o compromisso com os direitos e interesses dos usuários, na defesa da qualidade dos serviços sociais.” (IAMAMOTTO, 2009, p. 6)

Diante dessas transformações societárias da década, a participação das entidades representativas da categoria foram essenciais para amadurecer as dimensões que estruturam a profissão. Essas entidades passam a realizar uma ação com mais interação entre as partes (assistentes sociais, alunos, usuários, professores) com direcionamentos delimitados ética e politicamente e uma nova forma de materializar a atuação profissional dentro das instituições.

“Nesses espaços profissionais os(as) assistentes sociais atuam na sua formulação, planejamento e execução de políticas públicas, nas áreas de educação, saúde, previdência, assistência social, habitação, meio ambiente, entre outras, movidos pela perspectiva de defesa e ampliação dos direitos da população. Sua atuação ocorre ainda na esfera privada, principalmente no âmbito do repasse de serviços, benefícios e na organização de atividades vinculadas à produção, circulação e consumo de bens e serviços. Mas eles(as) também marcam presença em processos de organização e formação política de segmentos diferenciados de trabalhadores (CFESS, 15/05/2008).” (IAMAMOTO, 2009, p.5 e 6)

Em síntese, desenvolvendo o papel de uma profissão crítica, o Serviço Social é dotado de um projeto ético-político com direcionamento social que propõe um novo modelo de sociedade livre de preconceitos, desigualdades e qualquer tipo de injustiça.

No entanto, a política neoliberal ascende no Brasil a partir dos anos 90, indo na contramão das diretrizes democráticas e universalistas adotadas pelo Projeto Ético-Político da Profissão e também das diretrizes da Constituição Federal de 1988. Diante desse momento de intempéries, ocorrem grandes mudanças na formação e atuação dos assistentes sociais nas políticas sociais, passando por um momento de

reordenamento de suas dimensões e necessitando se adequar a políticas de estabilização econômica, conforme sinaliza Yazbek (2009).

O neoliberalismo utilizou-se da filantropia e da solidariedade civil para responder às expressões da Questão Social no Brasil, tornando programas e serviços seletivos e focalizados. Assim como as fissuras provocadas pelo neoliberalismo dentro da profissão, a Constituição Federal de 1988, lema do processo de redemocratização brasileiro, sofreu com a financeirização das políticas sociais (MIOTTO,2017) e com a desvinculação do orçamento das políticas de proteção social para a amortização de dívidas públicas da União.

Nessa conjuntura, onde o Serviço Social enfrenta diversos desafios resultantes das transformações societárias e das novas dinâmicas trabalhistas instauradas pelo neoliberalismo, é demandado da profissão novas respostas que deem conta de responder problemáticas emergenciais e singularizadas. Yazbek (2009) destaca alguns eixos que articulados dentro do debate profissional tiveram rebatimentos dentro da ação e produção:

- “ • a Seguridade Social, em construção no país, após a Carta Constitucional de 1988, que afirma o direito dos cidadãos brasileiros a um conjunto de direitos no âmbito das políticas sociais (Saúde, Previdência e Assistência Social). A noção de Seguridade supõe que os cidadãos tenham acesso a um conjunto de certezas e seguranças que cubram, reduzam ou previnam situações de risco e de vulnerabilidades sociais. Essa cobertura é social e não depende do custeio individual direto. A inserção do Serviço Social brasileiro nos debates sobre essa cobertura social marcou a década;
- a Assistência Social, qualificada como política pública, de Proteção Social, constitutiva da Seguridade Social, constituiu-se em tema de estudos, pesquisas e campo de interlocução do Serviço Social com amplos movimentos da sociedade civil que envolveram fóruns políticos, entidades assistenciais e representativas dos usuários de serviços assistenciais;
- a questão da municipalização e da descentralização das políticas sociais públicas e outros aspectos daí decorrentes, seja na ótica da racionalização de recursos, humanos e sociais com vistas a seus efetivos resultados, tanto na perspectiva de aproximar a gestão destas políticas dos cidadãos. Notável é desde os anos 1990, em todo o território nacional a presença e o protagonismo do assistente social em fóruns e conselhos vinculados às políticas de saúde, de assistência social, da criança e do adolescente, entre outras, participando amente na defesa de direitos e no controle social das políticas públicas.” (YAZBEK, 2009, p. 17-18)

Desse modo, a direção social que orienta a profissão é afirmada através do Projeto Ético-Político da Profissão, expressamente representada pelo Código de Ética de 1993, sofre com a dinâmica societária que irá modular as relações sociais e

institucionais a partir dos anos 90. Essa afirmação sobremaneira a forma como é compreendida a comunicação pública e as dimensões pedagógicas e educativas do assistente social, objeto de pesquisa desta monografia. É analisando minuciosamente a história da profissão e reafirmando as atribuições, competências, direitos e deveres do assistente social conquistadas pós-Movimento de Reconceituação que pretende-se afunilar a discussão e entender o potencial emancipador das ações profissionais, além do resgate da perspectiva do assistente social como “educador popular” aliado ao proletariado. Daí ser fundamental compreender a dimensão técnica-operativa da profissão por meio de sua instrumentalidade.

Sob a perspectiva de Guerra (2007), a instrumentalidade do Serviço Social refere-se não somente ao conjunto de instrumentos “necessários ao agir profissional”, mas principalmente à capacidade da profissão de se pautar sobre a realidade social. Ao adquirir capacidade dentro desse processo, os assistentes sociais podem transformar condições objetivas e subjetivas do cotidiano de uma sociedade. A atuação profissional tem a capacidade de modificar as condições, os meios e os instrumentos utilizados com os usuários para que possibilitem o objetivo final, dando instrumentalidade às ações e é com esse processo de intervenção que a instrumentalidade “é tanto condição necessária de todo trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho.” (GUERRA, 2007, p. 2)

Pensar na instrumentalidade nada mais é do que entender a capacidade intelectual de adequar meios e fins. Onde os fins fazem referência a intencionalidade, onde se pretende chegar com determinada ação e os meios são os instrumentos de trabalho que serão utilizados para isso. A instrumentalidade é a habilidade que o assistente social tem de adequar, criar ou modificar suas finalidades com os meios disponíveis para atingir seus objetivos, ou seja, as condições materiais objetivas para a realização da intervenção. Possuindo um conhecimento acerca das expressões da questão social, o profissional utiliza-se de um conjunto de saberes, responsabilidades e técnicas que o permitem interpretar a realidade e as demandas postas pelos usuários e manejar a instrumentalidade com uma perspectiva crítica baseada no Projeto ético-político, nas atribuições e competências profissionais que estão previstas na Lei nº 8662 de 1993.

Conforme o assistente social exerce suas atividades no cotidiano profissional, suas ações podem modificar, transformar e alterar as condições objetivas e

subjetivas do usuário dentro de sua realidade social. O cotidiano aqui é entendido como um local que impera imediatismos, sem permitir reflexões acerca da totalidade e é nesse ponto que o assistente social realiza seu trabalho. Cabe ao profissional criar e adequar-se às condições de determinado espaço, assim como em seus instrumentos.

É nesse movimento que a instrumentalidade é objetivada. A atuação profissional tem a capacidade de modificar as condições, os meios e os instrumentos utilizados com os usuários para que possibilitem o objetivo final, dando instrumentalidade às ações e é com esse processo de intervenção que a instrumentalidade “é tanto condição necessária de todo trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho.” (GUERRA, 2007, p. 2)

A instrumentalidade do trabalho social é construída e reconstruída nas relações dentro de um processo sócio-histórico dos seus agentes e o através do trabalho o homem passa a transformar a realidade a sua volta, transforma a si e aqueles que estão a sua volta, já que existem necessidades inerentes ao homem como comer e dormir, entendidas aqui como necessidades materiais e também as necessidades espirituais relativas ao conhecimento, ao espírito. Sendo a práxis um campo privilegiado do trabalho, existe a tendência de desenvolvimento de uma instrumentalidade com capacidade de manipulação, conversão de objetos em instrumentos que atendam a essas necessidades e se relaciona com diversos tipos de capacidades.

“Neste âmbito, o processo de trabalho é compreendido como um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem da existência, da adequação e da criação dos meios e das condições objetivas e subjetivas. Os homens utilizam ou transformam os meios e as condições sob as quais o trabalho se realiza modificando-os, adaptando-os e utilizando-os em seu próprio benefício, para o alcance de suas finalidades” (GUERRA, 2007, p. 3)

Com a capacidade da teleologia, o ser humano exerce diversas possibilidades de manipulação e modificação para o seu benefício, o processo de trabalho pode ser entendido como um processo teleológico. Há em seu interior a criação de instrumentos que precisam de conhecimentos corretos e específicos (adquiridos no cotidiano) para alcançar sua finalidade. Guerra afirma que é nessa relação que o caráter emancipatório do trabalho se encontra.

Em uma sociedade capitalista, o ser humano passa a anular suas necessidades para atender a demandas dos outros, Guerra aponta essa relação

como a instrumentalização das pessoas, tendência que preserva a manutenção e permanência da ordem burguesa.

O Estado tem o dever de desenvolver medidas econômicas e sociais que respondam às expressões da questão social. A questão social pode ser compreendida como resultado de diversas desigualdades econômicas, políticas e culturais e sendo o Estado responsável pela gestão e organização de uma sociedade, é possível destacar seu papel fundamental na promoção de bem-estar para a população e a garantia de direitos que são fundamentais.

A utilidade social de uma profissão é dada pelas demandas sociais, é preciso atender a burguesia e também a classe trabalhadora. O Serviço Social expressa sua utilidade desde a sua gênese, para responder às expressões da questão social em conjunto com o Estado, a profissão se aproxima da criticidade e da ciência como forma de conhecimento para suas intervenções profissionais sendo assim reconhecida em toda esfera social. Dessa maneira, surgem em espaços sócio-ocupacionais as políticas sociais como maneira de regulação dessas relações.

O surgimento das políticas sociais está enraizado nas necessidades e demandas das sociedades ao longo da história, elas possuem medidas e ações que são implementadas pelo governo para a promoção de bem-estar e justiça social para garantir condições adequadas de vida para os cidadãos. Com o desenvolvimento de estruturas políticas e econômicas mais complexas, as políticas sociais adquirem diversas formas, inicialmente a Igreja tinha o importante papel na prestação de assistência às minorias da classe trabalhadora com instituições de caridade e hospitais as quais era vinculada.

A partir do século XVIII que as políticas sociais começam a ganhar importância, com o crescimento urbano em larga escala e condições de trabalho precárias, os movimentos sociais em conjunto com trabalhadores reivindicam melhores condições de trabalho e de vida, buscando também direitos trabalhistas. Foi através da pressão social que a classe dominante por meio do Estado sentiu a necessidade de implementar medidas que respondessem a essas necessidades causadas pela industrialização. No final do século XIX e início do século XX surgem os primeiros sistemas de Seguridade Social com a implementação de leis trabalhistas, seguro desemprego e programas de aposentadoria. Esse período foi marcado por profundas mudanças sociais, econômicas e políticas com grandes transformações industriais, urbanização acelerada, lutas trabalhistas por direitos e

acompanhando essas mudanças, fortes avanços nas teorias sociais e que acabaram guiando a concepção da seguridade social.

A Constituição de 1988 marca a democratização e o reconhecimento dos direitos sociais, é através dela que acontece um alargamento do projeto democrático no Brasil. A participação dos cidadãos começa a ser percebida como um dos elementos fundamentais para que as políticas sociais sejam construídas. Sua contribuição atua em conjunto com mecanismos institucionais que tem como finalidade a garantia da proteção social contra as vulnerabilidades.

Com a garantia em áreas da educação, saúde, assistência social, previdência social e do trabalho surge uma nova institucionalidade que pretende garantir a presença de diversos atores sociais dentro da formulação, gestão, implementação e controle das políticas sociais. A participação social nesse momento passa a garantir uma democratização dentro das decisões tomadas pelo Estado; garante também que demandas que antes eram invisibilizadas passem a ser conhecidas por todos os membros da Sociedade e também garante a defesa e aumento de direitos.

As políticas sociais e o Serviço Social são ligados de maneira intrínseca, já que as políticas sociais encontram-se de maneira fundamental para o trabalho dos assistentes sociais. O Serviço Social atua na promoção do bem-estar social, na garantia dos direitos e na busca por uma sociedade mais igualitária e justa. As políticas sociais são instrumentos utilizados pelo Estado para tal finalidade.

Desempenhando um papel crucial na implementação de políticas sociais, os assistentes sociais são responsáveis pelo desenvolvimento, planejamento, execução e avaliação de ações que pretendem a garantia de direitos, da promoção da inclusão social e enfrentamento das desigualdades sociais. As/os assistentes sociais atuam em diversas áreas das políticas sociais, como a assistência social, saúde, educação, habitação, trabalho e diversas outras. Seu trabalho é realizado diretamente com os usuários, famílias e comunidades, através de orientações, encaminhamentos e mediação para garantir o acesso aos serviços disponíveis.

Através de sua especialização, os assistentes sociais exercem também um papel importantíssimo dentro da formulação e monitoramento das políticas sociais. São elaboradas propostas e diretrizes que busquem a justiça social, a equidade e qualidade de vida dos cidadãos. Participam também de espaços de discussão, deliberação e construção para além do seu espaço de trabalho, é através de diálogos com outros profissionais e com a classe trabalhadora que o profissional

influencia diretamente na vida dos atores sociais aproximando-se também de demandas invisibilizadas.

Em busca da concretude dos direitos sociais e de uma sociedade igualitária, as políticas sociais possibilitam aos assistentes sociais um arcabouço legal e institucional para a atuação profissional. Cabe então ao Serviço Social implementar e adequar essas políticas de acordo com as necessidades sociais.

O Serviço Social está vinculado ao contato direto com o cidadão, então pode-se perceber a comunicação como uma ferramenta fundamental para o seu trabalho. A comunicação pública refere-se a comunicação realizada pelo Estado, instituições e organizações governamentais que pretendem educar, informar, fortificar e influenciar a opinião pública. É na comunicação social que o interesse coletivo é colocado em jogo utilizando-se da transparência, da participação e da divulgação de informações que sejam relevantes para a sociedade.

Para o Serviço Social, a comunicação pública desempenha um papel crucial para a divulgação das políticas sociais, dos direitos sociais, dos serviços e programas oferecidos pelo Estado. Como um instrumento de trabalho, a comunicação social permite que os assistentes sociais utilizem-na como uma ferramenta de sensibilização e mobilização social. Os diferentes meios de comunicação e as mídias digitais podem aumentar a visibilidade das expressões da questão social, assim como podem ser um canal de denúncia na violação de direitos, podem também promover a conscientização sobre os problemas sociais que nem sempre são conhecidos por todas as classes sociais. A ligação entre o Serviço Social e a comunicação pública é dada pela possibilidade de utilização da comunicação como uma estratégia de atuação na garantia de direitos.

1.2 Comunicação: um direito humano

O termo 'comunicação' abraça diversas áreas para além da capacidade que o ser humano possui de dialogar, podendo se fazer presente em diferentes contextos.

De acordo com o dicionário, a palavra pode ser descrita da seguinte forma:

comunicação:

1. Ação ou efeito de comunicar, de transmitir ou de receber ideias, conhecimento, mensagens etc., buscando compartilhar informações.
2. Transmissão ou recepção dessas mensagens: comunicação empresarial.

3. Habilidade ou capacidade de estabelecer um diálogo; entendimento: não há comunicação entre o casal.
 4. Ação de participar de uma conversa: comunicação pela Internet.
 5. Notificação que se envia a alguém; aviso: comunicação de casamento.
 6. O que liga uma coisa à outra: a casa não tem comunicação com o jardim.
 7. Mensagem que se transmite ou é recebida escrita ou oralmente.
 8. Demonstração feita oral ou por escrito sobre algum assunto.
- (COMUNICAÇÃO, 2023)

A partir dessas definições é possível compreender que a comunicação se realiza a partir da relação entre um transmissor e um receptor possui um vínculo entre o transmissor e o receptor, onde através da utilização de símbolos, sinais, sons ou de maneira escrita/visual ou verbalizada, ela pode acontecer. Para que seja efetiva, é necessário que os envolvidos no processo compreendam os códigos que serão utilizados e assim possam compreender o sentido da comunicação nesse processo.

A necessidade de comunicar-se atua em nossas vidas de maneira crescente de acordo com o nosso desenvolvimento. Para os seres humanos, o início da vida é marcado pelo choro em busca de comunicar aquilo que se necessita, entre os animais, ainda que aconteça de uma maneira diferente, existem sons e sinais que se ligam a necessidade de sobrevivência.

Assim como em várias outras áreas, a comunicação passou por uma evolução gigantesca, mas não existe ao certo uma explicação de como os homens primitivos passaram a desenvolvê-la em seu convívio. Existem alguns que acreditam que inicialmente eram feitas imitações dos sons da natureza para criar a linguagem, já outros afirmam que foi através de sons de exclamação espontâneos como por exemplo quando gritamos por causa de um machucado ou então nos surpreendemos com algo.

É impossível realizar a comunicação quando existe somente um indivíduo presente no processo, de maneira obrigatória, deve existir aquele que emite a mensagem e aquele que a recebe. Dentre vários autores é unânime a ideia que o processo de comunicação requer que ao serem compartilhadas informações elas possam gerar um entendimento comum diante do assunto abordado.

Ainda que sejam similares, os termos comunicação e informação precisam ser entendidos como diferentes. A comunicação exerce a função de transmitir a

informação, enquanto a informação refere-se à organização das ideias que pretendem ser comunicadas.

A comunicação possui a função de mediação das relações sociais dos indivíduos e deve ser exercida como um direito humano, já que através de nossos corpos ainda que sem dizer nada estamos exercendo-a., um exemplo muito prático e presente em nosso dia-a-dia é a moda, é possível perceber sua expressão individual sendo transmitida (mensagem) através de signos organizados pela vestimenta, onde através dela uma mensagem é passada para os demais.

Durante a década de 1980 no Brasil, por meio da redemocratização surge também um novo perfil de sociedade como um reflexo do fim da ditadura. A liberdade política e de participação gera na sociedade a possibilidade de uma visão mais crítica acompanhada de uma nova Constituição. A comunicação exerce um grande papel na disseminação de informações que possibilitam ao ser humano uma visão mais crítica do seu papel na sociedade.

De acordo com Figueiredo (2022), é dentro de um movimento social integrativo de diversas áreas profissionais que surge no Brasil a discussão acerca da Comunicação Pública pela Frente Nacional de Luta pela Democratização da Comunicação (FNLDC) ao longo dos anos 1980 e tem como um de seus resultados a colaboração para a construção da Constituição Federal de 1988.

De origem crítica, o atual Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC) teve origem em 1970 refletindo sobre políticas de comunicação durante o período desenvolvimentista no Brasil e assim como o Serviço Social possui forte influência da Igreja Católica. Ainda de acordo com Figueiredo (2022), é possível pontuar a Nova Ordem Mundial da Informação e Comunicação (Nomic) como um fator de influência para que houvesse a democratização da comunicação no Brasil e que através de um relatório conhecido como Relatório MacBride⁴ que a comunicação passou a ser compreendida como um direito humano, já que sua ligação com a liberdade e a participação política são inegáveis.

⁴ Também conhecido como Relatório da Comissão Internacional para o Estudo de Problemas de Comunicação e Informação foi produzido em 1980 pela UNESCO. Seu objetivo era analisar os desafios e questões que envolviam a comunicação e a informação num parâmetro global.

A Constituição Federal de 1988 passa a compreender a comunicação como um direito humano e de bases democráticas, garantindo aos cidadãos brasileiros o direito de se comunicar de forma transparente e verdadeira com o Estado. De maneira constante, a tomada de consciência da sociedade brasileira após a ditadura militar alterou sua relação com o Estado e as instituições, movimentos sociais e grupos de interesse ganharam força na luta contra as desigualdades. Nesse contexto, a Comunicação Pública surgiu no Brasil através das políticas de comunicação do país e também pela evolução dos meios de comunicação.

O primeiro meio de comunicação em massa que foi estabelecido no Brasil foi a radiodifusão e em 1922 aconteceu a primeira transmissão durante a Exposição do Centenário da Independência no Rio de Janeiro. Com um crescimento em larga escala, a radiodifusão gerou a criação de emissoras comerciais e também governamentais. A partir de 1930 o governo brasileiro passou a criar rádios estatais com objetivo de controlar e divulgar informações de interesse públicos, a ponto de curiosidade, no ano de 1936 a Rádio Nacional do Rio de Janeiro foi criada e se tornou uma referência na radiodifusão do país.

A regulação da comunicação iniciou no Brasil a partir da década de 1960 passou a ter maior regulamentação do governo e devido a isso em 1962 foi promulgado o Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT, Lei 4.117) que criou regras para concessão e operação de rádio e televisão. Com a chegada da televisão em 1950 no Brasil surgiu também uma nova potência na área da comunicação, um campo estratégico de controle político e de concentração de propriedade pela elite.

Com o fim da ditadura militar em 1985, o Brasil enfrentou um processo de redemocratização que resultou no aumento do espaço reservado para a participação da sociedade civil em discussões para que sejam definidas as políticas sociais de interesse coletivo.

Para Duarte, J. (2009, p. 63) “a comunicação (...) se realiza plenamente na perspectiva interativa e dialógica, quando se oferece aos interlocutores a possibilidade de participar ativamente dos processos que os afetam”. A Comunicação Pública tem legitimidade a partir do momento em que é praticada em dois sentidos e garante uma boa relação entre instituição e usuários, através da escuta realizada em um diálogo as respostas às demandas podem ser efetivadas.

A Comunicação Pública ainda é um conceito em construção, mas seus objetivos já estão bem definidos. Ela ocupa um importante papel de regulação e proteção referentes aos serviços públicos. Conforme os cidadãos de uma sociedade passam a entender os interesses coletivos como prioridade diante os interesses individuais são criadas leis e regulamentos para determinado fim.

De maneira desafiadora, a comunicação pública tenta posicionar os interesses da sociedade acima dos interesses empresariais ou políticos de determinada sociedade. O interesse coletivo deve ser estimulado pelos governos através da promoção de políticas públicas, utilizar-se de canais de qualidade para que a viabilização de direitos possa ser efetiva. Guerra destaca como objetivo central a tomada de consciência da sociedade, onde somente ela poderá mudar a si e para auxiliar nesse processo, a comunicação pública é fundamental para:

- a) identificar demandas sociais;
- b) definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada;
- c) promover e valorizar o interesse público nas instituições;
- d) qualificar a formulação e implementação de políticas públicas;
- e) orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente;
- f) garantir a participação coletiva na definição, e na implementação, no monitoramento e no controle, bem como na viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas;
- g) atender as necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais em obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público;
- h) estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária;
- i) melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público;
- j) induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos;
- k) avaliar a execução das ações de interesse coletivo. “ (DUARTE, 2011, p. 7)

No contexto de uma sociedade democrática, é necessário que o homem como um sujeito histórico seja compreendido como um cidadão e que deve obter todas as informações referentes aos seus direitos, de maneira rápida e adequada às suas complexidades. A comunicação carrega a função de atendimento e orientação ao cidadão, a criação de um ambiente de escuta das suas necessidades, não entendê-lo como um objeto. É preciso que exista uma comunicação qualificada para educar, informar e orientar socialmente acerca de tais direitos.

Sob forte influência da redemocratização do Brasil, Figueiredo (2022) aponta que os capítulos e artigos que foram destinados para a comunicação foram baseados em valores democráticos e que entendem a comunicação como um direito humano. O artigo 5º garante o direito de receber dos órgãos públicos informações

que podem ser de interesse particular, coletivo ou geral, porém existem algumas que correm em sigilo e acarretam responsabilidades caso sejam quebradas.

“Inscreveu-se, portanto, na Carta Magna, a comunicação como um direito fundamental, que significa assegurar o poder de comunicar aos brasileiros por meio da transparência e da fidedignidade nas informações veiculadas pelo Estado por meio de seus organismos; da regulação e do controle das concessões dos meios de comunicação; e da garantia do “acesso do cidadão e de suas organizações coletivas aos meios de comunicação social na condição de emissores - produtores e difusores - de conteúdos” (Peruzzo, 2004, p. 57. apud FIGUEIREDO, 2022, p. 93)

Ainda que seja considerado o calor da redemocratização do país após a ditadura militar e a participação ativa dos movimentos sociais, sua participação vem se fortalecendo em um ambiente onde a comunicação carrega a dualidade de ser uma mercadoria e também um direito fundamental.

Existe uma tendência, ainda de acordo com Figueiredo (2022), que leva a entender que a Comunicação Pública acontece dentro da esfera pública estatal considerando que seus princípios estão presentes nos espaços cotidianos das políticas sociais em escala nacional, estadual e municipal. São em espaços como esses que as minorias passam a interagir no debate público acerca da sociedade e pensando a partir daí na criação de novas possibilidades através do diálogo para que seja garantido o interesse coletivo. O diálogo é necessário nesse processo com uma participação efetiva do cidadão também como o emissor de uma mensagem, alterando também o modelo tradicional que privilegia aqueles que detém os meios de produção.

No meio público estatal, a relação entre instituições públicas e cidadãos deve compreender o diálogo voltado para o olhar do coletivo, onde é necessário que o Estado escute e compreenda o cidadão para que através das ferramentas de comunicação dialógica ou através de ações políticas e sociais.

A relação que existe entre as instituições públicas estatais e os cidadãos deve ser baseada no diálogo e no entendimento mútuo. Cabe ao Estado atender ao interesse coletivo para atender as necessidades da população e promover o bem-estar social, é fundamental a escuta e compreensão das vivências dos cidadãos através da participação social, suas demandas e opiniões devem ser consideradas.

Uma comunicação dialógica ocupa um papel fundamental como um instrumento dentro desse processo, ela permeia a troca de informações e

experiências entre as instituições e os cidadãos, permite que haja uma comunicação aberta, acessível, transparente e inclusiva. É por meio dessa comunicação que o Estado pode se aproximar da sociedade civil. Essa abordagem dialógica cabe em ações políticas e sociais envolvendo os cidadãos nas decisões e formulações de políticas públicas. Seguindo essa perspectiva, o Estado passa a ter mais chances de implementação de políticas que sejam alinhadas com as demandas da população e possam atingir suas finalidades. A participação ativa fortalece simultaneamente a construção das políticas sociais e também a democracia.

A Comunicação Pública tem como finalidades informar trazendo conhecimento e prestação de contas à sociedade; conhecer as demandas do público, seus desejos e dúvidas através de debates públicos; fazer com que o indivíduo sinta-se pertencente ao coletivo, entendendo-se como um ator social; compreender mudanças adequando-se a elas. Nesse sentido, cabe ao Estado garantir ao público acesso a essas informações e Duarte (2009) as organiza em grupos:

- a) institucional: informações acerca de estrutura e funcionamento de instituições;
- b) gestão: informações sobre ações e decisões de agentes públicos;
- c) utilidade pública: informações acerca do cotidiano da população;
- d) prestação de contas: informações sobre decisões políticas e recursos públicos;
- e) interesse privado: informações exclusivas ao cidadão ou as instituições privadas;
- f) mercadológicos: informações sobre produtos e serviços oferecidos no mercado;
- g) dados públicos: informações sobre o que foi feito pelo Estado e sobre o coletivo.

A interação entre o Estado e a sociedade exige que os agentes desse processo tenham uma postura ativa para que exista a possibilidade de um diálogo entre eles. É a partir daí que a Comunicação Pública pode ser utilizada como uma ferramenta dentro do sistema político entre Estado, governo e sociedade para que a comunicação aconteça não somente em uma direção, mas sim em uma interação. Duarte ainda coloca que o conceito de Comunicação Pública é assimilado ao ser utilizado como uma maneira de fortalecimento da cidadania.

O cidadão consciente reivindica seus direitos diante um sistema político, passa também a participar na elaboração ou adequação do sistema, sendo a comunicação o primeiro passo para essa tomada de consciência. É necessário que a sociedade participe de maneira ativa dentro dessa relação estabelecida com o Estado, passando a ser um produtor além de um receptor de informações gerando um diálogo entre instituições públicas, privados, o terceiro setor e os cidadãos.

Podendo ser associada ao pensamento de Paulo Freire, a Comunicação Pública coloca o cidadão como participante ativo no processo, onde existe o interesse entre aqueles que são os agentes na mensagem e há também a interação através do diálogo. A efetivação da Comunicação Pública garante um espaço de igualdade e liberdade para os membros de uma sociedade, onde através da estimulação da participação passam a ter o entendimento de si como parte daquele ambiente.

2- O estado das artes das produções acadêmicas sobre a relação entre comunicação e Serviço Social

O artigo “Serviço Social e comunicação: a produção do conhecimento em tela” de Jéssica Degrandi e Thiana Orth (2019) pretende refletir sobre as categorias “Serviço Social” e “Comunicação” no Brasil, levando em consideração como esse tema é abordado em cada região. Para tal, foi realizado um mapeamento através do Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal em Nível Superior (CAPES) das principais tendências e debates realizados sobre o tema com a finalidade de compreender onde estão ligadas e suas inclinações. Ainda que seja algo recente, suas reflexões possibilitam entender um pouco mais sobre o processo da Comunicação e do Serviço Social e também criar novas estratégias para tornar essa combinação mais eficaz.

“Entende-se que a contribuição do Serviço Social para com a temática da Comunicação se dá de forma importante, principalmente considerando os aspectos interventivos da profissão e seu posicionamento e defesa da Comunicação enquanto um direito humano.”

Com o uso de alguns filtros, as autoras conseguiram alcançar o número de 6.179 de Teses e Dissertações que em boa parte vagavam por diversos temas e perspectivas que não as interessava para o estudo. Restringindo suas pesquisas foi atingido o número de 45 produções que estavam realmente ligadas às categorias “Serviço Social” e “Comunicação”.

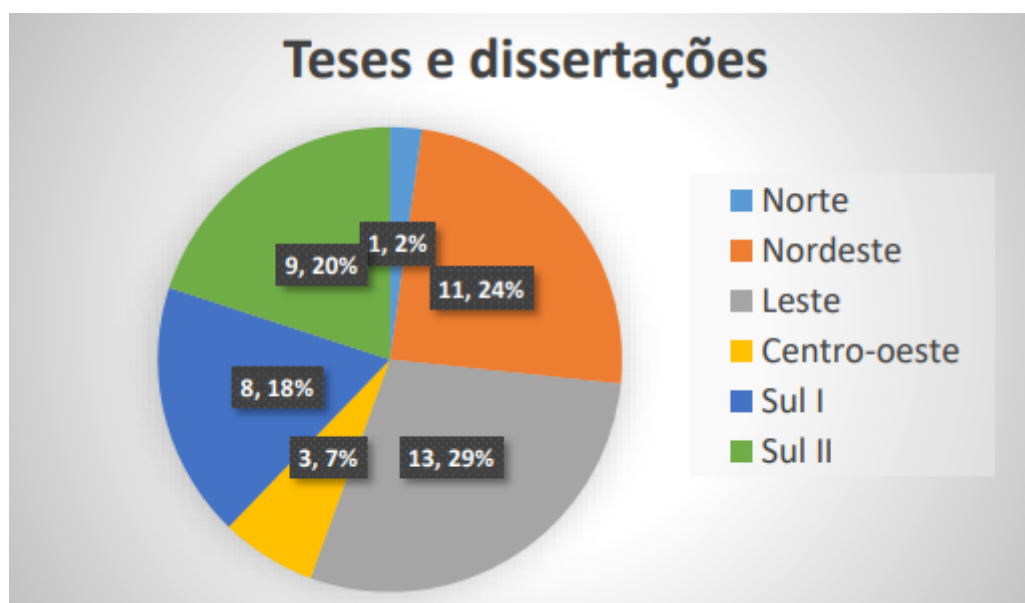


Figura 1 - Gráfico 1
DEGRANDI, ORTH (2019)

O gráfico acima foi sistematizado para poder mostrar como se concentra as produções que são realizadas acerca do tema nas regiões do Brasil e tem como referência as regionais da ABEPSS, sendo que as regiões onde os cursos tradicionais estão localizados possuem conseqüentemente um maior número de publicações.

Para a reflexão acerca dos anos e quantidade de material produzido sobre o tema as autoras criaram o seguinte gráfico:

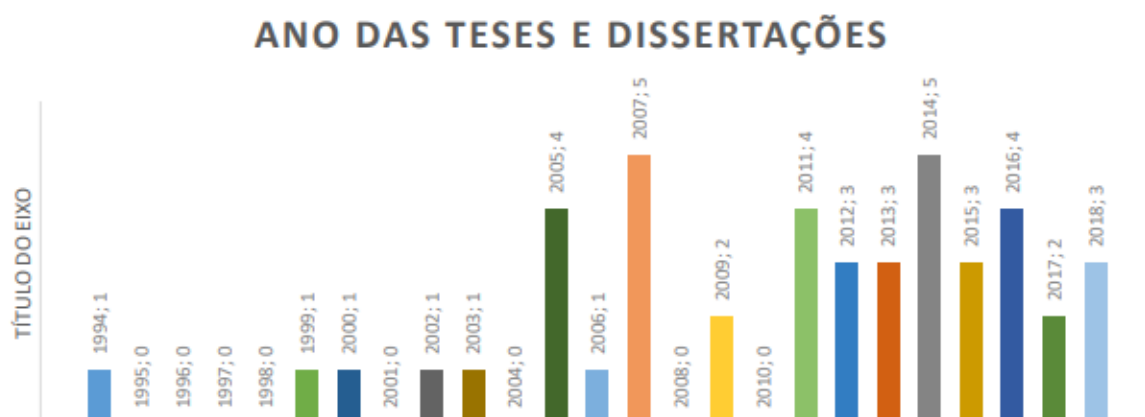


Figura 2 - Gráfico 2

Fonte: DEGRANDI, ORTH (2019)

Encontra-se no ano de 1993 a primeira obra sobre os temas Serviço Social e Comunicação, com o título “A Construção das Notícias e Políticas Sociais do Distrito Federal” de Perci Coelho Sousa, porém não existe uma versão online de seu conteúdo.

A comunicação no ano de 1993 era marcada por características específicas como por exemplo a regulação e a concentração dos meios de comunicação onde diversas pessoas não tinham espaço para participação. Foi um período marcado pela abertura política e pela democratização, como um período de transição, esse movimento possibilitou mudanças no campo da comunicação o posicionando como um espaço com maior possibilidade de expressão das diversidades. Os avanços tecnológicos do período impactam como as pessoas se comunicavam devido ao

crescimento no acesso de canais de televisão, o fácil acesso a aparelhos celulares e também o início do acesso a internet.

Ao mesmo tempo em que a abertura política caminhava, os movimentos sociais e algumas organizações que tinham como objetivo um maior democratização da mídia através dos meios de comunicação reivindicavam pela participação popular diversa nos meios de comunicação e por seu fortalecimento. A emergência de novas mídias e de novas formas de comunicação proporcionaram espaços alternativos para a expressão da sociedade.

Em uma análise ao longo de 25 anos de produção demonstra-se através do artigo haver uma média de três produções por ano, mas entre os anos de 2007 e 2014 existem cinco publicações que se destacam. Esse período é marcado por um crescimento econômico no Brasil, onde como consequência tem-se o maior consumo interno e a diminuição da pobreza de forma que a classe média cresceu e houveram avanços nos indicadores sociais. Políticas Sociais mais abrangentes surgiram como o Programa Bolsa Família que pretendia combater a pobreza e a desigualdade social, em um trabalho ativo em conjunto do Estado o Serviço Social promoveu essa política de forma significativa na vida de milhões de brasileiros.

Através de algumas palavras chaves foi possível entender que os temas que de alguma maneira abordam o tema da Comunicação tiveram um exponencial de crescimento durante esse período, houve por parte dos profissionais um empenho maior nesses debates o que foi possível também graças a participação popular dos cidadãos. Palavras como Serviço Social, Comunicação, Mídia, Direitos e Políticas Públicas ocupam destaque.

Dentro das dissertações e teses que foram estudados, a condução midiática sobre o tema da pobreza fez com que de forma sensacionalista e fora de contexto esse tema fosse trazido para a população. Vale ressaltar que o sensacionalismo pode acarretar em diversas consequências que podem atrapalhar na garantia de direitos para os cidadãos. A manipulação da opinião pública tende a buscar o impacto emocional em busca de audiência, dessa forma, as informações precisas e contextualizadas que deveriam ser levadas a população são apagadas. Há nesse contexto então um prejuízo para a participação dos cidadãos que podem perder o interesse em assuntos públicos, restringindo a criação da capacidade da sociedade de participar de maneira responsável e informada da democracia. A comunicação exerce o papel das práticas sociais e promove a formação das identidades sociais e

a subjetividade das pessoas de acordo com Reis (2007, apud DEGRANDI e ORTH), se relaciona também a “formação ideológica da cultura contemporânea”.

Identifica-se também os processos sócio-históricos dos meios de comunicação no Brasil como um tema constante entre as publicações. Reflexões acerca das condições dos oligopólios midiáticos e as burocracias impostas pelo Estado para efetivação do direito à comunicação. A concentração da propriedade dos meios de comunicação por poucos grupos econômicos limita a pluralidade de vozes presentes na mídia, restringindo uma população vulnerável na garantia de um direito humano, à comunicação.

Numa busca pela garantia desse direito, as publicações refletem diretamente sua capacidade de mobilização social, tendo os direitos entendidos como liberdade de expressão e a garantia de acesso às políticas de comunicação como um rompimento da centralidade do pensamento que se tem no Brasil.

“No âmbito dos meios de comunicação, as produções elencadas trazem debates que abordam o processo comunicativo na condição de promover “entre fala e escuta, o diálogo necessário à questão da democratização da comunicação” (LIMA, 2013, p. 09).”

As publicações articuladas entre o Serviço Social e a Comunicação bebem de fontes marxistas frente às contradições entre Estado e sociedade, onde os meios de comunicação permanecem hegemônicos para a garantia dos desejos da burguesia. A comunicação é capaz de transformar o cotidiano da população, gerar mobilização social e mudanças na busca de uma sociedade igualitária.

Como um instrumento de trabalho fundamental para o Serviço Social, as/os assistentes sociais necessitam de um conhecimento maior acerca do tema para atingir maiores resultados positivos em suas intervenções profissionais. Os diálogos que são estabelecidos com indivíduos, famílias e comunidades acontecem de maneira aberta e empática. É necessário que o profissional compreenda as necessidades daquele ator envolvido em seu atendimento, assim como suas dificuldades e objetivos. Técnicas de escuta ativa e uma comunicação clara são de extrema necessidade para que uma relação de confiança seja estabelecida, guiando assim a uma assertividade em suas avaliações e intervenções.

Sendo a defesa do direito à informação basilar na construção de uma sociedade mais democrática, transparente e participativa, ela permite que os cidadãos possam ter um empoderamento referente às ações públicas e também

para a criação de espaços que garantam à sociedade debates responsáveis e informativos. Esse é outro tema recorrente nas produções acerca dos dois temas, onde:

“[...] a defesa do direito à informação, o acesso da população aos direitos sociais, e, na condição do trabalho dos/as assistentes sociais (AS), evidenciam que um processo comunicativo em que a interação ocorre entre os sujeitos envolvidos, pode vir a qualificar a intervenção no cotidiano profissional.”

Foram utilizados também materiais produzidos pelo conjunto CFESS/CRESS onde a Comunicação perpassa a categoria profissional em várias seções da realidade profissional. A Política Nacional de Comunicação da ABEPSS tem a capacidade de realizar posicionamentos, formular diretrizes e documentos que relacionam a comunicação e o Serviço Social como forma de abordar questionamentos acerca da relação entre o Serviço Social e a mídia, da comunicação como parte da instrumentalidade de trabalho profissional, da ética dentro da comunicação profissional e diversos outros temas que agregam conhecimentos.

Seguindo a perspectiva das autoras, os meios de comunicação hegemônicos possuem a capacidade de sustentar e reforçar estereótipos sociais presentes na sociedade. É preciso que os campos que se posicionam a favor dos direitos humanos a estejam munidos de argumentos concretos que incluam a pluralidade em debates públicos, expressando as diversas realidades presentes no território brasileiro à exemplo de uma dissertação localizada que entrecruzou a questão ambiental com o Serviço Social e a Comunicação.

Ao final do artigo das referidas autoras pontuam-se sobre a condição do Estado e a sua relação com os meios de comunicação no Brasil. O oligopólio dos meios de comunicação citado no texto são uma maneira de concentrar a propriedade dos meios de comunicação e um pequeno número de empresas que exerce controle sobre a maior parte do mercado e podem gerar grande influência daquilo que a população vai consumir. Concentrar a propriedade dos meios de comunicação acarreta uma visão limitada da totalidade e das expressões da questão social, fugindo da perspectiva democrática passa-se a restringir a liberdade de expressão.

Foram destacadas algumas palavras que de alguma maneira conversam com o tema Comunicação e que demonstram as principais tendências que estão sendo

seguidas de acordo com as autoras, destacam-se: Serviço Social; Comunicação; Mídia; Direitos e Políticas Públicas. O quadro abaixo foi utilizado para apresentação dos títulos das teses e dissertações divididas por temas:

Quadro 02: Títulos das teses e dissertações separadas pelos temas centrais

<p>Políticas Sociais: A Política de Assistência Social através do discurso da imprensa / Políticas Públicas de Comunicação no Primeiro Governo Dilma Rousseff (2011-2014) / Uma Crítica ao Projeto de Democratização da Mídia No Brasil / Indústria da Informação: Empresas de Interesse Público e Privado e a Construção do Pensamento Hegemônico no Brasil / A Construção das Notícias e as Políticas Sociais Do Distrito Federal</p>
<p>Meios de comunicação: Os Direitos Humanos e Democratização Da Comunicação: uma análise da gestão e do conteúdo da programação das rádios comunitárias de Pernambuco / Inovações tecnológicas e de comunicação e o trabalho dos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) / Rádios Comunitárias: as potencialidades para a promoção da informação sobre os direitos sociais / Meios de Comunicação de Massa como Veículo da Alienação: caráter manipulatório e ideológico sob a perspectiva de György Lukács / Pelo Texto da "Zero Hora", Sob o Olhar de Bourdieu, Assim Eu Percebi O Século XXI e suas Principais Tendências / A retrospectiva dos direitos da criança e do adolescente: uma análise crítica perante a mídia conservadora / Luta pelos Direitos de Cidadania e Comunicação: a violação e a defesa da cidadania no discurso radiofônico / A Ideologia dos Meios de Comunicação Social na Formação da Consciência Familiar / O sentido das linguagens virtuais na formação do sujeito social / A práxis artístico-cultural da ONG Rádio Margarida: uma história de linguagens artísticas e meios de comunicação social, a serviço da educação popular / A internet na sociedade: um estudo com professores e alunos da comunidade acadêmica de nível superior na cidade de Franca-SP / Sociedade em Rede e Meio Rural: um estudo das tecnologias de informação no desenvolvimento local / Potencialidades</p>

Figura 1 - Tabela 1
DEGRANDI, ORTH (2019)

Políticas nas Práticas de Comunicação da CUT: o uso da internet no platô informacional do distrito federal.

Comunicação e Serviço Social: A Comunicação como Estratégia Política no Serviço Social / Novos Desafios para o Serviço Social na Era das Comunicações / A Comunicação como um Direito Humano no Âmbito do Conjunto CFESS/CRESS a Partir das Percepções das Assessorias de Comunicação / Tecnologias da Informação e Comunicação no Serviço Social: um estudo de trabalhos apresentados nos congressos brasileiros de assistentes sociais. / Serviço Social: comunicação e (in)visibilidade / O Papel da Mídia na (Re) Construção do Mito das Classes Perigosas / O assistente social frente a teve no âmbito da estética da recepção. contribuições para uma perspectiva contra hegemônica de análise

Gênero e Feminismo: A Construção da Identidade de Gênero Feminina no Discurso do Jornal da Paraíba na Primeira Década do Século XXI / “Eu Aborto, Tu Abortas, Somos Todas Clandestinas” Mídia E Aborto: uma perspectiva do feminismo decolonial / Mídia e Gênero: Análise Crítica da Violência Contra a Mulher no Telejornalismo.

Meio ambiente: Empresas Mineradoras do Pará: A Questão das Estratégias de Comunicação na Implementação de Políticas Empresariais Sociais

Trabalho: Extra! Extra! A Precarização das Condições do Trabalho nos Jornais Impressos no Rio Grande do Norte / Trabalho, suas Transformações e a Questão da Produção de Software no Capitalismo Contemporâneo

DEGRANDI, ORTH (2019)

A partir da análise dos títulos, é possível perceber que o debate da mídia acerca das políticas sociais acarretam na forma com que as relações sociais se concretizam na sociedade. É notório que a mídia exerce um significativo papel na formação e também nas dinâmicas das relações sociais, exerce influência sobre a forma com que nos comunicamos com o meio e nos relacionamos com os outros, contribui para a construção de identidades e padrões comunicativos e para a formação de agenda pública. Compreender e refletir de maneira crítica sobre essa relação capacita uma participação cidadã informada nos espaços públicos.

É nesse sentido que Reis (2007) afirma que a comunicação se constitui enquanto prática discursiva, que integra e é integrada às práticas sociais, contribuindo com a formação social das identidades e subjetividades das pessoas, o que se relaciona com a formação ideológica da cultura contemporânea.”

Por meio do uso de abordagens críticas e que respeitem a diversidade, as/os assistentes sociais tentam compreender as infinitas dimensões que podem influenciar a formação de identidade como gênero, etnia, classes sociais, entre outras. Em um trabalho direto com o cidadão, a comunicação é utilizada como um

instrumento de trabalho e auxilia no processo de reflexão e desenvolvimento de consciências críticas das influências que moldam suas identidades.

A concentração dos meios de comunicação na mão de poucas pessoas faz com que a finalidade da comunicação não seja atingida, já que não cumpre seu papel de informar de maneira transparente a sociedade. O Serviço Social debate desde o início do século XXI a importância da comunicação em um contexto onde a hegemonia da mídia contribui para a exclusão social e política dos cidadãos. É preciso que cada vez mais as/os assistentes sociais capacitem-se e produzam acerca de temas do seu cotidiano de trabalho, seja para a formação ou durante a prática profissional.

Estabelecer um papel crítico e transformador como assistente social diante das consequências de uma mídia hegemônica é fundamental na promoção de uma comunicação mais justa, inclusiva e que tenha compromisso com a justiça social e a defesa dos direitos humanos. De acordo com Cogoy (2018):

“A formação e o fazer profissional do Serviço Social devem buscar o rompimento com as políticas neoliberais que circundam a mídia hegemônica para que haja uma abertura aos movimentos sociais e a sociedade para que sejam possíveis efetivar direitos historicamente conquistados.”

É necessário que a/o assistente social continue oferecendo um serviço de qualidade e que haja uma atualização profissional para desempenhar sua função junto às políticas sociais, compreendendo as necessidades das/os usuários e da dinâmica societária também por meio de referenciais teórico-metodológicos críticos da área. Esse movimento possibilita uma maior efetivação das intervenções, pautadas na ética e de maneira responsável para com aqueles que estão envolvidos nos processos. É a partir da atualização, do estudo e da reflexão que a/o assistente social torna-se capaz de compreender as demandas de uma sociedade em constante evolução.

Sendo a comunicação um direito humano e estando relacionada com a questão social, é preciso que esta área seja compreendida não somente como um instrumento de trabalho, mas também como um espaço de ação política (COGOY, 2018). A comunicação encontra-se como um campo de ação política por possuir capacidade de influência, mobilização e de transformação dentro de relações de poder da sociedade. O reconhecimento de tal perspectiva permite o uso de

estratégias e abordagens que envolvam a comunicação de forma ética e consciente como uma ferramenta da diversidade pela participação.

“Garantir o acesso a informação da população como receptores críticos, capazes de problematizar as informações recebidas, elaborar mecanismo que permitam a socialização da informação, permitir a expressão das lutas dos movimentos sociais pela concretização dos direitos requer entre outras ações a democratização da comunicação” (COGOY, 2018, p. 6)

A garantia do acesso à informação oferece uma transformação dos cidadãos conscientes, oferece também transparência nas ações governamentais, promove a democracia combatendo as desigualdades, auxilia no processo de tomada de decisões fundamentais e conseqüentemente o desenvolvimento.

Por meio do conjunto CFESS/CRESS ações e políticas que possam construir uma sociedade realmente democrática e que defenda os interesses da classe trabalhadora. Como suas atribuições, ele deve orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício profissional do/a assistente social no Brasil, em conjunto com os Conselhos Regionais de Serviço Social (Cress).

Dentre suas ações, o conjunto CFESS/CRESS, através de um grupo de trabalho, construiu a terceira edição da Política de Comunicação que se coloca como “mais um instrumento político destinado a fortalecer e potencializar a produção e a socialização de informação entre os CFESS e o CRESS e destes com a categoria e a sociedade, na direção de reafirmar o projeto ético-político profissional” (2016, p. 5). Nessa conjuntura, o Serviço Social se insere como partícipe da luta pela democratização da comunicação em nosso país visando a transformação da sociedade brasileira para que se torne mais justa e igualitária” (COGOY, 2018, p. 6)

O Serviço Social está profundamente inserido dentro da produção e reprodução social uma vez que atua diretamente com as expressões da questão social e suas complexidades, está ligado à dinâmica social seja na produção como na reprodução de condições de vida das relações sociais. Em questões de produção social, o trabalho é feito com bases de análise crítica dos processos sociais e das estruturas de poder, na reprodução social seu papel é promover políticas sociais, programas e serviços para os usuários. Trabalhando em rede com outros profissionais e instituições o Serviço Social cria possibilidades para sua atuação profissional, de forma ampla e integrada o trabalho em redes interdisciplinares permite pensar soluções coletivas e de atuação conjunta.

A comunicação deve ser pensada como um campo estratégico não somente para os comunicadores, mas para aqueles profissionais que se comprometem com a democracia e a justiça social. Nessa lógica, o Serviço Social encontra-se presente e requer profissionais que sejam cada vez mais qualificados acerca desse instrumento.

O caráter interventivo do Serviço Social define sua natureza e seu propósito profissional, dessa maneira os profissionais atuam na intervenção das realidades sociais com objetivo de promover mudanças na vida da população. Com base em análises a intervenção profissional acontece através de diagnósticos e planejamentos para a definição de estratégias, a partir daí é traçado um caminho de mediações e articulações com outros profissionais e instituições que os resultados podem ser potencializados. A promoção da autonomia dos usuários garante o fortalecimento da capacidade de protagonismo e participação enquanto ator social.

De acordo com o Código de Ética do Serviço Social (1993), cabe a profissão:

- I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;"

Cogoy (2018) afirma que com o entendimento do acesso à informação como direito, os assistentes sociais podem fortalecer sua ação profissional assumindo um papel mais atuante dentro do processo educacional e informativo sobre os direitos humanos, recusando as imposições conservadoras e de uma proposição reflexiva.

É necessário que diante do contexto atual do Serviço Social possa-se posicionar a comunicação como um importante instrumento de trabalho na ação profissional, é preciso compreender o profissional como um educador das políticas públicas. Com a possibilidade de transformação de uma sociedade, a/o assistente social deve utilizar-se do seu papel interventivo e ocupar o espaço de educador

político social, garantindo através do acesso de políticas públicas a conscientização, a disseminação da informação como um direito e bem social.

O uso de estratégias educativas por assistentes sociais promovem a formação, capacitação e conscientização da população, o objetivo é o desenvolvimento pessoal e coletivo. A educação popular por exemplo valoriza saberes e experiências das pessoas, promovem a participação e a construção de um diálogo horizontal.

A comunicação como um instrumento de trabalho para o Serviço Social é compreendida como um direito humano, ela deve ser considerada de acordo com seu tempo sócio-histórico e a partir daí iniciar uma maior presença do tema em ambientes de construção crítica. A informação ocupa um papel fundamental para a atuação profissional do Serviço Social por meio dela é possível a emancipação dos sujeitos dentro de suas relações sociais cotidianas. Assim como nos avanços do campo da comunicação, as relações sociais configuram-se de maneira inovadora dentro da dinâmica da vida social e possibilita grandes inquietações diante da realidade social.

Construir um arcabouço teórico acerca da relação entre Comunicação e Serviço Social pode fornecer novas bases conceituais, metodológicas e reflexões acerca da ética que se fazem necessárias para uma prática que seja embasada e efetiva. A partir daí, a/o assistente social pode estabelecer uma comunicação mais dialógica contribuindo para que a/o usuária/o da política social analise e interprete a realidade de forma crítica e informada. Nesta perspectiva, a/o profissional ao aperfeiçoar a comunicação e o uso dos meios de comunicação como instrumentos estará assegurando o respeito aos direitos humanos, a promoção da justiça social, a valorização da autonomia e o compromisso com a igualdade e com a inclusão social, sendo estes valores imprescindíveis nessa construção.

De maneira geral, construir um arcabouço teórico é fundamental para proporcionar uma base sólida de trabalho, orientando as tomadas de decisões com bases éticas e oferecendo métodos de intervenção que contribuam para uma atuação que seja crítica e comprometida com a transformação social e a promoção da justiça.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho tem por objetivo enfatizar a necessidade de conhecimento acerca da relação entre Comunicação e Serviço Social como forma de enriquecer a atuação profissional com uma maior compreensão dessas áreas, fortalecendo também a ideia da comunicação como um instrumento de trabalho da/do Assistente Social. A garantia da Comunicação Pública possibilita a construção de uma sociedade diversa e plural.

Ao longo deste trabalho buscou-se compreender o Serviço Social e a comunicação como aliados na efetivação dos direitos humanos, sendo que, como vimos, sua relação é capaz de potencializar os processos interventivos e fortalecer a capacidade dos profissionais na promoção de mudanças. Mas, para tal a comunicação deve ser dialógica por ser compreendida como uma prática que valoriza a escuta, o diálogo e a empatia para transmissão de informações, sendo esta condição essencial para o trabalho de educação popular e da mobilização social. .

Com base nesta compreensão fica evidente que a comunicação possui um papel estratégico na luta pela garantia de direitos humanos e sociais, uma vez que colabora para potencializar a participação social por meio do protagonismo dos indivíduos que passam a buscar por direitos e por qualidade de vida. A possibilidade de criar condições para potencializar a voz das minorias marginalizadas que pertencem à classe trabalhadora amplia suas oportunidades de acesso a bens e serviços.

Conforme o Serviço Social acompanha as mudanças societárias para poder atender as demandas da população é de tamanha importância acompanhar as tecnologias de comunicação e utilizá-las como aliadas na prática profissional. Atuando de maneira fundamental em diversas dimensões do trabalho, as tecnologias de comunicação podem proporcionar uma maior eficácia, acessibilidade, comunicação e capacitação para os usuários, desde que a eles seja também garantido o direito do acesso aos meios.

A pesquisa realizada possibilitou identificar algumas áreas onde as tecnologias de comunicação podem ser utilizadas como instrumento de trabalho do Serviço Social, como estas que sugerimos:

1. Na comunicação com os usuários onde e-mails, mensagens de texto, aplicativos de mensagens e vários outros meios garantem que de maneira rápida o profissional tenha contato com os usuários, facilitando a marcação de atendimentos e acompanhamento de casos;

2. O atendimento remoto possibilita que os profissionais possam oferecer serviços e atendimento sem a necessidade de deslocamento, a pandemia da COVID-19 mostrou a necessidade de estar preparado para as adversidades;

3. Com a possibilidade do acesso rápido e fácil as informações advindas pela internet colaboram para que as/os profissionais agreguem para si e para os usuários mais conhecimentos, pois é possível acessar rapidamente a legislações e conteúdos acadêmicos por exemplo para auxiliar em suas intervenções e decisões. Para as/os usuárias/os é possível a estimulação desse campo como uma forma de tomada de consciência e emancipação por meio do conhecimento;

4. A realização de cursos de capacitação online uma vez que facilita o acesso a formação contínua de profissionais, além do contato com pessoas de outras regiões e diferentes necessidades;

5. Existe um espaço para sensibilização e mobilização social dentro das redes sociais e outras plataformas online que podem ser utilizadas pelos assistentes sociais como ferramenta de promoção de campanhas para a conscientização, divulgação de informações acerca de direitos ou de mobilizar a sociedade em causas coletivas;

6. O trabalho das/dos assistentes sociais pode ser mais efetivo a partir do uso das tecnologias de comunicação por contribuir para o processo de transparência das ações desenvolvidas;

7. A comunicação e colaboração entre profissionais de equipes multidisciplinares tornou-se mais fácil e permite uma abordagem integrada.

Mas, ainda que a aproximação com a comunicação possa garantir diversos benefícios para a atuação profissional, de nada vale esse empenho se não houver por parte do Estado a promoção do acesso aos meios de comunicação de forma democrática. É necessário que o acesso à informação venha de maneira emancipatória para os sujeitos e possa construir a criticidade através da participação social. Em um trabalho conjunto com o Serviço Social, o cidadão crítico pode criar novas possibilidades através da reflexão das informações que são passadas. É preciso a criação de mecanismos e conhecimentos teóricos que possibilitem pensar

na socialização das informações para tornar comum a noção de direitos e sua democratização. (COGOY, 2018)

As mudanças sociais acompanhadas das expressões da Questão Social causam fortes rebatimentos no Serviço Social já que a profissão se relaciona diretamente com a compreensão e intervenção das transformações sociais, políticas, econômicas e culturais da sociedade. O Serviço Social interfere na Questão Social e a tem como objeto de trabalho. Por isto, importa considerar os avanços da tecnologia de informação e comunicação e a forma como são repassadas para a sociedade.

Para tal, como vimos é necessário que o Serviço Social utilize das produções já existentes, mas que também contribua para o fomento do debate e da produção de conhecimentos sobre a importância da comunicação dialógica, visto ser a base para o exercício da função pedagógica e para o trabalho de educação popular presente, em que pese em desuso, no Serviço Social.

Outro elemento perceptível por meio da pesquisa bibliográfica e que confirma o título deste trabalho é que há uma transversalidade entre a comunicação e o Serviço Social e que esta tem potencial para contribuir para a conquista de direitos e para a emancipação política da classe trabalhadora usuária das políticas sociais no país.

REFERÊNCIAS

- CARDOSO, Priscila Fernanda Gonçalves. 80 anos de formação em Serviço Social: uma trajetória de ruptura com o conservadorismo. **Serviço Social & Sociedade**, p. 430-455, 2016.
- COGOY, ELIANA MOURGUES et al. COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL: UMA ANÁLISE SOBRE A COMUNICAÇÃO NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL. **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, v. 1, n. 1, 2018.
- DEGRANDI, Jéssica; ORTH, Thiana. Serviço Social e comunicação: a produção do conhecimento em tela. Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS, 2019
- DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do (s) conceito (s) de comunicação pública. **Comunicação pública, sociedade e cidadania**, v. 1, p. 121-134, 2011.
- FIGUEIREDO, Kenia Augusta. Comunicação pública e políticas sociais: uma conexão de princípios. **Revista de Comunicação Dialógica**, n. 7, p. 85-108, 2022.
- GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Capacitação em Serviço Social e política social**, v. 4, p. 53-63, 2000.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na cena contemporânea. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**, p. 15-50, 2009.
- IAMAMOTO, Marilda V. e Carvalho, Raul. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. Esboço de uma interpretação histórico/metodológica. São Paulo, Cortez/CELATS, 10ª edição, 1995.
- NETTO, José Paulo Ditadura; DITADURA, E. serviço social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64. 2011.
- NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. **Serviço Social e Saúde**, v. 4, p. 141-160, 2006.