



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS - ICH
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – SER

ISABELA NASCIMENTO MELO

SERVIÇO SOCIAL, COMUNICAÇÃO E DESINFORMAÇÃO: Desafios Ético-Políticos na Prática Profissional

BRASÍLIA - DF

2025

ISABELA NASCIMENTO MELO

SERVIÇO SOCIAL, COMUNICAÇÃO E DESINFORMAÇÃO: Desafios Ético-Políticos na Prática Profissional

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Serviço
Social da Universidade de Brasília, como
requisito para a obtenção ao título de
Bacharel em de Serviço Social.

Orientadora: Dr.^a Isabela Ramos Ribeiro

BRASÍLIA - DF

2025

ISABELA NASCIMENTO MELO

SERVIÇO SOCIAL, COMUNICAÇÃO E DESINFORMAÇÃO

Trabalho de conclusão de curso,
apresentado à Universidade de Brasília,
como parte das exigências para a
obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social.

Brasília - DF, 22 de julho de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof.ª Dr.ª Isabela Ramos Ribeiro

(Orientadora - SER/UnB)

Prof.ª Dr.ª Anabelle Carrilho da Costa

(Examinadora Interna – SER/UnB)

Prof. Dr. Cristiano Guedes de Souza

(Examinador Interno - SER/UnB)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e a Nossa Senhora, por me sustentarem ao longo dessa caminhada e por me darem força nos momentos em que pensei em desistir. Sem fé, paciência e esperança, este trabalho não teria se concretizado.

Aos meus pais, Maria da Conceição e Ilson, agradeço profundamente pelo apoio e incentivo durante toda a graduação. Ter a tranquilidade de poder focar nos estudos sabendo que vocês estavam ao meu lado fez toda a diferença. Obrigada por acreditarem em mim, mesmo quando eu mesma duvidava.

À minha irmã Amanda, meu agradecimento especial por toda a ajuda ao longo do curso e por sempre me motivar a seguir em frente. Sua presença foi fundamental em muitos momentos.

Às minhas amigas Laysa e Gabriela, que caminharam comigo durante a faculdade e se tornaram muito mais do que colegas de curso. Obrigada por dividirem angústias, risadas, provas, projetos e sonhos. Sem vocês, esse percurso teria sido muito mais difícil e bem menos divertido.

À professora Isabela Ribeiro, minha orientadora, minha gratidão por me acolher como monitora da disciplina Planejamento, Administração e Gestão Social e também por aceitar o desafio de orientar este trabalho. Mesmo não sendo sua área de pesquisa, se dispôs a mergulhar comigo no tema, tornando esse processo mais leve e enriquecedor. Obrigada pela paciência e disponibilidade ao longo dessa trajetória.

Aos professores que compuseram a banca examinadora, Prof.^a Dr.^a Anabelle Carrilho da Costa e Prof. Dr. Cristiano Guedes de Souza, agradeço imensamente pelas contribuições, pela leitura atenta e pelas reflexões críticas que enriqueceram este trabalho. A todos que, de alguma maneira, contribuíram para essa jornada, deixo aqui minha sincera gratidão.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o papel da comunicação no exercício profissional do assistente social, com foco em sua contribuição para o enfrentamento da desinformação e para a ampliação do acesso a direitos sociais. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter bibliográfico e documental, fundamentada em produções acadêmicas da área, legislações e documentos normativos da profissão. A partir da compreensão da comunicação como dimensão ética, política e pedagógica da prática profissional, o estudo busca evidenciar como essa ferramenta pode fortalecer os vínculos com os usuários, mediar o acesso à informação qualificada e contribuir para a efetivação de direitos. A análise incluiu também projetos de intervenção realizados no âmbito do Estágio Supervisionado em Serviço Social da Universidade de Brasília, no período de 2020 a 2024, definido em razão da disponibilidade dos registros produzidos durante os Colóquios de Estágio, destacando a presença da comunicação como estratégia nas ações desenvolvidas por discentes. Os resultados indicam que a comunicação, quando orientada por princípios críticos e dialógicos, constitui uma mediação fundamental na atuação do assistente social, especialmente em contextos marcados por exclusão digital, baixa escolaridade e desinformação. O trabalho reafirma a importância da comunicação como instrumento de emancipação e de fortalecimento do projeto ético-político da profissão.

Palavras-chave: Serviço Social; Comunicação; Desinformação; Direitos sociais; Mediação.

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of communication in the professional practice of social workers, focusing on its contribution to addressing misinformation and expanding access to social rights. It is a qualitative research, of bibliographic and documentary character, based on academic literature in the field, legislation, and normative documents of the profession. From the understanding of communication as an ethical, political, and pedagogical dimension of professional practice, the study seeks to highlight how this tool can strengthen bonds with users, mediate access to qualified information, and contribute to the realization of rights. The analysis also included intervention projects developed within the scope of the Supervised Internship in Social Work at the University of Brasília, covering the period from 2020 to 2024, defined due to the availability of records produced during the Internship Colloquia, highlighting the presence of communication as a strategy in the actions carried out by students. The results indicate that communication, when guided by critical and dialogical principles, constitutes a fundamental mediation in the work of social workers, especially in contexts marked by digital exclusion, low levels of education, and misinformation. The study reaffirms the importance of communication as an instrument of emancipation and as a key element in strengthening the ethical-political project of the profession.

Keywords: Social Work; Communication; Misinformation; Social Rights; Mediation.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
CAPÍTULO 1: COMUNICAÇÃO: PRINCIPAIS CONCEITOS	11
1.1 Teoria da comunicação	11
1.2 A desinformação como prática histórica: viés ideológico e manipulação	16
1.2.1 Desinformação e desigualdade informacional	20
CAPÍTULO 2: SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO	23
2.1 Códigos de ética e a socialização das informações	23
2.2 Relação atual entre o Serviço Social e a comunicação para o acesso aos direitos sociais.....	29
2.3 Comunicação crítica no enfrentamento da desinformação na prática profissional.....	34
CAPÍTULO 3: O TEMA DA COMUNICAÇÃO NOS PROJETOS DE INTERVENÇÃO DE ESTÁGIO DA UNB	36
3.1 Apontamentos sobre os projetos de intervenção disponíveis nos Colóquios de Estágio da UnB	36
3.2 Análise dos projetos com abordagem comunicacional no Serviço Social.....	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	49

INTRODUÇÃO

A comunicação, enquanto prática social e instrumento político, ocupa um papel central no exercício profissional do/a assistente social. No contexto das políticas públicas brasileiras, marcadas por desigualdades estruturais e por um cenário de intensificação da desinformação, o domínio da comunicação se torna essencial não apenas para a mediação de direitos, mas para o fortalecimento do projeto ético-político do Serviço Social. A escolha deste tema surgiu a partir da vivência no estágio obrigatório do curso, realizado tanto na Unidade Básica de Saúde (UBS) de Santa Maria quanto no Hospital Universitário de Brasília (HUB), onde se evidenciou, de forma concreta, a necessidade de abordar a comunicação como um eixo fundamental da prática profissional.

O presente trabalho propõe-se a refletir sobre a relação entre Serviço Social, comunicação e desinformação, buscando compreender como a atuação do/a assistente social pode contribuir para a democratização da informação e a ampliação do acesso a direitos sociais em contextos marcados por exclusão digital, baixa escolaridade e polarização político-ideológica. Parte-se do reconhecimento de que a comunicação, longe de ser um mero instrumento técnico, é constituída por disputas simbólicas e relações de poder que atravessam o cotidiano profissional e impactam diretamente a autonomia e o protagonismo dos sujeitos atendidos.

O objetivo geral deste trabalho é analisar como a comunicação pode ser potencializada no exercício profissional do/a assistente social, contribuindo para o enfrentamento da desinformação e a ampliação do acesso a direitos sociais. Para isso, busca-se compreender os fundamentos teóricos da comunicação e suas relações com as práticas sociais; abordar de que forma a comunicação é abordada nos documentos normativos da profissão, especialmente nos Códigos de Ética; identificar os principais desafios enfrentados pelos/as assistentes sociais em contextos de desinformação e desigualdade informacional; e, por fim, apontar estratégias e práticas comunicativas que contribuam para o fortalecimento dos vínculos com os usuários e para a mediação de direitos.

A relevância deste estudo reside na necessidade de aprofundar o debate sobre o papel da comunicação no Serviço Social contemporâneo, especialmente frente aos retrocessos democráticos e à precarização do acesso à informação qualificada. Ao

evidenciar as possibilidades e os limites da prática comunicativa no cotidiano profissional, este trabalho pretende contribuir para o fortalecimento da dimensão política e pedagógica do Serviço Social, reafirmando seu compromisso com os direitos humanos, a justiça social e a transformação das relações sociais.

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, de caráter bibliográfico e documental, com recorte empírico. Para a construção da fundamentação teórica, foram consultadas obras clássicas e contemporâneas das áreas de comunicação e Serviço Social, além de legislações e documentos normativos da profissão, como o Código de Ética Profissional e a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS. A seleção do material bibliográfico foi orientada pela necessidade de compreender criticamente a relação entre comunicação, desinformação e prática profissional, recorrendo a produções acadêmicas que dialogam com o projeto ético-político do Serviço Social. O processo de pesquisa envolveu a leitura e organização de textos obtidos por meio de bases acadêmicas, anais de eventos, repositórios institucionais e acervos da universidade. A dimensão empírica da pesquisa incluiu a análise de dados extraídos de projetos de intervenção apresentados em contextos de estágio supervisionado, com o intuito de observar como a comunicação tem sido incorporada à prática profissional em ambientes institucionais. A análise parte de uma perspectiva crítica, com o intuito de compreender a comunicação como um instrumento político de mediação de direitos e resistência às práticas desinformativas.

Para alcançar esses objetivos, este trabalho foi estruturado em três capítulos. No primeiro capítulo, apresenta-se uma discussão teórica sobre os principais conceitos ligados à comunicação, abordando sua trajetória histórica, suas diferentes interpretações e seu papel na construção da cidadania e das relações sociais. Também é explorado o fenômeno da desinformação enquanto prática histórica, ideológica e tecnológica.

O segundo capítulo aborda a relação entre o Serviço Social e a comunicação, analisando como a profissão vem incorporando a socialização da informação como um princípio ético-político e como a prática comunicativa pode atuar no enfrentamento da desinformação. A partir de uma perspectiva crítica, discute-se o papel da comunicação na mediação com os usuários e no acesso efetivo aos direitos sociais, refletindo sobre os desafios enfrentados na atual conjuntura.

Já o terceiro capítulo analisa como a temática da comunicação tem sido abordada nos projetos de intervenção de estágio desenvolvidos por discentes do

curso de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB). Com base nos registros dos Colóquios de Estágio, são examinadas propostas que incorporam a dimensão comunicacional como eixo da prática profissional, destacando tanto as potencialidades quanto às lacunas na utilização da comunicação como estratégia de mediação e fortalecimento de vínculos com a população usuária.

1. COMUNICAÇÃO: PRINCIPAIS CONCEITOS

1.1 Teoria da comunicação

Esta pesquisa parte da premissa de que, para analisar o papel da comunicação na sociedade atual, é fundamental revisitá-la sua trajetória histórica, uma vez que ela constitui a base das interações humanas. A comunicação, entendida como um processo dinâmico e estruturante das relações humanas, manifesta-se de forma multissensorial e simbólica. Estudar sua lógica e seus desdobramentos é, portanto, essencial para desvendar os mecanismos que sustentam a vida social, uma vez que ela permeia desde os sistemas linguísticos até as práticas culturais, políticas e tecnológicas. Dessa forma, revela-se como um fator determinante na construção da cidadania e no acesso à informação.

Segundo Ciro Marcondes Filho (2003), “a comunicação designa um fenômeno contínuo [...] com sua evolução em interação” (p. 11), o que demonstra seu caráter dinâmico e adaptativo às transformações do tempo. Assim, compreender a trajetória histórica da comunicação não é apenas estudar seus meios, mas principalmente entender seu papel como estrutura formadora da vida social. A comunicação é, portanto, um processo de trocas simbólicas, que articula linguagem e cultura, influenciando e sendo influenciada pelas transformações tecnológicas e sociais.

Ao longo do tempo, diversas teorias foram elaboradas para tentar explicar o fenômeno comunicacional. No entanto, como observa Eliseo Verón (2004), “ao analisar o fenômeno comunicativo, cada ciência e corrente filosófica utiliza a sua própria perspectiva, a sua própria terminologia, os seus conceitos específicos” (p. 25). Isso demonstra a complexidade do campo, que não pode ser reduzido a uma única explicação ou abordagem.

Diante da amplitude das teorias da comunicação, não se propõe aqui uma revisão completa de sua evolução, desde as formas rudimentares de expressão entre os primeiros grupos humanos até as complexas dinâmicas interativas das redes digitais contemporâneas. No entanto, serão abordadas algumas perspectivas teóricas fundamentais que permitem refletir sobre o modo como a comunicação se apresenta

como um campo essencial para a compreensão das dinâmicas sociais e políticas atuais.

A teoria da comunicação investiga os processos de troca de informações e significados, sendo indispensável para o entendimento das relações humanas e dos mecanismos simbólicos que estruturam a realidade. Com o avanço das tecnologias e a multiplicação dos meios comunicacionais, diversas abordagens emergiram para analisar esse fenômeno, consolidando um campo de estudo multidisciplinar que abrange desde modelos funcionais e clássicos até correntes críticas e filosóficas.

O termo comunicação tem assumido diferentes significados ao longo da história. Tradicionalmente, o termo tem sido associado aos meios de comunicação de massa, como a imprensa, o rádio, o cinema, a televisão e outros canais de transmissão de mensagens, sejam elas visuais, auditivas ou audiovisuais (CELAM, 1988). No entanto, autores como Lasbeck (2002) ampliam essa compreensão ao destacar que comunicar também envolve uma disposição subjetiva, baseada na capacidade de interagir com a alteridade e de se abrir ao novo, ultrapassando os limites da chamada “não-cultura”.

Há muitas definições para comunicação, e todas estão ligadas à interatividade, ao diálogo e à troca entre indivíduos. A comunicação não apenas transmite informação, mas também desencadeia reações, influencia comportamentos e estrutura relações sociais. Comunicar vem do latim *communis*, que significa compartilhar, e para que isso ocorra é necessário que uma informação seja transmitida de um emissor para um receptor, que a intérprete e responda. No entanto, quando os participantes não se limitam a esses papéis, mas compartilham ativa e criticamente a construção de sentidos, essa interação torna-se mais profunda, sendo chamada de “comunhão” ou “comunidade” (CELAM, 1986, p. 21).

Essas diferentes abordagens evidenciam que a comunicação não pode ser reduzida a um simples processo técnico de transmissão de mensagens, pois está intrinsecamente atravessada por relações de poder, disputas ideológicas e construções simbólicas. Ainda que, segundo o Dicionário da Língua Portuguesa, o termo “comunicação” seja definido como o “ato ou efeito de comunicar, de transmitir ou receber mensagens por meio de métodos e/ou sistemas convencionados”, esse

significado literal revela apenas uma dimensão operacional do fenômeno. No campo teórico, contudo, é necessário compreender a comunicação em sua complexidade social, cultural e política.

A comunicação passou a ser objeto de reflexão acadêmica de forma sistemática apenas no século XX. Nos séculos XVIII e XIX, o termo estava mais relacionado a meios de transporte e circulação de mercadorias do que à troca simbólica. Com a expansão dos meios de comunicação, o conceito passou a ser entendido como “intercâmbio tecnologicamente mediado de mensagens na sociedade.” (RÜDIGER, 1998, p. 15). Para ele, a comunicação só adquire relevância social por meio da conversação, considerada uma “mediação cotidiana do conjunto das relações sociais” (RÜDIGER, 1998, p. 16). É essencial, portanto, distinguir “comunicações”, referindo-se aos meios técnicos, de “comunicação”, como processo social primário:

A comunicação representa um processo social primário, com relação ao qual os chamados meios de comunicação de massa são simplesmente a mediação tecnológica: em suas extremidades se encontram sempre as pessoas, o mundo da vida em sociedade. (RÜDIGER, 1998, p. 17).

Segundo a perspectiva teórico-marxista, a comunicação está imersa na totalidade concreta da vida social, influenciada diretamente pelo modo de produção dominante. O trabalho, como atividade essencial à vida humana, gera a necessidade de cooperação e, consequentemente, de comunicação. “A comunicação, em última instância, é a mediação primária do trabalho”, afirma Rüdiger (1998, p. 69). Ela desenvolve a consciência coletiva, permite o trabalho cooperativo e se torna instrumento de socialização. A divisão do trabalho, por sua vez, introduz relações contraditórias na comunicação, separando produção material e simbólica, o que impacta diretamente na vivência social e na capacidade de expressão das classes trabalhadoras.

Nesse processo, a comunicação passa a refletir as contradições do sistema capitalista, sobretudo a desigualdade nas formas de participação comunicacional. Melo (1980, p. 16) observa que, no capitalismo, o trabalhador vende sua força de trabalho por um equivalente que mascara a exploração. Ainda assim, a comunicação ultrapassa o campo do trabalho, manifestando-se em todas as esferas sociais — arte,

ciência, religião, política —, sendo algo intrínseco à experiência humana (RÜDIGER, 1998, p. 70). No entanto, a existência das tecnologias não garante por si só a qualidade das interações: é preciso compreender como a comunicação está condicionada pelas formas de sociabilidade vigentes, especialmente no capitalismo contemporâneo, marcado pela exploração e opressão.

Nesse contexto, entre as diversas abordagens, destaca-se a Escola de Frankfurt, uma corrente teórica que surgiu na primeira metade do século XX e se dedicou a analisar os meios de comunicação de massa sob uma ótica crítica. Os principais representantes desse grupo, como Theodor Adorno e Max Horkheimer, argumentavam que a indústria cultural exercia um papel central na manutenção das estruturas de poder, influenciando comportamentos e reproduzindo ideologias dominantes. Como afirmam os autores em *Dialética do Esclarecimento*: “a cultura hoje se apresenta como uma engrenagem do mecanismo econômico e não como oposição a ele” (ADORNO; HORKHEIMER, 1985, p. 132). Para eles, os meios de comunicação não eram apenas ferramentas de disseminação de informações, mas instrumentos de dominação que moldavam a percepção da realidade e limitavam o pensamento crítico.

Essa visão crítica consolidou-se na obra mencionada, onde os autores denunciam a padronização da cultura e a manipulação midiática como mecanismos de controle social. Adorno (2003) também destaca que a cultura de massa se apresenta como entretenimento, mas funciona como um meio de conformismo: “a diversão é a extensão do trabalho sob o capitalismo tardio” (ADORNO, 2003, p. 109). Nesse sentido, a comunicação de massa atua como forma de alienação, afastando o sujeito da reflexão crítica.

Outro importante representante da Escola de Frankfurt, Jürgen Habermas, aprofundou a análise da comunicação ao desenvolver o conceito de “esfera pública”. Para ele, a comunicação não se restringe à simples transmissão de mensagens, mas constitui um espaço fundamental para o exercício democrático, baseado no discurso racional e argumentativo. Habermas (1989) defende que “a participação democrática exige uma comunicação livre de coerções”, onde os sujeitos possam deliberar e formar opinião pública de maneira autônoma. No entanto, ele também aponta os desafios contemporâneos, alertando que a influência das grandes corporações midiáticas compromete essa autonomia e transforma o debate público em espetáculo.

Além da Escola de Frankfurt, outras teorias contribuíram para o entendimento do papel da mídia na sociedade. A teoria hipodérmica, uma das primeiras formulações no campo da comunicação, defendia que os meios tinham um efeito direto, quase automático, sobre os indivíduos, como se as mensagens fossem "injeções" de influência nos receptores. Por outro lado, a teoria funcionalista via a comunicação como um sistema que desempenha funções sociais específicas, como a socialização, o entretenimento e a transmissão de valores. Essas visões iniciais, embora importantes, foram posteriormente criticadas por simplificarem a complexidade da comunicação nas sociedades modernas.

Mauro Wolf (2003) analisa esse percurso teórico e destaca que "as primeiras teorias da comunicação centravam-se na eficácia da mensagem, deixando de lado os contextos sociais e os processos de interpretação dos indivíduos" (WOLF, 2003, p. 37). Com o tempo, surgiram abordagens mais críticas que passaram a questionar o papel da mídia na manutenção das desigualdades sociais e na reprodução de discursos hegemônicos.

Outro teórico relevante para a crítica à comunicação de massa é Guy Debord, com sua obra "A Sociedade do Espetáculo". Para Debord (1997), a mídia moderna transforma a realidade em uma representação espetacularizada, na qual "tudo o que era vivido diretamente tornou-se uma representação" (DEBORD, 1997, p. 12). Essa espetacularização leva à alienação dos sujeitos, que passam a consumir imagens em vez de viver experiências concretas, tornando-se meros espectadores da realidade social.

Em contrapartida, surgem iniciativas de comunicação alternativa, que visam dar visibilidade a vozes marginalizadas e promover uma maior participação popular no processo comunicacional. Rádios comunitárias, mídias independentes e redes sociais têm se consolidado como ferramentas para contestar narrativas oficiais e ampliar a pluralidade de perspectivas. Essas formas alternativas desafiam o modelo vertical e centralizado da mídia tradicional, estimulando um fluxo mais horizontal e democrático de informações.

Diante do exposto, é possível perceber que a comunicação não se reduz a um processo técnico de envio e recepção de mensagens, mas constitui um fenômeno

complexo, historicamente construído e socialmente determinado. As diferentes correntes teóricas analisadas demonstram que comunicar é também disputar sentidos, reforçar ou questionar estruturas de poder e produzir realidades. A crítica da Escola de Frankfurt, as contribuições de Habermas e os debates mais contemporâneos mostram que os meios de comunicação exercem influência direta nas dinâmicas sociais, nos processos de subjetivação e na manutenção ou transformação das formas de sociabilidade. Compreender essas mediações é essencial para refletir sobre como a comunicação opera nas esferas públicas e privadas, especialmente em um cenário marcado por disputas de narrativas, circulação de desinformações e aprofundamento das desigualdades sociais. Nesse contexto, analisar a comunicação implica também examinar seus impactos na formação da cidadania, no exercício democrático e na garantia de direitos.

1.2 A desinformação como prática histórica: viés ideológico e manipulação

A desinformação é um fenômeno que, embora intensificado nas últimas décadas, não é novo na história da comunicação. Desde as primeiras guerras registradas na Antiguidade, o uso de estratégias informacionais com fins manipulativos já era documentado. No entanto, o conceito moderno de desinformação como uma prática sistematizada ganhou força durante o século XX, sobretudo na Guerra Fria, onde tanto a União Soviética quanto os Estados Unidos investiram em campanhas de desinformação como parte de suas estratégias ideológicas e militares (Costa, 2023). Longe de ser um fenômeno exclusivo da era digital, a desinformação é parte de uma prática histórica que se adapta às tecnologias e aos contextos sociopolíticos de cada época.

Desde os primórdios da imprensa escrita até os atuais meios digitais, a manipulação da informação tem sido uma prática recorrente, muitas vezes instrumentalizada para fins políticos, ideológicos ou econômicos. A própria construção da informação sempre esteve permeada por disputas narrativas, evidenciando que a desinformação não se restringe à veiculação de mentiras explícitas, mas abrange um conjunto mais amplo de estratégias comunicacionais. De acordo com Pascual Serrano (2012), os mecanismos de desinformação são mais complexos do que a simples mentira. A desinformação pode estar ancorada em fatos reais, porém distorcidos, descontextualizados ou fragmentados de maneira a construir um cenário específico,

direcionado a consolidar determinada hegemonia discursiva. Trata-se de um sistema informacional que atua na formação da opinião pública por meio de artifícios como a omissão seletiva, a repetição massiva e o enquadramento tendencioso de determinados temas.

Historicamente, tanto regimes autoritários quanto democracias fragilizadas lançaram mão da desinformação como instrumento de dominação simbólica. A propaganda nazista, o controle da mídia em regimes totalitários e a censura durante as ditaduras militares na América Latina são exemplos emblemáticos de estratégias voltadas à manipulação da opinião pública por meio da seleção tendenciosa de fatos e da ocultação deliberada de informações. No Brasil, durante o período da ditadura civil-militar (1964–1985), a liberdade de imprensa foi cerceada e narrativas favoráveis ao regime foram disseminadas enquanto vozes dissonantes eram sistematicamente silenciadas.

Mesmo em contextos democráticos, a desinformação persiste, embora sob formas mais sutis. Conforme analisado por Noam Chomsky e Edward Herman (2003), os meios de comunicação exercem um poder ideológico ao funcionar como instrumentos de manufatura do consentimento, moldando a realidade social conforme interesses das elites econômicas e políticas. Nessa lógica, a manipulação se realiza não necessariamente por mentiras explícitas, mas por meio da ênfase seletiva, omissão e enquadramento estratégico da informação.

Pierre Bourdieu (1997) observa que a mídia participa ativamente das disputas simbólicas ao reforçar a lógica dominante em vez de questioná-la. Da mesma forma, Luis Felipe Miguel (2019) aponta que os veículos de comunicação atuam como agentes políticos, moldando agendas e priorizando narrativas específicas. A desinformação, nesses casos, atua por meio de verdades parciais reconfiguradas estrategicamente, que tendem a reforçar estereótipos, legitimar desigualdades e enfraquecer o debate público democrático.

Essa prática se evidencia em episódios como o enquadramento criminalizante de movimentos sociais, a cobertura enviesada de protestos populares ou a invisibilização de determinados grupos nas grandes mídias. Trata-se de um modelo

de desinformação estruturado, que opera dentro das instituições comunicacionais de forma naturalizada e contínua.

No cenário contemporâneo, o fenômeno das fake news vem ganhando centralidade no debate público, especialmente com a expansão da internet e das redes sociais. Diferente da desinformação estrutural e histórica, as fake news se referem à produção deliberada de conteúdos falsos, formatados como se fossem notícias reais, com o objetivo de enganar ou manipular intencionalmente.

Nesse sentido, é importante diferenciar a desinformação da produção e divulgação de notícias falsas. Embora inter-relacionadas, as fake news possuem características específicas. Segundo Allcott e Gentzkow (2017), as fake news são "informações que têm a aparência de notícias, mas são intencionalmente e verificadamente falsas, com o objetivo de enganar o público". A fabricação dessas notícias visa manipular percepções, induzir comportamentos ou influenciar decisões com base em conteúdos completamente dissociados da realidade.

No Brasil, o debate sobre a desinformação ganhou destaque especialmente a partir de episódios recentes de polarização política e da crescente circulação de conteúdos enganosos nas redes sociais. Esse cenário levou à formulação de propostas legislativas com o objetivo de regular a produção e a disseminação de informações falsas em ambientes digitais, buscando estabelecer limites legais para práticas que afetam diretamente o processo democrático.

Embora tais iniciativas sejam legítimas e necessárias diante da complexidade do fenômeno, elas também demandam atenção quanto aos riscos potenciais de comprometer direitos fundamentais, como a liberdade de expressão e o direito à privacidade. O desafio reside justamente em encontrar o equilíbrio entre o combate à desinformação e a preservação das garantias democráticas, evitando que medidas restritivas sejam utilizadas de forma arbitrária:

A desinformação constitui uma ameaça real à democracia, mas o combate a ela não pode servir de pretexto para cercear liberdades fundamentais. O desafio contemporâneo está em construir mecanismos eficazes de regulação que, ao mesmo tempo em que coibem práticas abusivas no ambiente informational, garantam a pluralidade de vozes e o direito à livre expressão. (VENTURINI; AMADEU, 2020, p. 45).

Além da atuação governamental, surgiram também iniciativas privadas e colaborativas de checagem de fatos, especialmente em períodos eleitorais. Projetos como a Agência Lupa, o Aos Fatos, o Projeto Comprova e o Fato ou Fake (do Grupo Globo) têm atuado na verificação de conteúdos que circulam em redes sociais, contribuindo para a redução da desinformação no debate público. No entanto, essas iniciativas também suscitam debates sobre seus critérios de verificação, independência editorial e transparência metodológica, apontando para a necessidade de uma abordagem plural e crítica no enfrentamento à desinformação.

Diante disso, emergem questões fundamentais para a reflexão: em que medida as fake news se diferenciam da desinformação histórica e institucionalizada? Quais as condições que favorecem sua rápida circulação nas redes? E quais estratégias podem ser eficazes para mitigar seus efeitos sem restringir o espaço democrático?

Este estudo parte da distinção conceitual entre desinformação e fake news, a partir de autores como Allcott e Gentzkow (2017) e Serrano (2010). A análise reconhece que, embora ambos os fenômenos tenham origens anteriores ao advento da internet, sua reconfiguração no ambiente digital lhes confere novos contornos, especialmente em relação à velocidade, ao alcance e à lógica algorítmica de disseminação.

Nesse contexto, a pesquisa aponta como estratégia de enfrentamento não apenas o uso de agências de checagem, mas sobretudo o desenvolvimento da competência crítica em informação (critical information literacy), inspirada nos princípios da pedagogia crítica de Paulo Freire. Essa abordagem compreende a educação para a informação como um processo de conscientização, onde sujeitos aprendem a identificar manipulações, contextualizar conteúdos e construir conhecimento de forma crítica, ética e autônoma.

De acordo com Elmborg (2006) e Brisola, Bezerra e Schneider (2017), a alfabetização crítica em informação é essencial para transformar consumidores passivos em sujeitos informacionais ativos. Ao estimular a leitura crítica da realidade e a produção consciente de conteúdo, ela promove a formação de indivíduos capazes de resistir à manipulação e de atuar de maneira emancipatória na sociedade informacional.

Portanto, compreender a desinformação não se resume a identificar conteúdos falsos, mas a reconhecer suas formas históricas, seus interesses estruturantes e seus impactos sociais. Combater esse fenômeno implica disputar narrativas, fortalecer a democracia informacional e promover o acesso ético, plural e crítico à informação como bem comum.

1.2.1 Desinformação e desigualdade informacional

Se a desinformação constitui um fenômeno estrutural da comunicação moderna, suas consequências se tornam ainda mais profundas quando associadas às desigualdades no acesso à informação. Em sociedades marcadas por disparidades econômicas, educacionais e tecnológicas, a desinformação encontra terreno fértil onde há baixa escolarização, exclusão digital, ausência de letramento informacional e concentração dos meios de comunicação. A isso se dá o nome de desigualdade informacional, um tipo específico de desigualdade social que compromete o direito à informação qualificada e à participação crítica nos processos democráticos.

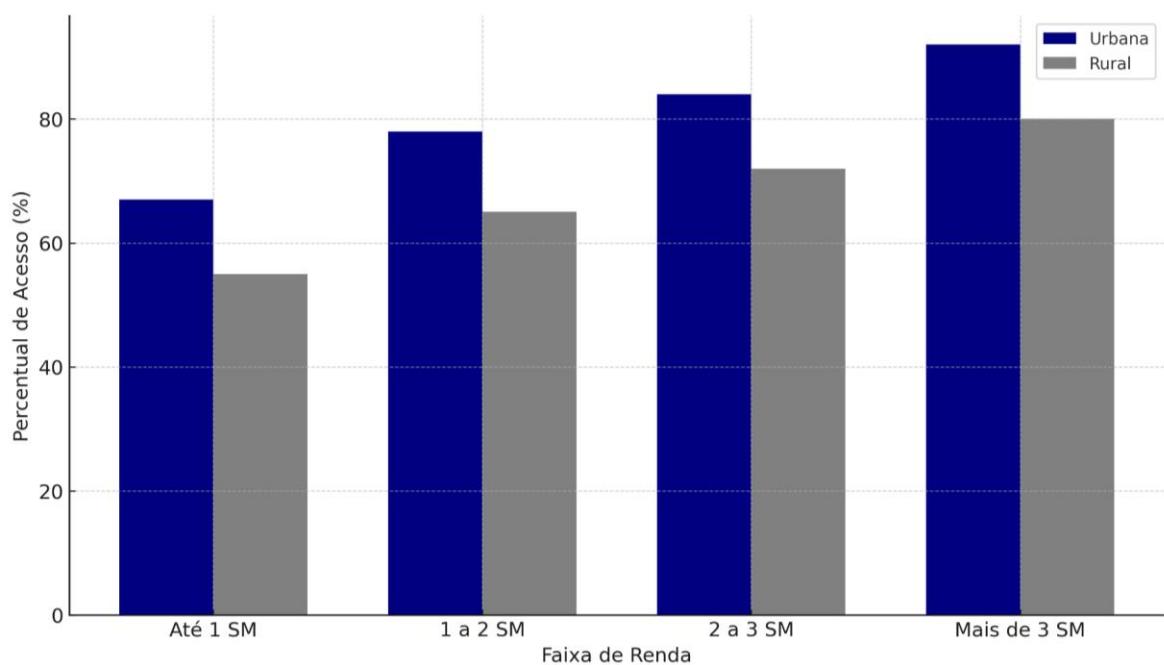
Segundo dados do TIC Domicílios 2023, ainda existem milhões de brasileiros sem acesso regular à internet ou com conectividade precária, especialmente em áreas rurais, comunidades periféricas e entre populações de baixa renda. Mesmo entre os que acessam, a falta de competências críticas para lidar com o volume massivo de dados compromete a capacidade de avaliação, interpretação e uso da informação de forma ética e consciente. Esse cenário amplia a vulnerabilidade de determinados grupos sociais à manipulação e à propagação de conteúdos enganosos. A seguir, apresentam-se uma tabela e um gráfico ilustrativos, baseados em dados da pesquisa TIC Domicílios 2023, que exemplificam essas desigualdades no acesso e no uso crítico da informação.

Tabela 1 - Indicadores de acesso à internet nos domicílios brasileiros - 2023

Indicador	Percentual (%)
Domicílios com acesso à internet (total)	84
Domicílios urbanos com acesso à internet	85
Domicílios rurais com acesso à internet	78
Domicílios com banda larga fixa	73
Domicílios com conexão móvel via modem ou chip	66
Domicílios das classes C com acesso à internet	91
Domicílios das classes DE com acesso à internet	67

Fonte: Elaboração própria (2025). Dados de CGI.br/NIC.br, Cetic.br, Pesquisa TIC Domicílios 2023.

Gráfico 1 - Percentual de domicílios com acesso à internet por faixa de renda e localidade, 2023



Fonte: Elaboração própria (2025). Dados de CGI.br/NIC.br, Cetic.br, Pesquisa TIC Domicílios 2023.

Como afirma Paulo Freire (1996), “a leitura do mundo precede a leitura da palavra”. Em outras palavras, o domínio da linguagem e da informação está diretamente ligado à compreensão crítica da realidade. No entanto, quando as condições de acesso à informação são desiguais, a desinformação não atinge todos da mesma forma: ela reforça os processos de exclusão, limita a capacidade de organização coletiva e bloqueia o exercício pleno da cidadania.

Além disso, a concentração dos meios de comunicação nas mãos de poucos grupos empresariais agrava esse quadro. Essa concentração contribui para a homogeneização dos discursos, a invisibilização de pautas sociais relevantes e a reprodução de narrativas alinhadas a interesses políticos e econômicos dominantes. Assim, os grupos socialmente mais vulneráveis tornam-se também informacionalmente marginalizados, sem acesso a perspectivas plurais ou ao contraditório necessário para construir pensamento crítico.

A desinformação, nesse contexto, atua como barreira simbólica, que impede o acesso à verdade, dificulta a mobilização social e compromete o debate público. Ela amplia as desigualdades já existentes ao criar uma camada adicional de invisibilidade informacional, que afasta as populações do direito à comunicação e ao conhecimento.

Dessa forma, o enfrentamento da desinformação não pode ser dissociado do combate à desigualdade informacional. A democratização da informação é, portanto, uma condição para o exercício da cidadania e da justiça social, especialmente em contextos onde a disputa simbólica e a manipulação informativa afetam diretamente os direitos humanos.

2. SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO

2.1 Códigos de ética e a socialização das informações

A comunicação ocupa um lugar estratégico e estruturante no exercício profissional do Serviço Social, sendo um dos elementos que sustentam a mediação entre o projeto ético-político da profissão e a realidade concreta vivenciada pelos assistentes sociais. Mais do que uma ferramenta técnica, a comunicação é compreendida como uma prática social, relacional e dialógica, atravessada por dimensões éticas, políticas e pedagógicas que visam à construção de vínculos, à socialização de informações e à ampliação do acesso a direitos.

Ao se inserir nas instituições públicas e privadas, os(as) assistentes sociais atuam como mediadores(as) entre os usuários e as políticas sociais, o que exige uma postura comunicativa transparente, acessível e comprometida com os princípios da justiça social, da dignidade humana e da participação cidadã. Essa concepção rompe com visões instrumentais ou autoritárias da comunicação e insere a escuta, o diálogo e o compartilhamento crítico de informações como fundamentos da prática profissional.

Essa compreensão crítica da comunicação está refletida nas normativas da profissão, especialmente no Código de Ética Profissional de 1993. O documento estabelece como dever do(a) assistente social prestar informações com clareza, precisão e acessibilidade, respeitando o direito do(a) usuário(a) ao conhecimento sobre sua realidade e às decisões que o(a) envolvem. Trata-se de um compromisso ético com a transparência, a autonomia e o fortalecimento dos sujeitos, reforçando a comunicação como instrumento de emancipação e não de dominação.

A socialização da informação, enquanto dimensão política da prática profissional, é reafirmada por diversos autores da área. Para Figueiredo (2016), trata-se de um processo que visa à democratização dos saberes produzidos nas instituições, promovendo o acesso crítico da população usuária às informações que lhes dizem respeito. Já o CFESS (2011), em sua política de comunicação, aponta que a devolutiva de informações deve ser feita de forma acessível e comprometida com os interesses da classe trabalhadora. Essa concepção encontra ressonância em

Iamamoto (2008), ao afirmar que a linguagem e a comunicação são instrumentos centrais da mediação profissional, responsáveis por estabelecer vínculos, garantir direitos e fomentar a autonomia dos sujeitos.

Contudo, essa concepção da comunicação como prática crítica e emancipadora nem sempre esteve presente na trajetória da profissão. A análise histórica dos Códigos de Ética do Serviço Social no Brasil evidencia mudanças significativas na forma como a comunicação com a população usuária foi compreendida e praticada ao longo do tempo. O Código de 1947, fortemente influenciado pela doutrina social da Igreja Católica, adotava uma perspectiva moralizante e assistencialista. A comunicação era verticalizada, centrada na figura do(a) assistente social como educador(a) moral, o que limitava a escuta ativa e a autonomia dos sujeitos. Essa orientação se expressava, por exemplo, na seguinte diretriz ética:

“Cumprir os compromissos assumidos, respeitando a lei de Deus, os direitos naturais do homem, inspirando- se, sempre em todos seus atos profissionais, no bem comum e nos dispositivos da lei, tendo em mente o juramento prestado diante do testemunho de Deus” (Código de Ética Profissional do Assistente Social, 1947).

Já o Código de 1965, elaborado em um contexto de tecnocratização das políticas sociais, reforçava a dimensão técnico-administrativa da atuação profissional. Ainda que buscasse certa modernização, manteve elementos conservadores e não superou a lógica autoritária anterior. A comunicação continuava a ser utilizada como instrumento funcionalista, distanciada de uma abordagem participativa e democrática.

A partir da década de 1970, com o surgimento do movimento de reconceituação, a categoria profissional passou a questionar essa postura tradicional e a construir uma nova base teórica e metodológica para a atuação do assistente social. Essa virada crítica tem forte inspiração nas teorias marxistas e na pedagogia de Paulo Freire, influências que ampliaram a compreensão sobre o papel da comunicação no processo de mediação entre sujeitos e direitos.

Já o Código de 1975, redigido em plena ditadura militar, intensificou o perfil conservador da profissão ao reforçar uma lógica de controle institucional sobre o exercício profissional. A comunicação passou a ser tratada de forma ainda mais restritiva, como revela o artigo 6º, letra O, veda ao(à) assistente social “divulgar

informações ou estudos da instituição ou sufragar planos e projetos de outros técnicos, salvo quando devidamente autorizado". A informação, portanto, era tratada como propriedade institucional, e não como um direito do usuário.

Essa orientação institucionalizada promoveu uma comunicação instrumentalizada, voltada à manutenção da ordem vigente e à reprodução de relações hierárquicas. O diálogo crítico foi esvaziado, e os sujeitos atendidos foram desconsiderados em sua autonomia e protagonismo. Em vez de favorecer a escuta e a participação, a atuação comunicacional era pautada por normas rígidas e por uma postura autoritária, que suprimia o potencial emancipador da prática profissional.

Foi com o Código de Ética de 1986, elaborado em meio ao processo de redemocratização do país e ao fortalecimento do movimento de reconceituação da profissão, que se iniciou uma ruptura concreta com os paradigmas conservadores anteriores. O documento incorporou princípios fundamentais como o compromisso com os interesses da classe trabalhadora, a defesa dos direitos humanos e a promoção da participação popular. Nesse novo horizonte, a comunicação passou a ser entendida como prática dialógica, política e educativa, centrada na construção coletiva de sentidos e na autonomia dos sujeitos.

Embora ainda em fase de transição, o Código de 1986 representou um deslocamento importante na forma de conceber a relação entre assistente social e população usuária. A prática profissional deixou de se limitar ao atendimento imediato de demandas para fomentar espaços de escuta ativa, diálogo crítico e relações mais horizontais. Ao valorizar a consciência crítica e a participação política, o novo código abriu caminhos para uma atuação comunicacional comprometida com a emancipação dos sujeitos e com a transformação social.

É nesse processo de reconstrução democrática que emerge com mais força o compromisso com a socialização da informação, entendida como o dever de compartilhar, com os usuários, os dados, análises e encaminhamentos produzidos no exercício profissional. A informação deixa de ser tratada como um bem sigiloso da instituição e passa a ser reconhecida como instrumento político e pedagógico de fortalecimento da cidadania.

Esse reposicionamento é formalizado no Código de Ética Profissional de 1993, em vigor até os dias atuais, que marca definitivamente o compromisso do Serviço Social com os direitos humanos, a liberdade e a construção de uma sociedade justa e democrática. O artigo 5º, letra D, do Código estabelece o dever de “devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses”. Já o artigo 4º reforça esse princípio ao determinar que o(a) assistente social deve “prestar informações de forma clara, compreensível e precisa” à população usuária, reconhecendo, assim, o direito à informação como dimensão ética e política da prática profissional.

A diferença entre os Códigos é reveladora: enquanto o artigo 6º, letra O do Código de 1975 proibia a divulgação de informações sem autorização institucional, o artigo 5º, letra D do Código de 1993 impõe o dever de devolvê-las aos usuários para que possam se apropriar delas de forma crítica. Trata-se de uma mudança radical no entendimento do papel da informação, que deixa de ser um recurso técnico ou burocrático e passa a ser um direito político do sujeito atendido. Essa reconfiguração traduz o amadurecimento do projeto ético-político do Serviço Social, que reconhece a comunicação como meio de emancipação social.

Mais do que informar, comunicar no Serviço Social passa a significar criar espaços de diálogo, escuta e construção coletiva. A população usuária deixa de ser tratada como beneficiária passiva e passa a ser reconhecida como sujeito histórico e político, capaz de interpretar sua realidade, de lutar por seus direitos e de participar ativamente na definição de sua trajetória de vida. Essa diretriz reafirma o compromisso ético-político da profissão com práticas que promovam a emancipação e a construção de relações sociais mais justas e igualitárias.

Essa mudança de postura também se reflete nos instrumentos e estratégias utilizadas pelo/a assistente social: atendimentos, entrevistas, visitas domiciliares, encaminhamentos e pareceres técnicos deixam de ser meramente burocráticos e passam a ser concebidos como práticas comunicacionais com potência pedagógica e política. Como afirma Netto (2011), a atuação profissional do assistente social é atravessada por escolhas políticas, sendo a comunicação uma dimensão crítica da prática.

Ao analisar esse percurso histórico, percebe-se que a forma como a comunicação é concebida reflete os projetos societários em disputa e o posicionamento político da profissão. O avanço rumo a uma comunicação crítica e democrática resulta da luta coletiva da categoria por uma prática profissional comprometida com os direitos humanos. Em um contexto contemporâneo marcado por fluxos informacionais complexos e pela disseminação da desinformação, essa dimensão torna-se ainda mais relevante. Reforça-se, assim, a necessidade de o Serviço Social atuar como mediador qualificado da informação e defensor do direito à comunicação como parte do direito à cidadania.

De acordo com Marilda Iamamoto (2008), a atuação do(a) assistente social deve estar articulada a um projeto societário que se contrapõe às formas de dominação e exclusão. Nesse processo, a comunicação desempenha papel central na constituição de sujeitos críticos e conscientes. Em tempos de desigualdade social e disputas de narrativas, fortalecer práticas comunicativas emancipadoras é uma forma de resistência e afirmação do Serviço Social como profissão comprometida com a transformação social.

Nesse sentido, compreender a comunicação como prática constitutiva do Serviço Social exige também o reconhecimento de que toda intervenção é um ato comunicativo. Como afirma Iamamoto (2009), a linguagem é o principal meio pelo qual o/a assistente social concretiza sua ação profissional, uma vez que a relação com a população usuária se dá prioritariamente por meio de processos comunicacionais. Essa comunicação, no entanto, não é neutra: ela carrega valores, intencionalidades e concepções de mundo. Assim, compreender a comunicação como prática social é fundamental para que o profissional assuma uma postura crítica e transformadora, em consonância com os princípios do projeto ético-político da profissão.

Figueiredo (2016) destaca que comunicar no âmbito do Serviço Social vai além da mera transmissão de informações; trata-se de um processo que visa democratizar saberes e fortalecer a cidadania. A autora enfatiza que a comunicação deve ser acessível e dialógica, garantindo que os sujeitos compreendam seus direitos e participem criticamente das decisões que os afetam. Essa perspectiva está alinhada à pedagogia freireana, que concebe o diálogo como base para a construção coletiva do conhecimento. Como destaca Paulo Freire (1996), “ninguém educa ninguém,

ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo". Essa perspectiva rompe com práticas unilaterais e hierárquicas, reafirmando a importância da escuta ativa e do diálogo horizontal.

Na prática cotidiana, essa dimensão crítica da comunicação se manifesta em diversas ações do(a) assistente social: na organização de falas, na redação de pareceres, na elaboração de materiais informativos e na condução de atendimentos individuais ou coletivos. A forma como essas ações são realizadas pode contribuir tanto para a autonomia quanto para a alienação dos usuários. Por isso, a comunicação deve estar integrada ao projeto político-pedagógico da profissão, orientando-se por princípios de acessibilidade, clareza, ética e compromisso social.

Essa reflexão é reforçada por Figueiredo (2018), que aponta a complexidade da comunicação no Serviço Social como uma interface entre campos interdependentes e atravessados por aspectos econômicos, políticos e sociais. Segundo a autora, "a reflexão sobre a comunicação no exercício profissional do Assistente Social é um desafio. Trata de uma interface entre áreas que possuem uma relação dialética com a dinâmica da vida econômica, política e social do país e do mundo". Superar essas barreiras é um exercício ético, pois comunicar com clareza é, também, respeitar o direito do outro à compreensão e à participação, algo especialmente importante em tempos marcados pela desinformação, pela desigualdade informational e pela manipulação de narrativas.

Nesse sentido, a comunicação no Serviço Social deixa de ser um simples meio e passa a ser conteúdo político da própria intervenção. Essa concepção é reforçada pelo documento "Por uma política de comunicação para o conjunto CFESS/CRESS" (2011), que defende uma comunicação popular, crítica, democrática e comprometida com os interesses da classe trabalhadora.

Reconhecer a comunicação como prática constitutiva do Serviço Social implica compreender que ela é parte indissociável do compromisso com a transformação social. Cabe ao(à) assistente social utilizá-la de forma crítica, estratégica e sensível às realidades vividas pelos sujeitos, reafirmando seu papel como mediador(a) ético(a) e político(a) na luta por uma sociedade mais justa, informada e democrática.

Ao compreender historicamente essas transformações, torna-se evidente que a comunicação no Serviço Social se reconfigurou de uma prática autoritária e excludente para uma estratégia política de inclusão e emancipação. O compromisso com a socialização da informação expressa, hoje, não apenas uma obrigação legal, mas um ato ético-político que reafirma o(a) assistente social como sujeito de luta na defesa dos direitos humanos. Essa trajetória reforça o lugar central da comunicação no enfrentamento das desigualdades e na construção de uma sociedade mais justa e democrática.

2.2 Relação atual entre o Serviço Social e a comunicação para o acesso aos direitos sociais

Em um cenário contemporâneo marcado pela intensificação das desigualdades sociais, pela precarização das políticas públicas e pela desinformação sistemática, o Serviço Social reafirma seu compromisso com a garantia e a efetivação dos direitos sociais. Nesse contexto, a transmissão de sentidos emerge como uma ferramenta essencial para a mediação entre os sujeitos e o acesso aos serviços e políticas públicas. Mais do que transmitir informações, comunicar é construir sentido, traduzir realidades institucionais complexas e promover a autonomia dos sujeitos na luta por seus direitos. Assim, a comunicação torna-se, na atualidade, uma dimensão estratégica da atuação profissional, contribuindo diretamente para a materialização da cidadania.

Primeiramente, é importante compreender que a vida cotidiana constitui um espaço central da práxis profissional do(a) assistente social. É nesse espaço que se manifestam, se consolidam ou se transformam as condições concretas de existência dos sujeitos sociais. Muitas vezes, o cotidiano é negligenciado como campo de análise e intervenção, em favor de abordagens mais macroestruturais, mas é justamente nesse cenário que ocorrem as mediações entre o particular e o coletivo, entre o sujeito e o Estado.

O(a) assistente social atua como agente de mediação entre sujeitos historicamente excluídos e o aparato estatal, desempenhando uma função estratégica na articulação entre necessidades sociais e políticas públicas. Essa mediação ocorre porque o Serviço Social, como aponta Carvalho (2000, p. 52), não atua sobre uma

única necessidade, mas sobre a totalidade das demandas humanas de uma classe social específica: aquela formada pelos sujeitos subalternizados, empobrecidos e excluídos dos bens e riquezas socialmente produzidas.

A atuação profissional acontece, portanto, na trama das relações sociais que envolvem a disputa por serviços, direitos e reconhecimento. Nesse sentido, a categoria “mediação” se torna central para compreender a prática profissional. A mediação, segundo Sartre (apud Carvalho, 2000), pode ser entendida como “passagem”. Ou seja, trata-se dos processos que ligam as partes de uma totalidade, movimentando e transformando suas relações. Guiomar de Mello, também citada por Carvalho, reforça que a mediação não é algo fixo ou pontual. Ao contrário, é um processo dinâmico e contraditório, presente nas relações entre forças, fenômenos e sujeitos que compõem a realidade objetiva.

No Serviço Social, essas mediações se expressam de forma concreta em dois níveis principais: primeiro, na passagem da exclusão (não acesso aos bens e serviços sociais) para a inclusão (acesso efetivo e qualificado); segundo, na construção de consciência crítica sobre a realidade vivida, possibilitando a transição da condição de “usuário” para a de “cidadão”. Isso significa que o diálogo profissional não se limita à orientação técnica ou informativa, mas se inscreve em um movimento político de mediação entre o singular e o coletivo, entre a demanda imediata e os direitos historicamente construídos.

Nessa lógica, comunicar é mediar. E mediar é transformar. A comunicação torna-se, então, uma ponte entre a necessidade e o direito, entre o desconhecimento e a autonomia, entre a linguagem institucional e a vivência concreta dos sujeitos sociais. Trata-se de um processo que exige do(a) assistente social sensibilidade ética, posicionamento político e compromisso com a emancipação humana.

No cotidiano do exercício profissional, a comunicação se revela como uma das principais estratégias de aproximação entre os usuários e os direitos sociais. Isso porque o acesso às políticas públicas, muitas vezes, está condicionado à compreensão de informações específicas sobre critérios de elegibilidade, documentação necessária, prazos e procedimentos institucionais. Nesse processo, o(a) assistente social atua como facilitador(a) do diálogo entre o Estado e a população,

traduzindo termos técnicos em linguagem acessível, acolhendo dúvidas, esclarecendo possibilidades e limites e orientando sobre os caminhos disponíveis para a efetivação de direitos.

Essa mediação comunicativa, no entanto, envolve mais do que a simples transmissão de informações. Trata-se de uma prática que requer sensibilidade ética e compromisso político, pois está diretamente relacionada à forma como os sujeitos se apropriam do conhecimento sobre seus direitos. Como observa Figueiredo (2018), o processo comunicacional no Serviço Social deve considerar as múltiplas determinações sociais que atravessam os usuários, promovendo o acesso qualificado à informação como estratégia de inclusão e justiça social. Assim, a comunicação torna-se uma ferramenta de fortalecimento da cidadania e de ampliação da capacidade de ação dos indivíduos frente às instituições.

Contudo, a construção dessa comunicação crítica enfrenta desafios concretos. Entre eles, estão a linguagem burocrática das instituições e a desinformação intencional disseminada nas redes digitais e pela mídia. Soma-se a isso as limitações estruturais dos serviços públicos, como a alta demanda, a escassez de recursos materiais e humanos, e, mais recentemente, os efeitos da exclusão digital. Dados do IBGE (2022) mostram que cerca de 20% da população brasileira não possui acesso regular à internet. Isso dificulta o acesso a informações básicas sobre seus direitos. Diante da digitalização de políticas públicas, como CadÚnico, e-SUS e sistemas de benefícios previdenciários, o papel do(a) assistente social torna-se ainda mais relevante como ponte entre os sistemas e a população.

A prática profissional oferece diversos exemplos de como a comunicação atua diretamente na garantia de direitos. Em unidades do CRAS, por exemplo, o(a) assistente social informa e orienta sobre o acesso ao Bolsa Família, explicando com clareza os critérios, condicionalidades e procedimentos para atualização do cadastro. Em serviços de saúde, é comum que o profissional medie o acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), à política de saúde mental ou a internações hospitalares, sempre buscando uma linguagem que respeite o nível de compreensão dos usuários e promova sua autonomia na tomada de decisões.

Tabela 2 - Exemplos de estratégias de comunicação na prática do Serviço Social

Situação vivida pelo usuário	Ação comunicativa do(a) assistente social
Falta de acesso à internet	Impressão de materiais, visitas domiciliares, orientação verbal
Dificuldade com linguagem técnica	Tradução de termos institucionais em linguagem acessível
Desinformação sobre direitos sociais	Roda de conversa, uso de cartilhas, vídeos educativos
Alta demanda nos serviços	Organização de atendimentos coletivos, estratégias de escuta

Fonte: Elaboração própria (2025), com base nas orientações do CFESS (2011).

Durante a pandemia de Covid-19, a comunicação revelou-se ainda mais essencial. Muitos profissionais precisaram adaptar suas estratégias, utilizando redes sociais, WhatsApp, vídeos e cartilhas impressas para alcançar as famílias em situação de vulnerabilidade. Um exemplo prático foi a cartilha divulgada pelo CRESS-SP, orientando sobre o direito à renda básica emergencial e aos serviços de saúde e assistência social, que foi utilizada amplamente em CRAS, escolas e UBSs como ferramenta de informação acessível.

É importante destacar que, nesse contexto, a comunicação também é, por si só, um direito social. Toda pessoa tem o direito de receber informações claras, compreensíveis e completas sobre os serviços públicos que lhe são destinados. Quando o(a) assistente social garante esse direito, ele(a) não está apenas cumprindo uma função técnica, mas fortalecendo o exercício da cidadania. Para Martins (2014), comunicar de forma crítica e dialógica é um modo de fortalecer o projeto ético-político do Serviço Social, contribuindo para a formação de sujeitos coletivos conscientes e ativos. Da mesma forma, o CFESS (2011), em sua Política de Comunicação, reforça que a devolução das informações aos usuários deve ocorrer de forma acessível e comprometida com os interesses da classe trabalhadora.

Portanto, a comunicação, na atualidade, não se limita a informar. Ela constitui uma prática política, pedagógica e ética que permite ao(à) assistente social atuar como mediador(a) entre as demandas da população e as respostas institucionais

possíveis. Em tempos de ataques aos direitos sociais, retrocessos democráticos e manipulação da informação, comunicar-se com clareza, criticidade e sensibilidade é, também, um ato de resistência e de compromisso com a transformação social.

Para além do debate no âmbito do fazer profissional pautado pelo Conjunto CFESS/CRESS, outras instâncias da categoria também constroem importantes reflexões sobre a temática da comunicação no Serviço Social. Um exemplo disso é a obra *Mídia, Questão Social e Serviço Social* (2011), que reúne diversos autores e pesquisadores da área (Sales, Ruiz, Espíndola, Figueiredo, Arrais, Correia e Braz), abordando a interlocução entre os meios de comunicação, a imagem pública da profissão e as expressões da questão social.

Segundo Sales e Ruiz (2011), a origem da obra está vinculada à experiência do curso de extensão "Mídia, Questão Social e Serviço Social", realizado por meio de uma parceria entre o CFESS e o CRESS-RJ. A ação buscava não apenas afirmar a importância da comunicação para a profissão, mas também problematizar desafios centrais: a) compreender os processos socioculturais e políticos que invisibilizam ou criminalizam as expressões da questão social na mídia nacional; e b) reconhecer que a imagem pública do Serviço Social ainda está aquém daquilo que é defendido no projeto ético-político da categoria.

Essa reflexão revela que a comunicação não se restringe às relações estabelecidas no cotidiano do trabalho técnico-operativo, mas envolve também uma disputa simbólica no campo das representações sociais e midiáticas. O modo como a profissão é percebida, representada e comunicada na sociedade impacta diretamente sua legitimidade pública, suas condições de trabalho e a compreensão da sua função social. Assim, pensar a comunicação no Serviço Social também é pensar sua visibilidade, sua linguagem e sua atuação como sujeito coletivo na esfera pública.

Diante do exposto, é possível afirmar que a comunicação, no contexto do Serviço Social, configura-se como uma prática estratégica de mediação entre os sujeitos e os direitos sociais. Em meio aos desafios impostos pela desinformação, pelas barreiras institucionais e pelas desigualdades informacionais, o(a) assistente social atua como facilitador(a) da compreensão crítica da realidade, promovendo o acesso qualificado à informação como instrumento de cidadania. Assim, comunicar-

se torna-se uma forma de resistência e de afirmação ética e política, contribuindo para a emancipação dos sujeitos e o fortalecimento das lutas sociais.

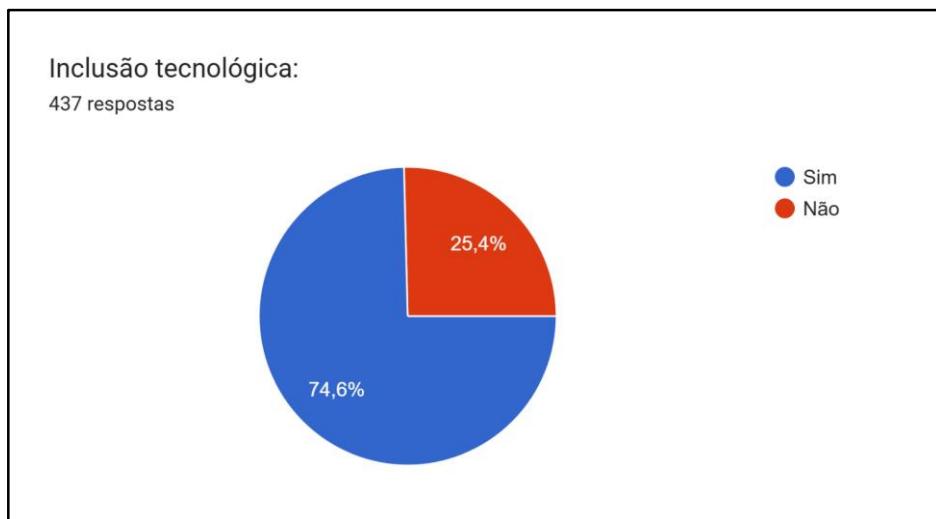
2.3 Comunicação crítica no enfrentamento da desinformação na prática profissional

A comunicação, quando compreendida como prática política e pedagógica, revela-se essencial para o enfrentamento da desinformação nos espaços institucionais. No contexto das políticas públicas, a desinformação não se restringe à circulação de conteúdos falsos nas redes sociais; ela se manifesta também na linguagem inacessível, na burocracia desnecessária e na ausência de orientação qualificada à população usuária.

Nesse cenário, o Serviço Social assume papel estratégico na promoção da informação como direito social. A mediação entre o sujeito e os serviços, quando realizada de forma crítica, rompe com o caráter técnico-instrumental da comunicação e assume o compromisso ético de garantir o acesso ao conhecimento necessário à efetivação de direitos. Isso exige do(a) assistente social não apenas domínio técnico, mas sensibilidade para traduzir, explicar e contextualizar informações conforme o perfil do público atendido.

Um exemplo concreto dessa prática foi desenvolvido por Melo (2024) durante estágio supervisionado em uma enfermaria hospitalar de especialidades clínicas. A partir da análise de fichas sociais de mais de 400 pacientes, observou-se que 25,4% dos usuários internados não possuíam acesso individual à tecnologia, o que dificultava a obtenção de informações por meios digitais e comprometia o conhecimento sobre benefícios e direitos sociais.

Gráfico 2 - Percentual de pacientes com acesso individual à tecnologia



Fonte: Formulário de Anamnese do Serviço Social - Enfermaria de Especialidades Clínicas do HUB.

Diante dessa realidade, foi elaborado um conjunto de folders informativos impressos, com linguagem simples e acessível, contendo orientações sobre benefícios sociais frequentemente demandados: Benefício de Prestação Continuada (BPC), aposentadoria por incapacidade, auxílio por incapacidade temporária e outros. Os materiais foram entregues diretamente aos pacientes e familiares, durante os atendimentos, com explicações personalizadas conforme a necessidade de cada usuário.

Essa iniciativa reafirma a potência da comunicação no enfrentamento das desigualdades informacionais. Ao considerar o perfil sociocultural do público, respeitar sua linguagem e utilizar estratégias acessíveis, o Serviço Social fortalece sua função educativa e contribui para o rompimento das barreiras simbólicas que afastam os sujeitos de seus direitos. A comunicação, nesses termos, torna-se um recurso de transformação social, e não apenas um meio técnico.

Assim, reafirma-se que comunicar é também intervir. E, nesse processo, cabe ao(à) assistente social reconhecer que cada orientação prestada, cada material elaborado e cada escuta exercida são atos que, quando guiados por princípios ético-políticos, enfrentam a desinformação e contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e informada.

3. O TEMA DA COMUNICAÇÃO NOS PROJETOS DE INTERVENÇÃO DE ESTÁGIO DA UNB

3.1 Apontamentos sobre os projetos de intervenção disponíveis nos Colóquios de Estágio da UnB

O curso de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB) possui uma estrutura curricular voltada à formação crítica, técnica e ética, alinhada ao projeto ético-político da profissão. Ao longo da graduação, as(os) discentes percorrem uma trajetória que combina fundamentos teóricos, metodológicos e experiências práticas, com o objetivo de prepará-los para uma atuação profissional comprometida com os direitos sociais e a justiça social. Como destaca Campos (2022, p. 22), “a formação profissional em Serviço Social deve estar comprometida com a realidade concreta e com a defesa dos direitos humanos, alinhando-se aos princípios do projeto ético-político da profissão”.

No Serviço Social, o estágio não é concebido como mera aplicação de técnicas, mas como espaço de vivência, análise e intervenção na realidade social. Com base na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662/1993) e nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS (1996), o estágio é entendido como uma atividade orientada, articulada ao conteúdo teórico e metodológico do curso, que busca preparar o discente para o exercício crítico e comprometido da profissão. Nesse sentido, Campos (2022, p. 29) enfatiza que “o estágio supervisionado é um dos elementos centrais na formação em Serviço Social, por possibilitar a articulação entre teoria e prática a partir da realidade social vivenciada”.

Dentro dessa estrutura, o estágio supervisionado obrigatório assume um papel central. Realizado a partir do quinto semestre do curso, ele proporciona a inserção da(o) estudante em instituições públicas ou privadas, onde pode vivenciar de forma concreta a prática profissional do assistente social. Essa experiência é acompanhada por supervisão acadêmica e de campo, permitindo a articulação entre teoria e prática, bem como o desenvolvimento de competências políticas, técnicas e relacionais. Na UnB, essa atividade se desdobra em componentes curriculares específicos, supervisionados por docentes e orientadores de campo, e culmina nos Colóquios de Estágio.

Um dos principais produtos do estágio é o projeto de intervenção. Trata-se de uma proposta planejada e executada pelas(os) discentes nos campos de estágio, a partir da análise das demandas institucionais e das necessidades das populações atendidas. Os projetos de intervenção são, assim, espaços concretos de experimentação profissional e de materialização do compromisso ético com a realidade social. Como observa Martinelli (1997), a intervenção profissional deve ser compreendida como expressão do enfrentamento das determinações estruturais e cotidianas da questão social, exigindo postura investigativa e propositiva do assistente social.

Ao final do estágio, esses projetos são apresentados no Colóquio de Estágio do Serviço Social (SER), um evento promovido pela coordenação de estágio da UnB. O Colóquio é um espaço para a socialização das experiências de estágio supervisionado, com destaque para os projetos de intervenção desenvolvidos pelos discentes no campo. Realizado regularmente no final de cada semestre, o Colóquio reúne estudantes, supervisores, professores e convidados para apresentar, debater e refletir sobre as práticas profissionais realizadas nos diversos campos de atuação. Para Campos (2022, p. 34), o Colóquio “é um espaço coletivo de sistematização das experiências, que permite o fortalecimento da identidade profissional e o compartilhamento das estratégias intervencionistas construídas nos campos de estágio”.

Além de possibilitar trocas entre estudantes e áreas distintas, o Colóquio tem como objetivo fortalecer a dimensão pedagógica do estágio, permitindo que os sujeitos envolvidos possam visibilizar e problematizar os caminhos percorridos no processo de intervenção. Trata-se de um momento importante não apenas para avaliação, mas também para troca de saberes e fortalecimento da identidade profissional.

A análise dos projetos de intervenção apresentados nos Colóquios de Estágio constitui, portanto, uma rica oportunidade para compreender como determinadas temáticas atravessam a formação e a prática profissional dos futuros assistentes sociais. Neste trabalho, optou-se por realizar uma análise crítica de projetos disponíveis em edições anteriores do Colóquio com o objetivo de compreender como a comunicação está inserida nas estratégias, objetivos e metodologias das intervenções realizadas nos diferentes campos de atuação da profissão.

Esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa empírica, de abordagem qualitativa e caráter exploratório, voltada à análise de documentos produzidos no contexto do estágio supervisionado em Serviço Social na UnB. O objetivo foi compreender como a comunicação tem sido incorporada nas estratégias, objetivos e metodologias dos projetos de intervenção desenvolvidos por estudantes durante o estágio.

A partir da análise dos projetos de intervenção apresentados nos Colóquios de Estágio da Universidade de Brasília (entre os anos de 2020 e 2024), foi possível identificar uma série de propostas que adotaram a comunicação como eixo estratégico da ação profissional. Esses projetos foram selecionados por evidenciarem o uso da comunicação como instrumento de mediação, orientação e ampliação do acesso a direitos.

O corpus da pesquisa foi composto por 133 projetos de intervenção apresentados nos Colóquios de Estágio do SER/UnB, realizados entre os semestres de 2020.2 e 2024.2. Os dados foram obtidos por meio de duas fontes principais:

- O Portal de Conferências da UnB, que disponibiliza os resumos dos projetos apresentados em três semestres (2020.2, 2021.1 e 2021.2);
- A listagem de títulos dos projetos, fornecida pela Coordenação de Estágio, referente aos demais semestres do recorte analisado.

A análise centrou-se nos títulos e resumos dos projetos, com a finalidade de identificar menções explícitas ou implícitas à comunicação como dimensão da intervenção profissional. Nos casos em que havia apenas o título disponível (sem resumo ou conteúdo descritivo), a identificação da temática comunicacional foi mais limitada, o que representou um dos desafios metodológicos desta pesquisa.

Ressalta-se que a ausência de informações completas em parte dos documentos impossibilitou uma análise aprofundada de todos os projetos. Ainda assim, a pesquisa permitiu mapear a presença (ou ausência) da comunicação na formação prática em Serviço Social, a partir das evidências acessíveis.

Alguns projetos, ainda que não utilizem o termo “comunicação” diretamente, evidenciam sua presença através das metodologias empregadas. É o caso de ações

que envolvem a organização de oficinas, grupos temáticos, produção de materiais explicativos e apresentações coletivas. Em intervenções no campo da saúde, como no Hospital Universitário de Brasília (HUB) e em Unidades Básicas de Saúde, muitos projetos trataram da mediação entre serviços, pacientes e familiares, reforçando o papel do(a) assistente social como tradutor(a) das complexidades institucionais.

Dessa maneira, os apontamentos realizados a partir dos projetos de intervenção apresentados, permitem identificar indícios significativos da presença da comunicação como componente das estratégias profissionais adotadas pelos discentes. A seguir, serão apresentados os resultados sistematizados da pesquisa, com o intuito de compreender de que forma a temática comunicacional tem se manifestado nas propostas desenvolvidas no âmbito do estágio supervisionado.

3.2 Análise dos projetos com abordagem comunicacional no Serviço Social

A seguir, apresentam-se os resultados da análise de 133 projetos de intervenção apresentados nos Colóquios de Estágio do Curso de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB), entre os semestres de 2020.2 e 2024.2. Desses, 7 foram desconsiderados por não apresentarem informações suficientes para análise, totalizando 126 projetos efetivamente examinados. O objetivo foi identificar de que forma a temática da comunicação está presente nas propostas desenvolvidas pelos(as) discentes, seja como eixo central, elemento transversal ou aspecto não explicitado.

Dentre os projetos analisados, foram identificados 41 que abordam a comunicação de maneira direta ou indireta, seja por meio dos títulos, metodologias ou estratégias adotadas. Esses projetos constituem o foco da análise a seguir, por evidenciarem diferentes formas de utilizar a comunicação como instrumento de diálogo, orientação e ampliação do acesso a direitos.

A primeira categoria identificada diz respeito aos projetos que abordam a comunicação como eixo central da intervenção. Esses projetos reconhecem explicitamente a comunicação como estratégia para garantir o acesso à informação, fortalecer vínculos com a população usuária e contribuir para a efetivação de direitos sociais. É o caso de propostas que incluem a elaboração de cartilhas, guias práticos, folhetos explicativos ou oficinas com caráter educativo. Nesses casos, a comunicação

é tratada de forma intencional, como ferramenta pedagógica e política capaz de aproximar os usuários dos serviços e ampliar sua autonomia frente às políticas públicas. Exemplos dessa categoria incluem: “InfoCAPS – Instrumento de acesso à informação”; “Cartilha de Direitos Básicos da Pessoa Idosa”; “Guia prático sobre a política de assistência estudantil da UnB”; “A comunicação e o Autismo/TEA”.

Esses projetos foram majoritariamente desenvolvidos em campos de estágio ligados à saúde, assistência social e educação, evidenciando uma preocupação em traduzir informações institucionais para uma linguagem acessível e próxima à realidade dos usuários. Também demonstram sensibilidade às demandas específicas dos públicos atendidos, buscando não apenas informar, mas formar sujeitos críticos sobre seus próprios direitos.

Uma segunda categoria observada agrupa projetos em que a comunicação aparece como ferramenta auxiliar da prática, mas não como eixo temático. São intervenções em que o diálogo com a população usuária é necessário, por meio de rodas de conversa, escuta qualificada, orientações ou atendimentos coletivos, mas essa dimensão não é nomeada explicitamente como “comunicação” nos títulos ou nos objetivos dos projetos. Em muitos desses casos, a comunicação se apresenta de forma transversal, integrada às ações, mas sem uma reflexão aprofundada sobre sua intencionalidade ou seu potencial político-pedagógico.

Ainda que tais práticas contenham elementos comunicacionais importantes, a ausência de sua explicitação pode indicar que a comunicação é compreendida apenas como meio funcional, e não como parte constitutiva do processo interventivo. Isso limita a compreensão do(a) estudante sobre o papel estratégico que a linguagem e o diálogo desempenham no enfrentamento das expressões da questão social.

Uma terceira categoria, bastante significativa, diz respeito aos projetos em que a comunicação está ausente ou invisibilizada. Isso não significa que os(as) discentes não tenham utilizado estratégias comunicativas em suas ações, mas sim que essa dimensão não foi reconhecida ou destacada como elemento relevante no planejamento, na execução ou na sistematização da intervenção. A ausência de referência à comunicação nesses projetos pode estar relacionada à naturalização do ato comunicativo no cotidiano profissional ou ainda, à lacuna teórico-metodológica na

formação quanto ao seu papel na mediação entre sujeitos, instituições e políticas públicas.

Também foi possível observar que os projetos que mais destacam a comunicação estão localizados em campos com atuação direta com usuários, como os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Unidades Básicas de Saúde (UBS) e escolas. Já em campos mais administrativos ou com menos interface com o público, como setores técnicos, departamentos internos e assessorias, a comunicação tende a aparecer menos ou de forma meramente operacional, voltada à organização institucional e não à mediação social.

A seguir, apresenta-se uma tabela com os projetos identificados, destacando os principais recursos comunicativos utilizados, e os respectivos períodos de apresentação:

Quadro 1 - Projetos de intervenção com abordagem comunicacional apresentados nos Colóquios de Estágio do Serviço Social da UnB (2020.2 a 2024.2)

Semestre	Título do Projeto	Forma de Comunicação Trabalhada
2º/2020	Garantindo direitos de estudantes com deficiência da Universidade de Brasília: Elaboração de um manual para docentes sobre os recursos de acessibilidade	Manual acessível para docentes
2º/2020	Manual Técnico-Político do CADIN	Manual técnico com orientações
2º/2020	Voz aos Estudantes	Atividade de escuta e expressão política
2º/2020	Sala de espera: uma conversa sobre desigualdade de gênero	Roda de conversa educativa
1º/2021	Projeto “Eliminação Dúvidas”	Roda de conversa e linguagem acessível
1º/2021	Cartilha sobre o funcionamento do CRESS e a importância de participar das atividades do conselho	Cartilha informativa institucional

1º/2021	Cartilha de direitos para pessoas vivendo com HIV	Cartilha de orientação em saúde
1º/2021	Cartilha sobre violência doméstica contra mulheres	Material educativo e de denúncia
1º/2021	Cartilha educativa “NÃO SE CALE”	Comunicação de enfrentamento à violência
2º/2021	Folder informativo	Divulgação escrita e acessível
2º/2021	Os perigos reais do mundo virtual: a casa azul navegando com segurança na internet	Educação digital e informativa
2º/2021	Cartilha sobre Direitos Trabalhistas e Previdenciários de Trabalhadoras Domésticas	Cartilha de orientação jurídica
2º/2021	Cartilha de Direitos Trabalhistas e Previdenciários para as pessoas que vivem com HIV/aids	Material educativo de saúde e direitos
2º/2021	Cartilha – Qualidade de vida e HIV/aids	Cartilha com foco em bem-estar
2º/2021	CAPS II Paranoá - Divulgação impressa sobre o direito de acesso da população aos benefícios previdenciários e assistenciais do INSS por meio dos serviços públicos	Material impresso de orientação previdenciária
2º/2022	Cartilha informativa - “O que são os Conselhos Regionais de Saúde e qual a importância deles para a nossa cidade?”	Educação política e cidadã
2º/2022	InfoCAPS – Instrumento de acesso à informação	Comunicação em saúde mental
2º/2022	O esclarecimento de direitos durante o processo de reabilitação no Hospital de Apoio de Brasília	Comunicação institucional com usuários
2º/2022	Cartilha de Avaliação Socioeconômica - Cartilha ilustrada para leitura do Edital de Avaliação Socioeconômica para Acesso aos Programas de Assistência Estudantil da UnB	Cartilha de apoio à permanência estudantil
2º/2022	Serviço Social na promoção da informação e acesso aos direitos sociais	Estratégia comunicacional de empoderamento

2º/2022	Serviço Social na promoção da informação e dos direitos sociais	Comunicação institucional e política
2º/2022	Conhecer para fortalecer: o Serviço Social no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios	Comunicação institucional e política
2º/2022	Serviço Social na promoção da informação e acesso aos direitos sociais	Estratégia comunicacional de empoderamento
2º/2023	A comunicação e o Autismo/TEA	Comunicação com famílias e escolas
2º/2023	"Peço a lili dos amigos que estão privados": Debates sobre saúde mental e cuidado em liberdade no socioeducativo	Divulgação institucional em direitos humanos
2º/2023	Cartilha digital sobre as atuações da Comissão	Divulgação institucional
2º/2023	A heterogeneidade na velhice e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação	Educação digital para idosos
2º/2023	Ampliação da Política de Assistência Farmacêutica por meio da Comunicação no Sistema Único de Saúde	Comunicação sobre direito ao medicamento
1º/2024	Pontes de Comunicação: Horizonte de Ampliação do Acesso à Política de Assistência Estudantil Do IFB/CBRA	Comunicação e acesso a políticas estudantis
1º/2024	Cartilha sobre o atendimento à população LGBTI+ no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)	Material inclusivo e educativo
2º/2024	A importância da publicização da rede de apoio às vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher: uma abordagem	Abordagem informativa e de prevenção

	informativa	
2°/2024	Cartilha: Apoio Social	Guia de serviços sociais
2°/2024	Democratizando a divulgação de atividades de saúde na atenção primária: tratamento de tabagismo em grupo	Estratégia educativa em saúde
2°/2024	Material Informativo: viva seguro por seus direitos sociais	Comunicação sobre direitos básicos
2°/2024	Unidos contra a violência: um guia para prevenir ou identificar.	Material de orientação e denúncia
2°/2024	Cartilha de Direitos Básicos da Pessoa Idosa da UPA do Riacho Fundo 2	Comunicação acessível e cidadã
2°/2024	Material informativo para o acesso aos benefícios assistenciais previstos no SUAS	Material técnico e explicativo
2°/2024	Socialização de informações sobre os benefícios eventuais da Política de Assistência Social, Benefício Excepcional e Programa Prato Cheio	Comunicação comunitária e informativa
2°/2024	A informação como ferramenta de fortalecimento da cidadania dos/as usuários/as do CRAS Itapão Parque	Comunicação como estratégia de cidadania
2°/2024	Folheto informativo dos serviços e benefícios ofertados na SMDST	Comunicação institucional de serviços
2°/2024	Guia Prático: Uma forma de	Guia de orientação estudantil

	Democratizar o Acesso à Política de Assistência Estudantil da UnB	
--	---	--

Fonte: Elaboração própria com base nos projetos apresentados nos Colóquios de Estágio do Curso de Serviço Social da UnB (2020.2 a 2024.2).

Ainda que o número de projetos com comunicação como eixo central seja relevante, a maioria dos projetos analisados apresenta essa dimensão de forma implícita ou secundarizada. Mesmo em áreas onde o diálogo com usuários é indispensável, como na saúde ou na assistência social, a comunicação nem sempre é reconhecida como parte estratégica da ação profissional. Isso evidencia uma lacuna formativa, em que a comunicação é compreendida como uma prática naturalizada, sem reflexão crítica ou teórica aprofundada.

Além disso, a heterogeneidade nas abordagens dos projetos indica que a forma como a comunicação é tratada pode depender de múltiplos fatores: o campo de estágio, a orientação acadêmica, a experiência do(a) supervisor(a) de campo e o próprio entendimento prévio do(a) estudante sobre o papel da linguagem na intervenção. Essa variedade reforça a necessidade de fortalecer os debates sobre comunicação nos componentes curriculares do curso e nos espaços de supervisão, como forma de garantir uma formação mais integrada, crítica e consciente.

Como apontam Figueiredo (2016) e Martins (2014), comunicar-se no Serviço Social não é apenas repassar informações, mas construir sentidos, disputar narrativas, fortalecer vínculos e afirmar direitos. A ausência de uma compreensão crítica sobre esse processo pode comprometer a efetividade das ações profissionais e limitar o potencial emancipador do trabalho do(a) assistente social. Assim, reconhecer a comunicação como uma dimensão central da prática profissional é uma tarefa urgente para a formação e para o exercício ético-político da profissão.

Por fim, os Colóquios de Estágio da UnB se consolidam como espaços privilegiados de sistematização da prática e de troca de experiências. Ao visibilizar os projetos de intervenção, permitem não apenas a avaliação do estágio supervisionado, mas também a identificação de tendências, lacunas e potencialidades no processo de formação. A centralidade da comunicação nos colóquios, enquanto espaço de

sistematização crítica, pode ampliar a qualidade da práxis profissional, promovendo maior escuta, diálogo e construção coletiva de saberes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste trabalho foi analisar como a comunicação pode ser potencializada no exercício profissional do/a assistente social, especialmente no enfrentamento da desinformação e na ampliação do acesso a direitos sociais. Ao longo da pesquisa, buscou-se compreender os fundamentos teóricos da comunicação e refletir sobre sua centralidade na mediação entre os sujeitos e as políticas públicas, evidenciando que a prática comunicativa no Serviço Social está diretamente relacionada à construção da cidadania e à efetivação dos direitos sociais.

A partir de uma abordagem crítica, foi possível demonstrar que a comunicação, no âmbito do Serviço Social, não deve ser compreendida como um instrumento meramente técnico, mas como uma prática política e pedagógica que se articula ao projeto ético-político da profissão. A análise dos Códigos de Ética e das normativas da categoria profissional evidenciou um avanço na concepção de comunicação como um direito e como elemento estruturante da atuação profissional comprometida com a emancipação dos sujeitos.

Outro aspecto relevante deste trabalho foi a análise de como a temática da comunicação tem sido abordada nos projetos de intervenção realizados no âmbito do Estágio Supervisionado em Serviço Social da Universidade de Brasília. A análise dos registros dos Colóquios de Estágio evidenciou que a comunicação é considerada, em diversos projetos, uma estratégia importante para a aproximação com os usuários, a construção de vínculos e a mediação de informações. Ainda que haja desafios em sua sistematização, os projetos analisados revelam o esforço de incorporar práticas comunicativas mais acessíveis, dialógicas e comprometidas com os princípios da profissão.

Com base nos resultados alcançados, reafirma-se a relevância da comunicação como dimensão fundamental da prática do/a assistente social. Em tempos de desinformação e exclusão digital, o compromisso com a socialização qualificada da informação torna-se ainda mais urgente, especialmente junto às populações em situação de vulnerabilidade social. Ao destacar o papel do Serviço Social como mediador no processo comunicacional, este trabalho reforça a importância de fortalecer estratégias que ampliem o acesso à informação, promovam

o protagonismo dos usuários e contribuam para a efetivação de direitos em uma sociedade democrática.

REFERÊNCIAS

- ABEPSS – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL. **Diretrizes curriculares da ABEPPSS para o curso de Serviço Social**. Mimeo, 1996.
- ADORNO, Theodor. **Mínima moralia: reflexões a partir da vida danificada**. 2. ed. São Paulo: Ática, 2003.
- ADORNO, Theodor; HORKHEIMER, Max. **Dialética do Esclarecimento: fragmentos filosóficos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1985.
- ALLCOTT, Hunt; GENTZKOW, Matthew. Social Media and Fake News in the 2016 Election. **Journal of Economic Perspectives**, v. 31, n. 2, p. 211–236, 2017.
- BOURDIEU, Pierre. **Sobre a televisão: seguido de A influência do jornalismo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.
- BRASIL. *Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993*. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 8 jun. 1993.
- BRISOLA, Érika Vanessa; BEZERRA, Eduardo; SCHNEIDER, Tânia Maria. Competência crítica em informação como reação à desinformação: contribuições da pedagogia freireana. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 22, n. esp., p. 1–25, 2017.
- CAMPOS, Elizete. **Estágio supervisionado e formação profissional em Serviço Social: desafios contemporâneos**. Brasília: UnB, 2022.
- CARVALHO, Raul de. **Ofício de Assistente Social**. São Paulo: Cortez, 2000.
- CARVALHO, Raul de Almeida. Mediação e Serviço Social: elementos para o debate. In: CFESS. **Capacitação continuada: formação política e ética**. Brasília: CFESS, 2000. p. 51–61.
- CELAM – CONSELHO EPISCOPAL LATINO-AMERICANO. **Igreja e meios de comunicação social: comunicação e comunhão**. São Paulo: Paulinas, 1986.
- CELAM – CONSELHO EPISCOPAL LATINO-AMERICANO. **Igreja e meios de comunicação social: documento de trabalho**. São Paulo: Paulinas, 1988.
- CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.
- CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Códigos de Ética Profissional do Assistente Social (1947, 1965, 1975, 1986)**. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/codigos>. Acesso em: 13 maio 2025.
- CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Por uma política de comunicação para o Conjunto CFESS/CRESS**. Brasília: CFESS, 2011. Disponível em: <https://www.cfess.org.br>. Acesso em: 20 maio 2025.

CGI.br/NIC.br. **TIC Domicílios 2023: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros.** São Paulo: Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domiciliros/>. Acesso em: 20 maio 2025.

CHOMSKY, Noam; HERMAN, Edward. **Manufacturing consent: the political economy of the mass media.** New York: Pantheon Books, 2003.

COSTA, Luciana Panke da. **Desinformação: o desafio comunicacional de uma era conectada.** Curitiba: Appris, 2023.

DEBORD, Guy. **A sociedade do espetáculo.** 3. ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997.

ELMBORG, James. Critical Information Literacy: Implications for Instructional Practice. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 32, n. 2, p. 192–199, 2006.

FIGUEIREDO, Ana Maria Monteiro. **Serviço Social e Comunicação: da invisibilidade à prática crítica.** São Paulo: Cortez, 2016.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Comunicação pública e assistência social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras.** 2016. Tese (Doutorado em Comunicação) – Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/19915>. Acesso em: 13 maio 2025.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação como dimensão do exercício profissional do assistente social. In: ENPESS – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 16., 2018, Vitória. *Anais...* Vitória: UFES, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/23550>. Acesso em: 13 maio 2025.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNAD Contínua TIC 2022 – Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel.** Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 20 maio 2025.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa.** Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** São Paulo: Cortez, 2008.

IASBECK, Luciano. A questão da cultura no campo da comunicação: para além da mídia. In: PORTO, Mauro (org.). **Teorias da comunicação: abordagens contemporâneas.** Petrópolis: Vozes, 2002. p. 159–175.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua TIC 2022 – Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel.** 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 20 maio 2025.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Teoria da comunicação: ideias, conceitos e métodos.** São Paulo: Paulus, 2003.

MARCONDES FILHO, Ciro. **O capital da comunicação: a lógica e a estética da mídia.** São Paulo: Paulus, 2003.

MARCUSE, Herbert. **O homem unidimensional: estudos da ideologia da sociedade industrial.** Rio de Janeiro: Zahar, 1964.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação.** São Paulo: Cortez, 1997.

MARTINS, Cláudia Beatriz de Souza. A comunicação como estratégia de fortalecimento do projeto ético-político do Serviço Social. In: SALES, M.; RUIZ, M. C. (org.). **Mídia, questão social e Serviço Social.** Brasília: CFESS, 2011. p. 47–55.

MARTINS, Cláudia Beatriz de Souza. A comunicação como estratégia de fortalecimento do projeto ético-político do Serviço Social. 2014. Artigo apresentado no ENPESS.

MELO, Isabela Nascimento. **Relatório final de estágio.** Departamento de Serviço Social – Universidade de Brasília. Brasília, DF, 2024.

MELO, José Marques de. **Comunicação e cultura: as ideias de um tempo.** São Paulo: Paulus, 1980.

MIGUEL, Luis Felipe. **Consenso e conflito na democracia contemporânea.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2019.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social.** 8. ed. São Paulo: Cortez, 2018.

RÜDIGER, Francisco. **Teoria da comunicação e ideologia.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 1998.

SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Orgs.). **Mídia, questão social e Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2011.

SERRANO, Pascual. **Desinformação: como os meios ocultam o mundo.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo; Boitempo, 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Coordenação de Estágio do Serviço Social – SER. **Colóquios de Estágio: apresentações dos projetos de intervenção (2020.2 a 2024.1).** Brasília: UnB, 2020–2024. Disponível em: <https://conferencias.unb.br>.

VENTURINI, Jamila; AMADEU, Sérgio. **Liberdade de expressão e regulação de plataformas: o desafio das fake news.** São Paulo: Fundação Rosa Luxemburgo, 2020.

VERÓN, Eliseo. **O papel da mídia**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

VERÓN, Eliseo. **O corpo da mídia**. 3. ed. São Paulo: Summus, 2004.

WOLF, Mauro. **Teorias da comunicação**. 5. ed. São Paulo: Loyola, 2003.