



**Universidade de Brasília – UnB
Instituto de Ciências Humanas – IH
Departamento de Serviço Social – SER**

ANDRÉ DIAS MACEDO

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO:
análise de trabalhos do CBAS e ENPESS**

**Brasília - DF
2017**

ANDRÉ DIAS MACEDO

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO:
análise de trabalhos do CBAS e ENPESS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social – SER da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação da Prof^a. Dra. Sandra Oliveira Teixeira.

**Brasília – DF
2017**

ANDRÉ DIAS MACEDO

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO:
análise de trabalhos do CBAS e ENPESS**

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

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Dra. Sandra Oliveira Teixeira
Professora Orientadora – SER/UnB

Prof. Dr. Reginaldo Guiraldelli
Examinador Interno - SER/UnB

Prof.^a Dra. Kênia Augusta Figueiredo
Examinadora Interna – SER/UnB

Brasília – DF, 04 de Abril de 2017.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades. Lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.”

Charles Chaplin

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus e à Nossa Senhora por terem cuidado de mim sempre.

Em segundo, agradeço aos meus pais pelo apoio incondicional. Eles acreditaram em meu potencial do início ao fim da graduação.

Ao meu irmão Diego por ser uma referência de disciplina e determinação para mim.

Às minhas avós pelas orações e carinho.

Aos meus parentes pelo apoio e por acreditarem sempre em mim.

Aos meus amigos e amigas pelo companheirismo, positividade, orações e incentivo em minhas ações e decisões.

Sou muito grato à minha professora e amiga Maria Lucia Lopes da Silva, que sem as palavras edificantes e carinhosas dela, toda sua atenção que sempre teve comigo, me mostrando que eu poderia sim ser feliz no curso de Serviço Social e um profissional consciente.

Agradeço à minha professora e orientadora Sandra Oliveira Teixeira, que teve muita paciência comigo na reta final do curso e sempre acreditou em meu potencial, muitas vezes, mais do que eu mesmo.

Agradeço à banca da minha defesa de monografia, Kênia Figueiredo e Reginaldo Guiraldelli pelo profissionalismo e por terem contribuído em meu crescimento.

Agradeço ao técnico administrativo e parceiro Alexandre Pires pela atenção e por se preocupar com os (as) alunos (as) e suas respectivas vidas acadêmicas, sempre dando informações da forma mais paciente possível.

E por fim, sou muito grato à Universidade de Brasília (UnB) por ter me concedido a honra de conhecer pessoas incríveis e pelo meu amadurecimento.

RESUMO

Esta monografia tem por objetivo caracterizar a produção do Serviço Social sobre a Comunicação, tendo em vista a defesa da comunicação como direito humano e a relevância deste tema no exercício profissional do (a) Assistente Social. Para tanto, foi realizada uma análise sobre os trabalhos publicados nos anais do Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) e Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS) a partir do ano de 2007, quando foi aprovada a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS. De modo geral observou-se que há uma quantidade de trabalhos maior nos CBAS do que nos ENPESS que discutem a comunicação no Serviço Social. Quanto à formação profissional, foi constatado que a maioria das autoras são assistentes sociais. Neste trabalho também foi feito um mapeamento dos temas e das principais idéias presentes.

Palavras-chave: Serviço Social; Comunicação; Projeto ético-político; Produção de conhecimento; Socialização de informações.

ABSTRACT

This monograph aims to characterize the production of Social Service on Communication, with a view to defending communication as a human right and the relevance of this theme in the professional practice of the Social Worker. In order to do so, an analysis was made of the papers published in the annals of the Brazilian Congress of Social Workers (CBAS) and the National Meeting of Researchers in Social Work (ENPESS) from 2007, when the National Policy on Communication of the Joint CFESS / CRESS. In general, it was observed that there is a greater amount of work in the CBAS than in the ENPESS that discuss the communication in the Social Work. Regarding professional training, it was found that the majority of the authors are social workers. In this work a mapping of the themes and main ideas present was also done.

Keywords: Social Service; Communication; Ethical-political project; Knowledge production; Socialization of information.

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

ABESS – Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social.

ANDI – Agência Nacional dos Direitos da Infância.

CA's e DA's - Centros e Diretórios Acadêmicos das escolas de Serviço Social.

CBAS – Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais.

CENEAS - Comissão Executiva Nacional das Entidades Sindicais dos Assistentes Sociais.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social.

CONANDA - Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente.

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social.

ENESSO -Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social.

ENPESS–Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social.

EUA – Estados Unidos da América

FNDC-Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação.

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social.

NOMIC - Nova Ordem Mundial de Informação.

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

P&D – Pesquisa e Desenvolvimento.

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

SUS - Sistema Único de Saúde.

SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

TI – Tecnologia da Informação.

UnB – Universidade de Brasília.

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidade de trabalhos no CBAS.....	35
Tabela 2 – Quantidade de trabalhos no ENPESS.....	36
Tabela 3 – Titulação dos/as Autores/as.....	36
Tabela 4– Vinculação funcional dos/as Autores/as.....	37
Tabela 5 – Natureza dos Textos (CBAS).....	38
Tabela 6 – Natureza dos Textos (ENPESS).....	38

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1. A condição da comunicação no capitalismo contemporâneo	5
1.1. O que é Comunicação.....	5
1.2. A comunicação no capitalismo contemporâneo.....	9
1.3. A comunicação como direito humano	15
CAPÍTULO 2. A Comunicação e o Serviço Social.....	22
2.1. Comunicação, exercício profissional e projeto ético-político profissional do Serviço Social	
2.2. A comunicação no Conjunto CFESS-CRESS.....	32
2.3. A produção de conhecimento no Serviço Social sobre Comunicação	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

INTRODUÇÃO

A comunicação é um tema que vem sendo discutido recentemente no âmbito do Serviço Social com a busca de estratégias para uma maior democratização de informações referente aos direitos humanos e, potencialmente, a transformação da sociedade. A apreensão do sentido estratégico da comunicação como direito humano e a condição da comunicação nos dias de hoje, situadas nas inovações tecnológicas no contexto de mundialização do capital e neoliberalismo, é de extrema importância para apreender as potencialidades e os limites deste direito na sociabilidade capitalista.

Segundo o Código de Ética do Assistente Social (1993), é necessário “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários”. Para isso, é preciso olhar a ação profissional na perspectiva da comunicação e como ela se apresenta estratégica no processo da garantia de direitos.

A relação do Serviço Social com a comunicação é um elemento fundamental para o exercício profissional do assistente social no cotidiano no sentido de impulsionar a luta por direitos sociais fundamentais para o ser humano e pela transformação da sociedade. Assim, quais tendências caracterizam o debate da comunicação no Serviço Social?

Esta pesquisa tem por objetivo caracterizar os trabalhos completos publicados nos anais do CBAS e ENPESS sobre o tema Comunicação, tendo em vista a defesa da comunicação como direito humano e a relevância da comunicação no exercício profissional do assistente social.

Foi realizada uma pesquisa qualitativa com o levantamento de trabalhos completos publicados em anais do CBAS e ENPESS, a partir de 2007, quando foi publicada a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS utilizando palavras-chave, como: Mídia, comunicação, mídiatização, redes sociais, Facebook, Twitter.

Foi utilizado um roteiro para sistematizar as ideias dos trabalhos publicados para subsidiar a análise que consiste em verificar os completos anais do Serviço Social, quanto à natureza textual das publicações, os temas,

as contribuições dos textos e o mapeamento teórico-metodológico para o debate da interdisciplinaridade entre Serviço Social e Comunicação. Faltam os anais de um ENPESS.

A presente monografia apresenta dois capítulos, além da introdução e conclusão. O capítulo 1, “A condição da comunicação no capitalismo contemporâneo”, trata sobre o significado de comunicação, suas tendências no capitalismo contemporâneo e relevância em reconhecê-la como um direito humano fundamental.

No capítulo 2, intitulado “Serviço Social e Comunicação”, se discute inicialmente o projeto ético-político do Serviço Social e a defesa da comunicação como direito, bem como a política de comunicação no Conjunto CFESS/CRESS e sua relevância para fortalecimento do projeto profissional. Por fim, apresenta-se a análise da produção de conhecimento sobre as comunicações publicadas nos anais dos CBAS e ENPESS.

CAPÍTULO 1

A condição da comunicação no capitalismo contemporâneo

A comunicação exerce um papel fundamental na sociedade, onde a capacidade do homem de se relacionar com seus semelhantes representa uma questão de sobrevivência e satisfação de suas necessidades, “que há algumas décadas vem se tornando também um formidável campo de cuidado técnico e moral em nossa civilização.” (RÜDIGER, 1998, p. 9). É uma reflexão presente no senso comum e em diversas áreas do conhecimento, o que exige um “esclarecimento conceitual de seu sentido e valor no contexto do pensamento contemporâneo.” (RÜDIGER, 1998, p. 9).

Este capítulo será estruturado da seguinte forma: Inicialmente iremos discutir o significado e a relevância da comunicação para a sociedade. Posteriormente, será debatida a condição da comunicação na perspectiva do capitalismo contemporâneo. E no último tópico será falado sobre a comunicação como um direito humano.

1.1 – O que é Comunicação?

O termo comunicação tem assumido diferentes significados. A palavra “comunicação” costuma ser utilizada para indicar fenômenos de inter-relação humana que geralmente estão ligados aos “meios de massa”: “imprensa, cinema, rádio, televisão, espetáculos e em geral todos os sistemas de difusão de mensagens por via visual, auditiva ou audiovisual.” (CELAM, 1988, p. 20). Em outro sentido, “a comunicação é estabelecida a partir de uma predisposição interna, de uma competência, de conviver com diferenças e ousar enriquecer o contato com o inusitado espaço da esfera da não-cultura.” (IASBECK, 2002, p. 167).

Há muitas definições para Comunicação e sempre está ligada à interatividade, um diálogo ou uma troca entre indivíduos, fenômenos, e outros.

A comunicação não só transmite informação, mas também reações a informação e impõe um tipo de comportamento.

Comunicar vem do latim *communis* e significa compartilhar, e para realizar isto é preciso que uma informação saia de um emissor para um receptor e que este possa recebê-la, interpretá-la e respondê-la. Porém, quando os sujeitos participantes não se reduzem a esta função de emissor e receptor, sendo conscientes e livres, sem limitar-se em dar respostas aos estímulos, “mas compartilhando ambos ativa, autônoma, criativa e criticamente a revelação e a construção do sentido da realidade a partir do intercâmbio, de informação e da expressão recíproca de idéias e sentimentos” (CELAM, 1986, p. 21), essa inter-relação humana é denominada de “comunidade” ou “comunhão”, do latim *communitas* ou *communio*.

A comunicação passou a ser tratada como matéria de reflexão apenas no século XX, pois nos séculos XVIII-XIX era pouco problematizada, “referindo-se, sobretudo, aos meios de transporte e suas vias de circulação: caminhos, estradas, canais, embarcações, diligências, ferrovias, etc.” (RÜDIGER, 1998, p. 15). O crescimento dos meios de comunicação alterou o significado da expressão, que passou a ser considerada um “intercâmbio tecnologicamente mediado de mensagens na sociedade.” (RÜDIGER, 1998, p. 15). Os meios de comunicação poderiam ser considerados insignificantes para a vida social caso não existisse a conversação, que é “uma espécie de mediação cotidiana do conjunto das relações sociais, da difusão de idéias e da formação das condutas que têm lugar na sociedade.” (RÜDIGER, 1998, p. 16). Conforme Rüdiger (1998, p. 17):

As comunicações não devem ser confundidas sem mais com a comunicação: este termo deve ser reservado à interação humana, à troca de mensagens entre os seres humanos, sejam quais forem os aparatos responsáveis por sua mediação. 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.

A comunicação não se situa no campo da neutralidade. De acordo com a perspectiva teórico-marxista, a comunicação está inserida no contexto da

totalidade concreta, determinada por último pelo modo de produção dominante na sociedade. O indivíduo é resultado do trabalho, onde este é considerado essencial para a práxis humana, portanto o homem se diferencia dos animais pela teleologia, por produzir seus próprios meios de subsistência, criando novas necessidades, como por exemplo, a cooperação de outras pessoas, o que representa uma força produtiva, um modo de viver em sociedade, e a comunicação surge a partir dessa necessidade de se trabalhar em conjunto, estabelecendo relações entre os indivíduos.

A comunicação funciona como mediadora do trabalho, onde os homens conseguem estabelecer relações sociais e, o processo de divisão do trabalho fez surgir relações materialistas entre os indivíduos, que são necessárias para a manutenção de suas próprias vidas e tal modo de produção condiciona o próprio trabalho. Sobre a relação de comunicação e trabalho, RÜDIGER (1998, p.69) afirma que:

A comunicação, em última instância, é a mediação primária do trabalho. Em primeiro lugar, porque permite que se desenvolva a consciência deste trabalho. Em seguida, porque transforma o trabalho em si em trabalho feito cooperativamente para si, ainda que alienado. Significa que ela constitui o processo de mediação da consciência, que nasce e se desenvolve com o trabalho; representa, enfim, o meio de socialização e reinvestimento das formas de consciência na produção.

Vale ressaltar que a consciência resulta dessa cooperação entre os homens e a divisão do trabalho, onde se tem o discernimento de que “vivemos juntos, compartilhamos de idéias e representações comuns e, por fim, de que podemos agir em conjunto”. (RÜDIGER, 1998, p. 69). A comunicação é capaz de desenvolver a consciência social, onde esta existe a partir da própria possibilidade de comunicação, que é a linguagem, determinada por condições objetivas.

As relações de trabalho entre os indivíduos incentivam o domínio de suas práticas comunicativas, que possibilitam o avanço do modo de produção. Conforme Rüdiger (1998, p.71), o aprofundamento da divisão do trabalho causa a separação entre a produção material e espiritual entre os indivíduos que trabalham e os que dirigem o sistema de produção, associada à exploração da força de trabalho e à propriedade privada, o que gera uma

crescente desigualdade nas relações sociais, e tal processo atribui um sentido contraditório para a comunicação, pois os indivíduos passam a participar cada vez menos dos processos horizontalizados de comunicação. Segundo Melo (1980, p. 16), no capitalismo o trabalhador vende sua força de trabalho por um equivalente expresso na forma geral de riqueza.

Entretanto, a comunicação não se resume aos conceitos de trabalho, mas consiste em algo necessário para todas as formas de cooperação e relação entre os homens. “A práxis humana tende a criar esferas de vida cada vez menos mediadas pelos processos de manutenção material da existência, levando ao surgimento da religião, da política, da ciência, das artes etc.” (RÜDIGER, 1998, p. 70).

Comunicação é algo intrínseco aos indivíduos. Porém há muitas dificuldades para esse processo atingir seu principal objetivo, que seria o de possibilitar o compartilhamento e a convivência dos indivíduos e nem mesmo a existência das grandes tecnologias garante a qualidade do processo. Para tanto é preciso apreender a condição da comunicação no capitalismo contemporâneo, cuja sociabilidade é marcada por relações sociais fundadas na exploração da força de trabalho e diferentes formas de opressão.

1.2 – A comunicação no capitalismo contemporâneo

O Estado capitalista contemporâneo busca escolher as instituições mais adequadas para propagar a sua hegemonia principalmente sobre a força de trabalho assalariada e o setor subalterno, que são os fatores que mais contribuem para a manutenção do seu poder. Portanto, há uma seleção de meios, instrumentos e sujeitos de implementação ideológica, para determinar, de acordo com as necessidades conjunturais geradas pela luta de classes, os recursos para se obter uma dominação ideológica capitalista, em que “sua concepção particular da sociedade seja padrão cultural de referência social e de atuação imperante, ou seja, transformar sua ideologia de classe singular em dominante.” (MADRID, 1982, p. 42).

Esta seleção varia de acordo com as necessidades de cada fase e conjuntura que envolve a reprodução do capital, ou seja, o sistema cultural mais avançado ou os aparelhos ideológicos mais desenvolvidos são selecionados pela classe dominante como a instância cultural mais adequada para exercer seu poder. Madrid (1982, p. 43) afirma que:

A função desses aparelhos ideológicos privilegiados por seu alto grau de funcionalidade para o projeto de desenvolvimento dominante consiste em implantar o programa de sujeição cultural requerido pela estabilidade do sistema social. Isto significa que, por meio destas instituições culturais, o setor dirigente produz, circula e inculca sua ideologia de classe no poder sobre as superestruturas de consciências da formação social. É através deles, em última instância, que o capital exerce sua principal forma de influência ideológica sobre os diversos campos de consciência dos agentes sociais, o que representa o controle político por via do consenso.

Ao considerarmos a variedade de aparelhos ideológicos com que o Estado capitalista moderno tem como suporte para o exercício de sua política de legitimação e condução cultural de sociedade, que são “os sistemas educativos, organizações culturais, sistemas de igrejas, aparelhos sindicais, meios de difusão de massas, associações profissionais, conjunto de aparelhos jurídicos etc” (MADRID, 1982, p. 43), a autonomia relativa destes, e a inter-relação dialética existente entre um conjunto de aparelhos e o restante, é possível concluir que atualmente, em várias áreas do capitalismo, os aparelhos ideológicos de maior potencial socializador que contribuem para o desenvolvimento das classes dominantes, “são os meios dominantes de difusão de massa (imprensa, cinema) e muito especialmente os meios eletrônicos de difusão coletiva (televisão, rádio e novas tecnologias de comunicação)”. (MADRID, 1982, p. 43).

De acordo com Ruiz (2009, p. 83), as descobertas no campo da comunicação conseguiram mudar a forma de vida de populações; impuseram costumes, necessidades de consumo; alteraram noções de tempo e espaço, como se vê em transmissões via satélite e internet, que possibilitam a obtenção de informações sobre populações de diferentes lugares do mundo instantaneamente; influenciaram em modelos políticos e nas definições de governantes. Os meios de comunicação de massa contribuíram em relação à

cultura, o profissional e ideológico de várias sociedades, que passam a compreender suas próprias realidades ao terem acesso a essas novas tecnologias.

Nas formações capitalistas contemporâneas, principalmente as da América Latina, por causa dos avanços científicos conquistados pela indústria eletrônica “que ajudam a estreitar vertiginosamente o espaço físico-temporal que a realização do circuito do modo de comunicação social requer” (MADRID, 1982, p. 43-44) e, também devido à integração destas técnicas e avanços cibernéticos pelo Estado capitalista nacional e multinacional para avançar em seus projetos ampliados de desenvolvimento desigual, “os meios de difusão coletiva converteram-se nos instrumentos mais eficientes para se obter a articulação da base material da formação histórica com sua superestrutura de organização e regulação social.” (MADRID, 1982, p. 44).

Os meios de difusão de massas realizam-se três funções que contribuem para que o capitalismo exerça domínio sobre as relações sociais que integram a formação econômico-social. As três funções são: “a aceleração do processo de circulação material das mercadorias; a inculcação da ideologia dominante; sua contribuição para a reprodução da qualificação da força de trabalho. (MADRID, 1982, p. 44).

A primeira função é a aceleração do processo de circulação do capital que ocorre através da prática publicitária e de seu discurso consumista, reduzindo-se o tempo de rotação do capital. Então, é neste momento que “articulam-se as diversas necessidades da produção, distribuição, intercâmbio e especialmente do consumo da base econômica dominante com as superestruturas de formas de consciência e de comportamentos.” (MADRID, 1982, p. 44). Isso se caracteriza como integração economia-superestrutura cultural e contribui para o processo de produção e reprodução da sociedade.

Na segunda função ocorre uma conversão da ideologia da classe no poder na principal ideologia dominante do conjunto social, portanto, os aparelhos de difusão de massas inculcam as ideologias dominantes, que são importantes para as classes na consolidação dos programas de acumulação de capital. A terceira função é a exercida por aparelhos de difusão de massas

desde a década de 1950 no capitalismo central e desde 1960 em suas zonas periféricas, que é a de “contribuir para a reprodução da formação qualitativa da força de trabalho” (MADRID, 1982, p. 55). Isso se deve ao desenvolvimento tecnológico, que implantou, também, o aparelho escolar. Segundo Madrid (1982, p. 55):

Isto significa que, devido às necessidades de adaptação que a dinâmica de reprodução capitalista tem exigido do aparelho escolar desde o início do século XX, tem havido uma tendência de se recorrer ao aparato global de difusão de massas como sua principal prolongação técnica, através da qual se executam, em escala ampliada, as funções específicas da escola capitalista: a inculcação de ideologia dominante e a força de trabalho.

Desde a década de 1970, com a eclosão da crise do capital, o capitalismo passa por um processo de reordenação, diante da necessidade de recomposição do projeto de dominação burguesa, com mudanças na estrutura das empresas e em suas relações com os trabalhadores e simultaneamente ocorreu a mudança do papel do Estado e o surgimento de novos espaços para os capitais privados. O neoliberalismo, que consistiu em um projeto teórico e político contra os interesses da classe trabalhadora defende o chamado mercado livre e menos Estado Social, intensificando-se a prática conservadora.

Esse processo caracteriza-se como “contrarreforma” e tem consequências deletérias para o aprofundamento das expressões da “questão social”, visto que se busca “a rentabilidade do capital por meio da reestruturação produtiva e da mundialização: atratividade, adaptação, flexibilidade e competitividade.” (BEHRING, 2009, p. 73). Portanto, ao institucionalizar os processos de liberalização, privatização e desregulamentação, a política neoliberal permitiu o surgimento de novos espaços para a ação do capital, até mesmo em áreas de atuação do Estado. Então, as ideias de Estado Social e participação da sociedade civil deixam de ser prioridade e se busca maior ação do Estado em benefícios dos interesses do capital. As políticas sociais do Neoliberalismo podem ser caracterizadas como: “paternalistas, geradoras de desequilíbrio, custo excessivo do trabalho, e, de preferência, devem ser acessadas via mercado, transformando-se em serviços privados.” (BOSCHETTI, 2009, p. 78).

Neste tempo histórico neoliberal, os políticos tem intensificado o uso da mídia, especialmente a TV, como forma estratégica de fortalecimento de seus poderes e se deu de forma eficaz no sentido de obter o consentimento de diversos seguimentos para as medidas econômicas e políticas, evitando as radicais lutas de classes. Esse processo é denominado de “pensamento único”, ou seja, “um conjunto sistemático de idéias e medidas difundidas pelos meios de comunicação de massas, mas também dentro dos ambientes bem pensantes, estes últimos assaltados por profundos pragmatismos e imediatismo.” (BOSCHETTI, 2009, p.81).

O capitalismo estabelece, a médio prazo, regulações das tecnologias, o que contribui para o processo concorrencial entre os capitais individuais. Segundo Francisco Corsi (2002, p. 8)

A globalização funda-se em variados processos concomitantes e interligados, quais sejam, a formação de oligopólios transnacionais em importantes setores, a estruturação de mercados de capital, de câmbio e de títulos de valores globais, a instituição de um mercado mundial unificado, o estabelecimento de uma nova divisão internacional do trabalho, baseada em certa desconcentração industrial. Tais processos são cercados por variadas tecnologias e este momento se caracterizou como III Revolução Tecnológica e está presente em diversos aspectos da vida social.

Esses elementos não podem se distanciar da tendência própria do capitalismo, de internacionalização, reforçada no pós-guerra, portanto como uma ampliação da atuação mundial das corporações norte-americanas. Então, há um mercado global oligopolizado, em um sistema que privilegia o capital financeiro. Os mercados financeiros geram grande parte dos lucros das companhias industriais, como se vê pelas posições das *holdings*.

Para atraírem o capital estrangeiro (especulativo), os mercados emergentes devem desregulamentar, privatizar as estatais e praticar baixas taxas de juros, que é uma característica do neoliberalismo, o qual “firma-se como uma condição para a plena realização da globalização, enquanto movimento marcado pela expansão global do capital e atuação mundial das corporações, principalmente em áreas estratégicas, até poucas décadas privilégios estatais” (BRITTOS, 2000, p. 35).

Na globalização acelerada atual, há a presença de processos de aquisições, fusões e outras fórmulas de associação dos capitais, que surgiram no final da década de 70, com o intuito de ampliar o mercado para compensar o aumento dos custos fixos, principalmente gastos de pesquisa e desenvolvimento (P&D), e de fornecer em escala mundial certos insumos essenciais, que são de ordem científica e tecnológica. Esses fenômenos estão desde a segunda metade dos anos 80, ainda mais presentes na área de comunicações, onde há um grande fornecimento de informações, em uma sociedade crescentemente vivenciada à distância. As firmas de comunicações são extremamente valorizadas, com seus ativos que são reposicionados, o que aumenta o ingresso de novos capitais, com transferências acionárias, alianças e acordos.

A evolução tecnológica tem como característica a volatilidade de produtos e de informações, com uma padronização de conceitos e produtos em vários países e repercute, até mesmo, para a capacidade de mobilização e ação política. O transporte e a comunicação rápida permitem que os indivíduos tenham diferentes experiências. Temos como exemplo as várias produções de filmes, que é uma cultura em escala industrial, onde o espectador tem a oportunidade de conhecer histórias de diferentes países, suas tradições e costumes.

No Brasil, temos a Rede Globo de Televisão como uma grande influenciadora no comportamento da sociedade. Seu apoio a diferentes governos e a distorção na divulgação de fatos presentes nos movimentos sociais, ocasionaram várias manifestações públicas, com destaque para a manifestação “Fora Rede Globo, o povo não é bobo!”. Entretanto, considerando pequenas contradições nesta rede de televisão, novelas desta emissora já retrataram temas sociais relevantes como o debate da violência doméstica contra a mulher e a necessidade da denúncia, as condições oferecidas para deficientes visuais, adoção de crianças por casais homossexuais. Há interferência até mesmo na legislação: O Estatuto do Idoso teve uma maior repercussão, debates e aprovação em função do retrato de situações familiares vivenciadas por um casal de idosos personagens em novela global.

Essa relação da comunicação com o cotidiano da população brasileira e mundial traz consigo a construção de necessidades de consumo, o marketing e a marca comercial. Nas novelas, por exemplo, são mostrados personagens fictícios que aderem a certas modas e marcas, o que influencia muitos telespectadores a comprar ou a usar os mesmos produtos daqueles personagens. O neoliberalismo transforma tudo em mercado, em produto, em objeto de compra e venda, e a sociabilidade capitalista reforça o ethos consumista.

Sobre os fatores que colaboram para se ter a concentração midiática, Maestrini e Becerra (2003) afirmam que:

o salto tecnológico apoiado pela convergência de suportes e mecanismos de distribuição na esfera da informação e da comunicação ; a deteriorização das empresas públicas; as estratégias de mundialização dos grandes grupos do planeta e a expansão da publicidade como mecanismo privilegiado do financiamento dessas atividades.

Segundo Ruiz (2009, p. 82), a comunicação é fundamental para a organização de uma sociedade e reconhecê-la como direito é uma forma de democratizar acesso, produção, divulgação de informações, ideias e teses, contribuindo para a formação de uma sociedade que promove os direitos.

1.3 - A Comunicação como Direito Humano

Os direitos humanos passaram a ganhar uma maior visibilidade na agenda política internacional no século XX. Após os extermínios de várias pessoas durante a Segunda Guerra Mundial, houve uma necessidade internacional de adoção de medidas que pudessem garantir direitos mínimos para os indivíduos. As primeiras medidas foram a criação da Organização das Nações Unidas, em 1945, e a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948, em que esta última ficou no alcance de países capitalistas reunidos em torno dos Estados Unidos, o que ocasionou um maior reconhecimento de direitos civis e políticos do que de direitos sociais, econômicos e culturais.

Em 1966, momento em que permaneciam tensões causadas pela Guerra Fria há quase duas décadas antes, foram criados pela Assembléia-Geral das Nações Unidas dois documentos internacionais: O Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Em 1993, foram aprovados a Declaração e o Programa de Ação de Viena, sendo que na Declaração “estão incluídos os direitos socialmente construídos pela evolução da humanidade e pelas lutas concretas dos trabalhadores por condições dignas de vida.” (RUIZ, 2009, p. 93).

Um dos direitos humanos que se faz na Constituição Federal de 1988 é o da Comunicação, no capítulo V, que apresenta a criação do Conselho de Comunicação Social e de diretrizes para as políticas de comunicação, e para a elaboração de tais políticas, houve a participação de militantes e de organizações de defesa dos direitos humanos. O termo “Comunicação Pública”, segundo Weber (2011), nos remete às ações democráticas do Estado, porém, além disso, envolve diversos processos, com a interação de agentes públicos e também de privados para fortalecer a relação do Estado com os cidadãos.

O *welfare state*, que é a concepção de Estado de Bem-Estar Social, sofreu mudanças, a partir dos anos 1980, que segundo Pereira (2010), o Estado já não é mais o principal meio de produção, distribuição da política social, e seu caráter protetor e de garantia de direitos sociais diminui, o mundo do trabalho passa a ser heterogêneo e fragmentado, reduzindo a segurança no emprego, os movimentos sindicais perdem forças. Nesse momento, ainda segundo Pereira (2010), há uma prioridade para as necessidades do capital do que para a população, com a focalização se sobrepondo à universalidade e dos compromissos do Estado nas práticas da política social; cortes nos gastos sociais, com uma assistência social de caráter filantrópico e privado. Essas mudanças caracterizam um Estado de Bem-Estar misto, ou *welfare mix*.

Ao mesmo tempo em que o Estado se manifesta em resolver os problemas de interesse público, aprimora sua capacidade de criar ações através de seus sistemas e de suas redes de comunicação, ou seja, busca

credibilidade para conseguir o apoio da sociedade em seus projetos políticos, os quais não necessariamente se contrapõem às diversas formas de opressão de trabalhadores e trabalhadoras. Conforme WEBER (2011, p. 103)

Diferentes processos de comunicação do Estado - informativos, persuasivos, participativos – concorrem na qualificação e difusão de produtos comunicacionais e na ampliação das redes de comunicação pública. Como tal indicam o empoderamento do Estado no âmbito da comunicação com sistemas e estruturas que constituem uma burocracia singular, específica da comunicação com vultosos (e necessários investimentos financeiros, tecnológicos, profissionais e simbólicos. A partir dessa perspectiva é possível formular hipóteses sobre a competência do Estado para disputar com as mídias de massa versões sobre a realidade e fatos gerados pela ação política, assim como estabelecer comunicação direta com a população e grupos específicos desenhados pelo planejamento estratégico.

Em relação ao direito à informação, aumentam as pressões da sociedade civil pela garantia de acesso às informações dos governos. Em 1997, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) assumiu que “a informação é a chave para o desenvolvimento humano sustentável e também para a prestação e contas (accountability)” (AGÊNCIA; ARTIGO 19, 2009, p. 27-28). A UNESCO luta em prol da liberdade de informação. “Segundo um estudo comparativo feito pela organização, no início do século XXI mais de 80 países já dispunham de algum tipo de garantia deste direito, um fundamento essencial na democracia:” (RABELO, 2010, p. 6)

Na segunda metade do século XX, a UNESCO realizou um debate sobre o papel da comunicação e democracia, tendo como resultado mais expressivo a criação do relatório *Um mundo e muitas vozes – comunicação e informação na nossa época*, em 1980, conhecido como relatório MacBride, que ressalta também a importância da mídia e a necessidade dos países possuírem políticas públicas que garantem a igualdade nos meios de comunicação. Após um amplo estudo sobre os meios de comunicação em diversos países, este documento trouxe como proposta o estabelecimento de uma Nova Ordem Mundial de Informação (NOMIC).

Esta proposta gerou como consequência a saída dos EUA e Inglaterra do órgão como forma de protesto contra o relatório e no Brasil se restringiu às

universidades e às igrejas cristãs. “Contudo, o período registra muitas experiências, especialmente de comunicação popular, impulsionadas pela Teologia da Libertação e movimentos de esquerda.” (RABELO, 2010, p. 3). Na década de 1980, o Fórum Nacional de Democratização pela Comunicação debateu sobre as concessões de rádio e televisão e as políticas do setor.

Desde o final do século XX, momento em que as tecnologias de comunicação e informação estavam se desenvolvendo e se popularizando, novas organizações com atuação em rede, estimularam a defesa do Direito à Informação. Em 2003 e 2005, foi realizada em Genebra e Túnez, com intermédio das Organizações das Nações Unidas, a Conferência Mundial sobre a Sociedade da Informação. “A Conferência confirma os interesses econômicos, além das políticas de Estado, que atuam contra as mudanças a favor da democratização do conhecimento e, em última instância, do poder.” (RABELO, 2010, p. 3). Consiste em um debate que envolve o conceito e a prática do controle social nas sociedades democráticas, onde o controle social só pode ocorrer “quando há uma relação direta com vários elementos da Comunicação. Entre eles: acesso às informações em formato adequado, qualificação para lidar com as informações, capacidade argumentativa, regras claras no espaço de negociação” (RABELO, 2010, p. 4). De acordo com Carvalho:

A transparência, o acesso às informações dos trâmites estatais e do que se passa no governo. (...) a publicização da política, a construção de um sentido de interesse público, tanto nos movimentos - em geral particularistas e corporativos, como nos governantes - com seus vínculos privados elitistas e clientelistas, é uma das mais importantes potencialidades dos conselhos como democratizadores da política (CARVALHO, 1998, p.15)

No Brasil, a área da saúde progrediu nesta questão, considerando que para aprimorar a participação e controle social no Sistema Único de Saúde (SUS) é necessário obter “novas formas de fazer, de entender a comunicação”. (CARDOSO, 2007, p. 45). Após as discussões feitas nas conferências nacionais de saúde, surgiu o *Pacto pela Democratização e Qualidade da Comunicação e Informação em Saúde* (CARDOSO, 2007, p. 48) que consiste em:

Garantir permanente comunicação entre os conselhos e conselheiros das esferas municipal, estadual e nacional, o que inclui infra-estrutura (espaço físico e equipamentos), pessoal e veículos próprios de comunicação (...); Divulgar com antecedência as datas de reunião dos Conselhos, esclarecer as suas atribuições e estimular a participação da população (...); Divulgar as deliberações dos conselhos, conferências, fóruns e plenárias (...); Informar a população sobre o papel do Ministério Público, PROCON e dos órgãos e conselhos fiscalizadores das profissões.

As grandes redes de comunicação no Brasil não colaboram nas iniciativas questionadoras dos poderes determinados. A criação do projeto *A imagem dos Conselhos na Mídia – Análise e construção*, feito em 2003, numa parceria da ANDI com o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) (AGÊNCIA, 2010) tem o intuito de minimizar o desconhecimento de governantes e da sociedade civil sobre o tema. Uma das ações deste projeto são as oficinas regionais. Desse trabalho criou-se o *Guia Mídia e Conselhos*, que orienta “como produzir e fazer circular informações que dão transparência às ações, ampliam a noção de controle social e contribuem com o processo de conquista da legitimidade política da atuação dos conselhos de direitos e tutelares” (AGÊNCIA; CONSELHO, 2003, p. 3).

Este mesmo projeto fez uma pesquisa quali-quantitativa sobre como os conselhos que possuem como eixo as crianças e os adolescentes, são retratados em matérias em 54 jornais brasileiros. Os resultados desta pesquisa foram divulgados no livro *Ouvindo os conselhos*, da série Mídia e Mobilização Social (AGÊNCIA, 2010) mostram que há problemas nos dois lados, inclusive as dificuldades dos conselhos para dar respostas efetivas quando são procurados pela imprensa ou para agendar temas de interesse público.

“Se a Constituição de 1988 no Brasil garantiu ao cidadão o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular ou de interesse coletivo (inciso XXXIII, do Artigo 5º), a regulamentação ainda está por ser finalizada” (Rabelo, 2010, p. 6). Portanto, “não se gerou uma matriz regulatória coesa e consistente que solidifique uma prática pública de oferta de todas as informações e empodere a população no processo de solicitação das mesmas” (AGÊNCIA; ARTIGO 19, 2009, p. 59). As informações públicas se

transformam em privadas, e o Brasil, contraditoriamente, é um país de referência em relação às informações públicas.

“No Brasil, se é frágil o aparato legal-burocrático para garantir a liberação de documentos e outros registros nas mãos do Estado, frentes distintas pressionam por mudanças” (AGÊNCIA; ARTIGO 19, 2009). RABELO (2010, p. 7):

Na primeira frente estão as iniciativas pontuais que, por determinação do Poder Judiciário, buscam assegurar, o acesso a informações específicas. Uma segunda, na qual se destaca o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, exerce pressão para modificar os marcos legais relacionados ao tema. A terceira frente de pressão origina-se das próprias instituições públicas e defende a abertura de parte dos registros e dados do governo federal. Finalmente uma quarta frente está nas organizações intergovernamentais e não governamentais.

No Brasil, o Fórum de Direito de Acesso a Informações Públicas tem como objetivos “promover o debate sobre direito de acesso a informações públicas; defender a garantia legal deste acesso e do tratamento com sistemas de gerenciamento, preservação e disseminação de informações em poder do Estado e sobre o Estado” (FÓRUM, 2010). “Com ação em rede, essas organizações ampliam e qualificam suas ações articulando-se às congêneres nacionais e internacionais.” (RABELO, 2010, p. 7).

Atualmente, no Brasil vem sendo desenvolvidas experiências relevantes por movimentos sociais e organizações não-governamentais, no campo da comunicação. A Agência Nacional dos Direitos da Infância (ANDI), por exemplo, realiza há anos capacitações de profissionais da grande imprensa, envolvendo questões sobre crianças e adolescentes e as publicações destas questões mostram um tratamento inadequado para estes segmentos. “A metodologia da ANDI é usada em pesquisas sobre como a mídia lida com outras questões, inclusive na esfera acadêmica.” (Ruiz, 2009, p. 94).

O Brasil tem sido referência também em relação ao debate sobre o “software livre” que é um movimento internacional que compartilha os conhecimentos através da rede mundial de computadores, considerada uma forma de liberdade de expressão e cidadania. A comunicação via internet é um importante meio para a articulação dos movimentos sociais e denúncias contra o neoliberalismo que são realizadas através de reuniões da Organização Mundial do Comércio e do G-8, que são as sete maiores economias do mundo e a Rússia.

Temos como exemplo o Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC) que desde 1990 se articula com entidades da sociedade para o combate aos problemas da área de comunicação do país. “São mais de 500 filiadas, entre associações, sindicatos, movimentos sociais, organizações não-governamentais e coletivos” (FNDC, online) com o objetivo de denunciar a concentração econômica da mídia, a falta de pluralidade política e de diversidade social e cultural nas fontes de informação, as barreiras para se ter uma comunicação pública, e as violações na liberdade de expressão.

Segundo Ruiz (2009, p. 98), a falta de compreensão da relevância da comunicação como um direito humano pode ocasionar problemas no enfrentamento das diversas informações reproduzidas pela grande imprensa em um país como o Brasil. Há muitos desafios para a construção de uma comunicação democrática ligada aos direitos humanos. Reconhecê-la como direito humano fundamental neste século XXI e da ágil evolução tecnológica e do mundo da informação é primordial para democratizar o acesso da população. Então, deve-se romper com o projeto neoliberal, que está inserido na imprensa nacional e internacional, permitindo com que os movimentos sociais, os partidos políticos e outras organizações da sociedade possam divulgar suas idéias para a efetivação de todos os direitos humanos para se ter uma sociedade justa e democrática.

Qual seria a relevância deste debate da Comunicação para o Serviço Social? Este assunto será detalhado no próximo capítulo que trata sobre o papel da Comunicação no Serviço Social.

CAPÍTULO 2

O Serviço Social e a Comunicação

2.1 – O projeto ético-político profissional do Serviço Social

O Serviço Social é uma profissão que surgiu no contexto de desenvolvimento do capitalismo e expansão urbana no Brasil para atuar nas expressões da “questão social”, que são “expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado.” (IAMAMOTO, 1982. p 77).

Essa profissão é considerada como especialização do trabalho coletivo, inserida na divisão sócio-técnica do trabalho e é participante do processo de produção e reprodução das relações de classes e suas contradições. “A reprodução das relações sociais é a reprodução de determinado modo de vida, do cotidiano, de valores, de práticas culturais e políticas e do modo como se produzem as idéias nessa sociedade.” (YASBECK, 2009. p. 127). A reprodução das relações sociais não é somente a reprodução da força viva de trabalho, de forma material com produção, consumo, distribuição e troca de mercadorias. É a reprodução da totalidade do processo social, de um modo de vida, que está ligado à forma socialmente determinada que indivíduos vivem e trabalham. Então, “essa reprodução se expressa tanto no trabalho, na família, no lazer, na escola, no poder, etc., como também na profissão.” (IAMAMOTO, 1998. p. 73)

De acordo com Santos (2010) do final da década de 1960 desde o surgimento da profissão até o início da de 1970, o exercício profissional do assistente social continua ligado hegemonicamente ao tradicionalismo, de forma empirista, burocrática, seguindo a ética liberal-burguesa. No fim da década de 1960, a reforma do Estado alterou o sentido das políticas sociais

pautadas em princípios da universalização e gratuidade, setoriais, sendo direcionadas ao grande capital.

O Estado brasileiro mudou a sua estrutura e organização, o que alterou também a relação dos assistentes sociais com as suas respectivas instituições, com os recursos para execução das políticas sociais e também a sua relação com outros profissionais no espaço de trabalho e com os próprios usuários. “Essas novas demandas profissionais passaram a exigir do assistente social novas competências e capacitações, tanto no exercício quanto na sua formação profissional.” (SANTOS, 2010, p. 151).

É nesse contexto que o curso de Serviço Social passa a ser ofertado nas instituições de ensino superior, pois antes existia apenas em escolas confessionais ou agências de formação específica. Em 1976, o curso de Serviço Social já era ofertado em todo país e sua inserção nas universidades foi fundamental para o processo de renovação.

Na década de 70, a insatisfação dos participantes com o rumo que o III CBAS estava tomando inicialmente, que era o de conservadorismo sem priorizar a mobilização e lutas da classe trabalhadora foi uma das expressões da profissão quanto à necessidade de mudar os rumos do Serviço Social. As intervenções dos assistentes sociais sindicalistas e de vários participantes neste Congresso e posicionaram contra, por exemplo, as homenagens feitas aos representantes da ditadura militar, pelo fato de estes terem usado como método a tortura e morte de operários, estudantes e trabalhadores em geral. Essa intervenção foi feita de forma ofensiva e organizada.

A partir da segunda metade da década de 1970, gesta-se processualmente um processo de ruptura teórico-política do Serviço Social decorrente da aproximação desta profissão com teoria social crítica, especialmente o marxismo, e organizações políticas de esquerda, que culmina com a troca da mesa de abertura de oficiais da ditadura pela classe trabalhadora. Este processo ficou conhecido como o “Congresso da Virada”, “pelo seu caráter contestador e de expressão do desejo de transformação da

práxis político-profissional do Serviço Social na sociedade brasileira." (CFESS, 1996, p. 175)etem no conjunto das entidades sindicais e pré-sindicais a sua direção política, sob a direção da CENEAS. "Nesse momento, as forças políticas progressistas do país, entre elas movimentos sociais e sindicais, partidos políticos, clamavam pela redemocratização." (SANTOS, 2010, p. 152). Portanto,

sintonizada com as lutas pela democratização da sociedade, parcela da categoria profissional, vinculada ao movimento sindical e às forças mais progressistas, se organiza e disputa as direções dos Conselhos Federal e Regionais, com a perspectiva de adensar e fortalecer esse novo projeto profissional. (CFESS, 2008, p. 163)

Uma das manifestações contrao conservadorismo na profissão ocorreu nos anos 1980 com o Código de Ética de 1986,cuja elaboração foi conduzida pelo CFESScom a participação da categoria, direções dos CRESS e das entidades ABESS e ENESSO.Este foi um movimento de traduzir a mudança ético-política do Serviço Social brasileiro, tendo como principal compromisso a classe trabalhadora. O Projeto ético-político profissional se afirmou nos anos 90 e "está em construção, fortemente tensionado pelos rumos neoliberais da sociedade e por uma nova reação conservadora no seio da profissão na década que transcorre." (REIS, 2002. p 409).

O projeto ético-políticoexpressa "uma imagem ideal da profissão, os valores que a legitimam, sua função social e seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas, etc." (NETTO, 1999, p. 98). Estes elementos são entendidos a partir de três dimensões articuladas entre si: a dimensão da produção de conhecimentos, a dimensão político-organizativa da categoria e a dimensão jurídico-política da profissão.

A dimensão da produção de conhecimentos no interior do Serviço Social tem como característica a reflexão do fazer profissional, com tendências teórico-críticas do pensamento social, portanto isentas de posturas teóricas conservadoras. "É neste processo de recusa e crítica do conservadorismo que se encontram as raízes de um projeto profissional novo, precisamente nas bases do que está se denominando projeto ético-político." (NETTO, 1999. p. 01)

A dimensão político-organizativa da categoria é constituída por fóruns de deliberação e entidades representativas da profissão: o conjunto CFESS/CRESS (Conselhos Federais e Regionais de Serviço Social), a ABEPSS (Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social) e outras associações político-profissionais, o movimento estudantil, que é representado por CA's e DA's (Centros e Diretórios Acadêmicos das escolas de Serviço Social) e pela ENESSO (Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social).

A dimensão jurídico-política da profissão envolve leis e resoluções, documentos e textos políticos que estão relacionadas com o fazer profissional: o Código de Ética Profissional de 1993 (Resolução CFESS nº 290/94, 293/94, 333/96 e 594/11), a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/93) (ABEPSS, 1996) e as Diretrizes Curriculares do curso de Serviço Social, bem como a Constituição Federal de 1988 e leis referentes aos direitos sociais e políticos que, “embora não exclusivo da categoria, foi fruto de lutas que envolveram os assistentes sociais.” (REIS, 2002. p 414)

O projeto ético-político profissional do Serviço Social tem como valor ético central a liberdade, o compromisso com “a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais.” (NETTO, 1999, p. 15) Portanto, este projeto profissional está vinculado ao projeto societário que traz como proposta “a construção de uma nova ordem social, sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero.” (NETTO, 1999, p.15)

Constituem-se, ainda, princípios deste projeto “a equidade, a justiça social, com a universalização do acesso a bens e a serviços relativos às políticas e programas sociais.” (NETTO, 1999, p. 16), bem como o compromisso com a competência, com o aperfeiçoamento intelectual do assistente social, o qual deve se formar com concepções teórico-metodológicas qualificadas, com capacidade de analisar criticamente a realidade social, de forma investigativa, comprometido com a qualidade dos serviços prestados à

população, que é um dos princípios presentes no Código de Ética do Serviço Social, e isso inclui a publicidade dos recursos institucionais para a democratização e universalização do acesso pelos usuários.

“Trata-se de princípios e valores forjados nos processos de organização política e lutas coletivas das classes trabalhadoras e que são absorvidos pela categoria de assistentes sociais na construção de uma direção social da profissão, sintonizada com os interesses de trabalhadores/as” (BARROCO, 2011).

Há uma inter-relação entre o projeto ético-político profissional e estatuto assalariado, o que mostra uma

“relativa autonomia do assistente social na condução das ações profissionais, socialmente legitimadas pela formação acadêmica de nível universitário e pelo aparato legal e organizativo que regulam o exercício de uma “profissão liberal” na sociedade.” (IAMAMOTO, 2009, p. 347).

Essa autonomia se faz presente a partir das lutas hegemônicas que possuem influências sobre as bases sociais que sustentam a direção social estabelecida pelo assistente social em seu exercício, com interesses de classes e grupos sociais, tendo o trabalho voltado para o atendimento de necessidades de segmentos majoritários das classes trabalhadoras. O exercício da profissão é realizado a partir do trabalho assalariado, que tem como principais espaços ocupacionais o Estado e os organismos privados, onde é construído o seu mercado de trabalho que é essencial para a profissionalização do Serviço Social. Conforme (IAMAMOTO, 2009, p. 348):

Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que afirma o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade e teleologia, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las na vida social; e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregados e determinadas por condições externas aos indivíduos singulares, os quais são socialmente forçados a subordinar-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se. Em outros termos, repõe-se, nas particularidades condições do trabalho do assistente social profissional, o clássico dilema entre *causalidade* e *teleologia*, entre momentos de estrutura e momentos de ação, exigindo articular, na análise histórica, estrutura e ação do sujeito.

O Serviço Social é a profissão inscrita como uma especialização do trabalho na divisão social e técnica do trabalho coletivo. Essa profissão possui

fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos. Assim, “a passagem da teoria à prática requer uma consciência da finalidade da ação profissional, dos resultados que se pretende alcançar idealmente”. (SANTOS, 2010. p.50).

O trabalho profissional do Assistente Social responde tanto a demandas do capital e do trabalho, participando dos mecanismos de exploração e dominação, quanto busca respostas às necessidades da classe trabalhadora e a luta para os interesses sociais, reforçando as contradições que caracterizam a sociedade capitalista. O exercício profissional permite a continuidade da sociedade de classes com possibilidades de sua transformação. “Aprofissão é tanto um dado histórico, indissociável das particularidades assumidas pela formação e desenvolvimento da sociedade brasileira quanto resultante dos sujeitos sociais que constroem sua trajetória e redirecionam seus rumos” (IAMAMOTO, 2004. P. 11).

Os assistentes sociais, por meio da prestação de serviços sócio-assistenciais nas organizações públicas e privadas, interferem nas relações sociais cotidianas no atendimento às mais variadas expressões da “questão social” vividas pelos indivíduos sociais no trabalho, na família, na luta pela moradia e pela terra, na saúde, na assistência social pública, etc. (IAMAMOTO, 2004. P. 16 e 17).

O Código de Ética do Assistente Social (1993) destaca a importância de “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários”. Dessa forma, é preciso olhar a ação profissional na perspectiva da comunicação e como esta apresenta estratégica no processo da garantia de direitos.

Ainda de acordo com o Código de Ética dos Assistentes Sociais, no capítulo I, Art. 5º, alínea B e C:

b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças

individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código;

c- democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as;

Como pode se observar, a comunicação é um elemento fundamental para o exercício profissional no cotidiano, até mesmo no sentido de impulsionar à luta por direitos sociais fundamentais para o ser humano e pela transformação da sociedade. Deve-se considerar que todos os cidadãos devem ter acesso às informações, para terem consciência sobre as raízes das desigualdades sociais e os direitos sociais.

“O Serviço Social é uma profissão que luta pela democratização da comunicação, pelo direito à informação, pela democracia plena.” (FIGUEIREDO, 2013, p. 02). Esse direito à informação encontra-se no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição de 1988, o qual “assegura a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, sendo estas prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, exceto aquelas cujo sigilo seja necessário à segurança da sociedade e do Estado” (FIGUEIREDO, 2013, p. 2 e 3). Para se obter um Estado democrático é necessário ter uma comunicação pública, pois esta possui “papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público.” (FIGUEIREDO, 2013, p. 3). A comunicação pública é um processo que se estabelece “por meio de agentes entre o Estado, o governo e a sociedade, e que se propõe a ser um espaço privilegiado de negociação entre os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública social.” (FIGUEIREDO, 2013, p. 3)

Outro significado dado à palavra “comunicar” é “fazer saber” que é presente no trabalho do assistente social, o qual possui como uma de suas atribuições, de acordo com a Lei de regulamentação da profissão, a Lei 8662, de 7 de junho de 1993: “prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população (art. 4º, inciso III)”. Isso mostra que a linguagem no trabalho do

assistente social tem um valor de uso. “É no sentido de “fazer saber” que a deliberação do 41º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS, realizado em 2012, em Palmas (TO), acerca do uso da linguagem não discriminatória, no caso a linguagem não sexista deve ser analisada”. (FIGUEIREDO, 2013, p. 3).

A não discriminação possui uma relação direta com o Código de Ética do Serviço Social. “Se a linguagem tem várias funções, tem um valor de uso e os canais que levam as mensagens são singulares e na atualidade são muitos, o que é prioridade para a categoria em termos do que comunicar e como comunicar.” (FIGUEIREDO, 2013, p. 4)

Um desafio presente há quase duas décadas para o Serviço Social é o de dar visibilidade à profissão, superando a visão de voluntarismo que se tem dela. Portanto, o Serviço Social deve ter uma maior capacidade de crítica e de intervenção de forma qualificada diante da “questão social”, pois “possui ferramentas teóricas e metodológicas consistentes e comprometidas com a transformação da ordem estabelecida”. (FIGUEIREDO, 2013, p. 4). Outro desafio é o de inserção na agenda da sociedade, os assistentes sociais como especialistas qualificados para análise e intervenção social.

A relação do Serviço Social com a linguagem e a incorporação no debate da comunicação pública deve fazer parte de sua formação profissional, e “a presença da categoria na luta pela comunicação como bem público, em contraposição ao monopólio e à mercantilização, significa coerência com as normativas enquanto reflexo da visão de mundo da categoria”. (FIGUEIREDO, 2013, p. 6).

Através de uma pesquisa de campo realizada em Belo Horizonte, realizada pela doutora Kênia Augusta Figueiredo, onde foram entrevistados usuários da política pública de Assistência Social, assistentes sociais com funções gerenciais e jornalistas, e a partir de reflexões do exercício profissional do assistente social, constatou-se que há dificuldades para os profissionais em relação à comunicação no seu cotidiano. Segundo Figueiredo (2009), podemos caracterizar fatores exógenos e endógenos ao exercício profissional da categoria para um melhor entendimento da relação entre Serviço Social e comunicação.

Um primeiro fator exógeno para o exercício profissional do assistente social seria a compreensão do processo de informação nos setores públicos. O exercício da cidadania tem sido de maneira mais passiva do que ativa, pois “as instituições políticas sempre desenvolveram formas de relacionamento com o povo no estilo burocrático-patrimonialista e, ainda, populista e paternalista.” (SALES, 2009, p. 328).

A comunicação não deve ser exclusiva de um único setor em uma instituição, e sim deve ser acessível para todos de forma autônoma e descentralizada. O não reconhecimento da informação como direito do cidadão faz com que o assistente social sinta-se pouco orientado em relação aos assuntos técnico-políticos a serem esclarecidos ou divulgados. Caso o profissional cometa algum erro de informação, passa por constrangimentos.

Um segundo fator exógeno presente no cotidiano do trabalho do assistente social são os pedidos de esclarecimentos, por parte da mídia, sobre demandas que cabem apenas ao poder público resolver. Entretanto, como estratégia, o governo, muitas vezes, conduz a imprensa para o assistente social, principalmente para aqueles que ocupam cargos de conteúdos técnico-políticos.

Então, segundo Figueiredo (2009, p. 329), é preciso haver uma distinção entre comunicação de governo e comunicação pública. A comunicação de governo envolve o conceito de política com um direcionamento social, que inicialmente é partidário, mas que é sancionado eleitoralmente, de forma universal e comum; envolve também a permanência de uma imagem frente à sociedade. Dessa forma, é o governo que deve prestar contas à sociedade sobre o cumprimento de suas promessas de campanha.

Contudo, de acordo com Figueiredo (2009, p. 329), a fragmentação, a política de clientela e o populismo comprometem a democracia representativa. Já a Comunicação Pública considera a informação como uma forma de fortalecimento da cidadania, onde o cidadão pode ser contribuinte, eleitor, usuário e outros, visto que ele é quem paga pelos serviços e pode legitimar as ações do Poder Público.

O terceiro fator exógeno que problematiza a relação dos assistentes sociais com a mídia refere-se à dificuldade na divulgação dos serviços, programas e projetos da categoria, devido ao aumento da demanda, e as políticas públicas sociais no Brasil só são pensadas a partir da ajuda financeira e não de acordo com as demandas. É o que ocorre na política pública de assistência social que, segundo Figueiredo (2009, p. 330 e 331), não foi tratada como integrante das políticas de desenvolvimento econômico e social e sim, considerada por muito tempo como apenas uma medida de diminuição da pobreza.

O surgimento da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em 1993, foi uma maneira de romper com a ideia clássica sobre a assistência social como uma forma de ajuda e passam a tratá-la como um meio de garantir os benefícios e serviços socioassistenciais como um direito garantido pelo Estado. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) propõe que a Assistência Social seja uma base para o sistema de proteção brasileiro, que é a Seguridade Social. “Aponta novas perspectivas para a gestão, financiamento e controle social e ressalta o campo da informação, monitoramento e avaliação como veios estratégicos para a melhor atuação no tocante às políticas sociais.” (Figueiredo, 2009, p. 331). Portanto, o SUAS contribui para a caracterização da Assistência Social como uma política pública e um direito social.

O quarto fator exógeno é a ausência ou a baixa capacidade de possuir indicadores de resultados nas políticas sociais. A sociedade quer ter a compreensão se o serviço é eficaz ou não e quais são os impactos sociais gerados. Isto está relacionado a um trabalho técnico da categoria, com a utilização do monitoramento e da avaliação, com indicadores de qualidade. O Serviço Social está preparado para essa realização técnica, por intervir tanto nas políticas sociais.

O quinto fator exógeno está relacionado à maneira pela qual a mídia trata a “questão social”, que é de acordo com os princípios das classes dominantes da sociedade. No Programa FHC, por exemplo, foi criado a Comunidade Solidária, que é uma forma de incentivar a sociedade prestar “serviços aos pobres”, sendo que esse período era pra ser de implantação da

Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Além disso, tem a peculiaridade na relação de trabalho que os meios de comunicação possuem com os trabalhadores, especialmente com os profissionais de comunicação. Aquele trabalhador que teve uma formação profissional pouco crítica e mais ligada à dinâmica de mercado quase não dispõe de tempo para se capacitar no tema que irá discorrer com o público e a imprensa com frequência se limita ao senso comum em suas entrevistas ou não tem domínio no assunto.

Todos esses fatores que se relacionam com a mídia estão ligados à ideia de Economia Política das Comunicações, que entende os meios de massa não apenas como veículos, mas como indústrias que fabricam produtos culturais. A oligopolização é considerada uma forma de controle da informação em sua armazenagem, disponibilidade e acesso e é um assunto que não deve ser desconsiderado por áreas como a Ciência Política e Serviço Social.

Em relação aos fatores endógenos à categoria, um deles é sobre o pouco aprofundamento e estímulo do tema na formação profissional do assistente social, no sentido de criação de processos que contribua para um melhor entendimento deste profissional como “educador político social; da natureza e função das políticas públicas; e da *informação* como um bem social e como direito – segundo preceito estabelecido pelo artigo 5º da Constituição Federal.” (FIGUEIREDO, 2009, p. 333).

De acordo com Figueiredo (2009) se o profissional de Serviço Social não for incentivado desde a sua graduação a trabalhar com o uso da comunicação, permanecerão os problemas de: pouco conhecimento sobre as comunicações, seus limites e possibilidades; poucas colocações para os indivíduos em relação às conseqüências da dinâmica social para os mais pobres; dificuldade no uso de linguagens mais apropriadas para a compreensão dos usuários do serviço social.

Outro fator endógeno é a dificuldade de comunicação através da mídia entre o assistente social e a sociedade, o que reflete a imagem que os profissionais da comunicação social têm da categoria, como se as entidades de representação fossem escassas em relação à estrutura e organização. Entretanto, são constatações equivocadas já que os assistentes sociais podem

contar com o suporte do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), dos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa de Serviço Social (ABEPSS) e da Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social (ENESSO); e estas conseguem intervir de forma qualificada na relação do Serviço Social e sociedade, por serem entidades articuladas e autônomas. Sobre como se dá a comunicação no Conjunto CFESS/CRESS, será exposto no próximo tópico.

2.2 - A Comunicação no Conjunto CFESS/CRESS

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) é uma autarquia pública federal que tem como intuito orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício profissional do/a assistente no Brasil, juntamente com os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS). Estas atribuições se encontram na Lei 8.662/1993, e a entidade vem promovendo, nos últimos 30 anos, ações e políticas de defesa da profissão e para se ter uma sociedade democrática, anticapitalista e que defenda os interesses da classe trabalhadora. (CFESS, online). Neste sentido, o Conjunto CFESS/CRESS tem sido relevante para produzir e veicular informações nesta perspectiva ético-política.

A Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, cuja primeira versão foi publicada em 2007, foi debatida profundamente e teve a participação de conselheiros/as dos CRESS, do CFESS e das assessorias de comunicação. Esta política foi ampliada e aprovada durante o 39º Encontro Nacional CFESS/CRESS que ocorreu em setembro de 2010, em Florianópolis (SC), e é um instrumento político que tem como intuito “fortalecer e potencializar a produção e a socialização de informação entre o CRESS e o CFESS e destes com a categoria e a sociedade, na direção de reafirmar o Projeto Ético-político profissional”. (CFESS, online). Suas diretrizes e estratégias contribuem para a divulgação das ações políticas do CFESS e dos CRESS, o que favorece a democratização da informação, que é um dos

princípios presentes no Código de Ética da/o Assistente Social e aprimora a relação entre os/as profissionais e suas entidades.

Os princípios da Política de comunicação estão disponíveis no site do CFESS, e são: defesa da comunicação como direito humano de se expressar, receber, difundir informações, idéias e opiniões por qualquer meio; entendimento da comunicação como meio estratégico para a luta por um projeto societário fundamentado na emancipação humana; defesa da comunicação como bem público, de caráter fundamental para o desenvolvimento sociocultural da população, em contraposição à concentração e à mercantilização existente no Brasil; reconhecimento da dimensão política da comunicação, utilizando-a para socialização da informação, fortalecimento da classe trabalhadora e de seus movimentos sociais, denúncia das expressões da questão social, resistência contra o conservadorismo e promoção da profissão e do seu projeto ético-político profissional; fortalecimento de uma comunicação plural, no que diz respeito à imagem e à linguagem, priorizando a diversidade e combatendo o preconceito por questões de gênero, orientação sexual, raça, etnia, etc. (CFESS, 2016)

As diretrizes da Política de Comunicação são: contribuir para a consolidação da direção política do conjunto CFESS/CRESS na defesa das Políticas Públicas e da democracia; potencializar as informações substanciar para qualificar o Exercício Profissional; afirmar a imagem do assistente social em sintonia com o projeto ético-político, fortalecendo a compreensão do Serviço Social pela sociedade; aperfeiçoar a política de comunicação do conjunto por meio da profissionalização das atividades de comunicação; contribuir para o reconhecimento da comunicação como bem público em contraposição ao monopólio existente no Brasil e ao desrespeito aos direitos humanos.

Os objetivos da Política de Comunicação são: dar visibilidade ao projeto ético-político profissional na sociedade; publicizar a gestão democrática do conjunto CFESS/CRESS; estabelecer ações da comunicação que fortaleçam a articulação com movimentos sociais e entidades da categoria; articular ações conjuntas com movimentos sociais e organizações de usuários e de políticas

públicas; socializar a informação para contribuir com a qualificação do exercício profissional; ampliar o reconhecimento da categoria profissional e de suas entidades representativas como fontes de informação junto aos meios de comunicação de massa.

No 43º Encontro Nacional CFESS/CRESS, realizado em Brasília (DF), foi criado um grupo de trabalho composto por conselheiros/as do CFESS e representantes dos CRESS de cada região do país, conselheiros e/ou assessores de comunicação. No decorrer do ano de 2015, o grupo de trabalho e diversos CRESS contribuiu para a construção da nova política até sua versão final, aprovada no 44º Encontro Nacional.

“Trata-se de mais um instrumento político destinado a fortalecer e potencializar a produção e a socialização de informação entre os CRESS e o CFESS e destes com a categoria e a sociedade, na direção de reafirmar o projeto ético-político profissional.” (CFESS, online)

No campo da comunicação, os conselhos de Serviço Social adotam medidas que tem como objetivo obter melhores condições de visibilidade pública da profissão para aprimorar o exercício profissional cotidiano. Dentre as medidas adotadas, segundo Ruiz (2013, p. 07 e 08), são:

a profissionalização de suas ações de comunicação; a realização de campanhas voltadas para o público em geral por ocasião do mês de maio; a realização de encontros nacionais que debatam a relação entre Serviço Social e comunicação; a preocupação com sua relação com a imprensa; a tentativa de credenciar agentes profissionais como fonte de informação, análise e posicionamento em notícias publicadas por distintos veículos. Estas preocupações estão consolidadas na Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS (CFESS/CRESS, 2010), ainda que – corretamente – ela esteja sujeita a constante revisão.

Neste processo, o Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro tem sido uma boa referência, com iniciativas pioneiras, uma diversidade de veículos de comunicação, o que faz manter em funcionamento há anos uma comissão de comunicação composta por “conselheiros, assessorias (de comunicação e política), assistentes sociais de base e, mais recentemente (desde 2013) estudantes de comunicação em estágio.” (RUIZ, 2013, p. 08). Isto tem ajudado teórica e politicamente os debates do Conjunto CFESS/CRESS e

para a defesa da profissão no âmbito de sua atuação. Dentre as iniciativas pioneiras, segundo (Ruiz, 2013, p. 08), encontram-se:

A tentativa de disputar a forma como profissionais de comunicação que atuam em veículos da grande mídia e da mídia alternativa vêem o Serviço Social, além de buscar convencer assistentes sociais da grande contribuição que podem oferecer à profissão viabilizando visibilidade pública de iniciativas que destoem da imagem social conservadora que, infelizmente, ainda persiste no imaginário social no Brasil atual sobre o Serviço Social.

Essa disputa por uma imagem social da profissão gerou questionamentos no âmbito da comunicação. Se a população possui a tendência em esperar uma atuação dos assistentes sociais através de caridade ou filantropia, ao procurar estes profissionais, esperam que as demandas se direcionem contrariamente a que a profissão construiu nas últimas décadas. Este processo não está desarticulado do contexto demercantilização das políticas sociais presentes em governos neoliberais.

Ao entenderem políticas como saúde e educação como coisas que se compram no mercado, aqueles que demandam políticas sociais para atendimento de necessidades de suas vidas tendem a desassociá-las do conceito de direito. (RUIZ, 2013, p. 8).

A categoria profissional, ainda segundo Ruiz (2013), ao invés de priorizar a disputa da imagem social da profissão, se preocupa mais em cobrar dos conselhos regionais e federal providências para mudar a forma distinta da autoimagem do Serviço Social com o que é retratado pelos outros.

Por meio de uma experiência feita pela Agência de Notícias dos Direitos da Infância, a assessoria política do CRESS-RJ propôs a criação de um prêmio que objetiva a disputa da apreensão que profissionais de comunicação tem do Serviço Social brasileiro com a participação de assistentes sociais na divulgação pública de ações que se aproximam do projeto ético-político do Serviço Social no país. Surge, então, em 2006, o Prêmio Visibilidade das Políticas Sociais e do Serviço Social, que teve sua última edição em 2013. Nas seis edições houve participação de vários jornalistas de diferentes locais do país e de diferentes veículos de comunicação. Veículos alternativos de comunicação passaram a ver na assessoria de comunicação do Conselho

depoimentos, análises, indicação de alguns entrevistados, e foram identificadas contradições no comportamento da grande mídia.

Em relação aos assistentes sociais, RUIZ (2013, p. 9) afirma que:

O prêmio já reconheceu a visibilidade alcançada, por diversas vias (páginas eletrônicas, publicação de artigos, cartilhas, cobertura de imprensa etc.) por equipes profissionais, de diferentes estados brasileiros, junto a públicos externos à profissão. Ainda se constata a busca por utilizar o Prêmio Visibilidade como uma forma de divulgar experiências comprometidas com o projeto ético-político profissional, invertendo o objetivo da própria iniciativa do CRESS-RJ.

O último assunto deste capítulo irá tratar sobre a produção bibliográfica do Serviço Social sobre Comunicação, com resultados da pesquisa realizada em anais da categoria.

2.3 – A produção de conhecimento no Serviço Social sobre Comunicação

No Serviço Social, o debate sobre comunicação vem chamando a atenção de alguns pesquisadores, que são poucos em quantidade e permanência. Só há um livro publicado sobre a temática, “Mídia, Questão Social e Serviço Social. Trata-se de um livro que foi elaborado a partir do curso de extensão ministrado em 2005 e 2006, sob a coordenação da profa. Doutora Mione Apolinário Sales, do Departamento de Política Social da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Assinam os capítulos do livro quinze assistentes sociais e cinco profissionais de comunicação.

Durante os últimos vinte anos, alguns pesquisadores se envolveram em eixos que discutem a relação de mídia com a “questão social” ou a mídia com as políticas sociais; outros pesquisadores realizaram estudos sobre o uso das tecnologias da informação no monitoramento das políticas sociais e outros no trabalho do assistente social, outros estudos vão em direção ao trabalho de comunicação e mobilização social; estudos sobre comunicação e direitos

humanos e, outros sobre experiências na comunicação com usuários atendidos em programas e projetos sociais. (FIGUEIREDO, 2014, p. 3)

Diante da relevância da comunicação para a defesa da profissão dentro do cotidiano do trabalho profissional, na defesa de uma sociedade democrática e da emancipação humana busca-se sistematizar as reflexões produzidas pelo próprio Serviço Social no âmbito dos eventos científicos da área:

- ✓ Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS): é o maior evento do Serviço Social brasileiro, realizado a cada três anos, que possibilita a socialização de comunicações decorrentes de sistematização da prática e pesquisas. Os debates consistem em construir a agenda das entidades nacionais da categoria – Conjunto CFESS/CRESS, ABEPSS e ENESSO;
- ✓ Encontro Nacional de Pesquisadores/as em Serviço Social (ENPESS), que ocorre a cada dois anos contribui para a formação continuada, para a produção científica e técnica da área, para a socialização das pesquisas, das experiências profissionais, para o fortalecimento da categoria. (ABEPSS, online)

Ao analisarmos os completos em anais, verifica-se que há uma quantidade de trabalhos maior nos CBAS do que nos ENPESS que discutem a comunicação no Serviço Social.

Tabela 1 – Quantidade de trabalhos no CBAS

CBAS	Quantidade de trabalhos
12° CBAS	1
13° CBAS	5
14° CBAS	4
TOTAL	10

*Elaboração própria.

Tabela 2 – Quantidade de trabalhos no ENPESS

ENPESS	Quantidade de trabalhos
XII ENPESS	4
XIII ENPESS	2
XIV ENPESS	1
TOTAL	7

*Elaboração própria.

Quanto à formação profissional, foi constatado que a maioria das autoras são professoras, assistentes sociais, mestrandas, doutorandas. Há uma pouca quantidade de autoras que não são assistentes sociais. A tabela a seguir ilustra estes resultados da produção de conhecimento.

Tabela 3 – Titulação dos/as Autores/as

Grau de Formação	Quantidade de Autores/as
Graduação incompleta	1
Graduação	7
Pós-Graduação	1
Especialização	0
Mestrado	9
Doutorado	7
Pós-Doutorado	1
Sem identificação	5
TOTAL	31 autores/as

*Elaboração própria.

Tabela 4– Vinculação funcional dos/as Autores/as

Área de Formação	Quantidade de Autores/as
Professor(a) de Serviço Social ou de Comunicação	10
Assistente Social	9
Jornalista	3
Estudante de Serviço Social ou de Comunicação	1
Sem identificação	8
TOTAL	31 autores/as

*Elaboração própria

Quanto à natureza do texto, dos 10 trabalhos selecionados sobre este tema nos 12º, 13º e 14º CBAS, respectivamente realizados em 2007, 2010 e 2013, 3 deles foram feitos como pesquisa bibliográfica, o que equivale a 30% dos trabalhos dos CBAS; nenhuma pesquisa documental; 3 pesquisa de campo, equivalente a 30% e 4 sistematização da prática, equivalente a 40% dos trabalhos. Dos 7trabalhos selecionados dos 12º, 13º e 14º ENPESS, respectivamente realizados em 3 deles foram feitos como pesquisa bibliográfica, o que equivale à 21,42% dos trabalhos dos ENPESS; 1 como pesquisa documental, equivalente a 12,5%; 4 pesquisa de campo, equivalente à 50. As duas tabelas a seguir ilustram estes resultados.

Tabela 5 – Natureza dos Textos (CBAS)

Natureza do texto (CBAS)	Quantidade de artigos (CBAS)	% (CBAS)
Pesquisa Bibliográfica	3	21,42%
Pesquisa Documental	0	0%
Pesquisa de Campo	3	21,42%
Sistematização da Prática	4	57,14%

*Elaboração própria.

Tabela 6 – Natureza dos Textos (ENPESS)

Natureza do texto (ENPESS)	Quantidade de artigos (ENPESS)	% (ENPESS)
Pesquisa Bibliográfica	3	42,85%
Pesquisa Documental	1	14,28%
Pesquisa de Campo	3	42,85%
Sistematização da Prática	0	0%

*Elaboração própria.

Neste trabalho também foi feito um mapeamento teórico-metodológico dos textos dos eventos CBAS e ENPESS, que consiste nas análises de forma geral, sobre os temas, as principais idéias presentes nas publicações e contribuições dos textos para o debate sobre Comunicação e Serviço Social.

Foram identificados os seguintes **temas**:

- ✓ relação de profissionais do Serviço Social com a mídia;
- ✓ importância do uso da linguagem como instrumento de trabalho do assistente social;
- ✓ comunicação como direito humano;
- ✓ necessidade de ruptura com os conceitos sobre o Serviço Social, como: evolução da caridade, ajuda aos mais necessitados, militância religiosa, domesticação de trabalhadores em seus espaços de trabalho e lares (tensão entre imagem e autoimagem da profissão);

- ✓ importância do jornalismo no projeto ético-político do serviço social, nos movimentos sociais e a necessidade de romper limites nesta relação;
- ✓ democratização e socialização de informações foram aspectos citados nos trabalhos;
- ✓ relevância das Tecnologias de Informação (TIs) no trabalho cotidiano dos assistentes sociais.

No que diz respeito às **principais ideias** presentes nos textos: foi falado da dificuldade da categoria dos assistentes sociais no acesso aos meios de comunicação. Salientaram a importância da socialização das informações como direito de comunicação. Há uma falta de reconhecimento do assistente social como partícipe de debates no espaço público com a mídia. Relação estreita do Serviço Social com a Comunicação. Quatro dos textos apresentaram a definição de comunicação. Em um dos textos houve crítica aos meios de comunicação, considerados como forma de alienação da sociedade e só traz benefícios para o sistema capitalista.

Influência das rádios na organização social foi um assunto presente em dois dos textos. Houve a criação de uma rádio universitária por acadêmicos do Serviço Social, sem fins lucrativos. Um dos textos apontou que o acesso à educação deve ser realizado por todos os cidadãos. Foi falado sobre a relevância da comunicação nos movimentos sociais. É direito de todos terem conhecimento das ações do Estado e direito de acesso às informações públicas.

Foram identificados avanços da comunicação na área da saúde. Um dos textos fez críticas ao Sistema Único de Saúde (SUS): em relação ao atendimento, há uma lentidão na implantação do controle social, falta de maior participação da sociedade nas questões políticas e de informações sobre o próprio SUS, falta de responsabilidade do Estado, dos políticos, dos gestores por um maior conhecimento da sociedade sobre os seus direitos e desrespeito à participação e controles nos/dos conselhos. Na perspectiva midiática, a comunicação desempenha um papel fundamental no mundo contemporâneo.

Um dos textos afirma que é possível estabelecer relações entre a imprensa e as políticas sociais brasileiras.

Um dos textos caracterizou a Questão Social na atualidade: desemprego estrutural e a precarização do trabalho. De acordo com assistentes sociais entrevistados, o uso da Internet ajuda na qualificação do trabalho e indicam que TI contribui para a agilidade do trabalho, facilita processos e ações que envolvem comunicação, troca/busca de informações e de registros, pode oferecer ao Serviço Social um aprimoramento da organização e do tratamento de dados.

Uma das publicações retratou sobre a realização de pesquisas com assistentes sociais, os usuários da política pública de Assistência Social e com jornalistas. Os assistentes sociais foram questionados sobre a importância da linguagem como instrumento de trabalho do assistente social e seu papel como educador político e sua relação com a mídia. Na entrevista com os usuários da política pública de Assistência Social, foram questionados sobre a forma que eles obtêm informações para o acesso à rede de atendimento da política de Assistência Social; quais os meios de comunicação utilizados e a compreensão deles sobre a política de Assistência Social e o assistente social. Os jornalistas foram questionados quando as expressões da questão social são notícias; quais são as melhores fontes para informar sobre as expressões da questão social; a forma como a mídia percebe o trabalho do assistente social; a relação da mídia com o público da Assistência Social. Há textos que tratam sobre a importância da comunicação como direito humano e no exercício profissional do assistente social.

É falado também sobre a necessidade de reconhecer a profissão de Serviço Social como uma importante forma de garantia dos usuários, que através do uso da comunicação, com uma maior participação em debates que envolvem mídia, conseguem mais êxito no exercício da cidadania.

Em outra publicação foi falado que os meios de comunicação são utilizados pelo Estado para divulgar os programas sociais para a sociedade, se beneficiando politicamente, ao mesmo tempo que os meios de comunicação promovem espaços de educação, integração e informação e também

manipulam os indivíduos. Há outro texto que dá ênfase na relação do Jornalismo com o Serviço Social, mais precisamente sobre a atividade jornalística comprometida com os movimentos sociais e com outras organizações que valorizam o coletivo e ampliação da participação popular nas políticas sociais.

Houve a criação do projeto Educação e Cidadania que tem como objetivo a implementação de ações socioeducativas nas comunidades de Passo Fundo para uma melhor compreensão sobre a realidade vivida, suas problemáticas e possibilidades de enfrentamento, contribuindo para o exercício da cidadania. Para o desenvolvimento deste projeto, a UPFTV (Universidade de Passo Fundo TV) faz parceria com o curso de Serviço Social. Levando em consideração as prerrogativas da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), este projeto estabeleceu um convênio com a União das Associações de Moradores de Passo Fundo (UAMPAF), onde foi dada prioridade para ações a partir da compreensão das diferentes realidades dos bairros e vilas do município, realizando-se um diagnóstico comunitário com o objetivo de identificar as necessidades sociais das comunidades.

Outro eixo refere-se ao Serviço Social e a socialização de informações. Destaca-se o texto que trata que o profissional de Serviço Social, inserido nas unidades de saúde deve incentivar e potencializar a participação social e os espaços de controle social, trabalhando a informação como direito, assegurado pelo Código de Ética Profissional do Assistente Social. Como a população não se inseriu nesse processo, os espaços de decisão como os Conselhos de Saúde se encontram esvaziados.

Cabe reafirmar o papel fundamental da comunicação, informação e socialização do conhecimento, tanto por parte do Assistente Social, dos outros profissionais da saúde como da população. Necessitamos não de um novo projeto para a saúde brasileira, como fez o Movimento de Reforma Sanitária, mas sim “lutar pela reafirmação das propostas do SUS, seus princípios e diretrizes e da apropriação, por parte da sociedade, dos espaços que planejam as ações da assistência à saúde”. (LIRA, 2010, p. 7)

Por fim, o último eixo das principais ideias, refere-se às tecnologias de informação, com dois textos que tratam a respeito. No artigo de autoria de

Renato dos Santos Veloso é discutido que o uso das Tecnologias de Informação (TI) pode potencializar a investigação informativa do Serviço Social e tal potencialização contribui na ampliação do acesso aos direitos sociais e é capaz de reduzir a demanda por trabalho braçal, por causa do processo de automatização que a TI implementa e no aumento da demanda por trabalho intelectual, pois o profissional tem a necessidade de lidar com os diversos conjuntos de dados e informações produzidos ao longo do trabalho.

O outro artigo que trata sobre o assunto “TI” é o de autoria de Scheila Santos de Carvalho, mostra que o uso desta ferramenta é útil para o Serviço Social por contribuir para uma gestão do conhecimento, em um processo de monitoramento e avaliação, direcionada à elaboração de políticas públicas para o enfrentamento das vulnerabilidades e riscos sociais encontrados. Portanto, as TI’s colaboram na luta pela ampliação do acesso aos direitos sociais.

Em relação às **contribuições das publicações para o debate sobre Comunicação Social e Serviço Social**, identificamos os seguintes aspectos:

- ✓ o uso da linguagem pelo assistente social para com os usuários é um elemento essencial, em que o profissional se torna um educador político;
- ✓ a problematizaçãoda escassa proximidade de assistentes sociais com a mídia, reconhecendo a importância destapara a publicização das políticas sociais para a sociedade;
- ✓ identificação deuma tendência da mídia de percorrer mais a perspectiva da tragédia do que a de violação de direitos;
- ✓ a necessidade da criação de mecanismos de comunicação que dialoguem com o usuário e a sociedade em geral, de acordo com a especificidade do público;
- ✓ problematizaçãodadificuldade do acesso aos meios de comunicação por estarem, muitas vezes, concentrados nas mãos de grandes proprietários;
- ✓ importância da comunicação no exercício profissional do assistente social, que é uma forma melhor de articulação com os usuários e a sociedade.

Vivemos em um momento de “mundialização da informação”, e não se dá de maneira neutra sua propagação, havendo um forte determinismo econômico, o que diminui consideravelmente espaços de luta e ampliação de

direitos e, é em meio a essa contradição que o assistente social deverá intervir de forma teórica, ética e política, com qualidade na realidade dos usuários, nas expressões da “questão social”. Para tanto, é importante a socialização da informação e a mídia/comunicação é um espaço primordial para ação profissional. O Assistente Social deve ir além do que é estabelecido, compreender a realidade para depois realizar a intervenção de forma política crítica para contribuir na defesa e viabilização de direitos. Por isso a Comunicação é importante para a categoria, por difundir saberes, capacitar os usuários em relação ao uso de meios de comunicação, como forma deles participarem mais da política, e é um direito humano.

Os veículos de comunicação social podem ser inseridos em espaços de divulgação dos valores e princípios que direcionam a análise de conjuntura e demais leituras sociais, a partir do projeto ético-político que rege a profissão de Serviço Social. Há uma carência de estratégias por parte dos assistentes sociais em relação à exploração de recursos da Comunicação, que é uma forma de reafirmar o compromisso com a classe trabalhadora. Isso contribui para que por isso mesmo a sociedade os identifique como profissionais da ajuda, ignorando a dimensão profissional da categoria.

Outra publicação destaca a relevância da articulação entre Serviço Social, Comunicação e Mídia, que é essencial para o trabalho dos assistentes sociais, pois as grandes transformações societárias após a crise do capital têm contado imensamente com a colaboração da mídia. A comunicação é um instrumento que permite a intervenção profissional com criação de novas estratégias para a participação dos profissionais nos espaços comunicativos das informações veiculadas para as massas. A utilização do veículo Rádio para divulgar informações de Serviço Social é uma forma que pode contribuir para romper com todo tipo de discriminação e preconceito, pois atinge vários grupos e permite que a comunicação entre o Serviço Social e o ouvinte alcance diferentes dimensões a partir da realidade de quem recebe a mensagem.

Sobre a relação entre jornalistas e assistentes sociais: há a conclusão de que ambas as profissões vivem conflitos entre o projeto profissional e as condições de trabalho. No Serviço Social, o projeto ético-político da profissão

vai em direção à defesa de garantia de direitos e superação do padrão de sociabilidade burguesa. Porém a maioria dos espaços em que assistentes sociais estão inseridos tem sofrido redução desses direitos. No campo das técnicas jornalísticas, o desafio é o de utilizar recursos que possibilitam dialogar com um público amplo, sem se prender ao senso comum. Em relação aos movimentos sociais, o desafio é o exercício de se comunicar, em vez de apenas passar a informação de acordo com a verdade do jornalista. Para isso, utiliza-se de aspectos da técnica que podem qualificar o jornalismo contrário ao discurso dominante. O Jornalismo e o Serviço Social possuem um grande potencial de comunicabilidade e reforço mútuo. Os jornalistas que se inserem no campo do Serviço Social vão contra a correnteza da informação e assumem o compromisso com o projeto ético-político da profissão.

O trabalho de assistentes sociais e de jornalistas está presente na materialidade do cotidiano humano. Mas a elaboração que fazem sobre este cotidiano caminha em sentidos contrários. Para assistentes sociais, interessa o sentido, o contexto em que se insere esta experiência, conceitos gerais sobre a organização da sociedade, o que se aproxima das ciências sociais. Para o jornalista, a elaboração principal se volta para o compartilhamento da experiência com os demais membros da sociedade. O que se busca não são os conceitos gerais, mas as semelhanças e diferenças daquela experiência singular com as experiências humanas comuns, as particularidades que podem aproximar o leitor da personagem. “Trabalhando para um conselho profissional de assistentes sociais, o jornalista aprende que, para entrevistar assistentes sociais, precisa anunciar sua ignorância em relação aos conceitos “teórico-metodológicos”, ou “ético-políticos” da profissão.” (VAZ, 2013, p. 8)

Um eixo de contribuição das análises refere-se à democratização da informação no Brasil e o Serviço Social, com destaque para as ações do Conjunto CFESS/CRESS. Dentre eles está presente a ampliação do acesso aos instrumentos de produção e circulação de informação e a limitação da possibilidade de propriedade cruzada dos meios de comunicação. Em relação ao campo da comunicação, os conselhos de Serviço Social têm tomado uma série de medidas que visam a disputa por melhores condições de visibilidade pública da profissão e de exercício profissional cotidiano. Dentre elas está a

profissionalização de suas ações de comunicação; a realização de campanhas direcionadas ao público em geral por causa do dia 15 de maio, onde se comemora o Dia do Assistente Social no Brasil. Durante o mês de maio, os conselhos regionais divulgam, em todo o país, peças publicitárias com o uso de cartazes, outdoors, busdoors e eventualmente televisão, com tema definido nos encontros nacionais destes conselhos; a realização de encontros nacionais que debatam a relação entre Serviço Social e comunicação; a preocupação com sua relação com a imprensa; a tentativa de credenciar agentes profissionais como fonte de informação, análise e posicionamento em notícias publicadas por distintos veículos. Estas preocupações estão presentes na Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.

Neste processo, o Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro tem sido importante referência. Com algumas iniciativas pioneiras e uma diversidade de veículos de comunicação, vem mantendo há anos em funcionamento uma comissão de comunicação com participação de conselheiros, assessorias de comunicação e política, assistentes sociais de base e, mais recentemente estudantes de comunicação em estágio e isto tem permitido acumular contribuições teóricas e políticas para os debates do Conjunto CFESS/CRESS e para a defesa da profissão no âmbito de sua atuação. Dentre as iniciativas pioneiras está a tentativa de disputar a forma como profissionais de comunicação que atuam em veículos da grande mídia e da mídia alternativa vêem o Serviço Social, além de buscar convencer assistentes sociais da grande contribuição que oferecem à profissão com objetivo de visibilidade pública de iniciativas que destroem a imagem social conservadora e ainda persiste no imaginário social no Brasil atual sobre o Serviço Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Social é uma profissão que está em constante conflito a começar pela compreensão que a sociedade tem da categoria, como: evolução da ajuda, filantropia, voluntarismo, e outros. Esta profissão possui um projeto ético-político sustentado pelos onze princípios fundamentais, presentes no Código de Ética do Assistente Social (Res/CFESS 273/93); porém está inserida em uma dinâmica capitalista, com um mercado global oligopolizado, que se preocupa em atender aos interesses do capital, o que torna um desafio para o (a) assistente social viabilizar o acesso dos cidadãos aos direitos fundamentais previstos em lei. O assistente social, nesse contexto, deve insistir em suas lutas sociais de classes.

Vivemos em um mundo globalizado, marcado pela expansão do capital, com tecnologias cada vez mais avançadas, que causam segundo Ruiz (2009), o processo de volatilidade de produtos e de informações, com uma padronização de conceitos e produtos em vários países e isso distrai os cidadãos, os alienando ao ponto de não lutarem por seus direitos. O assistente social, nessa perspectiva, possui como desafio socializar informações para conseguir garantir os direitos de usuários, e o uso da comunicação é algo primordial para o seu exercício profissional.

Comunicação é algo pouco debatido no Serviço Social, porém já podemos observar avanços no conjunto CFESS/CRESS quanto à interdisciplinaridade de profissionais da comunicação com os assistentes sociais, em que tal interlocução favorece a busca da democratização, liberdade de expressão, e justiça social. Entretanto, existem desafios para a categoria em mostrar o papel de educador político do assistente social, inclusive em sua busca por um fortalecimento da relação com a comunicação.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Scheila S. **O processo de trabalho do serviço social e as alterações decorrentes da adoção de tecnologias da informação.** Rio de Janeiro:12° ENPESS, 2010.

CELAM. Departamento de Comunicação Social. **Comunicação: missão e desafio: manual de pastoral de comunicação social.** São Paulo: Paulinas, 1988.

DAVIS, Evandro M. **O adolescente em conflito com a lei e sua percepção na mídia – uma questão ideológica.** Minas Gerais: 13° ENPESS, 2012.

DINIZ, Beatriz R. **A centralidade da informação na garantia dos direitos das pessoas surdas: a democratização do acesso à informação através de uma cartilha.** Brasília: 13° CBAS, 2010.

FIGUEIREDO, Kênia A. **A comunicação no exercício profissional do assistente social.** Brasília: 13°CBAS, 2010.

FIGUEIREDO, Kênia A. **Comunicar é preciso: desafios para o serviço social no contexto da crise do capital.** Natal-RN: 14° ENPESS, 2014.

FIOREZE, Cristina. **Projeto educação e cidadania: diálogos entre o serviço social e um canal de televisão universitária.** 13° CBAS, 2010.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na cena contemporânea.** In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Brasília: CFESS, ABEPSS, CEADUNB, 2009a.

IAMAMOTO, Marilda V. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social.** In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Brasília: CFESS, ABEPSS, CEADUNB, 2009b.

IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. Esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 29. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

KUNSCH, Margarida M. **Comunicação pública, sociedade e cidadania.** 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011.

LIMA, Venício A. **Mídia: teoria e política.** 2. ed. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

LIRA, Aline C. **O serviço social e a democratização da informação em saúde no Sistema Único de Saúde.** Rio de Janeiro: 12º ENPESS, 2010.

MELO, José M. et al. **Comunicação e classes subalternas.** São Paulo: Cortez Editora, 1980.

MORESCHI, Denise G. **Programa “a gente”:** reflexões sobre o serviço social no contexto midiático. Brasília: 13º CBAS, 2010.

NETTO, JOSÉ P. **A Construção do Projeto Ético-político do Serviço Social.** In: MOTA, A. E. et al (Org.). **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional.** 4ª - ed. – São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, Cortez, 2009 b.

NETTO, JOSÉ P. **Ditadura e serviço social: Uma análise do serviço social no Brasil pós-64.** 14. Ed. São Paulo: Cortez, 2009 a.

OLIVEIRA, Carla M. **O serviço social e a responsabilidade empresarial: uma análise crítica a partir dos discursos de mídia.** Águas de Lindoia-SP: 14º CBAS, 2013.

OLIVEIRA, Perla M. **Atuação do programa de comunicação social inserido no programa de água e saneamento de Goiânia – barragem do rio João Leite.** 2007.

ORTH, Thiana. **As relações entre as políticas sociais e a imprensa brasileira.** Minas Gerais: 13º ENPESS, 2012.

RABELO, Desirée C. **Controle social e acesso à informação – construindo relações a partir da política de assistência social.** Rio de Janeiro: 12º ENPESS, 2010.

RÜDIGER, Francisco Ricardo. **Introdução à teoria da comunicação: problemas, correntes e autores.** 1. ed. São Paulo: Edicon, 1998.

RUIZ, Jefferson L. **Se não nos vêem como nos vemos – A disputa por uma imagem social adequada sobre o serviço social brasileiro.** Águas de Lindoia-SP: 14º CBAS, 2013.

RUIZ, Jefferson L. **Serviço social e comunicação: avanços e desafios.** Brasília: 13º CBAS, 2010.

SALES, Mione A.; RUIZ, Jefferson L. **Mídia, questão social e serviço social.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SANTOS, Josiane Soares et al. Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 101, n. 101, jan. 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282010000100008>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

SGORLON, Claudiana T. **A atuação profissional do assistente social com perspectivas à comunicação**. São Paulo: 14° CBAS, 2013.

SILVA, Carlos E. et al. **Comunicação, hegemonia e contra-informação**. São Paulo: Cortez Editora, 1982.

VAZ, Ana L. **Linguagem e comunicação no serviço social**. São Paulo: 14° CBAS, 2013.

VELOSO, Renato S. **A tecnologia da informação como potencializadora do trabalho do(a) assistente social**. Rio de Janeiro: 12° ENPESS, 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. **O significado sócio-histórico da profissão**. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS, ABEPSS, CEADUNB, 2009.