



Universidade de Brasília - UnB

Instituto de Ciências Humanas - ICH

Departamento de Serviço Social - SER

MARIANA DE CASTRO MENEZES

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: reflexões sobre o Estado da arte
entre a comunicação e o Serviço Social na contemporaneidade**

Brasília – DF

2023

MARIANA DE CASTRO MENEZES

SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: reflexões sobre o Estado da arte entre a comunicação e o Serviço Social na contemporaneidade

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.

Orientadora: Prof. Dra. Kênia Augusta Figueiredo

Brasília – DF

2023

MARIANA DE CASTRO MENEZES

SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: reflexões sobre o Estado da arte entre a comunicação e o Serviço Social na contemporaneidade

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora com vistas à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, pela Universidade de Brasília (UnB).

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Kênia Augusta Figueiredo

Departamento de Serviço Social/ICH/UnB

Orientadora

Profa. Dra. Simone Rocha da Rocha Pires Monteiro

Departamento de Serviço Social/ICH/UnB

Membro Interno

Ms. Paulla Kalliny Moura Cronemberger – Assistente Social.

Mestre em Políticas Sociais/UnB.

Membro Externo

Dedico este trabalho à minha filha Lis, que me acompanha desde o primeiro semestre, ainda no meu ventre. Ao meu marido Evandro por segurar a minha mão em momentos que eu achei que não conseguiria continuar. Aos meus pais Inez e Júnior pela honra da vida, às minhas primas Izadora e Izabela e aos meus avós (Maggy, Menezes, Ernestina e Zé (*in memoriam*)). Obrigada por abrirem portas e me ensinarem tanto através do amor e do cuidado.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a oportunidade de cursar uma universidade federal após 10 anos de conclusão da minha primeira graduação. Entrar mais madura, com experiência profissional e me tornar mãe durante esse período foi um processo de renascer. Sinto que poderia ter aproveitado melhor a oportunidade, mas sei que fiz o máximo que consegui com as adversidades que apareceram. É uma honra concluir o curso que eu sempre quis e ter a coragem de realizar este sonho. Agradeço a oportunidade.

À família que estou construindo e a que me formou. Vocês são a minha inspiração, a minha força e o meu refúgio. Citando nomes, agradeço especialmente o meu marido Evandro que me acolheu em diversos momentos que eu achei que não seria capaz de continuar, pelas revisões no meu trabalho, por segurar a minha mão. Viver uma pandemia, um puerpério e uma parte da graduação através das telas foram muito desafiadores. Agradeço por ter tornado mais leve os momentos difíceis. Seu apoio foi fundamental. Minha filha Lis que chegou de surpresa e mostrou que o avesso é o lado certo. Sua chegada me mostrou a importância de estar inteira, de lutar por mim. Obrigada por me apresentar uma força que até então não conhecia. Aos meus pais Inez e Júnior pelo cuidado comigo. É muito importante ter um espaço para ser filha e poder contar com vocês.

Aos meus sogros Selma e Evandro que me ajudaram de diversas formas ao apoiar minha filha. A Lis tem muita sorte e eu também. Às minhas amigas que revisaram meu trabalho, compartilharam dores, conhecimentos e também memes. Tudo fica mais leve quando se tem uma rede de mulheres potentes para contar, juntas somos bem mais fortes. Citando nomes, agradeço à Vanessa, Mariana, Marcela, Luiza pela paciência e disponibilidade para ler meu trabalho em meio a uma vida agitada.

À minha orientadora Kênia Figueiredo, pela atenção, compreensão e revisão. Agradeço aos professores, técnicos, terceirizados e toda a equipe que faz a UnB ser o que é. Agradeço por resistirem, lutarem e confiarem em nós alunos, mesmo em meio aos desmontes que a educação sofreu.

Aos profissionais de saúde que cuidaram de mim e da Lis nos últimos anos. Agradeço por fortalecerem meu emocional e meu corpo físico. Mais recentemente agradeço à otorrino dra. Roberta Lemos que cuidou da minha saúde na adolescência e que operou minha filha em

junho. Obrigada por ter cruzado meu caminho duas vezes. Respirar é um privilégio e agradeço todos os dias por mim e pela minha filha.

Aos meus avós Maggy, Ernestina, Menezes e Zé (*in memoriam*). Que privilégio foi ter crescido rodeada pelo amor, atenção e afeto de vocês. Às minhas primas Izadora e Izabela que me tiraram o posto de neta única. Como é incrível ver o crescimento de vocês e o amor que temos umas pelas outras mesmo com mais de 20 anos de diferença.

Aos meus amigos e amigas e a todos que me estimularam das mais diversas formas. Por fim, reconheço que não foi fácil e reconheço minhas limitações, mas principalmente o meu amadurecimento e aprendizado. Saio uma profissional melhor e uma pessoa mais consciente.

A todos vocês, o meu muito obrigada!

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo trazer uma reflexão sobre a percepção do Serviço Social em relação ao direito da/o usuária/o das políticas sociais à Comunicação. A análise do objeto foi feita por meio de uma pesquisa bibliográfica desenvolvida a partir do materialismo histórico-dialético de Marx e uma revisão bibliográfica do artigo *Serviço Social e Comunicação: a produção do conhecimento em tela* das autoras Jéssica Degrandi Soares e Thiana Orth. Foi analisada como a compreensão do direito humano à comunicação atravessa o exercício profissional da/o assistente social que majoritariamente se pauta nas políticas sociais e nos atravessamentos históricos do capitalismo e das novas tecnologias de informação e comunicação. Assim, vê-se que é importante refletir sobre o papel do Serviço Social no uso da comunicação na prática profissional, suas fragilidades, tensões e identificar as habilidades necessárias para a realização de uma abordagem ética e humana. De natureza qualitativa, o presente estudo contribui com o debate da comunicação a partir de uma reflexão crítica sobre o que o Serviço Social tem estudado sobre a comunicação e a contribuição desses estudos para responder às demandas da/o usuária/o.

Palavras-chave: Serviço Social. Comunicação. Acesso à Informação. Direitos Humanos.

ABSTRACT

This monograph aims to reflect on the perception of Social Work regarding the user's right to social policies to Communication. The analysis will be done through bibliographical research developed from the historical-dialectical materialism of Marx and a bibliographical review of *Social Service and Communication article: the production of knowledge on screen* by Jéssica Degrandi Soares and Thiana Orth. It will be analyzed how the understanding of the human right to communication crosses the professional practice of the social worker who is mostly based on social policies and historical relays of capitalism, new information and communication technologies. Thus, it is seen that the importance of reflecting the role of Social Work regarding communication in professional practice, its weaknesses, tensions and to identify the necessary skills to carry out an ethical and human approach. Qualitative in nature, this study contributes to the communication debate based on a critical reflection on what Social Work has studied about communication and the contribution to respond to the user's demands.

Keywords: Social Service. Communication. Access to Information. Human Rights.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABCPública	Associação Brasileira de Comunicação Pública
Capex	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBAS	Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CEAS	Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo
CF	Constituição Federal
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CP	Comunicação Pública
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
LAI	Lei de Acesso à Informação
ONU	Organização das Nações Unidas
PAS	Política de Assistência Social
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
Unesco	Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura
UnB	Universidade de Brasília

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. A COMUNICAÇÃO EM TEMPOS DE HEGEMONIA DO NEOLIBERALISMO ..	14
1.1 Capitalismo, neoliberalismo e as Tecnologias de Informação e Comunicação....	15
1.2 A Comunicação como um Direito Humano	22
2. SERVIÇO SOCIAL: UMA PROFISSÃO A SERVIÇO DA EMANCIPAÇÃO HUMANA.....	28
2.1 Serviço Social: da origem à Reconceituação	29
2.2 Projeto ético-político do Serviço Social e o compromisso com a emancipação humana	34
2.3 A dimensão técnica-operativa do Serviço Social e a comunicação	38
3. REVISÃO E ANÁLISE DO CATÁLOGO DE TESES E DISSERTAÇÕES DA CAPES DE 2019 A 2022.....	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52

INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB) é resultado das percepções profissionais da autora como jornalista desde 2012 e estudante de Serviço Social. A pesquisa busca refletir como sendo a comunicação um direito humano e o Serviço Social uma categoria comprometida com a emancipação política da classe trabalhadora, de que modo o Serviço Social percebe a comunicação no exercício profissional e nas suas produções acadêmicas.

Foi feita uma análise e revisão bibliográfica do artigo *Serviço Social e Comunicação: a produção do conhecimento em tela* das autoras Jéssica Degrandi Soares e Thiana Orth que, a partir das categorias “Serviço Social” e “Comunicação”, usaram o Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, com o interesse em compreender as principais discussões acadêmicas que foram realizadas até 2018 em torno das duas áreas (2019, p. 1). A partir desse estudo, usou-se o mesmo método para analisar os anos de 2019, 2020, 2021 e 2022 e entender como foram os últimos anos de pesquisa sobre o tema.

Buscou-se compreender o interesse econômico do capital para formular uma leitura crítica da comunicação, entendendo que o Serviço Social e a Comunicação estão inseridas em categorias diferentes na divisão social do trabalho, de forma a visualizar as questões em comum que buscam a defesa da democracia, acesso à informação e aos direitos sociais. “É interessante notar que a criação dos direitos sociais no Brasil resulta da luta de classes e expressa a correlação de forças predominantes”. (BEHRING; BOSCHETTI, 2017, p. 106)

Para melhor investigação do objeto, foi proposta a reflexão de como a relação entre a Comunicação e Serviço Social foram desenvolvidas. Para isso, serão apresentadas algumas categorias de análise: capitalismo, reordenamento do mundo do trabalho, expansão das tecnologias de informação e comunicação; a diferença entre informação e comunicação; acesso à informação e a importância da comunicação como ferramenta essencial às relações sociais.

O interesse pela temática partiu de uma observação pessoal, que despertou o interesse da autora em estudar a correlação entre as duas profissões. Conhecer, em maior profundidade, a história, o desenvolvimento tecnológico, os avanços e retrocessos das leis sociais e os caminhos que a/o própria/o usuária/o das políticas públicas tem feito em busca do acesso à informação foi um ponto de partida.

Dessa forma, o tema se mostra relevante por entender que, no geral, só se procura um direito quando de fato se tem a necessidade e o acesso à informação. Ou seja, quando um cidadão não sabe que há garantia de um direito existente, ele não é buscado ou acessado, ainda que ele exista legalmente.

A finalidade do estudo não permite a neutralidade, mas “essa característica não exclui a objetividade do conhecimento teórico: a teoria tem uma instância de verificação da sua verdade, instância que é a prática social e histórica” (NETTO, 2009, p. 9). Por isso, o método adotado nesta pesquisa será o materialismo histórico-dialético de Marx, que compreende a teoria como a reprodução ideal do movimento real do objeto pelo sujeito que pesquisa: pela teoria, o sujeito reproduz em seu pensamento a estrutura e a dinâmica do objeto que pesquisa.

Numa palavra: o método de pesquisa que propicia o conhecimento teórico, partindo da aparência, visa alcançar a essência do objeto. Alcançando a essência do objeto, isto é: capturando a sua estrutura e dinâmica, por meio de procedimentos analíticos e operando a sua síntese, o pesquisador a reproduz no plano do pensamento; mediante a pesquisa, viabilizada pelo método, o pesquisador reproduz, no plano ideal, a essência do objeto que investigou. (NETTO, 2009, p. 8)

A pesquisa qualitativa, que estuda aspectos subjetivos de fenômenos sociais e do comportamento humano, é utilizada neste trabalho. Segundo Mynayo (2008), esse tipo de pesquisa “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes. Não é possível reduzir uma pesquisa em ciências sociais por uma mera “operacionalização de variáveis”.” (p. 21-22)

A informação sobre os direitos sociais, ao ser assumida pelo Estado, é relevante, especialmente para a classe trabalhadora, que tem necessidade da mediação das políticas sociais em detrimento das desigualdades sociais produzidas pelo capitalismo. Partindo da análise do materialismo histórico-dialético de Marx, é preciso compreender como o direito humano à comunicação atravessa o exercício profissional da/o assistente social, que majoritariamente se pauta nas políticas sociais.

Marx e Engels no livro *A Ideologia Alemã* (2007, p. 34) desenvolvem a importância da linguagem na percepção do outro e na necessidade de interação entre as pessoas.

A linguagem é tão antiga quanto a consciência – a linguagem é a consciência real, prática, que existe para os outros homens e que, portanto, também existe para mim mesmo; e a linguagem nasce, tal como a consciência, do carecimento, da necessidade de intercâmbio com outros homens. (p. 34)

Os autores ainda afirmam que “a necessidade de firmar relações com os indivíduos que o cercam constitui o começo da consciência de que o homem definitivamente vive numa sociedade” (MARX; ENGELS, 2007, p. 35). Dessa forma, o intercâmbio entre culturas dependia desse entendimento e permanece, até hoje.

Netto (2009, p. 17) explica que Marx estava convencido de que, em função dos estudos históricos que realizou, “a sociedade burguesa é a organização histórica mais desenvolvida, mais diferenciada da produção”. Estudar o capitalismo, sua organização, mudanças históricas da sociedade e das relações sociais se faz importante para compreender como a comunicação das políticas públicas através dos profissionais do Serviço Social afeta e contribui para garantir o acesso aos direitos das/os usuárias/os, previstos no Código de Ética da categoria.

Freire (apud Lima, 2015, p. 140) define a comunicação como um processo de interação entre sujeitos em diálogo. A comunicação, então, é entendida como relação social, interação cultural e de diálogo.

[...] relação social, ou seja, um processo de interação entre Sujeitos em diálogo. A comunicação é encarada como a “tradução” do princípio dialógico, ao nível do ato de conhecer, para o plano social. Uma vez que o verdadeiro conhecimento sempre resulta de relações de transformação entre o homem e o mundo, isso implica tanto reflexão como ação.

O Serviço Social insere-se nessa prática como uma profissão comprometida com a emancipação humana, conforme previsto no projeto ético-político da categoria. Por isso, foi feita uma breve análise cronológica da origem da profissão no Brasil até o processo de reconceituação, o atual projeto ético-político, a função pedagógica da/o Assistente Social e o compromisso da categoria com a emancipação política da sociedade.

Observa-se assim, que o Serviço Social, enquanto profissão, que tem a questão social como seu objeto de trabalho, deve levar em consideração todas as mudanças societárias da atual conjuntura, como também os avanços e agilidade das notícias que são disseminadas pelos meios de propagação de informações para que assim possa estabelecer estratégias profissionais que respondam a essas problemáticas, usando a informação como ferramenta do fazer profissional.

A Política de Comunicação do Conselho Federal de Serviço Social e dos Conselhos Regionais de Serviço Social (CFESS-CRESS) de 2023 afirma que “democratizar a Comunicação no Brasil é contribuir com a democratização da sociedade” (CFESS-CRESS, 2023, p.8).

Uma política de comunicação tem o objetivo de estabelecer diretrizes, princípios e posicionamentos éticos e políticos no processo de planejamento e construção de diálogos com os sujeitos. Além disso, oferece um acervo de instrumentais técnicos no campo da comunicação e estratégias na área, para que o Conjunto CFESS-CRESS tenha um referencial de como produzir comunicação e, conseqüentemente, diálogos, a partir das singularidades de cada Regional. (CFESS, 2023, p. 10-1)

Prado (2015, p. 11) explica como o modo de produção atual (capitalismo) impossibilita uma vida que de fato seria boa para o mundo. “Em resumo, o capitalismo é incapaz de encontrar a justa medida entre as necessidades humanas e a apropriação da natureza; é incapaz, por isso, de gerar a realização humana e o desenvolvimento sustentável da humanidade como um todo”.

Diante desses aspectos, este trabalho encontra-se dividido em três partes: o primeiro capítulo debate o capitalismo, as novas tecnologias de informação e comunicação e a implicação das mudanças históricas no direito e no acesso à informação; o segundo capítulo contextualiza o Serviço Social, traduzindo sua análise sob a égide de uma profissão a serviço da emancipação humana, apresentando ainda o esboço histórico de sua existência e a análise da dimensão técnica operativa do Serviço Social e da comunicação. Por fim, o capítulo três apresenta uma revisão do artigo Serviço Social e Comunicação: a produção do conhecimento em tela e compara os achados do arquivo com a pesquisa realizada entre os anos de 2019 a 2022 no site da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

1. A COMUNICAÇÃO EM TEMPOS DE HEGEMONIA DO NEOLIBERALISMO

O ser humano se desenvolveu através da linguagem e da comunicação por intermédio da evolução de símbolos, sinais, formatos e tecnologias disponíveis. A comunicação tem impacto direto na vida diária, especialmente no mundo do trabalho, ao compreender que as relações dependem dos entendimentos de informação. O Serviço Social é uma profissão que envolve o contato e a troca de informações com as/os usuárias/os de políticas sociais diariamente em sua atuação. Assim, será apresentado neste capítulo como o capitalismo e os impactos que esse sistema econômico tem na vida humana, reflete na troca de informações, na comunicação e no acesso à informação de direitos sociais.

O contexto econômico atual e o avanço do neoliberalismo trazem resultados que impactam no trabalho do assistente social e fazem parte da forma de sociedade vigente. Sendo o assistente social, um trabalhador que atua através da linguagem e da comunicação, será importante entender os impactos do neoliberalismo na sociedade e consequentemente na atuação profissional.

O neoliberalismo é definido como estratégia política que visa reforçar uma hegemonia de classe e expandi-la globalmente, marcando o novo estágio do capitalismo que surgiu na esteira da crise estrutural da década de 1970. O neoliberalismo se caracteriza por uma ordem social em que uma nova disciplina é imposta ao trabalho e novos critérios gerenciais são estabelecidos, servindo-se de instrumentos como o livre comércio e a livre mobilidade de capital (DUMÉNIL; LÉVY, 2014, apud ANDRADRE, 2019).

Conforme desenvolvido por Netto (2009, p.19) é fundamental que a teoria social da sociedade burguesa analise as condições da vida material, por isso é importante entender a dinâmica capitalista e os avanços do neoliberalismo.

Uma teoria social da sociedade burguesa, portanto, tem que possuir como fundamento a análise teórica da produção das condições materiais da vida social. Este ponto de partida não expressa um juízo ou uma preferência pessoal do pesquisador: ele é uma exigência que decorre do próprio objeto de pesquisa – sua estrutura e dinâmica só serão reproduzidas com veracidade no plano ideal a partir desse fundamento; o pesquisador só será fiel ao objeto se atender a tal imperativo. (NETTO, 2009, p. 18)

Sendo o ser humano um indivíduo que utiliza diversas formas de linguagem no processo de comunicação, será desenvolvido os impactos das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na sociedade. Compreende-se que, na troca entre usuária/o e a/o assistente social, a comunicação acontece com a transferência de informações e direitos e preza pela compreensão e entendimento entre os sujeitos durante a abordagem profissional.

A importância do entendimento da mensagem é defendida por Freire (2021, p. 83) que explica “todo ato de pensar exige um sujeito que pensa, um objeto pensado, que mediatiza o primeiro sujeito do segundo, e a comunicação entre ambos, que se dá através de signos linguísticos”. Ou seja, é fundamental dois sujeitos que compreendam um ao outro para que exista um diálogo comunicativo. A comunicação tem o papel de nivelar os sujeitos como iguais por ter essa característica de sujeitos criativos em que é fundamental a compreensão dos símbolos para estabelecer o diálogo.

Diante desse cenário, será apresentado como a comunicação é vista como um direito humano nos acordos internacionais, na Constituição Federal de 1988 e em diferentes documentos do Serviço Social. Sendo um compromisso da categoria estabelecer diálogos com os sujeitos.

1.1 Capitalismo, neoliberalismo e as Tecnologias de Informação e Comunicação

O capital é a forma que gere e determina as relações na sociedade atual. A dinâmica de vida, trabalho e de classes sociais, conforme conceituado por Marx (1975 apud IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 37) “Capital não é uma coisa material, mas uma determinada relação social de produção, correspondente a uma determinada formação histórica da sociedade”. Segundo Marx (1975 apud IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 36), as relações sociais que se desenvolvem entre as classes geram uma relação de produção da própria sociedade burguesa.

(...) as relações sociais, de acordo com as quais os indivíduos produzem, as relações sociais de produção alteram-se, transformam-se com a modificação e o desenvolvimento dos meios materiais de produção, das forças produtivas. (...) O Capital também é uma relação social de produção. É uma relação burguesa de produção, relação de produção da sociedade burguesa.

É preciso que o trabalhador receba financeiramente o suficiente para continuar a reprodução da sua força de trabalho e dos seus dependentes, que futuramente serão a classe trabalhadora. O sujeito então vende o seu conhecimento e força de trabalho e, em troca, recebe dinheiro. Dessa forma é firmada a relação entre classes e a dominação da burguesia à classe trabalhadora.

A transformação do dinheiro em capital exige, portanto, que os possuidores de dinheiro encontrem no mercado não só os objetivos de produção como mercadorias, mas também uma mercadoria especial: a força de trabalho, cujo valor de uso tem a qualidade de ser fonte de valor, isto é, cujo consumo é ao mesmo tempo materialização de trabalho e, portanto, criação de valor. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 44)

O que é produzido é propriedade dos donos dos meios de produção que compraram, por meio de um salário, o tempo e a força de trabalho do sujeito. Além disso, é necessário que um trabalhador trabalhe um tempo maior que o necessário para pagar o seu salário. Isto é mais valia. Ou seja, é necessário calcular o tempo de produção necessário para que uma indústria gere o equivalente ao valor do trabalho produzido e os restos dos dias, tirando os insumos, é o lucro. Dessa forma, o valor do seu salário já foi pago em um período inferior ao trabalho e o tempo a mais é trabalhado de graça. Esse é o chamado trabalho excedente. “O processo de produção, quaisquer que sejam suas características históricas, é um processo que reinicia permanentemente, já que a sociedade não pode prescindir da produção e do consumo” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 52).

Comparando o processo de produzir valor com o de produzir mais-valia, veremos que o segundo só se difere do primeiro por se prolongar além de certo ponto. O processo de produzir valor simplesmente dura até o ponto em que o valor da força de trabalho pago pelo capital é substituído por um equivalente. Ultrapassando esse ponto, o processo de produzir valor torna-se processo de produzir mais-valia (capital excedente). (MARX, 2001, apud SANTOS, 2012, p. 27)

De acordo com Netto (2009, p. 5) “pode-se circunscrever como o problema central da pesquisa marxiana a gênese, a consolidação, o desenvolvimento e as condições de crise da sociedade burguesa, fundada no modo de produção capitalista”. Dessa forma, considera-se dois pilares essenciais na análise pela perspectiva do materialismo histórico-dialético: o processo histórico e a estrutura em que o objeto está inserido. Trata-se, portanto, de compreender a atual fase do capitalismo e seus rebatimentos sobre as classes - trabalhadores e burgueses.

O caráter conservador do projeto neoliberal se expressa de um lado, na naturalização do ordenamento capitalista e das desigualdades sociais a ele inerentes tidas como inevitáveis, obscurecendo a presença viva dos sujeitos sociais coletivos e suas lutas na construção da história; e de outro lado, em um retrocesso histórico condensado no desmonte das conquistas sociais acumuladas, resultantes de embates históricos das classes trabalhadoras, consubstanciadas nos direitos sociais universais de cidadania, que têm no Estado uma mediação fundamental. (IAMAMOTO, 2004, p. 2-3)

O capitalismo se desenvolveu de diversas formas nos diferentes países, a Inglaterra foi o marco inicial e teve como ponto de partida a Revolução Industrial, com início a partir da segunda metade do século XVIII. Bolaño (2002, p. 55) afirma que o aspecto tecnológico envolvido, como na Revolução Industrial inglesa original, é central basicamente porque permite o avanço da subsunção do trabalho. O autor compreende que essa é a chave para compreensão do processo da estruturação do capitalismo que será vista mais à frente.

Sendo o Brasil um país colônia de Portugal e com uma economia baseada na exploração de riquezas para atender aos interesses do mercado externo por meio da mão de obra

escravizada, Florestan Fernandes (1995) explica que essa característica também se apresenta na forma que o capitalismo se desenvolveu no país. Fernandes traz em sua obra a compreensão do conceito de capitalismo dependente e seus principais eixos estruturantes e dinâmicos diante da formação social brasileira colonial, sendo eles constituídos de forma normal durante a fase do desenvolvimento do capitalismo.

Florestan supõe que as relações de heteronomia ou dependência sejam formadas como parte constitutiva da expansão do capitalismo num determinado momento. (...) A grande novidade que a análise de Florestan alcança é a identificação de uma determinada heterogeneidade (capitalista dependente) que teria sido constituída como regularidade ou como normalidade na fase monopolista do desenvolvimento do capitalismo. (1995, p. 14)

O entendimento e a teoria de Florestan Fernandes compreendem a importância das relações de classes e das lutas, as quais desempenham papéis fundamentais na teoria defendida pelo autor. Essa dominação não é somente externa entre os países, mas também é central com a burguesia local que são fundamentais para essa articulação e para manter uma estrutura nos países de capitalismo dependente.

Os países retardatários são comensais desprezíveis ou simples repastos para os demais. Não há como coincidir os tempos da história: as estruturas sócio-econômicas, culturais e políticas dos países capitalistas hegemônicos absorvem as estruturas dos países subcapitalistas, semicapitalistas ou de capitalismo dependente, submetendo-as a seus próprios ritmos e subordinando-as aos interesses que lhes são próprios. (FERNANDES, 1995, p. 139)

Como uma resposta aos problemas que apareceram com as concentrações de renda e as relações entre burguesia e classe trabalhadora, as autoras Elaine Rossetti Behring e Ivanete Boschetti (2017) explicam que o surgimento das políticas sociais foi gradual e diferenciado entre os países, dependendo dos movimentos de organização e pressão da classe trabalhadora, do grau de desenvolvimento das forças produtivas, e das correlações e composições de força no âmbito do Estado.

As políticas sociais e a formação de padrões de proteção social são desdobramentos e até mesmo respostas e formas de enfrentamento — em geral setorializadas e fragmentadas — às expressões multifacetadas da questão social no capitalismo, cujo fundamento se encontra nas relações de exploração do capital sobre o trabalho. (BEHRING; BOSCHETTI, 2017, p. 69)

Outra característica importante e ressaltada pelas autoras Behring e Boschetti é que, sendo que no Brasil a escravidão é uma marca ou particularidade que precisa ser considerada, pois afeta a democracia e a cidadania até hoje, as autoras afirmam que há um atravessamento pelas marcas desse período na história do país. A política social tem relação com a luta de

classes e as classes dominantes não tiveram compromissos com a redistribuição de renda e direitos, o que tornou o cenário mais complexo para a constituição da política social.

Se a política social tem relação com a luta de classes, e considerando que o trabalho no Brasil, apesar de importantes momentos de radicalização, esteve atravessado pelas marcas do escravismo, pela informalidade e pela fragmentação/cooptação, e que as classes dominantes nunca tiveram compromissos democráticos e redistributivos, tem-se um cenário complexo para as lutas em defesa dos direitos de cidadania, que envolvem a constituição da política social. (BEHRING; BOSCHETTI, 2017, p. 107)

Freire (1971 apud LIMA, 2015, p. 109) refere-se ao passado colonial do Brasil e os impactos da marginalização da sociedade como “importante no fortalecimento e na aceitação da figura de autoridade do Estado”. Essa forma favorece a cultura de submissão e de pensamento antidemocracia, pois o povo se acostumou com uma vida autoritária e submissa.

Sem direitos cívicos, o povo foi marginalizado, irremediavelmente impedido de qualquer experiência de autogoverno ou diálogo [...] predominantemente marcado pela submissão. O povo se ajustou a uma estrutura de vida rigidamente autoritária, a qual formou e fortaleceu uma mentalidade antidemocrática. (FREIRE, 1971 apud LIMA, 2015, p.109)

O Brasil não criou mecanismos para a incorporação dos escravos libertos na sociedade do trabalho, a luta dos trabalhadores só se concretizou após a primeira década do século XX e teve como marco a Constituição de 1937, com a Consolidação das Leis Trabalhistas, a CLT, promulgada em 1943. “Embora essa caracterização seja correntemente referida e aceita na literatura sobre a política social no Brasil, ela não passa sem críticas, uma vez que não há cidadania sem regulação, e tal caracterização parece pressupor essa possibilidade histórica”. (BEHRING; BOSCHETTI, 2017, p. 148-9)

É como Freire (1970 apud LIMA, 2015, p. 93) conceitua a chamada cultura do silêncio que é, segundo o autor, um dos maiores obstáculos à democratização tanto no passado como no presente. Em uma sociedade onde há a dominação de uma classe a outra, Freire defende que a libertação como “o processo [ou luta] pela humanização, ou seja, pela emancipação do trabalho, pela superação da alienação, pela afirmação dos homens enquanto pessoas” (FREIRE, 1970 apud LIMA, 2015, p. 93), mas as características de um capitalismo dependente e autoritário dificulta essa percepção pelo povo.

O período que marca o pós-guerra até os anos 1970 é marcado pelo forte crescimento econômico e intervenção do Estado. A concentração de capital ficou ainda mais acentuada e houve um forte aumento da produtividade. Os fatores políticos, também chamados de *Welfare State*, que contribuíram para essa expansão do capitalismo foram a intervenção do Estado e a

construção do pacto *fordista-keynesiano*, marcado pela pressão dos trabalhadores em torno de reivindicações sociais.

O período de crescimento do pós-guerra, apoiado, por outro lado, por um Estado intervencionista poderoso, nos principais países capitalistas, capaz de, numa situação de elevadas taxas de crescimento econômico, realizar uma política social de uma magnitude nunca antes imaginada, levando ao que se denomina de Welfare State, é uma fase extremamente feliz do desenvolvimento capitalista, durante a qual se conjugam uma série de fatores capazes de garantir crescimento com distribuição de renda e níveis crescentes de bem estar econômico para as mais amplas massas da população daqueles países e inclusive, em muito menor medida, de países periféricos, como o Brasil, em que o modelo fordista se implanta tardiamente. (BOLANÕ, 2002, p. 55-6)

Defendia-se a ideia que era possível compatibilizar capitalismo, bem-estar e democracia. “Assim, à medida que avança o desenvolvimento das forças produtivas, da divisão do trabalho e a sua conseqüente potencialização, modificam-se as formas e o grau de exploração da força de trabalho” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 85).

O autor Luciano Coutinho (1992) explica que a Terceira Revolução Industrial, também chamada de Terceira Revolução Tecnológica e da Informação, iniciada em 1970, traz uma maior substituição da mão-de-obra de trabalhadores por máquinas e robôs, dessa forma o proletariado se sujeita a uma condição pior de trabalho e a apropriação do capital segue cada vez maior e menos repartida entre a classe trabalhadora.

A Terceira Revolução Industrial traz contradições quando entende-se a comunicação como um produto do capital em que os interesses do mercado estão inseridos. Nesse contexto, é necessário compreender o momento tecnológico como uma nova lógica onde as fronteiras estão cada vez menores através das tecnologias de comunicação, o que altera a lógica industrial.

Diante de um mundo que passa por um acelerado desenvolvimento tecnológico moldado para impulsionar o consumo, maximizar lucros, ampliar a exploração do trabalho e garantir o controle de corpos e mentes, é fundamental pensar criticamente as comunicações. O uso deste termo no plural indica a complexidade dessa tarefa, pois refere-se a um cenário em que as fronteiras entre telecomunicações, radiodifusão e informática estão sendo diluídas, o que altera a lógica de funcionamento de cada uma dessas indústrias. (MARTINS, 2020, p. 17)

Diante das necessidades e adaptações que o capitalismo sofreu ao longo do tempo, Bolaño (2002, p. 59) explica o papel das Tecnologias da Informação e da Comunicação na tendência mundial do capitalismo como sendo responsáveis por uma mudança de grande importância na estrutura do poder público. O autor defende que a transformação da produção de mercadorias, a robotização faz com que uma parcela menor de trabalhadores especializados, produzam para segmentos específicos da população.

Adquirem proeminência as chamadas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), responsáveis por uma mudança de grande envergadura na estrutura da esfera pública. Antes de mais nada, é preciso dizer que, do ponto de vista da produção de mercadorias, as novas tendências apontam para uma preservação do caráter fortemente excludente que o sistema adquiriu na última crise. Assim, as tecnologias informacionais aplicadas à produção e a robotização, além de se traduzirem de imediato numa redução importante dos postos de trabalho, são adotadas de acordo com o novo paradigma da produção flexível, dirigindo a produção a segmentos de consumidores, à diferença do paradigma da massificação do período do fordismo. Assim, coletivos reduzidos de trabalhadores, com alta qualificação, produzem para segmentos específicos da população, produtos diferenciados. A mesma tendência de redução dos empregos e de segmentação verifica-se no setor de serviços. (BOLAÑO, 2002, p. 59)

A mudança das tecnologias e dos meios de comunicação geram uma transformação no dia a dia que Martins (2020, p. 13-14) analisa os impactos na vida que a maior parte das pessoas já tem por causa dessas mudanças no cotidiano. A autora afirma que a transformação digital desenvolvida após o capitalismo comprova a necessidade de entender os mecanismos tecnológicos de informação como parte da estratégia de todas as pessoas e profissionais. Recentemente há o fenômeno conservador na política local e internacional pautada na desinformação e que usou como estratégia os meios de comunicação.

Os meios de comunicação e as tecnologias da informação integram e transformam nosso cotidiano. Associada a uma imagem de modernidade e progresso, essa presença é, em geral, naturalizada e vista de forma positiva. Mas alguns fatos recentes acionaram o sinal de alerta. Em diversos países foram eleitos políticos ultraconservadores, que se valeram da difusão de informações falsas por meio das redes sociais, aplicativos de mensagens e, muitas vezes, do apoio da mídia tradicional para chegar ao poder. A popularidade de discursos fascistas, com sua invenção de inimigos, ataques às instituições e defesa do irracionalismo, revelou o tamanho da derrota ideológica sofrida pelos setores progressistas, que defendem mais direitos, igualdade e justiça. (MARTINS, 2020, p. 13-14)

As crises recentes do capitalismo e as mudanças da dinâmica do sistema fazem com que seja preciso reorganizar e adaptar as estratégias de reprodução social. Outro ponto central nas crises é que são escancarados os desequilíbrios entre a produção e o consumo, além de revelar como podem vir: em forma de tendência de queda do lucro, concorrência, falência, aumento de estoque, queda dos preços e salários (o que afeta a reprodução social) e a estagnação do consumo.

E crises, não só as financeiras, fazem, também necessariamente, parte da dinâmica capitalista— não existe capitalismo sem crise. São próprias deste sistema as crises cíclicas que, desde a segunda década do século XIX, ele vem experimentando regularmente. E que, seja dito de passagem, não conduzem o capitalismo a seu fim: sem a intervenção de massas de milhões de homens e mulheres organizados e dirigida para a sua destruição, do capitalismo, mesmo em crise, deixado a si mesmo só resulta... mais capitalismo. (NETTO, 2012, p. 415)

De toda forma, as crises ocasionam um colapso do capitalismo, mostram as contradições fundamentais desse modo de produção e um reforço da dominação burguesa diante da classe trabalhadora. As crises então passam a ser uma forma de atualizar a hegemonia das classes dominantes. Por um lado, a burguesia sente a necessidade de readaptar o seu poder, já os trabalhadores acabam ficando ainda mais submissos aos donos dos meios de produção.

É inquestionável que a “desregulamentação” que o grande capital vem implementando hipertrofia as atividades de natureza financeira (seja resultado da superacumulação, seja da especulação desenfreada), cada vez mais autonomizadas de controles estatal-nacionais e dotadas, graças às tecnologias da comunicação, de extraordinária mobilidade espaço-temporal. (NETTO, 2012, p. 417)

A partir da década de 1980, há uma reestruturação capitalista onde o mundo redefine as bases da economia através da reestruturação produtiva e do mundo do trabalho e na necessidade de uma nova fase do capitalismo. Dessa forma, o Estado brasileiro se retrai e aparecem cada vez mais organizações privadas para atender às necessidades sociais dos trabalhadores. Segundo Mota (2009, p. 3) as crises do capitalismo deflagram um período histórico de acirramento das contradições fundamentais dessa forma de reprodução, o que afeta o ambiente político e as relações de força entre as classes.

Há um aumento grande de privatizações para esse momento de reestruturação capitalista, chama-se de novo imperialismo e é marcado pela hegemonia dos Estados Unidos, através do uso de estratégias de coerção e com uma proposta de governo mundial para transformar e fazer crer que a ideologia deles é mundial.

Sob a batuta do neoliberalismo, iniciar-se-á um processo de grande envergadura de desregulamentação, privatização e questionamento do Estado do bem estar social, que pretende abrir espaço para a acumulação privada, revertendo a tendência de crise, o que, diga-se de passagem, efetivamente não ocorre, mantendo-se a taxa de acumulação extremamente deprimida durante todo o longo período, de mais de quinze, quase vinte anos de implantação sistemática dos programas vinculados àquela ideologia hegemônica nas principais instâncias de poder econômico internacional (BOLANÕ, 2002, p. 58)

O trabalho “limpo”, nobre e intelectual permanece nos países centrais e o trabalho precário fica nos países periféricos. Uma forma de exploração da mão-de-obra barata e de desproteger os direitos dos trabalhadores. Uma das maiores perdas para os trabalhadores foi o comprometimento do potencial político-organizativo. Há também uma expansão do exército industrial de reserva, que corresponde, segundo Marx, à força de trabalho que excede as necessidades da produção, o que leva os trabalhadores a assumirem qualquer tipo de emprego e impõe um caráter muito mais defensivo.

Ao contrário do que ocorria no século XX, quando predominavam as concentrações operárias numa mesma fábrica, cidade, região ou país e se expandiam os sistemas de seguridade social, o capitalismo contemporâneo prima por desterritorializar o trabalho e as mercadorias e por precarizar as condições e relações de trabalho, afetando sobremaneira as condições de vida dos trabalhadores e a sua capacidade de organização e resistência. (MOTA, 2009, p. 11)

O progresso tecnológico poderia beneficiar todos os trabalhadores ao possibilitar encurtar o tempo trabalho, pois as tecnologias trazem o aumento da produtividade. (SANTOS, 2012, p. 27). Porém, não há preocupação dos capitalistas para que exista aos trabalhadores um maior tempo para proveito de outras esferas da vida social. Marx (2001 apud Santos 2012, p. 28) afirma que “nas mesmas condições em que se produz a riqueza, produz também a miséria”. Dessa forma, é possível compreender que mesmo com os avanços tecnológicos, mudanças culturais, aumento da capacidade de se produzir riquezas, o capitalismo precisa da produção da escassez.

1.2 A Comunicação como um Direito Humano

A Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), agência especializada da Organização das Nações Unidas (ONU), traz na Declaração Universal dos Direitos Humanos a comunicação como um direito fundamental e que envolve a liberdade de opinar e se expressar.

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; esse direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (Art. 19. Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948).

O dicionário *Oxford Languages* (2023) define a comunicação como um processo que compreende o ato de se comunicar e ser compreendido. Pode ser feita de diversas formas e deve-se partir de um lugar onde quem transmite a informação domine ferramentas para garantir que o receptor da mensagem receba a informação de forma clara.

processo que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre uma fonte emissora e um destinatário receptor, no qual as informações, transmitidas por intermédio de recursos físicos (fala, audição, visão etc.) ou de aparelhos e dispositivos técnicos, são codificadas na fonte e decodificadas no destino com o uso de sistemas convencionados de signos ou símbolos sonoros, escritos, iconográficos, gestuais etc. (GOOGLE, 2023)

Já o Serviço Social, compreende a comunicação como direito humano e pressupõe a liberdade coletiva de acessar, consumir, produzir e transmitir informações de forma igualitária. (CFESS-CRESS, 2023, p. 12) No primeiro capítulo da 4ª edição da Política Nacional de Comunicação 2023, intitulado *Serviço Social e comunicação: um diálogo com a sociedade!*

defende-se que todos têm o direito de conhecer seus próprios direitos e os profissionais da assistência social devem ter o compromisso em transmitir e defender o acesso a esse conhecimento pela população.

Entendemos que todas as pessoas têm direito a saber, a conhecer seus próprios direitos, a exercer sua cidadania, a se expressar. Por isso, a luta pelo direito à comunicação precisa ser um compromisso assumido por assistentes sociais, profissionais que lidam cotidianamente com o processo de mediação para o acesso a direitos pela população. (CFESS-CRESS, 2023, p. 11)

A Política de Comunicação CFESS-CRESS (2023, p. 5) então propõe e direciona a se construir uma comunicação na perspectiva que o Serviço Social defende, enquanto direito humano, crítica, dialógica, sem preconceitos, acessível e pedagógica. O documento estabelece diretrizes, princípios e posicionamentos éticos e políticos no processo de planejamento e construção de diálogos. (p. 10).

Ao compreendermos criticamente a comunicação em nosso país e lutarmos para que ela seja concretizada como direito humano, enfrentamos diversos desafios, como a concentração de propriedade no setor comunicacional e a urgência da regulação da mídia no Brasil, no sentido de promover mudanças no setor de comunicação para democratizá-lo. Não custa lembrar: emissoras de rádio e de televisão são concessões públicas; por isso, necessitam de um marco regulatório que possa garantir, entre outras bandeiras, a da pluralidade e da diversidade. (p. 11-2)

No Brasil, o acesso à informação é um direito fundamental previsto na Constituição Federal (CF) no artigo 5º, inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 e garante o compromisso do Estado em transmitir as informações de órgãos públicos, seja de interesse próprio ou coletivo, excluindo as que precisam de sigilo por questão de segurança.

Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo. (BRASIL, 2011)

A Constituição Brasileira de 1988 representa o Estado do Bem-estar Social no papel, Silva (2008, p. 82) descreve que “um conjunto de direitos sociais são instituídos e o sistema político foi organizado no sentido de garantir a democratização da sociedade através de mecanismos de democracia representativa e de democracia participativa”.

Apesar de prevista na Constituição, foi apenas em 2011, com a sanção da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que

foi regulamentado o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. A LAI é discricionária nos três poderes da União, Estados, Distrito Federal e nos municípios e institui como princípio fundamental de que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção. (BRASIL, 2011, Art. 1º, inciso II)

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na norma, a Carta Magna define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos, determinando ainda, que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. (BRASIL, 2011)

Sendo o Brasil um país democrático e que, segundo Bobbio (1986), a democracia é entendida como uma forma de governo em que o poder está centralizado na maioria, através de um conjunto de regras, com o objetivo de definir decisões coletivas e que prevê a participação ampla dos interessados, o governante precisa estar próximo e alinhado com os seus governados. O autor também afirma que, mesmo com o avanço das comunicações de massa, o parlamento (compreendido como a Câmara dos Deputados e o Senado Federal no caso brasileiro), transmite muitas informações sobre as decisões do legislativo através da imprensa, e das publicações em ferramentas oficiais, como o Diário Oficial. Essa é uma ferramenta de multiplicação de espaços para que o cidadão consiga ter amplas formas de visualizar as informações que são de interesse.

De fato, a visibilidade não depende apenas da apresentação em público de quem está investido do poder, mas também da proximidade espacial entre o governante e o governado. Mesmo se as comunicações de massa encurtaram as distâncias entre o eleito e os seus eleitores, o caráter público do parlamento nacional é indireto, efetuando-se sobretudo através da imprensa, da publicação das atas parlamentares ou das leis e de outras providências no "Diário Oficial". O caráter público do governo de um município é mais direto, e é mais direto exatamente porque é maior a visibilidade dos administradores e das suas decisões. Ou, pelo menos, um dos argumentos de que sempre se serviram os defensores do governo local — o argumento da restrição e multiplicação dos centros de poder — foi a maior possibilidade oferecida ao cidadão de colocar os próprios olhos nos negócios que lhe dizem respeito e de deixar o mínimo espaço ao poder invisível. (BOBBIO, 1986, p. 43).

É possível coligir que comunicação não se esgota em um único profissional. O compromisso de tornar acessível informações ao público passa então por uma gama de personagens que trabalham em diversos setores.

Zémor (1995, p. 1) afirma que o domínio da Comunicação Pública (CP) se define pela legitimidade do interesse geral. As instituições públicas, os servidores e as funções implicam em regulações legais e constitucionais do Estado de direito.

O acesso à informação pública é um direito. Todo documento deve ser “comunicável”, passível de ser consultado gratuitamente ou copiado. A acessibilidade à informação está submetida à simplicidade das condições de uso dos dados. Algumas condições desfavoráveis para a acessibilidade dos dados são a proliferação das normas públicas, muitas vezes contraditórias, a profusão de textos e dos próprios dados e informações (hiperinformação) que concorrem para a entropia da Comunicação Pública. Em contrapartida, uma condição favorável seria simplificar os procedimentos para poder tornar claros os dados e informações que são levados ao público. (ZÉMOR, 1995, p. 6)

A Comunicação Pública “ocupa portanto, na comunicação natural da sociedade, um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público” (ZÉMOR, 1995, p.1). Tem um caráter fundamental na democracia com o papel de mediar a relação entre o Estado e a sociedade ao estabelecer o diálogo, informar, trocar e partilhar informações de interesse e utilidade pública.

Suas funções são de: a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar); b) de ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público; c) de contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator); d) e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social. Por consequência, a Comunicação Pública é a comunicação formal que diz respeito à troca e a partilha de informações de utilidade pública, assim como à manutenção do liame social cuja responsabilidade é incumbência das instituições públicas. (ZÉMOR, 1995, p. 1)

Para Brandão (1998, p. 6) há múltiplos significados para a expressão Comunicação Pública, mas há um “ponto em comum de entendimento que é aquele que diz respeito a um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania”. A cidadania e o acesso aos direitos então passam a ser necessários para prestar contas à sociedade e entende-se que o cidadão também é parte desse processo de construção de diálogo.

A restauração da democracia e o conseqüente crescimento de novas formas de vivências democráticas despertaram a necessidade de informação voltada para a construção da cidadania. A própria noção de cidadania sofre mudança e começa a ser entendida de forma menos passiva e mais participativa, apreendida como o livre exercício de direitos e deveres, situação para a qual só se está preparado quando existem condições de informação e comunicação. A comunicação é hoje um ator político proeminente e é parte constituinte da formação do novo espaço público. (BRANDÃO, 1998, p. 6)

Coutinho e Alves (2015) afirmam que, apesar da Comunicação Pública ainda ser um conceito em construção, ela é a mudança de perspectiva da instituição para o cidadão. “Assumir

a perspectiva cidadã na comunicação significa alterar o eixo frequentemente voltado para os interesses das instituições e dos seus gestores, ou seja, colocar o cidadão acima de outras esferas, como governamentais, privadas, midiáticas, pessoais ou políticas”. (apud DUARTE, 2011, p. 215).

Desse modo, Duarte (2007, p.3) explica que "a comunicação pública diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionados a temas de interesse coletivo”, mas é importante ressaltar que se a informação apenas existir, não significa que a comunicação será satisfatória. Há recursos e formas de manipular, possibilidade de má compreensão e, portanto, é fundamental que a informação seja um processo de cidadania ativa.

Comunicação não se reduz à informação. Comunicação é um processo circular, permanente, de troca de informações e de mútua influência. A troca de informações faz parte do processo de comunicação. Informação é a parte explícita do conhecimento, que pode ser trocada entre pessoas, escrita, gesticulada, falada, utilizada para tomada de uma decisão. É a principal matéria prima, um insumo comparável à energia que alimenta um sistema. É o elo da interação e da transmissão do conhecimento. Atores e agentes geram, transformam, buscam, usam e disseminam informações de variados tipos. Mas a simples existência de informação não necessariamente significa comunicação eficiente. Ela pode ser inútil, manipulada, mal compreendida ou não chegar no momento adequado. Informação é apenas a nascente do processo que vai desaguar na comunicação viabilizada pelo acesso, pela participação, cidadania ativa, diálogo. (DUARTE, 2007, p.4)

O Guia de Comunicação Pública (2021, p. 5) formulado pela Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública), que reúne e representa os comunicadores da área pública-governamental e do terceiro setor, busca reunir a visão de comunicação centrada na cidadã e no cidadão para orientar os profissionais que atuam ou pretendem atuar no campo em organizações sociais (associações, sindicatos e entidades não governamentais), com foco em atender demandas da sociedade, sobretudo dos mais frágeis e excluídos. Entende-se que o profissional que leva a informação nem sempre é um profissional formado em comunicação e por isso traz uma compreensão de que todas/os as/os agentes públicos precisam dominar algumas ferramentas para transmitir as informações como forma de proporcionar o protagonismo ao cidadão.

Ao centralizar a figura e o papel dos cidadãos, o entendimento é claro: quanto mais democracia, quanto melhor for o sistema político, quanto mais aprimoradas as instituições do País, mais Comunicação Pública teremos. Existe um ciclo virtuoso e inseparável: mais democracia significa mais qualidade na administração pública e melhor comunicação com os cidadãos. A preservação, o fortalecimento e o aperfeiçoamento contínuo da democracia é o pressuposto do trabalho dos comunicadores públicos. A informação tem papel essencial na construção de uma sociedade mais justa. (MEDEIROS; CHIRNEV, 2021, p. 5)

Compreender as ferramentas que estão disponíveis, inclusive as tecnológicas, passa a ser uma necessidade para que todo profissional se aproxime do cidadão. Netto (2009, p.31) defende que todo assistente social deve desenvolver uma atitude investigativa, o que significa estar atento aos avanços de conhecimento na área de trabalho. O fato de não ser um pesquisador/a acadêmico/a não retira a necessidade de atualização das ferramentas de trabalho. Assimilar quais mudanças e os mecanismos disponíveis fazem parte dessa investigação que se dá diariamente no ambiente de trabalho.

(...) todo/a assistente social, no seu campo de trabalho e intervenção, deve desenvolver uma atitude investigativa: o fato de não ser um/a pesquisador/a em tempo integral não o/a exime quer de acompanhar os avanços dos conhecimentos pertinentes ao seu campo trabalho, quer de procurar conhecer concretamente a realidade da sua área particular de trabalho. Este é o principal modo para qualificar o seu exercício profissional, qualificação que, como se sabe, é uma prescrição do nosso próprio Código de Ética. (NETTO, 2009, p. 31)

Entre as estratégias para uma Política de Comunicação do CFESS-CRESS (2023) há o entendimento que valorizar uma comunicação plural e a socialização da informação sobre os direitos humanos traz um fortalecimento da classe trabalhadora.

Reconhecimento das dimensões teórica, técnica, política e pedagógica da comunicação, utilizando-a para socialização da informação sobre os direitos humanos, fortalecimento da classe trabalhadora, das lutas e de seus movimentos sociais, promoção da profissão e do seu projeto ético-político profissional, denúncia das expressões da questão social e resistência contra o conservadorismo e a desinformação; » Valorização de uma comunicação plural, no que diz respeito à imagem e à linguagem, que priorize diversidade e combata o preconceito por questões de gênero, orientação sexual, raça, etnia, geração etc. (CFESS-CRESS, 2023, p. 23-4)

Os profissionais que usam a comunicação como ferramenta têm a missão de construir caminhos e ferramentas que visam reduzir as diferenças geradas pelo capitalismo. Dessa forma, busca-se garantir que os direitos constitucionais sejam colocados em prática e ampliados à todas/os.

2. SERVIÇO SOCIAL: UMA PROFISSÃO A SERVIÇO DA EMANCIPAÇÃO HUMANA

O Serviço Social, assim como todas as profissões, é determinado e sofre rebatimentos da dinâmica e transformações societárias, entre as principais estão: a condição e as características estruturais do capitalismo, incluindo o padrão de acumulação hegemônico; a condição estrutural do trabalho; a correlação de forças, determinada pela luta de classes e seus matizes ideopolíticas; e as funções hegemônicas do Estado.

O Serviço Social surge de uma origem conservadora, ligada à Igreja Católica e passa por um processo de reconceituação que aproxima a profissão dos conceitos marxistas. É a partir desse momento que o projeto ético-político do Serviço Social é construído na busca pela emancipação humana. Dessa forma, deve-se compreender o que Freire definiu como “a comunicação como a situação social na qual as pessoas criam conhecimento juntas” (LIMA, p. 89). Portanto, para se transformar a realidade, é importante criar e ter espaços de diálogos e compreender que “o verdadeiro ato de conhecer é sempre um ato de engajamento” (FREIRE, 1971 apud LIMA, 2015, p. 90). É necessário que exista entre os sujeitos para que essa comunicação consiga transformar a realidade e por isso o Serviço Social deve defender o diálogo e o acesso aos direitos da classe trabalhadora.

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

Em um contexto de tenra disputa política baseada em interesses de classes, e com foco priorizando as classes dominantes, aponta a necessidade constante de fortalecer os postulados éticos da profissão e de manter em constante atualização a atuação profissional, caminhando em coerência com os avanços da sociedade, em comunhão com as premissas de respeito, igualdade, equidade e busca da emancipação humana e política.

Analisar o compromisso da profissão e seu projeto ético-político faz parte de compreender desde a origem conservadora e os impactos que teve e continua tendo no dia a dia dos assistentes sociais. Os profissionais enfrentam contradições no ambiente de trabalho e na própria vida pessoal, o que acaba por impactar o trabalho desempenhado. Dessa forma, julga-se que o conservadorismo nunca deixou de permear a atuação e formação profissional por não ser um traço novo na profissão e nem é exclusivo do Serviço Social.

Considera-se aqui que o conservadorismo nunca deixou de permear a formação e o trabalho profissional. Por vezes explícita, por vezes implicitamente, sempre esteve presente, e também não é uma exclusividade do Serviço Social. Defende-se, portanto, que o conservadorismo não é um traço exatamente novo e atual que distanciaria uma “base” conservadora de assistentes sociais de uma suposta “vanguarda” progressista. O que orienta essas reflexões é uma perspectiva que defende que o conservadorismo é, e sempre será, alimento imprescindível da reprodução do capital, e por isso nunca sai de cena. Ou seja, é um alimento central para conservar a sociedade capitalista e sempre estará a seu dispor. (BOSCHETTI, 2015, p. 639)

Sendo o exercício profissional da/o assistente social modificado e adaptado através de transformações históricas, será apresentada a função pedagógica da profissão e sua dimensão técnico-operativa. Será apresentado como a comunicação pode contribuir na defesa do acesso à informação e com o projeto ético-político do Serviço Social, considerando o contexto político, econômico e social em que estas duas áreas estão inseridas.

2.1 Serviço Social: da origem à Reconceituação

Pode-se considerar que a forma inicial do Serviço Social, como é conhecido hoje, tem suas bases nas obras e instituições que surgiram após o fim da Primeira Guerra Mundial. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 176). No exterior, há o surgimento da primeira nação socialista, o movimento popular operário começa a crescer e, na Europa, surgem as primeiras escolas de Serviço Social. No Brasil de 1917 a 1921, há o surgimento das instituições sociais que ganham recursos e o aval do Estado para planejar as obras de caridade com maior eficiência. O surgimento desses locais ocorreu na primeira fase do movimento chamado de “reação católica”, que apesar de possuir um caráter assistencial e paternalista, permitiu que a partir da década de 1930, houvesse o surgimento das primeiras escolas de Serviço Social no país.

Têm em vista não o socorro aos indigentes, mas, já dentro de uma perspectiva embrionária de assistência preventiva, do apostolado social, atender e atenuar determinadas sequelas do desenvolvimento capitalista, especialmente no que se refere a menores e mulheres. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 117)

Em 1932, surge o Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS), considerado como a “manifestação original do Serviço Social no Brasil” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 178). O CEAS teve como marco inicial o “Curso Intensivo de Formação Social para Moças”, e que ao final do curso, pede para que seja organizada uma ação social visando atender “o bem-estar da sociedade” (p. 178).

As participantes do curso, que na expressão do 1º Relatório do CEAS para ali haviam ocorrido desejosas de “se orientar, de esclarecer ideias, de formar um julgamento acertado sobre os problemas sociais da atualidade”, constituíam-se de jovens formadas nos estabelecimentos religiosos de ensino, representativa expressão

feminina das famílias que compõem as diversas frações das classes dominantes e setores abastados aliados. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 178-9)

O período do surgimento do CEAS era de profunda transformação política e social no país e por isso era necessário que houvesse uma orientação e formação das profissionais que trabalhavam nas instituições. Era preciso fundamentar as ações sociais ali envolvidas visando “adotar uma orientação definida em relação aos problemas a resolver, favorecendo a coordenação de esforços dispersos nas diferentes atividades e obras de caráter social” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 179). Yazbek (2020, p. 295) explica que, para compreender o caráter histórico e político do Serviço Social e as suas transformações ao longo dos anos, é preciso entender a construção histórica da sociedade capitalista. O desenvolvimento e o processo de formação profissional do Serviço Social se dão, portanto, por uma necessidade do capital que precisava do apoio político e operacional em meio às contradições das relações sociais.

Ao afirmarmos o caráter histórico e político do Serviço Social que resulta de relações sociais, econômicas, políticas, culturais que moldam sua necessidade social, suas características e definem seus usuários, partimos da posição de que a profissão é uma construção histórica e contextualizada, situando-se nos processos de reprodução social da sociedade capitalista, sendo objeto de múltiplas determinações historicamente processadas. (p. 295)

Iamamoto e Carvalho (2014) desenvolvem o conceito de “questão social” e que, apesar de não ser unanimidade entre os profissionais, é um dos mais utilizados nas bibliografias sobre o tema. A questão social é definida a partir do processo de formação da classe operária e se manifesta no dia a dia e na contradição entre classes. Fenômenos como a pauperização e a luta de classes são centrais na formação da questão social.

A questão social não é senão as 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. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão. (p. 83-4)

Em um primeiro momento do Serviço Social no Brasil, e com a reconhecida aproximação da profissão com a Igreja Católica, será impressa à profissão caráter de ajuda e com uma abordagem da "questão social" como problema moral e religioso e numa intervenção que prioriza a formação da família e do indivíduo para solução dos problemas e atendimento de suas necessidades materiais, morais e sociais (YASBEK, 2009, p. 3). O Serviço Social terá um papel importante de imprimir valores e comportamentos a seus "clientes" com o objetivo de integrá-los nas relações sociais da época.

É, pois, na relação com a Igreja Católica que o Serviço Social brasileiro vai fundamentar a formulação de seus primeiros objetivos político/sociais orientando-se por posicionamentos de cunho humanista conservador contrários aos ideários liberal e marxista na busca de recuperação da hegemonia do pensamento social da Igreja face à "questão social". (YASBEK, 2009, p. 4)

O Serviço Social teve grande influência da filosofia positivista na sua teoria e na sua prática e foi responsável por contribuir na construção da base teórica e metodológica da profissão, tendo sido importante referencial ao Serviço Social norte-americano e em consequência do Serviço Social brasileiro. A profissão adota uma visão mecanicista da sociedade considerada, ideologicamente, como um todo pronto, acabado e harmônico, onde os problemas que ameaçassem a sua ordem e funcionamento eram tidos como “disfuncionalidades” passíveis de serem trabalhadas para serem novamente inseridas no esquema social vigente.

No caso do Serviço Social, um primeiro suporte teórico-metodológico necessário à qualificação técnica de sua prática e à sua modernização vai ser buscado na matriz positivista e em sua apreensão manipuladora, instrumental e imediata do ser social. Este horizonte analítico aborda as relações sociais dos indivíduos no plano de suas vivências imediatas, como fatos, como dados, que se apresentam em sua objetividade e imediaticidade. O método positivista trabalha com as relações aparentes dos fatos, evolui dentro do já contido e busca a regularidade, as abstrações e as relações invariáveis. (YASBEK, 2009, p. 6)

A categoria passa a questionar esse referencial teórico ligado ao positivismo na década de 1960 após mudanças econômicas, políticas e sociais que estão inseridas na nova ordem do capitalismo mundial, fundamentado na exclusão e dependência dos países da América Latina como é o caso do Brasil. Há inclusive uma aproximação da categoria com o marxismo, mas que será efetivo apenas nas décadas seguintes devido ao momento histórico que o país enfrentava com a ditadura militar que não permitia contestação política.

A profissão assume as inquietações e insatisfações deste momento histórico e direciona seus questionamentos ao Serviço Social tradicional através de um amplo movimento, de um processo de revisão global, em diferentes níveis: teórico, metodológico, operativo e político. Este movimento de renovação que surge no Serviço Social na sociedade latino-americana impõe aos assistentes sociais a necessidade de construção de um novo projeto comprometido com as demandas das classes subalternas, particularmente expressas em suas mobilizações. É no bojo deste movimento, de questionamentos à profissão, não homogêneos e em conformidade com as realidades de cada país, que a interlocução com o marxismo vai configurar para o Serviço Social latinoamericano a apropriação de outra matriz teórica: a teoria social de Marx. Embora esta apropriação se efetive em tortuoso processo. (YASBEK, 2009, p. 6-7)

Entre as décadas de 1970/80 os profissionais tentam romper com as bases tradicionalistas que permeavam a profissão e uma das vertentes desse processo era a intenção de ruptura. O movimento foi favorecido pelo clima político de discussão e de luta pela

redemocratização do país e por uma cultura crítica assumida pelos setores profissionais, alinhados com o projeto de ruptura. Com os avanços da profissão e o início do distanciamento do pensamento conservador, a profissão passa a buscar ampliar os referenciais teóricos e técnicos, mas primeira passa a se usar os estudos das Ciências Sociais.

Sabemos, pela nossa história, que tivemos fortes marcas de fundamentos doutrinários, positivistas e sabemos também que o pensamento conservador nos persegue, nos engendra, de múltiplas formas. Isso porque suas marcas penetram o modo capitalista de pensar, de modo global e especialmente a Cultura Política Brasileira, as Políticas Sociais, nossos âmbitos de trabalho, e a própria vida das classes subalternas, com as quais trabalhamos cotidianamente. Processo que não se dá sem resistências, pois sabemos também que, nas últimas três décadas, o Serviço Social brasileiro construiu um projeto, para a profissão, sob a direção do pensamento marxiano e da tradição marxista, com múltiplas faces. E, tendo esses referentes como balizamento é que devemos enfrentar a ofensiva conservadora colocada, nessa difícil conjuntura. (YASBEK, 2020, p. 296)

É necessária uma leitura crítica da sociedade e das condições materiais da vida, o reconhecimento das possíveis respostas às questões sociais, bem como o fortalecimento dos movimentos sociais, das organizações de trabalhadores, dos espaços de luta visando a construção coletiva de estratégias para mudança da realidade e luta por direitos sociais através do Estado.

O Serviço Social se gesta e se desenvolve como profissão reconhecida na divisão social do trabalho, tendo por pano de fundo o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana, processos esses aqui apreendidos sob o ângulo das novas classes sociais emergentes - a constituição e expansão do proletariado e da burguesia industrial - e das modificações verificadas na composição dos grupos e frações de classes que compartilham o poder de Estado em conjunturas históricas específicas. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 83)

A partir da década de 1980, o Serviço Social começa a se aproximar da teoria social de Marx e começa a construir um novo referencial teórico-metodológico para a profissão e que permeia a produção intelectual e atuação profissional até hoje. Na mesma década, são criados espaços de estudos (pós-graduação, áreas de pesquisas) e é quando a influência do pensamento brasileiro passa a ser mais conhecido em outros países, ademais, os profissionais também passam a assumir uma postura de planejamento e gestão das políticas públicas de forma crítica ao invés de serem apenas os executores. Há uma aproximação do pensamento Marxista e sua influência possui um caráter vanguardista do Serviço Social.

Podem-se distinguir, neste processo de inserção do pensamento marxista no Serviço Social brasileiro, dois momentos: um, primeiro, correspondente ao período que vai do fim dos anos 1970 até o final dos 1980 e aquele que então se inicia e se prolonga até hoje. No primeiro, próprio à crise e à derrota da ditadura e ao afluxo dos movimentos democráticos e populares, a referência formal ao marxismo e a Marx tornou-se dominante entre as vanguardas profissionais; houve mesmo uma espécie de moda do “materialismo histórico”. No segundo, sob a pressão do neoconservadorismo pós-

moderno que começou a envolver as ciências sociais, o marxismo “entrou em baixa” no Serviço Social – o elegante tornou-se a adoção de “novos paradigmas”. De qualquer maneira, há um saldo objetivo indiscutível: a inserção do pensamento de Marx contribuiu decisivamente para oxigenar o Serviço Social brasileiro e, desde então e apesar tudo, constituiu-se nele uma nova geração de pesquisadores que se vale competentemente das concepções teórico-metodológicas de Marx. (NETTO, 2009, 30)

O III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), também conhecido como “Congresso da Virada”, ocorreu de 23 a 28 de setembro de 1979 e foi, segundo Yamamoto (2019, p. 441), “um marco simbólico na recusa do conservadorismo de origem no Serviço Social brasileiro em favor de sua renovação histórico-crítica, ao associar-se aos interesses e necessidades dos trabalhadores em luta pela democracia”.

Neste momento a categoria contesta a origem conservadora da profissão e firma compromissos com a emancipação humana. A autora afirma que foi a primeira e tardia manifestação massiva da categoria dos assistentes sociais contra a ditadura militar-empresarial e o poder de classe que a sustentou. Ao se aproximar da teoria social de Marx, o Serviço Social abre a necessidade e vertente de compreender a realidade da sociedade através de processos, relações sociais, determinações históricas, sociais e políticas e econômicas.

Para Marx, a teoria é uma modalidade peculiar de conhecimento (outras modalidades são, por exemplo, a arte, o conhecimento prático da vida cotidiana, o conhecimento mágico-religioso – MARX, 1982, p. 15). Mas a teoria se distingue de todas essas modalidades e tem especificidade: o conhecimento teórico é o conhecimento do objeto tal como ele é em si mesmo, na sua existência real e efetiva, independentemente dos desejos, das aspirações e das representações do pesquisador. A teoria é, para Marx, a reprodução ideal do movimento real do objeto pelo sujeito que pesquisa: pela teoria, o sujeito reproduz em seu pensamento a estrutura e a dinâmica do objeto que pesquisa. E esta reprodução (que constitui propriamente o conhecimento teórico) será tanto mais correta e verdadeira quanto mais fiel o sujeito for ao objeto. (NETTO, 2009, p. 7)

Na década de 1990, a profissão adquire uma visão crítica, pautada em valores éticos e compromissos políticos voltados para o projeto ético-político do Serviço Social Brasileiro. Isso acontece por mudanças no marco legal e normativo, que impulsionaram o Serviço Social para que volte a assegurar direitos, rompendo com a origem tradicional e fazendo-se necessário um rearranjo.

Nos anos 1990, o processo de reordenamento das políticas de seguridade social – notadamente a partir do processo de municipalização das políticas de saúde e assistência social – tem requisitado assistentes sociais para atuar na estruturação institucional, na organização e gestão dos serviços. Tais atribuições profissionais colocam para os assistentes sociais a necessidade de elaborar procedimentos e de lidar com instrumentos que possuem um perfil diferenciado daqueles utilizados no relacionamento direto com os usuários. (TRINDADE, 2013, p. 97-8)

Netto (2009, p. 32) afirma que “o profissional necessita possuir uma visão global da dinâmica social concreta”, o que significa ter uma atitude investigativa no campo de trabalho, conforme explicado por Marx, de forma contínua para se apoiar em conhecimentos sólidos que possam de fato influenciar a prática profissional.

2.2 Projeto ético-político do Serviço Social e o compromisso com a emancipação humana

O modelo econômico atual é o capitalismo, que se constitui através de uma sociedade de classes, onde os projetos societários (individuais e coletivos) se vinculam às diversas formas de atividades da sociedade, que tratam daqueles projetos que apresentam uma imagem de comunidade a ser construída e focam em propostas para o conjunto de todas as pessoas.

A comunicação se caracteriza por ser um grande movimento da sociedade moderna e vem evoluindo com estrita relação dialética com as relações sociais. Sendo assim, fica perceptível seu grande potencial de transformação na sociedade.

As necessidades humanas levam a um processo de reprodução das práticas sociais e, dessa forma, é constituído um mundo chamado de prático-ideal (TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p.2). O trabalho se fundamenta diante dessas necessidades criadas historicamente e ganha cada vez mais espaço na prática social, o que acaba por produzir relações cada vez mais complexas.

A primeira questão que se deve considerar quando pensamos em projetos (individuais ou coletivos) em uma sociedade de classes é o caráter político de toda e qualquer prática. Todas as formas de prática envolvem interesses sociais os mais diversos que se originam, através de múltiplas mediações, das contradições das classes sociais em conflito na sociedade. (TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p. 2)

As necessidades constituídas do ser social são desenvolvidas através do processo de reprodução de diversas práticas distintas. É constituído então um mundo ideal no plano das ideias. Em resposta à histórica requisição social, bem como às finalidades, objetivos, valores e princípios com direção ética e política da profissão, os Assistentes Sociais brasileiros possuem o compromisso com a classe trabalhadora e os processos emancipatórios na perspectiva de uma sociedade igualitária.

Quanto mais se desenvolve o ser social, mais as suas objetivações transcendem o espaço ligado diretamente ao trabalho. No ser social desenvolvido, verificamos a existência de esferas de objetivação que se autonomizaram das exigências imediatas do trabalho – a ciência, a filosofia, a arte etc. (NETTO; BRAZ apud TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p. 2-3).

A identidade coletiva do Serviço Social se desenvolve em meio aos contraditórios interesses de classes e por isso o projeto profissional é pensado como um projeto societário. Joaquina Barata Teixeira (2009, p. 2) explica que são as próprias práticas/atividades que determinam a constituição dos projetos em si. O projeto profissional envolve uma série de componentes: a imagem ideal da profissão, conhecimentos, normas, função social, objetivos etc. Essas várias dimensões devem se articular de forma coerente.

Não há dúvidas de que o projeto ético-político do Serviço Social brasileiro está vinculado a um projeto de transformação da sociedade. (TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p. 5) A ação profissional do assistente social é atravessada pela dimensão política da categoria, dessa forma acaba-se por “imprimir uma direção social às nossas ações profissionais que favorecem a um ou a outro projeto societário”. No caso do Serviço Social, há a construção de um projeto societário comprometido com a emancipação humana, mesmo que por estar inserido na divisão técnica do trabalho, possui uma formação e a atuação profissional contraditória.

A partir das contradições de classes que determinam a profissão – e daí a dimensão política da prática profissional, da qual falamos anteriormente –, os(as) assistentes sociais podem, desde que num ambiente de democracia política – o que significa afirmar que tal democracia é um pressuposto para a própria existência do projeto ético-político –, escolher caminhos, construir estratégias político-profissionais e definir os rumos da atuação e, com isso, projetar ações que demarquem claramente os compromissos (ético-políticos) profissionais. O que se está a dizer é que nosso projeto é expressão das contradições que particularizam a profissão e que seus princípios e valores – por escolhas historicamente definidas pelo Serviço Social brasileiro, condicionadas por determinantes histórico-concretos mais abrangentes – colidem (são mesmo antagônicas em sua essência) com os pilares fundamentais que sustentam a ordem do capital. (TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p.12)

O projeto é resultado de um processo histórico de construção coletiva, sob a direção das entidades nacionais da categoria (CFESS/CRESS, ABEPSS e ENESSO). Este projeto de profissão e sociedade é explicitado no Código de Ética Profissional, na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/93) e nas Diretrizes Curriculares aprovadas pela ABEPSS em 1996.

Projetos são construídos por um sujeito coletivo – o respectivo corpo (ou categoria) profissional, que inclui não apenas os profissionais “de campo” ou “da prática”, mas que deve ser pensado como o conjunto dos membros que dão efetividade à profissão. É através da sua organização (envolvendo os profissionais, as instituições que os formam, os pesquisadores, os docentes e os estudantes da área, seus organismos corporativos, acadêmicos e sindicais etc.) que um corpo profissional elabora o seu projeto. Se considerarmos o Serviço Social no Brasil, tal organização compreende o sistema CFESS/CRESS, a ABEPSS, a ENESSO, os sindicatos e as demais associações de assistentes sociais. (NETTO, 2007, p. 4)

O projeto ético-político que sustenta e orienta a atuação profissional do assistente social, mesmo compreendendo que os profissionais não são iguais e têm seus próprios valores, é

fundamental para entender a unidade buscada através do projeto. São valores centrais: a liberdade entre escolhas concretas, o compromisso com a autonomia, a emancipação e a expansão dos indivíduos sociais. O projeto ético-político propõe um projeto societário onde não exista a exploração e dominação de classe. Há a defesa da equidade e da justiça social, ampliando os direitos civis, políticos e sociais e a socialização da riqueza socialmente produzida.

Este projeto tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor central – a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolha entre alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais. Conseqüentemente, este projeto profissional se vincula a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero. A partir destas opções que o fundamentam, tal projeto afirma a defesa intransigente dos direitos humanos e o repúdio do arbítrio e dos preconceitos, contemplando positivamente o pluralismo, tanto na sociedade como no exercício profissional. A dimensão política do projeto é claramente enunciada: ele se posiciona a favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso a bens e a serviços relativos às políticas e programas sociais; a ampliação e a consolidação da cidadania são explicitamente postas como garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras. Correspondentemente, o projeto se declara radicalmente democrático – considerada a democratização como socialização da participação política e socialização da riqueza socialmente produzida. (NETTO, 2007, p. 15)

Em todos os eixos de atuação, a diretiva é ter a questão social sempre como objeto da intervenção profissional sob uma perspectiva totalizante, que visa identificar os determinantes sociais, econômicos e culturais das desigualdades sociais. No documento *Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social* compreende-se essas nuances já no currículo estudado nas universidades. A formação profissional então afirma a ação interventiva no âmbito da questão social, que é conhecido através dos processos sócio-históricos e teórico-constitutivos, no agravamento da ordem do trabalho com o avanço do neoliberalismo. O processo do trabalho então é firmado nas configurações históricas e no enfrentamento da questão social através da classe trabalhadora, do capital e do Estado.

Os pressupostos norteadores da concepção de formação profissional, que informa a presente revisão curricular são os seguintes: 1- O Serviço Social se particulariza nas relações sociais de produção e reprodução da vida social como uma profissão interventiva no âmbito da questão social, expressa pelas contradições do desenvolvimento do capitalismo monopolista. 2- A relação do Serviço Social com a questão social - fundamento básico de sua existência - é mediatizada por um conjunto de processos sócio-históricos e teórico-metodológicos constitutivos de seu processo de trabalho. 3- O agravamento da questão social em face das particularidades do processo de reestruturação produtiva no Brasil, nos marcos da ideologia neoliberal, determina uma inflexão no campo profissional do Serviço Social. Esta inflexão é resultante de novas requisições postas pelo reordenamento do capital e do trabalho, pela reforma do Estado e pelo movimento de organização das classes trabalhadoras, com amplas repercussões no mercado profissional de trabalho. 4- O processo de trabalho do Serviço Social é determinado pelas configurações estruturais e

conjunturais da questão social e pelas formas históricas de seu enfrentamento, permeadas pela ação dos trabalhadores, do capital e do Estado, através das políticas e lutas sociais. (ABESS/CEPESS, 1997)

O Serviço Social considera o desenvolvimento das relações capitalistas de produção e a consequente luta de classes. A prática então incide no comportamento e na ação da sociedade. O projeto profissional determina, em última instância, a transformação ou a perpetuação da ordem social. Compreendendo a profissão e suas mudanças históricas como parte da constituição dentro da dinamicidade da sociedade, identificando as expressões da questão social e suas determinações nas diferentes conjunturas socioeconômicas, políticas e culturais, o Serviço Social possui um caráter interventivo ao envolver as ações profissionais com a associação de conteúdos que envolvam as políticas sociais, movimentos sociais, etc.

Consideramos como ações profissionais as atribuições que viabilizam as respostas dos profissionais às requisições colocadas pelas demandas institucionais, como parte da prestação de serviços sociais. Essas ações materializam o caráter interventivo do Serviço Social e dentre as mais comuns estão: executar, orientar, agrupar, providenciar, acompanhar, socializar, coordenar, planejar, pesquisar, monitorar, supervisionar, organizar e administrar, estudar e analisar, emitir parecer, assessorar, consultorar. Entretanto, vale ressaltar que essas ações só poderão ser classificadas como profissionais na medida em que forem associadas aos conteúdos com os quais atuam os assistentes sociais, relacionados aos sujeitos sociais (individuais e coletivos), às políticas sociais, aos serviços e aos benefícios sociais, aos direitos sociais, aos movimentos sociais. Esses conteúdos estão permeados pelas concepções teóricas, pela perspectiva ético-política, as quais fundamentam e direcionam as escolhas profissionais. (TRINDADE, 2013, p. 14)

Diante dos avanços do neoliberalismo e da redução de direitos sociais, as ações interventivas da categoria se tornam ainda mais restritas. Porém, o entendimento e a apropriação do projeto ético-político pela categoria profissional, expressa também no Código de Ética desafia aos profissionais que propõem medidas que rompam com a ideologia dominante e conservadora e seja capaz de empoderar, conscientizando politicamente a classe trabalhadora.

A tendência geral tem sido a de restrição e redução de direitos, sob o argumento da crise fiscal do Estado, transformando as políticas sociais — a depender da correlação de forças entre as classes sociais e segmentos de classe e do grau de consolidação da democracia e da política social nos países — em ações pontuais e compensatórias direcionadas para os efeitos mais perversos da crise. As possibilidades preventivas e até eventualmente redistributivas tornam-se mais limitadas, prevalecendo o já referido trinômio articulado do ideário neoliberal para as políticas sociais, qual seja: a privatização, a focalização e a descentralização. (BEHRING; BOSCHETTI, 2017, p. 215-6)

Os documentos, as mudanças históricas que norteiam o Serviço Social fundamentam a necessidade de analisar as transformações da categoria e da sociedade que impulsionaram a metamorfose na atuação profissional.

2.3 A dimensão técnica-operativa do Serviço Social e a comunicação

Com base na Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, que regulamenta a profissão de Serviço Social, a atuação da/o assistente social pauta-se na apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade; na análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no país e as particularidades regionais; na compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade (CFESS, 2009).

É através da dimensão técnico-operativa que é construída a cultura profissão, “o *éthos* do Serviço Social”. (GUERRA, 2017, p. 47) A partir do *éthos* que as/os profissionais constroem a forma de fazer, reproduzir e orientar os valores e normas nas atuações e intervenções. Parte-se do pressuposto que o exercício profissional da/o assistente social, percebendo as determinações históricas, estruturais e conjunturais da sociedade burguesa e respondendo a ela, pretende revelar a realidade que se apresenta a fim de possibilitar o acesso às políticas públicas, essas que materializam os direitos sociais. A/o assistente social busca tensionar a estrutura da sociedade burguesa como forma de distribuir as riquezas sociais e sua atuação não é neutra: é atravessada pelas dimensões ético-política e pelos fundamentos teóricos.

A definição sobre *o que e como* fazer tem que ser articulada ao *por que* fazer (significado social do profissional e sua funcionalidade ou não ao padrão dominante), ao *para que* fazer (indicando as finalidades/teleologia do sujeito profissional) e ao *com o que* fazer (com que meios, recursos e através de que mediações ou sistema(s) de mediações. (GUERRA, 2017, p. 49-50)

A dimensão técnico-operativa do Serviço Social constitui “a forma de aparecer da profissão, e simboliza a imagem social da categoria e sua autoimagem”. (GUERRA, 2017, p. 47.) É através dessa dimensão que é dada a visibilidade social à profissão. Conforme visto anteriormente, o Serviço Social está inserido na divisão social e técnica do trabalho, possui um caráter interventivo no âmbito da questão social, procura ser capaz de responder às diversas questões que chegam, entendendo os limites que aparecem devido à própria realidade social vigente e possui um caráter político previsto no projeto ético-político.

É a sua inserção na divisão social e técnico do trabalho da sociedade capitalista, sua localização na estrutura sócio-ocupacional e sua funcionalidade na sociedade burguesa, construída no espaço de mediação entre classes e Estado, que atribui à intervenção um caráter político. (GUERRA, 2017, p. 48)

A categoria trabalha com pessoas, a partir de diversas linguagens (verbal, escrita, etc), podem ser utilizados instrumentos com grupos específicos (idosos, gestantes, por exemplo) ou individualmente, mas cada recurso utilizado deve ter por finalidade uma ideia prévia do que se pretende atingir. É importante pensar sobre o instrumento, elaborar o objetivo de usar determinada intervenção como forma de analisar a realidade imposta e dessa forma entender qual a demanda da questão social aparece no atendimento. Os instrumentos devem ser utilizados pensando no projeto ético-político, que prevê uma sociedade livre de exploração de uma classe pela outra, democracia, equidade e justiça social. Trindade (2013, p. 92) afirma que os instrumentos de trabalho da/o assistente social fazem um papel de intencionalidade em respostas profissionais e contribuem para mudar as condições objetivas e subjetivas das/os usuárias/os.

Ações de socialização das informações, ainda que sejam hoje majoritariamente realizadas através de procedimentos individuais, colocam a possibilidade de que os assistentes sociais invistam em práticas coletivas, embora os profissionais demonstrem ter algumas dificuldades no uso dos instrumentos próprios a essa prática, tais como: a reunião, a realização de grandes encontros com a população, o uso de instrumentos audiovisuais, dinâmicas de grupo, material educativo, uso de recortes de jornais e revistas, para citar alguns. (TRINDADE, 2013, p. 92)

Ao considerar que o cotidiano é o lugar de “reprodução dos indivíduos”, e, portanto, não pode ser eliminado ou suprimido, Guerra (2017, p. 50) apresenta as características do cotidiano profissional; 1. heterogeneidade: as demandas são diversas; 2. espontaneidade: os sujeitos se apropriam naturalmente dos costumes, modos e comportamentos da sociedade; 3. imediaticidade: busca-se resolver às demandas imediatas da reprodução social; 4. superficialidade extensiva: o cotidiano dificulta esforços e prioriza as respostas imediatas. Dessa forma, é preciso pensar o fazer profissional além da resolução das questões imediatas.

[...] é a necessidade de se pensar e preferencialmente, discutir, com o conjunto dos profissionais da organização, o trabalho sistematicamente realizado, pois pensar o trabalho faz parte da busca da superação do instituído no cotidiano profissional. [...] O campo do exercício profissional é o campo dos direitos/da emancipação política, o qual possui como determinação central a racionalidade burguesa. O projeto ético-político tem como diretriz a emancipação humana, o campo da liberdade, no qual a determinação central encontra-se em uma perspectiva de sociedade sem exploração. (SANTOS; SOUZA FILHO, 2017, p. 26)

Ao pensar o Serviço Social como uma atividade que visa propor uma emancipação humana e com uma ampliação profissional ampla na busca por propor superação da questão social, pode-se afirmar que as/os profissionais precisam ter instrumentos de trabalho que alcancem um maior número de pessoas. Dessa forma, o Serviço Social assume um caráter pedagógico e de uso coletivo.

Para as ações profissionais mais ampliadas, voltadas a organizações sociais que extrapolam o universo interno das instituições, destacamos outras ações e instrumentos de caráter coletivo. Os profissionais necessitam acionar instrumentos que: possibilitem uma comunicação, atinjam um maior número de pessoas, dinamizem reflexões e decisões coletivas, viabilizem o repasse de informações com potencial de multiplicação muito maior do que os realizados nos grupos específicos. (TRINDADE, 2013, p. 94)

A prática da/o assistente social insere-se no campo das atividades que incidem sobre a organização da cultura, constituindo-se elemento que integra a dimensão político-ideológica das relações de hegemonia. (ABREU, 2018, p. 13) Iamamoto e Carvalho (2004) afirmam que a função educativa dos assistentes sociais integra um compromisso político consciente com o projeto societário das classes trabalhadora e competências teórico-metodológicas e políticas para a identificação e apropriação das reais possibilidades trazidas pela sociedade e que propõe que a prática profissional lute pela emancipação humana e superação da ordem vigente.

Exige-se um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa e decifra a realidade. Alimentado por uma atitude investigativa, o exercício profissional cotidiano tem ampliadas as possibilidades de vislumbrar novas alternativas de trabalho nesse momento de profundas alterações na vida em sociedade. O novo perfil que busca construir é de um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender o “tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos de sua história. (IAMAMOTO, 2005, p.49)

Segundo Abreu (2018, p. 251), a tendência predominante da função pedagógica atual reflete os movimentos da classe trabalhadora, sendo, ao mesmo tempo, elemento constitutivo desse movimento. Essa tendência visa ampliar os processos de participação na politização dos sujeitos e promover processos críticos da classe trabalhadora para permitir a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Portanto, a dimensão pedagógica do assistente social segundo Abreu (2017, p. 258), tem como desafio para o assistente social: “[...] contribuir para o avanço do processo de politização dos usuários na luta pela ampliação e qualidade dos serviços sociais prestados pelo Estado [...]”.

Merecem destaque ainda, dentre outras alternativas profissionais que tendem a reforçar a perspectiva propositiva das classes subalternas no enfrentamento da questão social na sua relação com o Estado, as configuradas a partir do compromisso profissional com os denominados processos de publicização. (ABREU, 2018, p. 258)

A categoria precisa então pensar sua ação educativa numa perspectiva que desmistifique a ideologia dominante do capital e potencialize no cotidiano das classes trabalhadoras por meio da crítica ao senso comum. Para Abreu (2018), a função pedagógica do Serviço Social, permite um constante reinventar profissional à realidade social que está posta, e afirma a razão de ser

do projeto profissional, que nascendo a partir da questão social, deve caminhar lado a lado com o projeto de socialização da classe trabalhadora.

Em busca de novos mecanismos e ampliação do conhecimento sobre os direitos sociais, Figueiredo (2005) apresenta como é possível compreender a importância da relação entre as profissões de comunicação e Serviço Social através da utilização ferramentas da comunicação para o trabalho do assistente social. A Comunicação Pública se fundamenta nos direitos humanos e atribui o protagonismo à população por meio do exercício da cidadania havendo, portanto, um diálogo necessário entre as áreas visto o projeto ético político do Serviço Social. “A transversalidade entre as profissões, em especial, nas políticas de assistência social colabora em essência para o fortalecimento da democracia e para a noção de direito de cidadania”. (FIGUEIREDO, 2020, p. 52)

Uma vez que é por meio da práxis que se vinculam às condições objetivas e subjetivas para a superação e desenvolvimento do ser social reconhecer a comunicação como um direito humano integrado às políticas sociais e a importância da presença dos profissionais da comunicação na área já que a comunicação pública é uma unidade dialética entre a dimensão humana e técnica da comunicação, conforme indicou Gomes (2007). (FIGUEIREDO, 2020, p. 61)

Compreendendo que o profissional do Serviço Social está envolvido e busca, em última instância, colaborar e buscar ferramentas para a emancipação humana, é necessário que a categoria tenha um caráter de informar e que se comprometa com a transmissão de informação. Freire (apud LIMA, 2015) afirma que “pode-se inferir que a comunicação exige a participação dos sujeitos no ato de pensar”. Ou seja, na relação profissional e na busca por contribuir para a autonomia da/o usuária/o, é preciso entender que a educação se dá também através da comunicação.

[...] A comunicação implica uma reciprocidade que não pode ser rompida. Portanto, não é possível compreender o pensamento sem referência à sua dupla função: cognitiva e comunicativa. [...] O que caracteriza a comunicação enquanto este comunicar comunicando-se é que ela é diálogo, assim como o diálogo é comunicativo. A educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é transferência de saber, mas encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação. (FREIRE, 1971 apud LIMA, 2015, p. 88-9)

O projeto da categoria, por meio de suas entidades, busca mecanismos para o alcance da hegemonia. Dessa forma, a Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS de 2023 exemplifica como, no contexto de um crescimento da leitura de notícias através das redes sociais, há o aumento de conteúdos desinformativos, conhecidos como *fake news* e o papel que uma comunicação com caráter pode contribuir para o fortalecimento das/os usuárias/os. Por isso, são imprescindíveis a atenção e a luta para que as plataformas fortaleçam as políticas de

combate às *fake news*, especialmente em momentos em que a desinformação pode mudar, por exemplo, processos eleitorais. (p. 16) O documento entende a comunicação como um caminho para a emancipação humana, um dos pilares do projeto ético-político da profissão. A comunicação se torna um meio para combater preconceitos, fortalecer e potencializar os sujeitos, como estratégia para fortalecer a população usuária e os próprios profissionais.

O Serviço Social, por meio de suas entidades e de um projeto ético-político, tem como proposta disputar a hegemonia. Sendo assim, a comunicação não pode ser um fim para esse objetivo, mas um meio para isso, ao se construir: » uma comunicação para a democratização, que potencialize a emancipação dos sujeitos sociais, da classe trabalhadora e o tensionamento da ordem social capitalista no Brasil; » uma comunicação que explicita as contradições da sociedade capitalista e que possa realizar enfrentamentos políticos e ideológicos; » uma comunicação que combata o preconceito e as diversas violações de direitos por questões de gênero, identidade e orientação sexual, raça/etnia, etc; » uma comunicação que forneça subsídios para a categoria, reafirmando o direito à informação, como estratégia de fortalecimento da população usuária e de assistentes sociais! (CFESS-CRESS, 2023, p. 21)

A linguagem enquanto uma importante ferramenta de discussão e de aproximação da/o usuária/o deve, portanto ser não discriminatória e combater formas de expressão que reproduzam o sexismo, o machismo, o racismo, o androcentrismo, a heterocisnormatividade, o capacitismo, o etarismo ou qualquer outro preconceito a algum grupo social. (CFESS-CRESS, 2023, p.67). É importante compreender que a linguagem e a comunicação passam por transformações de signos, meios e formatos constantemente.

O Código de Ética do Serviço Social (2012), documento que determina, por força de lei, os direitos e deveres da categoria em relação às suas atribuições e responsabilidades, prevê no Art. 5º que a comunicação é uma ferramenta estratégica e que deve contribuir para viabilizar a participação da população nas decisões institucionais, garantir a plena informação, democratizar as informações, além de contribuir para a criação de mecanismos que busquem simplificar as relações com as/os usuáries/as.

Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuáries/as:

- contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais;
- b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuáries/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 usuáries/as;
- d- devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/as usuáries/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses;
- e- informar à população usuária sobre a utilização de materiais de registro audiovisual e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos;

- f- fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional;
- g- contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados;
- h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional. (BRASIL, 2012, p. 29)

A desinformação e a expansão do capitalismo atual contribuem para esse novo momento do capitalismo mais conservador. A comunicação de fato é um poder onde “os donos da mídia, de origem nacional ou não, atuaram e seguem atuando a serviço do desenvolvimento capitalista e em defesa de interesses privados” (MARTINS, 2020, p. 20).

O avanço da nova direita é um movimento nacional e internacional que impacta cada vez mais através da onda conservadora, impondo ainda mais tensão no projeto ético-político profissional. Os desafios profissionais e as resistências nas lutas da sociedade, conforme explicado por Yazbek (2020, p. 302):

Atualmente, com o avanço da “nova direita” no plano internacional e também no Brasil com a sua moral familista e religiosa, chegamos a um tempo de crescimento do conservadorismo de traços fascistas, expresso no individualismo competitivo exacerbado, preconceituoso, pressionado pelo consumo e que vive com um grau de incerteza e ansiedade sem precedentes. O resultado é o avanço do conservadorismo e da ofensiva reacionária. O conservadorismo é imprescindível para o capitalismo financeiro global.

O assistente social é um agente que promove ações e busca instrumentos no trabalho para viabilizar e concretizar os acessos às políticas sociais. Diante de um escopo de trabalho abrangente, dominar técnicas e mecanismos da comunicação é importante em um mundo cada vez mais dominado pelas tecnologias da informação e comunicação.

3. REVISÃO E ANÁLISE DO CATÁLOGO DE TESES E DISSERTAÇÕES DA CAPES DE 2019 A 2022

Tendo em vista que o Serviço Social e a Comunicação possuem temas em comum e que são profissões com aspectos interventivos, as autoras Jéssica Degrandi Soares e Thiana Orth desenvolveram o artigo *Serviço Social e Comunicação: a produção do conhecimento em tela* para o programa de pós-graduação da Universidade Católica do Rio Grande do Sul- PUCRS em 2019. O artigo é fruto de estudos iniciais de desenvolvimento de Estado da Arte, a partir das categorias “Serviço Social” e “Comunicação”, e esboçou o que havia sido produzido articulando as duas áreas do conhecimento até o ano de 2018. Através do Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES¹, as autoras mapearam as principais tendências e debates que permeiam os temas nos últimos 25 anos, quando há informações sobre o tema na plataforma da CAPES.

Tendo em vista que as análises são preliminares e estão em constante mudança, será apresentado neste trabalho uma revisão do que foi produzido posteriormente ao trabalho das autoras, entre 2019 a 2022, para analisar como a produção de conhecimento na área do Serviço Social e sua articulação com o campo da Comunicação se desenvolveu após o período analisado inicialmente pelas autoras Jéssica Soares e Thiana Orth.

Serão utilizados os mesmos filtros para desenvolver o mesmo caminho originalmente proposto pelas autoras: a) Site: Catálogo de teses e dissertações da CAPES; B) Descritores: “Serviço Social” “Comunicação”; C) Tipo: Doutorado e Mestrado; D) Grande área do conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas; E) Área Do Conhecimento: Fundamentos do Serviço Social, Serviço Social; F) Nome Do Programa: Política Social e Serviço Social, Serviço Social e Desenvolvimento Regional, Serviço Social e Política Social, Serviço Social e Direitos Sociais, Serviço Social, Trabalho e Questão Social.

Serão comparados os resultados e o desenvolvimento de pesquisas sobre os temas considerando que estudos sobre Serviço Social e Comunicação possuem aspectos em comum que defendem o acesso à informação como um direito humano e visto que a pesquisa possui caráter constante.

Ao aplicar os mesmos filtros de pesquisa das autoras, encontram-se como resultados, 217 Teses e Dissertações entre os anos 2019, 2020, 2021 e 2022. Dessa forma, foram analisados todos os títulos dos anos sinalizados, sendo que ao final, houve o número de três produções que

envolvem as temáticas da Comunicação e do Serviço Social, dentre estas, uma tese e duas dissertações.

Os títulos das teses encontradas entre 2019 a 2022 são: 1. A Influência das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs nas relações sociais (de trabalho) entre motoristas e a Uber (2019); 2. Comunicação entre surdos e profissionais da saúde ouvintes: a percepção da população surda sobre as consequências em sua condição de saúde (2020); e 3. O trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social: Estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas (2021).

TIPO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO	TÍTULO
Dissertação (2019)	A Influência das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's nas relações sociais (de trabalho) entre motoristas e a Uber
Dissertação (2020)	COMUNICAÇÃO ENTRE SURDOS E PROFISSIONAIS DA SAÚDE OUVINTES: a percepção da população surda sobre as consequências em sua condição de saúde
Tese (2021)	O TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas

Fonte: Elaboração própria, 2023.

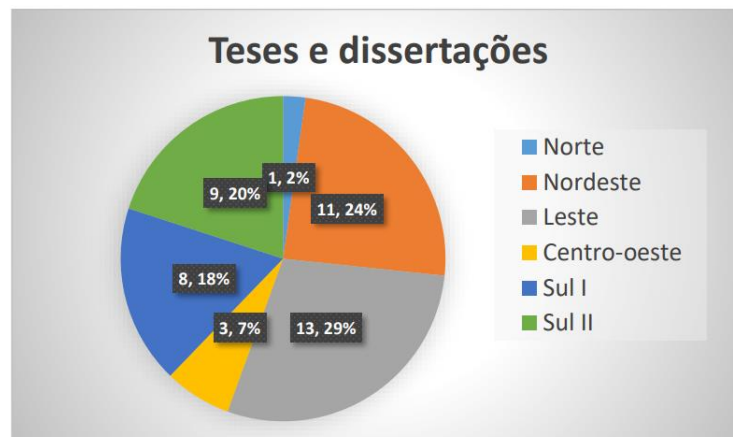
Conforme proposto pelas autoras, foi analisada a concentração das produções realizadas por regiões brasileiras, considerando as seis regionais da Associação Brasileira Ensino Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS): Norte, Nordeste, Centro Oeste, Leste, Sul II e Sul I. Para melhor compreender a divisão de regionais da ABEPSS, foi criado um quadro descritivo com os estados correspondentes de cada regional.

REGIONAIS da ABEPSS	ESTADOS
Sul I	Rio Grande do Sul – RS Santa Catarina – SC Paraná – PR
Sul II	São Paulo – SP Mato Grosso do Sul
Leste	Rio de Janeiro – RJ

	Espírito Santo – ES Minas Gerais – MG
Nordeste	Ceará – CE Rio Grande do Norte – RN Paraíba – PB Pernambuco – PB Alagoas – AL Sergipe – SE Bahia – BA
Centro- Oeste	Mato Grosso – MT Distrito Federal – DF Goiás – GO
Norte	Acre – AC Amazonas – AM Rondônia - RO Roraima – RR Pará – PA Amapá – AP Tocantins – TO Maranhão – MA Piauí - PI

Fonte: Elaboração Própria, 2023

Na análise até 2018, a região Leste foi a que apresentou um maior número de teses e dissertações resultando em 13 (29%), em segundo lugar estava a região nordeste com 11 (24%) das publicações, após a região Sul II com 9 (20%), a região Sul I com 8 (18%), a região Centro-oeste com 3 (7%) e a região norte com 1 (2%) produção.



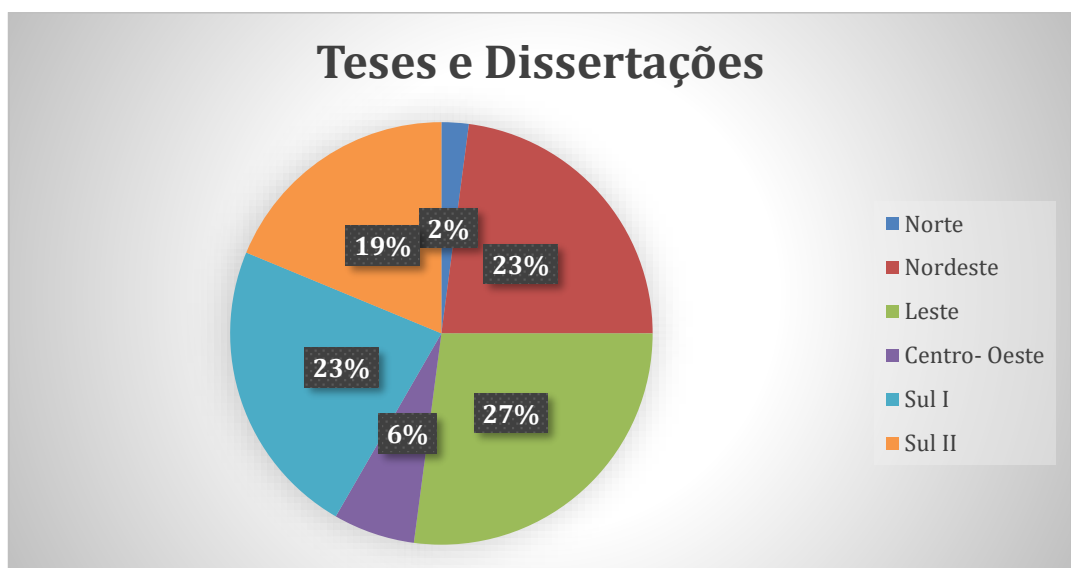
Fonte: Sistematização das autoras, 2019.

Fonte: Sistematização das autoras Jéssica Degrandi Soares e Thiana Orth (2019)

Na análise dos anos posteriores, foram encontrados nos anos de 2019, 2020 e 2021 um trabalho por ano, e não tendo sido encontrados resultados no ano de 2022, o que somam-se em

três trabalhos totais. O artigo original apresenta que as produções, de maneira geral, durante 25 anos tiveram uma média de três produções ao ano, sendo que nos anos de 2007 e 2014 destacam-se cinco produções publicadas. (Soares; Orth, 2019, p. 4)

Através de uma sistematização própria, agregou-se os resultados dos anos analisados pelas autoras originais (Jéssica Soares e Thiana Orth) com os dados até 2022. Dessa forma, a região Leste segue sendo a que apresentou o maior número de teses (27%) e em segundo lugar estão empatadas as regiões Sul I e Nordeste com (23%) cada. A região Sul II tem 19% das produções está próxima da quantidade das primeiras regiões apontadas.



Fonte: Elaboração própria, 2023

As autoras destacam as seguintes palavras-chaves no período analisado por elas: Serviço Social; Comunicação; Mídia; Direitos e Políticas Públicas. Na pesquisa realizada a partir de 2019, as palavras Comunicação; Serviço Social; Políticas Sociais (Políticas de Assistência Social) também são destacadas. Outras palavras-chaves que merecem destaque nos trabalhos mais recentes são: Consequência; Informação e Tecnologias da Informação por entender que são novas nos resultados e que permitem uma nova análise do conteúdo desenvolvido.

A partir dos resumos das dissertações e da tese, um dos elementos que se apresentou foi a precarização da condição de trabalho da classe trabalhadora, sendo elas contempladas em duas perspectivas: os motoristas de Uber e as limitações das/os assistentes sociais no trabalho com surdos impactam o agravamento da saúde dessa população. De forma mais geral, o último trabalho analisado em 2020 (O trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência

Social: Estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas) traz perspectivas focadas sobre o trabalho da/o assistente social na Política de Assistência Social (PAS) e apresenta resultados que indicam problemas e deficiências na democratização de informações que apresentassem o que é a PAS na perspectiva do direito de cidadania nos documentos analisados pela autora.

Após analisar os resumos das obras, é possível compreender que o acesso à informação, as novas tecnologias de informação e comunicação e profissionais da Assistência Social com melhores estratégias de comunicação com a/o usuária/o visam garantir o debate sobre os direitos de acesso à informação. As pesquisas revelam, conforme sinalizado pelas autoras, que o “acesso às políticas públicas de comunicação que garantam a ruptura com as fronteiras do monopólio da comunicação que impera em nosso país” (MONTEIRO apud SOARES; ORTH, 2019, p. 8) são capazes de gerar mobilização.

Por fim, as autoras identificaram através de uma análise geral dos temas que analisados por elas, que a “Comunicação enquanto elemento central se apresentou em 5 publicações entre teses e dissertações, nas demais 40 produções, a “comunicação” aparece enquanto ferramenta e estratégia de análise da realidade para com os temas que envolvem o Serviço Social e as Políticas Sociais” (SOARES; ORTH, 2019, p. 10). No período entre os anos de 2019 a 2022, por sua vez, a Comunicação não aparece como elemento central, mas sim como uma ferramenta de garantia de direitos das/os usuárias/os. É importante destacar que “reduzir o fazer profissional à sua dimensão técnico-instrumental significa tornar o Serviço Social um meio para o alcance de quaisquer finalidades”. (GUERRA, 2017, p. 54) Por isso, uma análise que compreenda e envolva outras áreas do conhecimento se mostra importante e com um espaço cada vez maior nos estudos acadêmicos do Serviço Social, especialmente com a comunicação ao entender que as áreas que envolvem dinâmicas de defesa da democracia, dos direitos humanos e das classes trabalhadoras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há um entendimento na literatura e no currículo acadêmico do Serviço Social que é necessário conhecer a história da profissão, as mudanças do projeto ético-político, o Código de Ética e a sociedade capitalista. Essa é uma das formas de refletir o impacto e a atuação da/o Assistente Social em relação ao compromisso da categoria com o direito humano da/o usuária/o das políticas sociais à comunicação no exercício profissional.

Observa-se que o desenvolvimento tecnológico dentro da sociedade capitalista poderia ser algo benéfico, mas acaba por trazer retrocessos das leis e mesmo com mais possibilidades de encontrar os direitos que lhe são assegurados, os caminhos que a/o própria/o usuária/o tem feito em busca de acesso à informação podem os levar a encontrar notícias falsas e contraditórias. O que acaba por contribuir para que a/o usuária/o não busque informações. Dessa forma, é importante fundamentar que o projeto ético-político e o trabalho da/o assistente social está e é pautado nas relações sociais da sociedade e visa a emancipação humana e a superação da ordem social vigente.

No caso do Serviço Social, tanto no plano ideal (das ideias) quanto no plano prático, os sujeitos procuram imprimir uma determinada direção social, conforme descrito no projeto ético-político da profissão, e que atende aos diversos interesses sociais que estão postos na sociedade (políticos, ideológicos, econômicos etc.). (TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p. 4)

Dessa forma, não se pode pensar a profissão no processo de reprodução das relações sociais independente das organizações institucionais a que se vincula, como se a atividade profissional se encerrasse em si mesma e seus efeitos sociais derivassem, exclusivamente, da atuação profissional. Ora, sendo integrante dos aparatos de poder, como uma das categorias envolvidas na implementação de políticas sociais, seu significado social só pode ser compreendido ao levar em consideração tal característica. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 86)

Conforme os princípios fundamentais do Código de Ética Profissional de 1993, a/o assistente social deve optar pela adoção de um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária. A dimensão pedagógica inerente à profissão de Serviço Social, quando construída num sentido de transformação e emancipação das/os usuárias/os, pode contribuir para informação e uma maior autonomia dos sujeitos, contribuindo para uma sociedade mais questionadora da realidade social.

Constrói-se como alternativa, o fortalecimento do projeto ético-político profissional no cotidiano do trabalho do assistente social, contrapondo-se à difusão dos valores liberais e o

desvelamento das condições de vida dos sujeitos que são atendidos nos diversos serviços que o profissional se encontra. Muitas vezes, a/o assistente social é o primeiro profissional que encontra, orienta e direciona a/o usuária/o.

O assistente social atua nas providências necessárias à facilitação do acesso, no provimento de condições institucionais para que o atendimento se realize, além de oferecer um suporte emocional ao usuário diante das dificuldades geradas pela fragilidade dos mesmos. (TRINDADE, 2013, p. 83-4)

Conforme defendido e exposto em diversos documentos, tratados nacionais e internacionais, o acesso à comunicação está assegurado, mas ainda não é um eixo consolidado e plural. Conforme expõe Figueiredo (2011, p. 339):

[...] na perspectiva da lei, o acesso e o direito à informação estão assegurados, tornando-se um requisito preponderante para a construção da cidadania, pois só a socialização de informações poderá fornecer aos membros da sociedade civil condições para o alcance da cidadania integral.

Ao analisar a comunicação e o Serviço Social pelo método histórico-dialético de Marx, é preciso compreender como o direito humano à comunicação atravessa o exercício profissional da/o assistente social que majoritariamente se pauta nas políticas sociais. Ao adotar esse método na pesquisa do trabalho acadêmico e na investigação e no trabalho diário da/o assistente social, entende-se que o caráter investigativo possui a necessidade de ser revisado constantemente, compreendido e aprendido diariamente. As mudanças do mundo do capital e as pesquisas, empregam a necessidade de que a/o profissional da assistência se aproprie de ferramentas da comunicação para de fato conseguir se aproximar mais da/o usuária/o.

O trabalho realizado pelas autoras Jéssica Degrandi Soares e Thiana Orth (2019) mostra que a pesquisa sobre o que já foi estudado pelo Serviço Social a respeito da Comunicação traz elementos da realidade que demonstram a produção de conhecimento na área do Serviço Social e Comunicação como algo desenvolvido há mais de 20 anos. A perspectiva de garantia dos direitos sociais e acesso à informação foram as que mais se mostraram determinantes nas produções. Dessa forma, é possível afirmar a importância do objeto ao entender que o Serviço Social tenta aproximação com outra área do conhecimento, no caso a Comunicação, há mais de 20 anos, o que remete a busca pela valorização de uma comunicação e transmissão de informação de forma mais assertiva com as/os usuários atendidos pelos profissionais.

As entidades profissionais também se mostram cada vez mais atentas pela temática, uma vez que a Política Nacional de Comunicação do CFESS-CRESS já está na 4ª edição. Cada edição possui um caráter de rever e trazer novas perspectivas para a categoria, o que está cada

vez mais alinhado com as mudanças tecnológicas e comprometido com o direcionamento e orientação da categoria com relação à comunicação na atuação profissional.

Por fim, destaco que ainda há um caminho de expansão, tanto para os estudos acadêmicos como para a atuação profissional do Serviço Social, se apropriar de ferramentas da comunicação. Essa articulação de conhecimentos está cada vez mais consolidada ao observar a ampliação das duas áreas de pesquisa. A articulação dos conhecimentos são uma forma de garantir os direitos sociais e o acesso à informação que é um compromisso do Serviço Social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABESS/CEPESS. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social** (com base no currículo mínimo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996). *Caderno Abess*, São Paulo, n. 7, 1997.
- ABC Pública. **Guia de Comunicação Pública**. Organização: Armando Medeiros, Lilian Chirnev. Brasília. 2021.
- ABREU, Marina Maciel. Serviço Social e a organização da cultura [livro eletrônico]: perfis pedagógicos da prática profissional. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2018.
- ANDRADE, Daniel Pereira. **O que é o neoliberalismo? A renovação do debate nas ciências sociais**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/se/a/RyfDLystcfKXNSPTLpsCnZp/#> Acesso em: 25 jul. 2023.
- ANTUNES, Ricardo. Capítulo I. **O sistema de metabolismo social do capital e seu sistema de mediações**. In: Os sentidos do trabalho.SP, Boitempo, 2001. (Pg. 19-27)
- BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: [livro eletrônico]: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2017.
- BRASIL, Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004 (DOU 28/10/2004)**. Aprova a Política Nacional de Assistência Social, PNAS/SUAS. Brasília, 2004
- BRASIL, Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 130, de 15 de julho de 2005**. Aprovar a Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB/SUAS. Brasília, 2005
- BRASIL. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. - 10ª. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.
- BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Brasília, DF: Diário Oficial da União. 2011.
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de Comunicação Pública. XXI CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO. Recife, setembro de 1998. Disponível em: [SOBRE O CONCEITO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA \(fasam.edu.br\)](http://www.fasam.edu.br/SOBRE_O_CONCEITO_DE_COMUNICAÇÃO_PÚBLICA) Acesso em: 17 dez. 2022.
- BRANDÃO, Elizabeth. **Usos e significados do conceito de comunicação pública**. Anais do VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom, 2006. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf> Acesso em: 10 dez. 2022.
- BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 6ª edição, 1986.

BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Trabalho intelectual, comunicação e capitalismo. A reconfiguração do fator subjetivo na atual reestruturação produtiva.** Revista Soc. bras. Economia Política, Rio de Janeiro, nº 11, p. 53-78, 2002.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social no Brasil: um direito entre originalidade e conservadorismo.** Brasília: Ivanete Boschetti, 2003. (Pg. 44 –77)

BOSCHETTI, Ivanete. **Expressões do conservadorismo na formação profissional.** Revista Serviço Social e Sociedade n.124, p. 637-651, 2015.

CANNAS, Fabio Ramos. **A Influência das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's nas relações sociais (de trabalho) entre motoristas e a Uber.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2019. Disponível em:
https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=8173569. Acesso em: 1 jul. 2023.

CARDOSO, Miriam Limoeiro. **Sobre a teorização do capitalismo dependente em Florestan Fernandes.** In: FÁVERO, Osmar (org.) Democracia e educação em Florestan Fernandes. Campinas, São Paulo: Autores Associados. Niterói/RJ: EDUFF, 2005. p. 07-40

Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos Regionais de Serviço Social. **Política de Comunicação CFESS- CRESS.** Brasília, 4ª edição, 2023.

Conselho Federal de Serviço Social. (Org) **Parâmetros da atuação do Assistente Social na saúde.** Brasília, 2009.

Conselho Federal de Serviço Social. (Org). **Produção de documentos e emissão de opinião técnica em Serviço Social.** Brasília, 2022.

COUTINHO, Luciano. **A terceira revolução industrial e tecnológica. As grandes tendências das mudanças.** Economia e Sociedade, Campinas, v. 1, n. 1, p. 69-87, ago. 1992. Disponível em:
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8643306/10830>. Acesso em: 25 ago. 2022.

COUTINHO, Hugo César Peixoto; ALVES, José Luiz. **Lei de Acesso à Informação como ferramenta de controle social de ações governamentais.** Comunicação & Informação, Goiânia, Goiás, v. 18, n. 1, p. 124–139, 2015. DOI: 10.5216/33985. Disponível em:
<https://revistas.ufg.br/ci/article/view/33985>. Acesso em: 19 dez. 2022.

DA SILVA, Claudiana Tavares. O trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social: Estratégias Comunicacionais e possibilidades interventivas. Universidade Estadual de Londrina, 2020. Disponível em:
https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=8930326 Acesso em: 1 jul. 2023.

DUMÉNIL, Gérard; LEVY, Dominique. **A crise do Neoliberalismo.** São Paulo: Boitempo, 2014

GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico-operativa do exercício profissional**. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Corte, 2017. [E-book Kindle]

IAMAMOTO, Marilda. **As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo. Trajetória e desafios**. Conferência inaugural do XVIII Seminário Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, San José, Costa Rica, 2004. Disponível em: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slts/slts-018-001.pdf>. Acesso em: 10 de jun. 2023.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2004. A Questão Social no Capitalismo. Revista Temporales, ABEPSS, 2001, n. 3, p.9 – 31.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação do Serviço Social no Brasil e desafios contemporâneos**. Serv Soc Soc [Internet]. 2019Sep;(136):439–61. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/RJ3mPJjQ8Qk8WJRbLRph8Kz/#>. Acesso em 20 mai. 2023.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital e fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e o Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 41. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Novos desafios para o Serviço Social na era das comunicações**. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Serviço Social. Rio de Janeiro. 2005.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **O assistente social na era das comunicações**. In: RUIZ, Jefferson Lee de Souza; SALES, Mione Apolinário (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2011, p. 323 – 343.

FERNANDES, Florestan. **Capitalismo dependente e imperialismo**. In FERNANDES, Florestan. **Em busca do socialismo: últimos escritos e outros textos**. (Introdução de Osvaldo Coggiola). São Paulo: Xamã, 1995. p. 139-144

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação**. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 23ª ed., 2021.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 17ª. ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

GOIS, Carolina Camilo da Silva. **Comunicação entre surdos e profissionais da saúde ouvintes: a percepção da população surda sobre as consequências em sua condição de Saúde**. Universidade Estadual de Londrina, 2021. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=10961075 Acesso em: 1 jul. 2023.

GOMES, Raimunda Aline Lucena. **A comunicação como direito humano: um conceito em construção**. 2007. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2007.

GUERRA, Yolanda. **Expressões do pragmatismo no Serviço Social: reflexões preliminares**. Revista Katálysis, v.16, p.39-49, 2013.

GOOGLE. Definição de Comunicação, 2023. Página inicial. Disponível em: <<https://encurtador.com.br/afwxV>>. Acesso em: 05 de jan. de 2023.

JANNUZI, Paulo de M. **Indicadores Sociais na formulação e avaliação de políticas públicas**, SP, Campinas, Alinea, 2001, digitalizado.

LIMA, Venício A. de. **Comunicação e Cultura: as ideias de Paulo Freire**. 2. ed. rev. - Brasília: Editora Universidade de Brasília: Fundação Perseu Abramo, 1ª reimpressão, 2ª edição revista, 2015

MARTINS, Helena. **Comunicação em tempos de crise**. 1.ed. São Paulo. Expressão Popular, Fundação Rosa Luxemburgo, 2020. Disponível em: https://rosalux.org.br/wp-content/uploads/2020/12/comunicacoes_tempos_crise.pdf Acesso em 03 dez 2022.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich Engels. **A ideologia alemã: crítica da mais recente filosofia alemã em seus representantes Feuerbach, B. Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas (1845-1846)**; supervisão editorial, Leandro Konder; tradução, Rubens Enderle, Nélcio Schneider, Luciano Cavini Martorano. São Paulo: Boitempo, 2007

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 27. ed. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. (cap. 1 – O desafio da pesquisa social).

MOREIRA, M.C.. **O serviço Social do INSS a partir da década de 1990: análise da implantação da Matriz Teórico-Metodológico do Serviço Social**. In: BEHING, E.R. e ALMEIDA, M. H. T. Trabalho e seguridade social: percursos e dilemas. S. Paulo: Cortez, 2008. p. 235-252.

MOTA, Ana Elizabete. **Crise contemporânea e as transformações na produção capitalista**. In: ABEPSS; CFESS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS, ABEPSS, 2009.

MOTA, Ana Elizabete. **Cultura da Crise e Seguridade Social: um estudo sobre as tendências da assistência social brasileira nos anos 80 e 90**. São Paulo: Cortez, 1995.

NETTO, José Paulo. **A construção do projeto ético-político do Serviço Social**. In: MOTA, Ana Elizabete; BRAVO, Maria Inês (Org.) *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2007.

NETTO, José Paulo. **Crise do capital e consequências societárias**. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n.111, p. 413-429, 2012.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao método na teoria social**. In.: *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. – Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

NETTO, José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social**. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, ano XVII, n. 50, 1996.

- PEREIRA, Potyara A. P. **A Assistência social na perspectiva dos direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil.** Brasília: Thesaurus, 1996, p. 9-46.
- PEREIRA, Potyara A. P. **Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais.** São Paulo: Cortez, 2000, p. 25 -36/ 57-86
- PEREIRA, Potyara A. P. **Política Social. temas e questões.** São Paulo: Cortez, 2008. p. 86-98
- PRADO, Eleutério. **Perscrutando o horizonte histórico do capitalismo.** 2015. Disponível em: <https://eleuterioprado.files.wordpress.com/2015/04/perscrutando-o-horizonte-histc3b3rico-do-capitalismo.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2022.
- SANTOS, Josiane Soares. **“Questão social”: particularidades no Brasil.** São Paulo: Cortez, 2012.
- SIMIONATTO, Ivete. **A influência de Gramsci no Serviço Social Brasileiro.** Revista Trilhas. Belém, v.2, n.1, p.7-18, 2001.
- SILVA, Gustavo Tavares da. **Políticas públicas e intersetorialidade: uma discussão sobre a democratização do Estado.** Cadernos Metrópole, São Paulo, n.19, p. 81-97, 2008. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/metropole/article/view/8711> . Acesso em: 14 jan. 2023.
- SOARES, Jéssica Degrandi; ORTH, Thiana. **Serviço Social e Comunicação: a produção do conhecimento em tela.** Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). 2019.
- TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. **O projeto ético--político do Serviço Social.** In: ABEPSS; CFESS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.* Brasília: CFESS, ABEPSS, 2009.
- TINTI, Éliidi Cristina. **Capitalismo, trabalho e serviço social.** In: Capitalismo, trabalho e formação profissional: dilemas do trabalho cotidiano dos assistentes sociais em Ribeirão Preto [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015, pp. 31-74. ISBN 978-85-7983-655-8. Available from SciELO Books. Acesso em: 15 de mai. 2023.
- TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. **Ações profissionais, procedimentos e instrumentos e técnicas no trabalho das assistentes sociais nas políticas sociais.** In: A dimensão técnico-operativa no Serviço Social. Desafios Contemporâneos. 2ª Edição. Juiz de Fora. Editora UFJF, 2013. p. 75-108.
- YAZBEK, Maria Carmelita. **Os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade.** In: ABEPSS; CFESS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.* Brasília: CFESS, ABEPSS, 2009.
- YAZBEK, Maria Carmelita. **O significado sócio-histórico da profissão.** In: ABEPSS; CFESS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.* Brasília: CFESS, ABEPSS, 2009.
- YAZBEK, Maria Carmelita. **Os fundamentos do Serviço Social e o enfrentamento ao conservadorismo.** Revista Libertas, Juiz de Fora, v. 20, n.2, p. 293-306. 2020.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. PUF, Col. Que sais-je ? Paris, 1995.
Tradução: Elizabeth Brandão. Disponível em:
<https://comunicacaopublicafiles.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>. Acesso em: 27 dez. 2022.