



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CAMPUS REGIONAL DO VALE DO IVAÍ CURSO  
DE SERVIÇO SOCIAL**



IASMIN LORENA RODRIGUES BENAGLIA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E O TRABALHO DO/A ASSISTENTE  
SOCIAL: UMA RELAÇÃO NA BUSCA PELA VIABILIZAÇÃO DE  
DIREITOS.**

---

Ivaiporã

2023

IASMIN LORENA RODRIGUES BENAGLIA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E O TRABALHO DO/A ASSISTENTE  
SOCIAL: UMA RELAÇÃO NA BUSCA PELA VIABILIZAÇÃO DE  
DIREITOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá (UEM), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Luís Couto.

Ivaiporã

2023

IASMIN LORENA RODRIGUES BENAGLIA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E O TRABALHO DO/A ASSISTENTE  
SOCIAL: UMA RELAÇÃO NA BUSCA PELA VIABILIZAÇÃO DE  
DIREITOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Serviço Social da  
Universidade Estadual de Maringá – UEM,  
como requisito parcial para obtenção do  
título de Bacharel em Serviço Social.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Eduardo Luis Couto  
Presidente da Banca.  
Universidade Estadual de Maringá

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Claudiana Tavares da Silva  
Sgorlon  
Universidade Federal de Integração  
Latino-Americana

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Vanessa Rombola Machado  
Universidade Estadual de Maringá

Ivaiporã, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

Dedico este trabalho aos  
acadêmicos e profissionais  
assistentes sociais, como inspiração  
para que possam dar continuidade  
à temática tão importante para a  
categoria profissional, mas também  
para os usuários da nossa política.  
Avante e a luta!

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus e Nossa Senhora, que desde o início não permitiram perder a fé em meus sonhos.

Aos meus pais, Everton e Juliana, que estiveram sempre ao meu lado, sendo conforto e luz, em dias cinzentos; sinônimos de força e fé em dias desafiadores; amor e paz em todos os dias. Todo meu amor e gratidão a vocês.

Às minhas irmãs, Bella e Sthéfany, que mesmo de longe continuaram a cumprir vossos papéis de irmãs mais novas, mas nunca deixaram de demonstrar amor e preocupação, obrigada. A tata ama vocês.

À Ivana e Anaisa, em especial, que me acompanharam, acolheram, me deram suporte, físico e emocional para prestar o vestibular da UEM, sem a ajuda de vocês, talvez não teria sido possível. Obrigada.

Aos meus amigos e familiares Itapolitanos, em especial a tia Miriam, Tio Damásio, Michele, Gilson, Isabele, Mariana, Tia Dete, Tio Alemão, Vô Pedro, Vó Fausta, Tia Ana, Tio Márcio, Tia Angela (in memoria), Vó Zefa (in memoria), que me viram crescer, me deram amor, carinho, me ensinaram amar e ser amada. Obrigada por em cada visita à Itapolis, vocês que me receberam com amor, carinho e abraços afetuosos. Amo vocês.

Àqueles, que a pedido de Deus, entraram em meu caminho desde o início. Na loucura e correria da mudança, entre uma normativa e outra da UEM suspendendo ou não o calendário acadêmico devido a pandemia do COVID -19, na tentativa de encontrar e alugar uma casa, mudar ou não mudar de estado, cruzaram o meu caminho. Alcídio e Ariana, Laura, Júlia e Helena, Vô Zé, Vó Dita, Vó Lourdes, com toda certeza, sem dúvida alguma, vocês foram peças fundamentais nesse processo. Vocês que me acolheram, me ajudaram e me deram amor de família, me ensinaram que o amor não precisa ser, necessariamente, de família consanguínea. Muito obrigada.

Durante as noites de aula na UEM, as tardes e noites na biblioteca, foram se tornando minhas amigas, Jéssyca, Martinha, Lisiani, que me acolheram junto à vossas famílias, me deram amor, me apresentaram o significado da amizade, me conhecem pelo olhar, assim como as conheço também. Obrigada por me permitirem dividir com vocês toda essa caminhada, pelos inúmeros abraços de conforto, pelas comemorações em cada conquista, pelos conselhos, pelos dias de conversas adultas e conversas diversas. Vocês foram fundamentais nesse processo, espero, com todo amor e carinho, levá-las comigo para a vida. Amo vocês.

Aos amigos que adquiri ao decorrer do curso e ao decorrer da minha caminhada na UEM, em especial Rafael, Néia, Juliana, Nicole, Jenifer, Lívia, Tatiane, Suelen, Gabi, Bianca. Pelos cafés, risadas, pelos intervalos, choros e desesperos compartilhados, pelas companhias na volta da UEM para casa, estudos e atividades compartilhadas.

Dividir essa caminhada da universidade com vocês, tornou-a mais leve e divertida. Obrigada.

Às minhas supervisoras de estágio: No estágio I realizado no Centro da Juventude com a assistente social Vanessa e, também, toda a equipe do Centro da Juventude. No estágio II, realizado na SEDEF - Secretaria de Estado, Desenvolvimento Social e Família do Estado do Paraná, especialmente à Cristiane e Elesandra que foram minhas supervisoras diretas, mas também toda a equipe da SEDEF, que corroboram comigo nessa caminhada. Obrigada por todo ensinamento, carinho e união no decorrer dos dias.

Aos meus professores do curso de Serviço Social, em especial Douglas, Vanessa, Claudiana, por todo ensinamento e, com certeza, vocês não transmitem somente conhecimento da área, mas da vida.

Ao professor e orientador de TCC Eduardo, por, além de transmitir conhecimento da área, me ensinou sobre a vida. Obrigada por ter sido simplesmente você durante todo este percurso de escrita desta pesquisa, com toda certeza tornou-a mais leve.

A todos, que de uma maneira ou de outra passaram pela minha vida durante este ciclo da universidade. Obrigada.

“Um sonho sonhado sozinho, é um sonho. Mas um sonho sonhado junto, é realizado”. - Dom Quixote.

“Pássaros criados em gaiolas  
acreditam que voar é uma doença”.  
(Alejandro Jodorowsky)

BENAGLIA, Iasmin Lorena Rodrigues. **Comunicação Pública e o trabalho do/a assistente social: uma relação na busca pela viabilização de direitos.** 2024, 71 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Ivaiporã, Universidade Estadual de Maringá, 2024.

## RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como tema a Comunicação e o Serviço Social, tendo em vista a pouca discussão da temática no âmbito profissional. Nesta direção, a problemática de pesquisa utilizada será: Qual a relação entre a comunicação pública e o trabalho do assistente social na busca pela viabilização de direitos? Neste contexto, esta pesquisa tem como objetivo compreender a relação entre comunicação pública e o trabalho do Assistente Social na busca pela viabilização de direitos. A fim de responder ao problema de pesquisa, este trabalho está centrado em três objetivos específicos: 1) *Identificar os tipos de comunicação e sua relação com o Serviço Social*; 2) Compreender como a comunicação impulsiona as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do/a assistente social; 3) Refletir sobre a comunicação como aliada nos processos de trabalho do/a assistente social na materialização dos objetivos profissionais. Diante disso, a construção do estudo se deu a partir de escolhas de artigos científicos, livros, visto que também respondiam os objetivos da pesquisa, materiais disponibilizados nas plataformas de artigos científicos, Google Acadêmico, Scielo e repositórios de universidades. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, constituída por pesquisa bibliográfica de cunho exploratório. Os estudos bibliográficos apontam a importância da comunicação para o Serviço Social, tendo em vista que a comunicação é considerada um dos instrumentos de trabalho do assistente social, assim como, é importante a participação do Serviço Social na discussão sobre a comunicação, haja vista que comunicação também é discutir sobre o direitos à liberdade, à informação, mas também a transparência na disseminação da informação, objetivando combater a desinformação inclusive dentro da categoria de assistentes sociais e na atuação profissional, de modo que a garantia e o acesso aos direitos sejam efetivamente colocados em prática.

**Palavras-chave:** Comunicação pública, Comunicação, Serviço Social, Exercício Profissional.

BENAGLIA, Iasmin Lorena Rodrigues. **Public Communication and the work of the social worker: a relationship in the search for viability of rights.** 2024, 71 p. Final Paper (Graduation in Social Work). Ivaiporã, State University of Maringá, 2024.

### **ABSTRACT**

This Course Completion Work (TCC) has Communication and Social Service as its theme, given the little discussion of the topic in the professional sphere. In this sense, the research problem used will be: What is the relationship between public communication and the work of social workers in the search for the viability of rights? In this context, this research aims to understand the relationship between public communication and the work of Social Workers in the search for the viability of rights. In order to answer the research problem, this work is centered on three main approaches: 1) Identify the types of communication and their relationship with Social Work; 2) Understand how communication drives the theoretical-methodological, ethical-political and technical-operative dimensions of the social worker; 3) Reflect on communication as an ally in the social worker's work processes in the materialization of professional objectives. Given this, the choices of scientific articles, books based on the construction of the study, as they also responded to the research objectives, materials available on scientific article platforms, Google Scholar, Scielo and university repositories. This is a qualitative research, consisting of bibliographical research. Bibliographic studies point out the importance of communication for Social Work, considering that communication is considered one of the social worker's work instruments, as well as the participation of Social Work in the discussion about communication is important, given that communication is also to discuss the rights to freedom, information, but also transparency in the dissemination of information, aiming to combat misinformation, including within the category of social workers and in professional practice, so that the guarantee and access to rights are effectively placed in practice.

**Keywords:** Public Communication, Communication, Social Work, Professional Exercise.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABESS	Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social
ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
AL	Alagoas
CEDEPSS	Centro de Documentação e Pesquisa em Políticas Sociais e Serviço Social
COPEP	Comitê Permanente de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
CBAS	Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
PEP	Projeto Ético Político
PUC	Pontifícia Universidade Católica
PNC	Política Nacional de Educação
SP	São Paulo
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UEM/CRV	Universidade Estadual de Maringá - Campus Regional Vale do Ivaí

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2. A HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL</b>	<b>13</b>
2.1 COMUNICAÇÃO E COMUNICAÇÃO PÚBLICA	13
2.1.2 COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL	20
2.2 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA GÊNESE PROFISSIONAL	29
2.3 O EXERCÍCIO PROFISSIONAL E O PROCESSO COMUNICACIONAL DO CONJUNTO CFESS-CRESS	36
<b>3.COMUNICAÇÃO PÚBLICA E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL</b>	<b>43</b>
3.1 A LINGUAGEM E A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO SERVIÇO SOCIAL	43
3.2 O PROJETO ÉTICO POLÍTICO E OS DOCUMENTOS LEGAIS DA PROFISSÃO	58
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>64</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>67</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá, Campus Regional do Vale do Ivaí (UEM-CRV), tem como tema a comunicação pública e o serviço social.

Com o intuito de aprofundar os conhecimentos relativos aos processos comunicacionais e o Serviço Social, e compreender a relação entre comunicação pública e o trabalho do assistente social na busca pela viabilização de direitos, objetiva-se que este contribua para o crescimento pessoal, acadêmico e profissional da pesquisadora, assim como para expandir a discussão do tema no Serviço Social, tendo em vista que a temática é discutida mais no âmbito acadêmico e nas esferas de luta da categoria, e pouco discutida com os profissionais de base.

Ao questionar a relação da comunicação pública com o trabalho do assistente social na busca pela viabilização de direitos da população usuária das políticas públicas, constrói-se o problema de pesquisa: Qual a relação entre comunicação pública e o trabalho do assistente social na busca pela viabilização de direitos?”.

A fim de responder tal questão, definiu-se como objetivo geral: Compreender a relação entre comunicação pública e o trabalho do assistente social na busca pela viabilização de direitos; e específicos: 1) Identificar os tipos de comunicação e sua relação com o Serviço Social; 2) Compreender como a comunicação impulsiona as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do/a assistente social; 3) Refletir sobre a comunicação como aliada nos processos de trabalho do/a assistente social na materialização dos objetivos profissionais.

O processo comunicacional é o caminho pelo qual o profissional percorre junto aos documentos acessando-os ou não, começa a partir de uma mensagem emitida pelo emissor e recepcionada pelo receptor, sendo nesta pesquisa, o CFESS e os profissionais atuantes inseridos na política de Assistência Social, respectivamente. Mas caso o profissional não tenha acesso aos documentos, o processo comunicacional deixou de existir? Não, pois os profissionais continuam sendo receptores da informação emitida pelo CFESS, fazendo uso delas no momento pertinente, então a emissão e a recepção da informação acontecem.

A partir da pesquisa realizada neste TCC, objetiva-se contribuir para a importância da comunicação no trabalho do assistente social no fortalecimento da viabilização de direitos aos usuários das políticas públicas.

Este trabalho está estruturado em duas seções. Na seção 1, objetiva-se apresentar a história da comunicação com ênfase em sua trajetória ligada a comunicação pública e a profissão de Serviço Social, juntamente com o exercício profissional do assistente social.

A Seção 2, objetiva explanar sobre a linguagem e a dimensão técnico-operativa do Serviço Social em conformidade a prática profissional do assistente social, seus instrumentos e instrumental de trabalho, os quais são utilizados no campo de trabalho do assistente social.

A pesquisa em tela trata-se de uma temática nova no âmbito do Serviço Social, por isso, a intenção era aplicar questionários com os profissionais inseridos na Política Pública de Assistência Social do município de Ivaiporã – Pr., os quais eram os sujeitos da minha pesquisa. No decorrer da pesquisa, foi construído material para a entrevista, assim como já havia sido realizado o contato com os sujeitos, e a autorização referente a participação também já tinha sido preenchida e assinada pelos responsáveis da instituição onde os sujeitos estavam alocados. No entanto, o COPEP / UEM em suas idas e vindas solicitando sempre que se refizesse as mesmas ações impossibilitou que, no prazo de tempo institucional da UEM para a entrega de TCC, e respeitando as intervenções da “ética em pesquisa” institucional que, fosse possível enviar os formulários *Google* para as entrevistadas e proceder, de forma pertinente e responsável a análise das respostas. Temos certeza de que esse momento iria imprimir uma qualidade extra ao trabalho, mas o respeito à instituição, através de seu Comitê de Ética, e ao Calendário de entrega TCC tornou impossível, cronologicamente, a realização da pesquisa com sujeitos.

## 2. A HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL

Nesta seção, objetiva-se apresentar a história da comunicação com ênfase em sua trajetória ligada a comunicação pública e a profissão de Serviço Social, junto ao exercício profissional do assistente social.

Neste sentido, Comunicação é um termo e um tema com possibilidade de ampla argumentação e de inúmeros vieses. Logo, o viés escolhido para esta pesquisa foi a Comunicação Pública. Importante enfatizar que a pesquisa em tela buscará discutir a importância da comunicação no trabalho do assistente social.

### 2.1 COMUNICAÇÃO E COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação surgiu da necessidade do homem, enquanto ser genérico, histórico e social, em se comunicar entre si, expressando suas necessidades, vontades, desejos, conhecimentos e enquanto forma de interação social. Dessa forma, a história da comunicação começa com os primórdios da humanidade através da necessidade de estabelecerem relações e conseqüentemente, um meio encontrado para sobrevivência, para manter a ordem e também utilizado para o crescimento e organização da sociedade. A partir de Barros et al, (s/p, 2021), entende-se que a comunicação foi e é útil para a sobrevivência e para o desenvolvimento cognitivo do homem, sendo então, considerada um pilar concreto para a existência do homem atual em um mundo globalizado, o qual se estabelece, sustenta e se consolida a partir desta interação social.

Segundo Álvaro (2021, *apud* Recuero, 2000) a primeira grande revolução na comunicação aconteceu quando o homem desenvolveu a linguagem, como tentativa de comunicar-se com seus semelhantes e obteve sucesso na luta pela sobrevivência. Desse modo, pode-se compreender a partir de Barros (2021), que a comunicação é um meio para transmitir mensagens, ideias, sentimentos e outras expressões, um meio utilizado para que o outro entenda o que se quer transmitir.

Diante disso, é necessário compreender o que é linguagem, tendo em vista que a comunicação não existe sem ela. Nesse sentido, é possível, segundo Magalhães (2006, p. 22), verificar que a linguagem, mas também, os signos e códigos, são meios de comunicação do homem, que, através do “processo socializador, ele desenvolve e amplia suas aptidões de comunicação, utilizando os

modos e usos da fala que estão configurados no contexto sociocultural dos diferentes grupos sociais dos quais faz parte”.

Desse modo, é possível compreender que existem diversas linguagens, cada uma utilizada em um momento adequado e, também, conforme a comunidade e/ou grupo social. Um exemplo sobre as normas variadas de uma mesma comunidade linguística, segundo Magalhães (2006, p. 21), é a diferença entre “linguagem culta, a linguagem média e a linguagem popular”.

Por linguagem popular, é possível compreender como aquele linguajar típico, primário, predominantemente informal, que ocorre por meio de interações sociais. Assim Magalhães (2006, p. 22) afirma,

Nas comunicações informais, primárias, a linguagem mostra-se tão predominantemente coloquial, sem preocupações quanto à maneira como se enuncia a fala [...] linguajar típico de determinado grupo de referência, como gírias ou erros de concordância. Sendo assim, há uma heterogeneidade de linguagens, as quais apresentam variações e complexidades diferenciadas, conforme as particularidades do contexto no qual vão se processando as interações sociais.

A linguagem média, diferentemente da linguagem popular, traz consigo erros e acertos, é aquela aprendida na escola, a qual é regida pela norma-padrão da língua. Magalhães (2006, p. 23) aponta que é um

[...] processo educacional formal [...] e o conseqüente aprendizado da linguagem escrita são possibilidades da incorporação das normas-padrão da língua. Ao contrário do que ocorre na comunicação oral, em que as linguagens são aprendidas informalmente e suas normas vão sendo assimiladas por meio das interações cotidianas, o aprendizado da escrita traz em si a ideia do certo e do errado na língua.

Já a língua culta tem um direcionamento familiar com a linguagem média, sendo que esta faz uso das normas e regras da língua, não permite linguajar popular, é utilizada em ocasiões formais, como por exemplo, em ambiente de trabalho, escrevendo e-mails e ofícios. Magalhães (2006, p. 23) afirma que “[...] a chamada língua culta é a que mais se presta ao uso dessas normas e regras. Seu conteúdo formal é eminentemente lógico, claro, coerente [...]”.

Importante ressaltar que, assim como a comunicação, a linguagem também possui emissor e receptor, desse modo, é importante saber correlacionar o tipo de linguagem utilizada com o público-alvo. Nesse processo, importante considerar também o contexto social e as particularidades sociais do destinatário, cabendo ao

escritor (ao profissional) utilizar-se de linguajares aos quais o público-alvo está familiarizado, oportunizando a compreensão e participação dos mesmos. Sobre isso, Magalhães (2006, p. 26) aponta que “não se pode escrever um texto infantil usando uma linguagem rebuscada, assim como não se pode escrever um texto técnico, profissional, utilizando uma linguagem infantilizada”.

Desse modo, é imprescindível verificar a linguagem e a comunicação como um só instrumento, tanto de trabalho como de socialização, tendo em vista a completude de um com o outro, mas para que de fato ocorra tal comunicação

[...] faz-se necessário o conhecimento não só das peculiaridades do contexto social da classe ou do grupo em que ela se efetiva, mas também dos signos que são expressos por meio da linguagem utilizada nesse contexto” (Magalhães, 2006. p. 26).

Ainda, na comunicação não existe o certo e o errado, “mas sim a exemplaridade da língua num contexto sociocultural específico, também não lhe cabe criticar, mas compreender, captando dados importantes para sua avaliação” (op. cit., 2006, p. 27), ou seja, a comunicação está inserida nas relações sociais, nos mais diversos grupos sociais e se apropria da pluralidade de significado da língua.

Logo, a linguagem e a comunicação estão interligadas. Juntas são instrumento de trabalho de “todos os profissionais que atuam nas áreas de ciências humanas e sociais” (Magalhães, 2006, p. 30), são também, meios de interação entre os homens, seja por meio da linguagem falada, seja por meio de signos ou até mesmo por expressões.

Segundo Marques de Melo (1975, p.14 *apud* Perles, 2007), o termo Comunicação deriva do latim ‘communis’ – comum e também de ‘communicare’, comunicar. Mas também, a Comunicação, segundo o minidicionário Rocha (1997, p. 154), é classificada como substantivo feminino: “1. Ato de comunicar; informação, aviso; 2. Passagem, caminho, ligação”, entre outros significados.

Desde então a Comunicação assume vários conceitos e é considerada um processo. Para Berlo (1985, p. 33 *apud* Sousa, 2006, p. 28), “a palavra processo designa um fenômeno contínuo que apresenta contínuas mudanças no tempo [...] está relacionado com esta movimentação das coisas, com sua evolução em interação”, assim é possível analisar a evolução do processo de comunicação em diferentes espaços e meios, como por exemplo, a evolução dos canais de comunicação.

Outrossim, a comunicação é considerada um processo de troca de experiências com outros indivíduos. Segundo Chiavenatto (2004, p. 142 *apud* Barros, 2021, p. 03) “a comunicação é a troca de informações entre indivíduos”, significando tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui-se assim como um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social.

Diante disso, a comunicação pode ser entendida como um meio de interação entre os homens, a qual também pode ser usada para informar e transmitir, sendo ela verbal ou não, cabendo destacar que está sempre em movimento. Sgorlon (2021, p. 32) contempla a ideia de se pensar nos meios de comunicação existentes e que “[...] referente às mudanças nas formas de comunicação e informação, nota-se que a transitoriedade é uma das características principais da história da comunicação no país”. Desse modo, os meios de comunicação passaram e passam por mudanças o tempo todo. Em ordem cronológica temos, segundo Sgorlon (2021): a partir do século XX os jornais, a radiodifusão, se consolidando como meios de comunicação em 1920; nos anos 2000, as agências de notícias virtuais assumindo uma preponderância e maior incidência nos processos comunicacionais.

Segundo Sgorlon (2021), os jornais, considerados veículos de comunicação, surgiram no Brasil a partir do século XX, o qual foi considerado o segundo maior veículo publicitário entre os anos 2011 e 2012. Em decorrência de um processo histórico e cultural no país ampliou-se para mais leitores e oportunizou o aumento das múltiplas formas de comunicação. O site Instituto Ranking de Notícias (dados de 2021) informa que a televisão (55,80%) é o meio de comunicação mais confiável no País, partindo do pressuposto de que a televisão ainda é o veículo publicitário mais utilizado, portanto, o que alcança mais pessoas, transmitindo maior confiança para quem se utiliza deste meio. Seguindo pelos sites de notícias (22,87%), os jornais impressos (18,47%), as redes sociais (14,60%) e as revistas (10,00%). Sendo assim, é possível perceber que houve alteração no meio comunicacional mais utilizado, deixando de ser os jornais e passando a ser as televisões. A mesma pode contemplar tanto a disseminação da informação, como também momentos de lazer e corroborar com o capitalismo, fomentando os comportamentos necessários para o consumo.

Para que de fato ocorra o processo comunicativo, Martin-Barbero (2013, s/p *apud* Figueiredo, 2013, p. 168), afirma que, “o processo comunicativo deve ser visto

em sua totalidade e de forma contínua, ou seja: produção, recepção, meio e mensagem”, com o objetivo de transmitir uma mensagem clara e compreensível. Dessa forma, a comunicação é também pública, social, empresarial, etc., as quais são aplicadas diferentemente em cada espaço, mas que se unem por uma equivalência, a necessidade de interação com o próximo. A mesma é vista de forma contínua e em movimento, acompanha a realidade cotidiana e provoca transformações sociais, tais como a evolução das tecnologias aplicadas à comunicação e dos meios comunicacionais.

Por Comunicação Pública se entende, segundo Figueiredo (2018, p. 169), “ser considerada para além da comunicação governamental, entendida como comunicação que ocorre em um espaço temporal, subjugada a interesses de grupos políticos, formado por fluxos de informações e comunicações”, portanto, comunicação pública contém a comunicação política e não ao contrário, ou seja, dentro das ramificações que a comunicação pública possibilita, a mesma é um tipo de comunicação, sendo ela destinada a um público-alvo, em períodos de disputa de poder. Lembrando que, a comunicação pública engloba os meios tecnológicos e mídias digitais, as quais influenciam o público cidadão em diferentes perspectivas, dentre elas, o consumo e a política.

Assim, segundo Brandão (2006), a comunicação pública ainda não é um conceito claro e não possui uma área de atuação profissional, permitindo adquirir saberes e atividades diversas. Dessa forma, Brandão (2006) identifica pelo menos, cinco áreas diferentes de conhecimento e atividade profissional para Comunicação Pública, sendo elas: Comunicação Organizacional; Comunicação Científica; Comunicação do Estado e/ou Governamental; Comunicação Política e Comunicação como estratégia de comunicação da sociedade civil. Diante disso, é possível considerar que dentro da comunicação pública existem outras falanges da comunicação, possuindo entre elas um ponto em comum, o processo comunicativo que se instaura entre Estado, o Governo e a sociedade com o objetivo de informar para construir a cidadania.

Outrossim, a comunicação pública, por estar em processo de construção aparece hoje, segundo Brandão (2006, p. 12) como

[...] nova utopia que busca resgatar o sentido verdadeiramente social da Comunicação, perdido por imposição de um fazer profissional totalmente voltado para o atendimento das necessidades do mercado empresarial, político, ideológico ou personalista,

Tal posição decorre da vivência no mundo capitalista que impõe, a todo custo, a compra e venda, influenciadas também, com as mudanças políticas. Portanto, a Comunicação Pública hoje, segundo Brandão (2006, p. 12),

[...] representa em partes, [...] o resgate da comunicação engajada e militante que se pretendeu construir na América Latina nos anos 70 e 80, [...] atualmente é a mais democrática, muito mais participativa e mais próximo ao conceito original que se pretendia naqueles anos.

Diante disso, a Comunicação Pública pode ser vista, a depender de quem a utiliza, como meio de transformações no cenário político, formação de grupos profissionais, mas também formação de rede de pesquisadores.

Para que isso seja possível, a Comunicação Pública adentra as políticas sociais, se funda nos direitos humanos e atribui atenção à população por meio do exercício da cidadania. Segundo Figueiredo (2018, p. 165) é um “processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas políticas sociais, no âmbito do Estado”, relacionando, portanto, ao exercício profissional do Assistente Social.

Mas também, a comunicação pública pode ser entendida como direito humano. Essa manifestação começou, segundo Silva (2017), em âmbito internacional sobre a criação de um novo direito humano, o direito à comunicação. Buscou conquistar a comunicação como um direito fundamental do ser humano, por intermédio da Comissão Internacional para o Estudo dos Problemas da Comunicação, que foi instaurada pela Organização das Nações Unidas para a Educação e a Cultura - UNESCO, em 1977. Advinda do trabalho desta comissão, surgiu o relatório “Um Mundo e Muitas Vozes”, o qual apresentou, questões importantes relacionadas ao direcionamento que a comunicação tem, sendo ela “um fluxo unidirecional de informações destes com aqueles” (Silva, 2017, p. 535).

O relatório em questão ressalta críticas referentes à ideia da livre circulação de informação. Segundo Silva (2017) essa livre comunicação: caminha em um viés de ocultar os interesses desonestos de uma ideologia que visa ao domínio do mercado, o que se torna cada vez mais forte, em decorrência da comunicação de massa, junto às novas tecnologias da comunicação. Porém, para que a comunicação seja livre, Silva (2017, p. 536) afirma que “essa liberdade deve ser no duplo sentido (norte-sul), deve haver um intercâmbio”, não somente um que emite e um outro que recebe, mas sim, um diálogo, tendo em vista que comunicação é

acesso e participação. A autora ainda afirma que a comunicação é um diálogo democrático e equilibrado, contrapondo a ideia monológica da comunicação, objetivando o reconhecimento de novos direitos humanos.

Mesmo diante dos encontros nacionais, elaboração de documentos e manifestações, a concepção do direito à comunicação não está concretizada, não possui forma e definição. Porém, tal documento construiu, pelo menos, um direcionamento em relação ao direito à comunicação, sendo, segundo Unesco (1983, p.288 *apud* Silva, 2017, p.537):

[...] todo mundo tem o direito de comunicar [...] sem que sejam de modo algum limitado: a) o direito de reunião, discussão, participação e outros direitos de associação; b) o direito de fazer perguntas, de ser informado, de informar e outros direitos de informação; c) o direito à cultura, o direito de escolher, o direito à proteção da vida privada e outros direitos relativos ao desenvolvimento do indivíduo.

Portanto, a comunicação não é somente liberdade de expressão e de informação, é participativa, democrática (em um sentido amplo) universal, executável em todos os planos, bidirecional, nacional, local, acessível ou individual, propondo, na verdade, um verdadeiro direito humano.

O Direito Humano passou a ser reconhecido, especialmente na Modernidade, ou seja, após a Revolução Francesa, com a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, em 1789. Para Silva (2017), dois princípios resumem não só essa, mas as demais declarações que vieram, historicamente, em seguimento, sendo a Liberdade e a Igualdade apresentando as diferentes perspectivas dos direitos humanos, sendo, então, quatro (4) perspectivas e, o Direito Humano à Comunicação encontra-se localizado na quarta dimensão. Bonavides, (2004, p. 571 *apud* Silva 2017, p. 544) esclarece que os direitos de quarta dimensão “é o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo”, ser uma comunicação dialogada, bidirecional, de norte a sul, onde, realmente se efetiva a participação democrática na produção e difusão de conteúdo, considerados ainda, por Bonavides (2004, p.571 *apud* Silva, 2017, p.544) como “democracia pura, isto é, uma democracia direta”.

Neste sentido, o Direito Humano está intrinsecamente ligado à democracia, e também está positivado em Lei, tendo como base a promoção dos meios e instrumentos jurídicos para defesa da dignidade humana.

Desse modo, falar sobre Direito Humano à comunicação está relacionado

com a ampliação da democracia, não somente direito à liberdade e à expressão, mas aos vários direitos dessa nova dimensão, como afirma Guareschi (2013, p. 23):

[...] desejo e necessidade de participar ativamente na construção não apenas de espaços políticos e burocráticos, mas também na criação de espaços que vêm responder a necessidade mais profunda de liberdade e autonomia. [...] poder-se-ia dizer que eles se materializam no desejo e necessidade das pessoas de dizerem sua palavra, expressarem sua opinião, manifestarem livremente seu pensamento.

Diante do exposto, é possível vincular o Direito Humano à Comunicação com a profissão Serviço Social, haja vista que essa possui como objetivo trabalhar na perspectiva de defesa e garantia dos direitos sociais para todos, além do profissional assistente social inserido nas Políticas Públicas (Saúde, Educação, Habitação, Assistência Social, etc.) utilizar a comunicação como um instrumento de trabalho para disseminar informações aos usuários de tal política.

Tendo em vista que o Serviço Social é uma profissão que tem como objeto de trabalho as expressões da questão social e atua no seu enfrentamento junto com os usuários das políticas públicas onde está inserido, por meio das políticas sociais, públicas, organizações da sociedade civil e movimentos sociais, se apropriando da comunicação como um dos instrumentos de trabalho como meio de fortalecimento da viabilização do acesso da população aos seus direitos.

### 2.1.2 COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL

A comunicação pública adentra ao Serviço Social enquanto profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, no intuito de possibilitar, após a articulação das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, meios estratégicos para intervenção.

Segundo Yazbek (2009), o assistente social é demandado para prestar serviço no âmbito socioassistencial, surgindo, então, a necessidade do mesmo intervir nas relações sociais, às quais fazem parte do dia a dia da população usuária da política pública. Tendo em vista que esta intervenção é no atendimento às necessidades e demanda da população usuária, Yazbek (2009, p. 13) afirma sendo

[...] aos segmentos mais empobrecidos e subalternizados da sociedade, interferindo em situações sociais que afetam as condições concretas em

que vivem seus usuários, em geral e, sobretudo, os segmentos mais desfavorecidos da sociedade.

Portanto, tal intervenção pode estar relacionada tanto nas dimensões materiais, quanto nas dimensões sociais, políticas e culturais da vida da população, objetivando, então, por meio da intervenção o fortalecimento da viabilização do acesso às políticas sociais.

Como profissional inserido na divisão sociotécnica do trabalho, o assistente social é demandado a desenvolver uma atuação caracterizada em atendimentos e demandas referente aos seus usuários, como também ações socioeducativas para com a classe proletária da sociedade. Yazbek (2009, p.13-14), afirma que,

[...] no processo de divisão social do trabalho, o Serviço Social como profissão insere-se, desde sua emergência, no interior dos equipamentos socioassistenciais existentes, desenvolvendo uma atuação caracterizada: 1º - pelo atendimento de demandas e necessidades sociais de seus usuários, podendo produzir resultados concretos nas condições materiais, sociais, políticas e culturais na vida da população com a qual trabalha, viabilizando seu acesso a políticas sociais, programas, projetos, serviços, recursos e bens de natureza diversa. Nesse âmbito, desenvolve tanto atividades que envolvem abordagens diretas com os seus usuários, como ações de planejamento e gestão de serviços e políticas sociais; 2º - por uma ação socioeducativa para com as classes subalternas, interferindo em seus comportamentos e valores, em seu modo de viver e de pensar, em suas formas de luta e organização e em suas práticas de resistência.

Guerra (2009, p. 04) afirma que “para intervir, é preciso conhecer”. Desse modo, é importante citar que o conhecimento é considerado “processo de elucidação da realidade” (Guerra, 2009, p. 05) e há vários níveis de conhecimento provenientes da intuição, do entendimento ou, da razão crítico-dialético. Tendo em vista que o profissional assistente social trabalha na perspectiva da defesa intransigente dos direitos da população usuária e para isso o profissional intervém mediante a necessidade da demanda que a ele chegar. Para tanto, há a necessidade do profissional conhecer a demanda inicial para que seja possível planejar a sua ação, visando à mudança dessa mesma realidade. Assim, no momento da execução da ação profissional, o assistente social constrói suas metodologias de ação, utilizando-se de instrumentos e técnicas de intervenção social.

Para intervir, há a necessidade de conhecer não só a demanda institucional, mas também a realidade de vida daquele usuário, facilitando conhecer qual processo comunicacional escolhido pelo assistente social como meio de

aproximação entre o profissional e o usuário, vislumbrando chegar no objetivo, portanto, a comunicação também é uma forma de conhecer.

O primeiro nível de conhecimento é proveniente da intuição, parte do sentido, do senso comum e, segundo Guerra (2009, p.06) “estabelece uma máxima de que só se aprende a fazer fazendo” porém objetiva-se ir para além deste primeiro contato. Para que seja possível, é necessário que o profissional execute o processo de mediação, acrescentando neste conhecimento, a negação, para que seja possível identificar coisas para além da intuição. Em conformidade com Guerra (2009, p.06),

Há que se incorporar este conhecimento, porém, analisá-lo criticamente, negá-lo [...] e elevá-lo a um novo patamar, o que significa agregar conhecimentos novos, às vezes, abrir mão de velhos preconceitos. A nova síntese permite que o processo se renove através de novo questionário, cujo resultado tende a ser o aprofundamento do conhecimento sobre o objeto estudado.

O segundo nível de conhecimento é oriundo do intelecto, o formal abstrato, aceitar de forma indiferente às informações que chegam através do cotidiano. Guerra (2009, p.06) chama este nível de “entendimento [...] processo de reconhecimento que se traduz em imagens que são representações expressas na aparência do real.” Portanto, este segundo nível de conhecimento estabelece a função de expressar a realidade tal como ela aparece no real, no vivenciado.

O terceiro e último nível de conhecimento é derivado da razão dialética, é considerado o mais alto do conhecimento e, se organiza por meio das categorias analíticas. Para Guerra (2009, p.07) tal conhecimento “busca captar a processualidade contraditória de seus objetos e visa a refiguração”, ou seja, é aquele que compreende o movimento real do objeto em suas múltiplas formas e possibilidades.

Desse modo, a investigação se relaciona com as fases do conhecimento, pois para que haja investigação, há a necessidade da apropriação daquele objeto, que somente é possível mediante conhecimento do mesmo. Guerra (2009, p.07) afirma que “cada modalidade do conhecimento nos permite uma forma de apropriação do mundo. A mais elementar é a apropriação através do espírito prático [...] realizado no e pelo cotidiano, pelo entendimento.” Porém, a forma de compreender o real a partir do conhecimento teórico, permite-nos “captar e reproduzir o real por meio do pensamento” (Guerra, 2009, p.07). Desse modo, a

investigação, necessariamente, realiza a relação teoria e prática e, é essa investigação usada no âmbito profissional, a qual, segundo Guerra (2009, p. 08) “são modos de a consciência se apropriar do mundo.”

Assim como a intervenção e a investigação compõem a instrumentalidade do Serviço Social, as dimensões constitutivas do Serviço Social, sendo: teórico-metodológica; ético-política; técnico-operativa, encontram-se nas Diretrizes Curriculares da Abepss, compõem o agir profissional referendadas nas legislações, Código de Ética Profissional e a Lei de Regulamentação da Profissão, as quais, juntas e em articulação, materializam o Projeto Ético Político da profissão (PEP).

Sendo assim, a investigação também é comunicação, pois a investigação comunica algo a alguém de diferentes formas, por meio da fala, de gestos, de comportamento, assim como o outro que recebe tal informação também se comunica para além da fala, tendo em vista que o processo de investigação no Serviço Social não é em caráter investigativo polialesco, mas no sentido do assistente social estar atento e observar com um olhar diferenciado aquela situação. Por exemplo, em uma visita domiciliar onde a mulher sofre violência física e o companheiro se faz presente no ato da visita. Nesses casos, a vítima não relatará fatos, mas com um olhar investigativo e por meio das diversas formas de comunicação, é possível perceber uma demanda anormal, levando o assistente social a mudar sua estratégia de intervenção naquela ação, assim, buscando conhecer a real demanda institucional mediante instrumento de trabalho escolhido pelo profissional para sanar tal demanda, objetivando sempre o fortalecimento da garantia de direitos da população usuária do serviço prestado.

As Diretrizes Curriculares passaram por mudanças ao longo dos anos. Anteriormente à instância Abepss, eram duas instâncias distintas que se relacionavam, ABESS e CEDEPSS<sup>1</sup>. Segundo o site da Abepss, a ABESS foi criada em 1946, então denominada Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social, uma década após a instalação do primeiro curso de Serviço Social no Brasil, a Escola de Serviço Social da PUC-SP, assume a tarefa de coordenar e articular o projeto de formação profissional, após o Congresso da Virada, em 1979. Já a CEDEPSS, denominada Centro de Documentação e Pesquisa em Políticas Sociais e Serviço Social, na década de 1980, veio a atender às novas demandas

---

<sup>1</sup>Centro de Documentação e Pesquisa em Políticas Sociais e Serviço Social.

potencializadas com o surgimento dos Programas de Pós-Graduação, a partir de 1972. Mas em 1996, as instâncias se uniram constituindo então a Abepss. Essa união ocorreu em função da defesa dos princípios da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão e da articulação entre graduação e pós-graduação, aliada à necessidade da explicitação da natureza científica da entidade, bem como a urgência da organicidade da pesquisa no seu interior.

De acordo com Costa (2008), o currículo mínimo em vigor, no período anterior à Abepss (o de 1982) foi submetido a revisão, resultado de consideráveis debates da categoria em diferentes níveis, tanto regionais quanto nacional. Costa (2008, p. 44-45), ainda relata que “entre os anos 1994 e 1996, foram realizadas aproximadamente 200 (duzentas) oficinas locais nas 67 Unidades Acadêmicas filiadas à ABESS, 25 (vinte e cinco) oficinas regionais e duas nacionais”, foi a partir deste período de debates que o currículo mínimo considerado para construção de projetos pedagógicos, o de 1996, que foi aprovado na Assembleia Geral Extraordinária da ABESS/CEDEPSS, no Rio de Janeiro, em novembro de 1996, e até hoje está em vigor.

Ainda neste período anterior a Abepss, na Assembleia Geral Extraordinária da ABESS/CEDEPSS, no Rio de Janeiro, em novembro de 1996, o Ministério da Educação, de acordo com Costa (2008, p. 45) “definia [...] que as Unidades de Ensino Superior não deveriam mais elaborar propostas de currículos mínimos, mas de diretrizes curriculares, a partir das quais cada unidade formularia próprio projeto pedagógico”, portanto, as Diretrizes Curriculares adentraram o Serviço Social em 2002, com a Resolução nº15, de 13 de março de 2002, a qual dispõe sobre as Diretrizes Curriculares para os cursos de Serviço Social.

De acordo com Costa (2008, p. 48) as Diretrizes Curriculares possuem objetivo de “que a formação deva viabilizar o desenvolvimento de competências e habilidades que tenham como requisito fundamental a capacitação teórico-metodológica e ético-política para o exercício das atividades técnico-operativas”. A proposta para desenvolver a instrumentalidade da profissão pautadas nas dimensões que compõem as Diretrizes Curriculares, é o respaldo existente no escopo legal da profissão. Costa (2008, p. 49) ainda afirma que tais dimensões necessariamente precisam estar “horizontalmente postas, sem uma superposição hierárquica de nenhuma delas, nem no processo formativo, nem no exercício profissional”, ou seja, possuem um caráter didático, se articulam entre si

tanto na análise da realidade, quanto na realidade concreta e na prática, no exercício profissional, corroborando para com a articulação na viabilização de direitos da população usuária das políticas públicas, mas também, a instrumentalidade pode ser considerada um processo comunicacional partindo do pressuposto que a instrumentalidade comunica de diferentes formas e diferentes conteúdos contribuindo com o profissional no processo de adquirir conhecimentos da realidade.

Tendo esse elemento por base, Costa (2008, p.49) aponta que “a qualificação profissional do assistente social se constrói a partir de um conjunto de saberes, competências e habilidades de naturezas distintas”, demonstrando a instrumentalidade da profissão tanto no âmbito da formação, quanto na prática do agir profissional.

Importante ressaltar que a instrumentalidade do Serviço Social não se minimiza somente a prática profissional, podendo ser considerada para além de operante, mas também parte reflexiva da profissão, logo, para Costa (2008, p. 51) a instrumentalidade pode ser considerada,

[...] uma categoria reflexiva e operativa, que se expressa tanto na formação quanto no exercício profissional, permite pensar – ao mesmo tempo em que materializa e expressa – as competências e habilidades profissionais, as formas de inserção da profissão nos espaços sócio-ocupacionais, as requisições feitas pelo mercado de trabalho.

As Diretrizes Curriculares da Abepss implicam diretamente na formação profissional do assistente social, apresentam 05 (cinco) princípios para a construção do saber/fazer profissional no país, sendo (1996, p. 07) estes:

1. Apreensão crítica do processo histórico como totalidade; 2. Investigação sobre a formação histórica e os processos sociais contemporâneos que conformam a sociedade brasileira, no sentido de apreender as particularidades da constituição e desenvolvimento do capitalismo e do Serviço Social no país; 3. Apreensão do significado social da profissão desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; 4. Apreensão das demandas - consolidadas e emergentes - postas ao Serviço Social via mercado de trabalho, visando formular respostas profissionais que potencializem o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre público e privado; 5. Exercício profissional cumprindo as competências e atribuições previstas na Legislação Profissional em vigor.

Tendo em vista a operacionalização desses princípios no ensino de Serviço Social, os Projetos Políticos Pedagógicos dos cursos buscarão contemplar as

dimensões da formação entendida nas Diretrizes Curriculares. Segundo a Abepss (1996, p. 06) é “este conjunto de diretrizes que estabelecem uma base comum, no plano nacional, para os cursos de graduação em Serviço Social”. Diante disso, o processo de formação em Serviço Social é fundamentado através da perspectiva das diretrizes curriculares, as quais contemplam as três dimensões do exercício profissional e, tais dimensões devem respaldar o exercício profissional do assistente social. As dimensões constituem níveis diferenciados de apreensão da realidade, porém, são inseparáveis entre si, formando uma só unidade apesar de suas particularidades. Segundo a Abepss (1996, p.14),

A competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permite ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho.

A dimensão teórico-metodológica, de acordo com Costa (2008, p. 52) “não pode ser reduzida a pautas, etapas, procedimento de fazer profissional”, sendo assim, a dimensão em questão não trata somente da execução das funções do assistente social, mas também a capacidade do profissional em relacionar a teoria com a prática, quando o profissional faz a apreensão difusa da teoria na prática, acontece a afirmação difusa “na prática, a teoria é outra”.

E, é nesse sentido que Santos (2006, p. 112) reflete que

[...] instrumentos e técnicas na formação profissional dos assistentes sociais fundamenta-se em uma compreensão inadequada sobre teoria e prática [...] em uma visão inadequada das dimensões da intervenção profissional, gera a necessidade de elucidar o que seja teoria e o que seja prática na vertente teórica em questão.

Portanto, Pereira (2015) afirma que esse pensamento equivocado que alguns profissionais têm em relacionar a teoria com a prática, na verdade, é a manifestação da dificuldade de apreensão da correlação entre dimensões que conformam os fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos no decorrer do exercício profissional do assistente social.

Desse modo, Santos (2006) defende a compreensão da teoria como a forma que o assistente social utiliza a mesma para apreender a realidade e as expressões da questão social que se encontram no agir profissional, compreendendo-as na totalidade, seu movimento, sua direção, suas contradições. Pereira (2015)

compreende que a dimensão teórico-metodológica é essencial para a formação profissional, pois, sem ela, não ocorreria uma intervenção com qualidade, ficando a mesma prejudicada, visto que tal teoria direciona o significado social da ação, superando o conhecimento do senso comum.

Já a dimensão Técnico-Operativa, traz consigo as estratégias e os instrumentos, sendo estes, o meio escolhido pelo profissional para alcançar determinado objetivo naquela ação. Para Santos, Backx, Guerra (2012, p.20) a dimensão técnico-operativa

[...] deve ser concebida além das capacidades técnicas e instrumentais, incluindo o conjunto de ações e procedimentos adotados pelo assistente social, visando à consecução de uma determinada finalidade, que necessita, portanto, de uma avaliação sobre o alcance desses fins e dos objetivos da ação. Nessa dimensão técnico-operativa se encontram, conseqüentemente, “estratégias, táticas, instrumentos, técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais.

Pereira (2015) reitera que a dimensão técnico-operativa “deve ser vista de maneira ampla, que envolve o processo de trabalho, [...] todo trabalho humano tem uma implicação teleológica” (Pereira, 2015, p. 06). Assim, a mesma pode ser compreendida como a execução do trabalho sistemático do assistente social, a partir do objeto de trabalho do referente profissional, que o mesmo atingirá os objetivos propostos, utilizando-se de instrumentos adequados de acordo com o olhar do profissional, mediante compreensão dos objetivos, propósitos e finalidade.

Segundo Pereira (2015), para que seja possível a materialização de tal dimensão, faz-se necessário uma interlocução com as dimensões teórico metodológica e ético-política de forma a apreender o alcance e direcionamento dessa intervenção. É a partir desta correlação entre as três (03) dimensões, prática, metodologia e ética, que se expressa a prática profissional. A partir do argumento apresentado, a narrativa “na prática a teoria é outra”, não pode ser considerada real. Dessa forma, a ABEPSS (1996, p. 14) afirma que,

As estratégias e técnicas de operacionalização devem estar articuladas aos referenciais teórico-críticos, buscando trabalhar situações da realidade como fundamentos da intervenção. As situações são dinâmicas e dizem respeito à relação entre assistente social e usuário frente as questões sociais. As estratégias são, pois, mediações complexas que implicam articulações entre as trajetórias pessoais, os ciclos de vida, as condições sociais dos sujeitos envolvidos para fortalecê-los e contribuir para a solução de seus problemas/questões.

A outra dimensão, a Ético-Política, está relacionada aos documentos legais da profissão, e também aos valores e princípios garantidos no Código de Ética do Assistente Social. Barroco (2003), aponta que a ética profissional deve ser compreendida de forma mais ampla, pois tais princípios e valores são orientadores de opções e escolhas realizadas pelo profissional no seu dia a dia de trabalho. Desse modo, a referida dimensão não pode ser vista dissociada da prática e, como afirma Pereira (2015, p. 06-07) “só pode ser vislumbrada na prática social concreta, ou seja, no processo de trabalho, através de ações conscientes e críticas, vinculadas a um posicionamento político de defesa dos direitos dos seus usuários”, haja vista que a profissão tem como perspectiva a construção de sujeitos coletivos em uma sociedade livre e democrática. Logo, segundo Pereira (2015, p. 07) “o assistente social tem plena consciência do seu compromisso no enfrentamento das expressões da questão social, ele está exercitando essa dimensão e pondo em prática os elementos do seu Código de Ética”, portanto, somente assim ocorrerá de fato a efetivação do exercício profissional regido pela legalidade e em consonância com dimensões apresentadas.

Ademais, as dimensões explicitam uma nova perspectiva para o Serviço Social, que passou a ser considerado enquanto trabalho e participante de processos de trabalho. Estas foram construídas historicamente junto com a profissão, sendo remodeladas de acordo com a necessidade de garantir qualidade na formação e no exercício profissional do assistente social. O Projeto Ético Político (PEP), ao decorrer das lutas da categoria e processos históricos, é materializado a partir da Lei que regulamenta a profissão nº 8.662/1993; O Código de Ética Profissional de 1993 e as Diretrizes Curriculares da ABEPSS de 1996, os quais são os escopos legais/jurídicos da profissão. Ainda nesse quesito, a lei 8662/1993 também regulamenta o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), o qual tem a função de orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício profissional do assistente social no Brasil.

Além disso, o acervo que embasa e regulamenta o agir profissional, também determina os valores essenciais, as atribuições privativas, o sigilo profissional e os onze (11) princípios fundamentais que integram o perfil profissional para um olhar crítico e investigativo a partir do seu objeto de trabalho, as expressões da questão social. Segundo Guerra (2009, p.03), a dimensão investigativa da profissão é, “mais

do que uma postura, o caráter investigativo é constitutivo de grande parte das competências/atribuições profissionais”.

Logo, compreendemos que a comunicação é imprescindível para o Serviço Social, tendo em vista que o mesmo trabalha com seres humanos e há a necessidade da comunicação como um dos seus instrumentos de trabalho, portanto, há de se pensar sobre a Comunicação Pública no CFESS, que se coloca como elemento estratégico e fundamental para o presente projeto.

## 2.2 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA GÊNESE PROFISSIONAL

O Serviço Social é considerado por Iamamoto e Carvalho (2011) como uma profissão de natureza analítica e interventiva, possuindo direção ética e política e agindo na defesa intransigente dos direitos humanos e sociais, tendo como seu objeto de trabalho, as expressões da questão social que corresponde as desigualdades oriundas da lógica capitalista de produção/reprodução das relações sociais. Para tanto, Iamamoto e Carvalho (2011, p. 83) apontam que,

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 questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária

Os autores ainda informam que a produção e reprodução das mercadorias é proveniente de um processo de relações sociais e a produção ocorre na vida em sociedade, também considerada uma atividade social. Logo, para que haja a produção e reprodução tanto dos meios de vida quanto de mercadorias, os homens estabelecem vínculos entre si e é por meio deste que exercem ações transformadoras na natureza, ocorrendo também as relações de troca de suas atividades a depender do nível de desenvolvimento para os meios de produção. Logo, a produção capitalista está interligada às relações sociais, as quais são organizadas de maneira histórica e também, aos seus elementos de produção social. É a partir das relações de produção que formam as relações sociais, sendo que para Iamamoto e Carvalho (2011, p. 36) “O Capital também é uma relação social

de produção. É uma relação burguesa de produção, relação de produção da sociedade burguesa”.<sup>2</sup>

A produção capitalista é um processo onde os homens produzem e reproduzem as condições de vida e material para sua existência humana, através das relações sociais, sendo que para lamamoto e Carvalho (2011, p. 36) a “produção social não se trata de produção de objetos materiais, mas de relações sociais entre pessoas, entre classes sociais que personificam determinadas categorias econômicas”, portanto, para que a produção capitalista ocorra, primeiramente é necessário o contato entre os homens, no caso a produção social, objetivando a produção e reprodução das relações sociais entre pessoas de diferentes eixos da sociedade, e não a produção de objetos materiais.

Nesse sentido, no modo de produção capitalista, o capital é o determinante da dinâmica e da inteligibilidade de todo processo da vida social. O mesmo se expressa através do dinheiro e das mercadorias, sendo essas, os meios de produção e de vida necessários para que ocorra a reprodução da força de trabalho, e pressupõe como parte de si, o trabalhador assalariado, e é considerado por lamamoto e Carvalho (2011, p. 37) com base em Marx<sup>3</sup> “a soma dos meios materiais de produção produzidos”.

As mercadorias produzidas pelos homens através das relações sociais, por meio dos vínculos estabelecidos e das ações transformadoras na natureza, são consideradas objetos úteis, o qual só possui valor de uso por parte da qualidade e materiais diferenciados utilizados na sua produção, sendo o valor de uso para lamamoto e Carvalho (2011, p. 39), “a própria materialidade da mercadoria e se realiza no consumo dos objetos úteis”. Ademais,

[...] as mercadorias não são apenas valor de uso; são grandezas [...] sociais que têm em comum o fato de serem produto do trabalho humano geral e indiferenciado [...], são valores enquanto materialização de força humana de trabalho. Enquanto grandezas sociais não se distingue por sua qualidade, mas pela quantidade de trabalho (lamamoto e Carvalho, 2011, p.39).

Portanto, as mercadorias em si não são apenas valor de uso, elas possuem valor enquanto materialização da força humana de trabalho e seu valor se expressa

---

<sup>2</sup> Citação feita por lamamoto com base em K. Marx. Trabalho assalariado e capital, op. cit., p. 69.

<sup>3</sup> Citação feita por lamamoto com base em - K. Marx. El Capital. Crítica de la Economía Política, op. cit., t. III, p. 754

na relação de troca, ou seja, o valor das mercadorias é o valor de uso somado ao valor de troca, sendo esses os materiais usados e a força humana de trabalho.

As mercadorias são transformadas em capital no decorrer do processo de produção capitalista. O capital, segundo lamamoto e Carvalho (2011, p. 41) “supõe o monopólio dos meios de produção e de subsistência por parte da sociedade em confronto com os trabalhadores desprovidos das condições materiais necessárias à materialização de seu trabalho”. O monopólio dos meios de produção pertence a uma classe, sendo essa a capitalista ou burguesa, a qual compra a força de trabalho do homem que a vende para sobreviver.

Uma das expressões do capital, é o dinheiro, a transformação do dinheiro em capital acontece em três processos inter-relacionados, mas independentes. Tal processo de transformação é discutido por Marx em seu livro “O Capital”. Segundo lamamoto e Carvalho (2011, p. 43), o processo de transformação do dinheiro ocorre em:

[...] primeiro: a compra e venda dos meios de produção e da força de trabalho que se desenvolve no mercado. O segundo, que se efetiva no processo de produção onde, mediante o consumo produtivo da capacidade de trabalho, os meios de produção transformam-se em produtos, os quais, além de conterem o valor do capital adiantado, contêm, ainda, a mais-valia criada. Tem-se aí a produção e reprodução de capital. E o terceiro processo, que ocorre novamente na órbita da circulação, onde se realiza o valor do capital e da mais-valia, mediante a transformação de mercadoria em dinheiro.

Portanto, lamamoto e Carvalho (2011, p. 45), com base em Marx, afirmam que “para o surgimento do capital e o pressuposto essencial para a transformação do dinheiro em capital é a existência no mercado da força de trabalho como mercadoria”, ou seja, a transformação do dinheiro em capital acontece mediante a circulação do mesmo, pois está condicionada pela compra e venda da força de trabalho e se opera produção das mercadorias. <sup>4</sup>

O homem, ao vender sua força de trabalho ao comprador por um certo período de tempo, vende parte de si mesmo para sua subsistência, passando a ser

---

<sup>4</sup> Citação feita por lamamoto com base em “E todo este processo, a transformação do dinheiro em capital, opera-se na órbita da circulação e não opera nela. Opera-se por meio da circulação, pois está condicionada pela compra de força de trabalho no mercado de mercadorias. Não se opera na circulação, porque este processo não faz mais que iniciar o processo de valorização, cujo centro reside na órbita da produção.” K. Marx. El Capital. Crítica de la Economía Política, op. cit., t. I, cap. V, p. 145-6.

propriedade do seu comprador – classe burguesa. Nesse contexto, lamamoto e Carvalho (2011, p. 44) dizem que:

Para sobreviver, o homem precisa produzir os seus meios de subsistência e, para isso, tem que dispor dos meios necessários à sua produção. Quando o trabalhador está desprovido dos meios de produção, está, também, desprovido dos meios de subsistência. À medida que estes se contrapõem ao trabalhador, como propriedade alheia monopolizados por uma parte da sociedade — a classe capitalista — não lhe resta outra alternativa senão vender parte de si mesmo em troca do valor equivalente aos meios necessários para sua subsistência e de sua família, expressos através da forma do salário.

Diante disso, é possível perceber que o surgimento do capital e a transformação do dinheiro em capital só é possível a partir da existência da força de trabalho como mercadoria. Essa força de trabalho vendida pelo homem trabalhador, é a função pessoal do trabalhador, a qual após vendida, pertence à classe capitalista que se apropria de tal mercadoria e a emprega produtivamente durante um certo período de tempo. Mas para que a produção capitalista se efetive, é necessário a cooperação em larga escala dos meios de produção utilizando da força de trabalho não pertencente mais ao homem, e sim a propriedade alheia. Segundo lamamoto e Carvalho (2011, p. 46),

Ao capitalista e/ou a seus prepostos cabe, portanto, a função de direção e vigilância do trabalhador coletivo, seja garantindo o emprego racional dos meios de produção para evitar desperdícios, seja garantindo a maior intensidade possível de exploração da força de trabalho.

Logo, tal função corrobora para o crescimento do capital nas mãos da minoria, sobrecarregando o trabalhador com demandas acumuladas e exigindo maior produção, sem ao menos, valorizar o trabalhador.

A força de trabalho vendida pelo trabalhador, considerada trabalho vivo, possui valor definido pela classe capitalista bem antes de ser comprada, esse é o valor de troca e tem custo diário de conservação, se expressa no seu preço, ou seja, no salário. Ele também conserva os valores dos meios de produção, reproduz o valor do capital e gera um aumento de valor, sendo a mais-valia. Para lamamoto e Carvalho (2011, p. 48):

O trabalho, como formador de valor, é aqui abstraído de seu valor de uso particular e considerado como trabalho socialmente necessário, indiferenciável na sua qualidade, mas diferenciável na sua quantidade; trabalho que agrega valor proporcionalmente a sua duração. Trata-se do

tempo de trabalho socialmente necessário que alcança sua expressão autônoma no dinheiro, preço da mercadoria força de trabalho.

Neste sentido, é importante ressaltar o quanto interessa ao capitalista aumentar a carga horária de trabalho e a intensidade da produção, objetivando obter tempo de trabalho superior ao necessário à reposição do salário. O trabalho excedente do trabalhador determina mudanças no valor de uso, o qual é usado pelo capital no processo produtivo. Para Marx (1977, p.70 *apud* Iamamoto e Carvalho, 2011, p. 49) “o capital consiste em que o trabalho vivo sirva de meio ao trabalho acumulado, para manter e aumentar o valor de troca deste último”, ou seja, é por meio do excesso de trabalho do homem, não pago equivalente o salário com as horas trabalhadas, que o capital produz a mais-valia. Compreende pôr a mais-valia como o trabalho excedente do homem, que vende sua força de trabalho como meio de subsidiar a sua sobrevivência, logo, o interesse do capital não é a satisfação das necessidades sociais, e sim a sua própria valorização e a produção demasiada de mais-valia.

Para o Capitalista, o trabalho excedente do homem não existe, pois se confunde com a jornada de trabalho normal a qual é paga com o salário. Sob essa forma de salário, se esconde as desigualdades. A classe trabalhadora é paga com o próprio trabalho efetuado anteriormente pelo conjunto de trabalhadores. Nesse sentido, Iamamoto e Carvalho (2011), dizem que o trabalhador ao consumir meios para subsidiar sua existência, obriga-o a comparecer novamente no mercado vendendo sua força de trabalho ao capital, lembrando que o capital e o trabalhador se criam mutuamente, dando continuidade no processo de produção capitalista, que é processo de produção e reprodução das classes sociais, resultando no processo de relações sociais entre as classes.

Para Marx, em Iamamoto e Carvalho (2011, p. 60) no “modo de produção especificamente capitalista”, verifica-se uma revolução total no modo de produzir, ou seja, no processo de trabalho” e, é nesse processo que as forças de produção se desenvolvem, devido a progressiva divisão técnica do trabalho e a aplicação de maquinaria, ampliando a produção e o volume mínimo de capital exigido. É o próprio trabalhador que cria e recria as condições de sua própria dominação, produzindo e reproduzindo o capital. A classe detentora da riqueza, objetiva do trabalho, na produção do produto, tornar o produtor escravo de si mesmo aos objetos criados pelo seu próprio trabalho.

Diante disso, pode-se dizer que o trabalhador ao longo de todo o processo de produção capitalista, o alimenta, sendo escravo do mesmo e não se reconhece no produto final, haja vista que a produção é automática e não reflexiva. Com a necessidade de vender a força de trabalho para sobreviver, o trabalhador corrobora com o sistema produzindo a mais-valia, alienando a classe trabalhadora ao trabalho excessivo, tornando relações de classes antagônicas e aprofundando as desigualdades entre as mesmas, conforme a acumulação do capital cresce, a acumulação da miséria também cresce. Diante disso, Iamamoto e Carvalho (2011, p. 69-70) dizem que:

[...] para o capitalista o capital é uma soma de meios materiais de produção que tem o poder místico de gerar mais capital; o trabalho não pago extraído da classe trabalhadora, que é a fonte de riqueza do burguês e da miséria do proletário, aparece, exclusivamente, como trabalho pago através do salário. Para a classe capitalista a fonte de seu lucro não provém de expropriação da vida humana da classe trabalhadora, mas, sim, de um mero mecanismo de mercado: comprar mais barato e vender mais caro.

A produção e reprodução do capital está interligado ao processo de produção e reprodução das relações sociais, ele permeia as várias expressões da vida em sociedade, ou seja, a produção e reprodução da riqueza material é inseparável da criação e recriação das formas sociais, portanto, um processo eminentemente social. Para isso, é notório que há agentes fundamentais nas relações sociais, sendo os capitalistas e os trabalhadores assalariados, os mesmos que são representantes de classes sociais antagônicas. Conforme uma das classes aumenta a produção de riquezas em decorrência da reprodução ampliada do capital reflete na necessidade de ampliação da classe trabalhadora, assim, gera reprodução de riquezas e pobres, e também o aprofundamento do antagonismo entre as classes, resultando na luta de classes. Iamamoto e Carvalho (2011, p.73) corrobora afirmando que:

Do ponto de vista da população trabalhadora, este processo se expressa numa pauperização crescente em relação ao crescimento do capital. Não se trata, necessariamente, de pauperização absoluta, mas relativa à acumulação do capital, que atinge a globalidade da vida da classe trabalhadora. A exploração se expressa tanto nas condições de saúde, de habitação, como na degradação moral e intelectual do trabalhador; o tempo livre do trabalhador é cada vez menor, sendo absorvido pelo capital nas horas extras de trabalho, no trabalho noturno que desorganiza a vida familiar.

Assim, o processo de industrialização atinge diretamente o trabalhador, sua família e sua maneira de viver, transformando o cotidiano do trabalhador em sofrimento e luta para sobreviver. Essa luta pela sobrevivência está direcionada à divergência existente entre as classes, principalmente ao processo de exploração capitalista e, segundo Iamamoto e Carvalho (2011, p. 73),

Esta luta pela sobrevivência se expressa também em confrontos com o capital, na busca de reduzir o processo de exploração, com vitórias parciais, mas significativas da classe trabalhadora, como a jornada de oito horas de trabalho, a legislação trabalhista, o sindicalismo livre etc. A classe capitalista, zelosa de seus interesses, cuida para que as conquistas da classe trabalhadora não afetem visceralmente a continuidade da vida do capital.

Contudo, as conquistas alcançadas pela classe trabalhadora não foram suficientes para que o antagonismo entre as classes deixasse de existir. Iamamoto e Carvalho (2011) afirmam que é na troca de mercadorias que de fato se visualiza a desigualdade no modo de produção e de vida, em que, geralmente, o trabalhador não se apropria daquilo que ele mesmo produziu, na qual, o caráter social se contrapõe a apropriação privada das condições e produtos, frutos do próprio trabalho. Portanto, para Iamamoto e Carvalho (2011, p. 76), “o trabalho se torna para o trabalhador como algo que lhe é estranho, que o mortifica e no qual se aliena, mas através do qual são também gestadas as condições de sua efetiva libertação”.

Diante deste contexto das relações sociais, modo de produção e reprodução do capitalismo e antagonismo entre as classes, podem ser consideradas demandas que participam, positiva ou negativamente, da reprodução das relações de classes e do relacionamento contraditório, dentre elas, a profissão Serviço Social. Logo e, nesse contexto, Lacerda (2013, p. 23) afirma que,

A profissão de Serviço Social é demandada pela sociedade capitalista na era dos monopólios para a intervenção na vida da família trabalhadora de modo a implementar políticas sociais que façam o enfrentamento das sequelas da “questão social”, materializando os direitos do cidadão, promovendo a coesão social.

Outrossim, o exercício profissional do assistente social é consolidado em ações cotidianas numa sociedade dividida em duas classes divergentes. Tais ações requerem a análise do cotidiano para além da aparência, compreendendo as causalidades envolvidas no trabalho, ocultadas na originalidade da historicidade.

Diante disso, Lacerda (2014, s/p), aponta que “essa é uma totalidade subsumida a outros complexos causais maiores: políticas sociais, Estado, crise estrutural do capital etc”, tendo em vista que é para além da divergência entre as classes antagônicas, são também as expressões múltiplas da sociedade, as expressões da questão social, os quais são objetos de trabalho do assistente social.

É nesse cenário de antagonismos, lutas sociais e de classes, que o assistente social executa seu agir profissional, através da análise da totalidade na perspectiva de garantir direitos, materializando ações profissionais individualizadas, sobretudo, as demandas que aparecem somente como aparência e que ao analisar, o profissional compreende a totalidade do indivíduo, não pode ser considerado uma demanda isolada, mas sim uma necessidade que é comum a um grupo de indivíduos no interior do mesmo movimento histórico, resultado da exploração do trabalhador e sua mão de obra escrava.

Segundo Lacerda (2014, p. 25-26), “o exercício profissional ocorre no seio do Estado burguês, as políticas sociais são desenhadas para viabilizar direitos de modo a manter o *status quo*”, ainda que às respostas dadas a essas necessidades, que são consideradas as expressões da questão social, é fruto de direitos conquistados pela luta de classes dos trabalhadores, reestruturando a reprodução do capital pelo Estado burguês, o qual é organizador do conjunto de equipamentos institucionais constitutivos das políticas sociais.

### 2.3 O EXERCÍCIO PROFISSIONAL E O PROCESSO COMUNICACIONAL DO CONJUNTO CFESS-CRESS

Como já citado anteriormente, o profissional assistente social está inserido na divisão social e técnica do trabalho, o qual tem como objeto de trabalho as expressões da questão social, e objetiva fortalecer o acesso à garantia de direitos dos usuários das políticas públicas e sociais. Para isso, o mesmo pauta seu agir profissional nos escopos legais da profissão, o Código de Ética de 1993, a Lei nº 8662/93 que regulamenta a profissão, além dos materiais publicados pelo conjunto CFESS-CRESS. Desse modo, o profissional de Serviço Social está respaldado para que possa compreender quais as atribuições privativas, as competências, direitos e deveres, as relações a serem estabelecida com os usuários, com a Instituição, com

demais assistentes sociais e outros profissionais, as vedações da profissão, dentre outros elementos.

Para que o profissional assistente social consiga cumprir com as atribuições privativas, como por exemplo, a supervisão direta no campo de estágio, necessita-se que se aproprie dos documentos legais da profissão, norteando o agir profissional para que não realize funções equivocadas, aquelas que não fazem parte da função do assistente social. Os documentos legais da profissão, enfatizam os conhecimentos técnicos-operativos, ético-político e teórico-metodológico para que o agir profissional seja realizado de forma coerente.

Portanto, pensando na profissão como um todo, o profissional em questão se apropria da linguagem e da comunicação para disseminar informação, aprendizado e para se comunicar com os usuários da política na qual está inserido. Ademais, a linguagem contempla aspectos para além do verbo, como afirma Chalhub (2006, p. 06) expondo que:

O corpo fala, a fotografia flagra, a arquitetura recorta espaços, a pintura imprime, o teatro encena o verbal, o visual, o sonoro, a poesia — forma especialmente inédita de linguagem — surpreende, a música irradia sons, a escultura tateia, o cinema movimenta etc.

A linguagem deve ser compreendida no sentido ontológico do ser, com a realidade vivida, “ela permeia toda a questão da filosofia, da arte, da religião, da psicanálise; é uma questão ancestral” (Chalhub, 2006, p.10), portanto, é relacionada às relações sociais as quais o ser humano está inserido. Costa (2000), entendendo que a linguagem é eminente e essencialmente um fenômeno social, afirma que ela “como a consciência é essencialmente social, pois nasce da necessidade de interação entre os homens” (Costa 2000, p. 07).

Partindo da ideia de que a linguagem é um fenômeno social, a mesma está correlacionada com a consciência, uma vez que, para Marx e Engels (1987, p. 43 *apud* Costa 2000, p. 04) “[...] há entre a consciência e a linguagem uma relação dialética”, tendo em vista que a relação dialética é inerente ao fenômeno social, não podendo ser pensada uma sem a outra. Haja vista que o fenômeno social está relacionado ao comportamento da sociedade, o qual acontece mediante as relações sociais.

A linguagem e a comunicação estão diretamente interligadas, que são consideradas instrumento de trabalho e estão relacionadas com as relações sociais, Figueiredo (2013, p. 07) define linguagem e comunicação sendo:

Desta forma, linguagem é também o trabalho linguístico geral realizado pela humanidade em sua experiência histórica de comunicação. Por comunicação se compreende “a ação de tornar comum”. Sua raiz é o adjetivo communis, comum, que significa “pertencente a todos ou a muitos”. E o verbo communicare, comunicar, que significa “tornar comum, fazer saber”.

Assim, é possível relacionar a comunicação e a linguagem diretamente com o exercício profissional do assistente social, tendo em vista que uma das competências do assistente social, instituída na Lei que regulamenta a profissão nº 8662 de 07 de junho de 1993, no art. 4º, inciso III, é a de prestar “[...] orientação social a indivíduos, grupos e à população”. Nestes termos, Figueiredo (2013, p. 07) aponta que ““Fazer saber” está presente no trabalho do assistente social [...] Podemos dizer assim, que o uso da linguagem em nosso trabalho tem um valor de uso”.

Portanto, para assegurar que o exercício profissional do assistente social seja executado conforme rege o Projeto Ético Político, a categoria possui o conjunto CFESS-CFESS, o qual é formado pelos órgãos regionais CRESS (Conselho Regional de Serviço Social) e pelo órgão máximo da categoria CFESS (Conselho Federal de Serviço Social).

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) é uma autarquia pública federal que tem como ação precípua orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício profissional do/a assistente social no Brasil e, em prol da qualidade dos serviços prestados aos usuários, em conjunto com os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS). Para isso, o CFESS cria normas, regulamentos e, principalmente, resoluções, a partir das demandas do próprio profissional assistente social e também defende as bandeiras de luta da categoria profissional, construídas democraticamente (CFESS, 2023).

Logo, o CRESS é o órgão de representação da categoria dos Assistentes Sociais, também sendo autarquia pública federal, porém circunscrito um em cada região do país, sendo então, 1 (um) CRESS por estado. O mesmo é regido pelas legislações vigentes e pelo Estatuto do conjunto CFESS/CRESS..

Outrossim, o Conselho Federal de Serviço Social também discute, defende e sinaliza a importância da comunicação para a categoria profissional. Segundo Sgorlon (2021), o CFESS iniciou, na gestão de 1996/1999, a discussão sobre a comunicação no Serviço Social com o documento chamado “A Beleza Está nas Ruas”, apresentado no 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado em outubro no Rio de Janeiro.

Ao decorrer dos anos, a discussão sobre comunicação evoluiu dentro da categoria. Segundo Sgorlon (2021), surgiram as primeiras diretrizes para a Política Nacional de Comunicação, aprovada em setembro de 2001. Também, em 2006, foi realizado o 1º Seminário de Comunicação, objetivando uma discussão mais fortalecida sobre tal temática. Até que, após aprofundar este assunto e visualizar a capacidade de avanços sobre o mesmo dentro da categoria, em 2007 foi publicada a primeira versão da Política Nacional de Comunicação do conjunto CFESS-CRESS e desde então as gestões do CRESS atualizam tal Política. Atualmente, a gestão 2020-2023 atualizou para a 4ª edição a Política de Comunicação, a qual foi aprovada no 49º Encontro Nacional CFESS-CRESS, realizado entre os dias 8 e 11 de setembro de 2022, em Maceió (AL).

A Política Nacional de Comunicação (PNC), tem o objetivo de articular a discussão da comunicação junto com a categoria profissional. Esta 4ª edição da PNC, trouxe a discussão da comunicação na perspectiva que o Serviço Social defende, a comunicação como direito humano, crítica, dialógica, sem preconceitos, acessível e pedagógica (PNC, 2023). Ela também (PNC, 2007, p. 08) estabelece “diretrizes, princípios e objetivos, compreendendo a Comunicação como um direito e também como um campo de ação política estratégica. Democratizar a Comunicação no Brasil é contribuir com a democratização da sociedade”.

Outrossim, é considerada um documento de referência para as gestões do conjunto CFESS-CRESS, para as comissões e assessorias de comunicação e também para os assistentes sociais, a qual pode ser usada como contribuição no cotidiano do agir profissional, salientando a dimensão político-pedagógica com a população usuária e nos espaços sócio-ocupacionais onde se encontram inseridos os profissionais desta categoria, portanto, contemplando, a dimensão técnico-operativa e teórico-metodológica, tendo em vista que a PNC incide tanto na prática quanto no pensar crítico do agir profissional.

O Conjunto CFESS-CRESS possui uma Assessoria de Comunicação, a qual segundo Figueiredo (2013) assegurou uma maior e melhor visibilidade da categoria profissional e do projeto ético-político que rege a profissão, também influenciou na capacidade interventiva da profissão. Diante das estratégias comunicacionais adotadas pela assessoria para com o Conjunto CFESS-CRESS e a categoria profissional, uma delas foi a aderência das redes sociais, que segundo Figueiredo (2013, p. 05) impacta

[...] nas estratégias deliberadas e implementadas ao longo desses anos, o que permite, na atualidade, a entrada no frenesi das redes sociais, já que, ao postar, provoca-se ali uma intensidade de manifestações a qual é preciso estar presente diariamente.

Ao adentrar às redes sociais, vislumbrou-se um avanço na política de comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, ampliando, então, os meios comunicacionais para além dos sites, tendo em vista que a comunicação é transitória e acompanha as evoluções ao longo dos anos. Figueiredo (2013, p. 05-06) afirma que essa evolução comunicacional colaborou “para uma relação mais dialógica e dinâmica, promovendo uma maior aproximação e confiabilidade” entre a categoria profissional de assistentes sociais e os órgãos de referência, mas também uma interação com a sociedade civil, oportunizando transmitir conhecimento sobre a área de atuação tanto para os pares, quanto para a sociedade em geral.

Com a ampliação dos meios comunicacionais do Conjunto CFESS-CRESS, oportunizou uma possibilidade de disseminar a informação em relação à imagem da profissão, tendo em vista que a visão da sociedade sobre o Serviço Social é anterior ao Movimento de Reconceituação.

Segundo Netto (2010), a reconceituação está vinculada ao circuito sociopolítico latino-americano da década de setenta: a questão que originalmente comanda a reconceituação é a funcionalidade profissional na superação do subdesenvolvimento. Seu escopo se deu no questionamento do papel dos profissionais em face de manifestações da “questão social”, interrogando sobre a adequação dos procedimentos profissionais consagrados às realidades regionais e nacionais, indagando sobre a eficácia das ações profissionais e sobre a eficiência e legitimidade das representações dos profissionais, inquietando-se com o relacionamento da profissão com os novos atores que emergiram na cena política, sobretudo o peso do colapso dos pactos políticos que vinham do pós-guerra. Os

assistentes sociais latino-americanos então, através de seus segmentos de vanguarda, estavam minando as bases tradicionais da sua profissão. É este movimento que permite uma espécie de grande união profissional aberta via a renovação do Serviço Social.

A evolução do Movimento de Reconceituação se encerrou por volta de 1975, eliminando completamente a ilusão de unidade que marcou a sua emergência, sendo importante destacar dois vieses. O primeiro refere-se à relação com a tradição marxista, e o segundo refere-se à nova relação dos profissionais no marco continental. Netto (2010) ainda afirma que, quanto mais o Movimento de Reconceituação do Serviço Social se aprofunda no curso das modificações sócio-políticas que se produzem na transição dos anos sessenta aos setenta, mais se explicitam os cortes e as colisões no seu interior.

Pode-se analisar que, anterior ao Movimento de Reconceituação, a imagem da profissão era voltada à igreja católica, as ações ligadas a benemerência, caridade e ajuda social. Após o Movimento de Reconceituação, o esperado era que a imagem do Serviço Social fosse visto de forma crítica, o qual buscava fortalecer o acesso aos direitos sociais daquela época.

O que se objetiva com a evolução dos meios comunicacionais do Conjunto CFESS-CRESS, é romper com uma determinada vinculação com a ajuda e caridade que ainda é muito relacionado a profissão de Serviço Social. Nesse sentido, Figueiredo (2013, p. 08) aponta ser um desafio superar “a visão messiânica e voluntarista que no geral se tem da profissão”. A comunicação em conjunto com a linguagem e o exercício profissional, podem buscar “fazer saber” mediante disseminação de informações a respeito da referida profissão, sendo, segundo Figueiredo (2013, p. 08), possível a produção de “conhecimentos críticos e intervir com qualidade nas manifestações da questão social, pois possui ferramentas teóricas e metodológicas consistentes e comprometidas com a transformação da ordem estabelecida”.

Assim, para que seja possível comunicar corretamente informações sobre a profissão de Serviço Social e sobre o profissional assistente social, é necessário fazer saber o uso correto da linguagem em consonância com o tipo de público-alvo e o meio comunicacional que será utilizado. Sendo assim, Figueiredo (2013, p. 08) afirma que “podem ampliar as possibilidades de interação desde que sejam consideradas as características relacionadas ao perfil da linguagem de cada meio”.

Logo, o exercício profissional é correlato aos processos comunicacionais do Conjunto CFESS-CRESS, tendo em vista que este tem objetivos em prol a qualidade dos serviços prestados aos usuários, portanto, trabalha diretamente com o exercício profissional. Sendo assim, os processos comunicacionais tem o escopo de disseminar informações teóricas, técnicas e operativas, publicizando e disseminando uma determinada compreensão e identidade do Serviço Social, por meio das legislações, deliberações, cartilhas, cadernos de orientações, entre outros, assim como pelas redes sociais, com posts informativos sobre questões que incidem sobre a profissão, como também manifestações rápidas, por exemplo, informes sobre impugnação de editais que estão contrário a lei de 30 horas ou assuntos que se apresentam relevantes para a profissão, para a sociedade e para os usuários no momento histórico presente e cotidiano. Importante ressaltar que o Conjunto CFESS-CRESS se manifesta em conformidade com a categoria profissional, com função precípua de orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício da profissão, em conjunto com os CRESS e, especialmente os artigos 7 ao 22 da Lei de regulamentação da Profissão. Segundo o CFESS (2023), o Brasil tem hoje aproximadamente 242 mil profissionais com registro nos 27 Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), um em cada estado, sendo este o público atendido pelo conjunto CFESS-CRESS, os quais são participantes do processo comunicacional, ora sendo emissor ora sendo receptor de informação e, no exercício da profissão sendo considerados o meio de disseminar informações, na finalidade de fortalecer a viabilização de direitos da população usuário das políticas públicas.

### **3.COMUNICAÇÃO PÚBLICA E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

Esta seção objetiva explanar sobre a unidade técnico-operativa do Serviço Social em conformidade a prática profissional do assistente social, seus instrumentos e instrumental de trabalho, os quais são utilizados no campo de trabalho do assistente social e estão intrinsecamente relacionados ao tema desta pesquisa, considerando que a Comunicação Pública é uma das formas de executar a dimensão técnico-operativa.

Diante disso, é importante ressaltar que as dimensões do Serviço Social não são individuais, elas se relacionam e se completam. A dimensão técnico-operativa está relacionada com o processo de mediação e, também, com o instrumental e instrumentos relacionados ao agir profissional, aqueles que possibilitam ao profissional intervir de maneira específica a cada caso, portanto, não possui modelo pronto de intervenção. Assim, tal dimensão não diz respeito a técnica operativa somente como execução, intervenção, mas também, ao processo reflexivo, ao processo comunicacional e a linguagem como parte da dimensão técnica-operativa do Serviço Social.

#### **3.1 A LINGUAGEM E A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO SERVIÇO SOCIAL**

A dimensão técnico-operativa, de acordo com Santos (2013, p. 26) “envolve um conjunto de estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que efetivam o trabalho profissional, e que expressam uma determinada teoria, um método, uma posição política e ética”, portanto, são as estratégias e os instrumentos, escolhidos pelo profissional, para então alcançar determinado objetivo naquela ação.

Segundo Santos (2013), a referida dimensão é constituída pelos instrumentos e técnicas, que materializam as demais dimensões da profissão. Essa dimensão imprime a materialidade ao exercício profissional, ou seja, é nela e com ela que o profissional, elegendo uma determinada série de ações, buscará efetivar uma outra determinada série de objetivos que, após uma reflexão considerará adequadas à realidade em que está atuando. Logo, há uma inseparabilidade e

relação de unidade entre essa dimensão e as dimensões teórico-metodológica e ético-política, sobre as quais Santos (2013, p. 25-26) ainda afirma que:

[...] encontram-se presentes nas diferentes expressões do exercício profissional: formativa, investigativa, organizativa e interventiva. Elas formam entre si uma relação de unidade na diversidade. (...) são interligadas, interdependentes, se complementam, apesar de manterem suas especificidades.

O profissional ao acionar a dimensão técnico-operativa, faz uso de instrumentos e técnicas da profissão, os quais são advindos da sua formação profissional, mas também conhecimentos decorrentes dessa mesma formação, os quais possibilitam o profissional realizar sucessivas aproximações da demanda que se encontra nos mais diversos espaços de atuação socioprofissional do assistente social. Nesse processo, o profissional se reveste da categoria mediação, conforme explicitado por Pontes (2019), para que ao receber a demanda institucional trazida pelo usuário das políticas públicas, seja ela qual for (assistência social, saúde, educação, esporte, habitação, entre outras mais), possa em articulação com o (s) instrumental (is) escolhido(s), conhecer a real demanda, nomeada por Pontes (2019) como demanda socioprofissional.

Para Pontes (2019), a categoria mediação, acontece em três (03) momentos indissociáveis, simultaneamente, sendo eles singularidade-universalidade-particularidade. Segundo Nazaré et. al. (2019, p. 08) a mediação propicia ao profissional “apreender a realidade tal como ela é, em sua real concretude, possibilitando ao assistente social uma intervenção de transformação da realidade, garantindo a efetivação dos direitos dos sujeitos”.

O primeiro momento da singularidade, Pontes (2019) traduz que este momento da mediação é “corresponde à dimensão da imediaticidade que o sujeito cognoscente apreende as categorias sociais como formas autônomas de ser”. É quando o profissional assistente social passa a conhecer o caso na sua singularidade, ou seja, como ele se apresenta na imediaticidade do atendimento inicial, assim como através de elementos e informações advindos de outros profissionais, tanto da rede socioassistencial quanto das outras políticas setoriais. Segundo Pontes (2019, p. 96-97):

O plano da singularidade [...] é a expressão dos objetos “em-si”. Ou seja, é o nível de sua existência imediata em que se vão apresentar os traços

irrepetíveis das situações singulares da vida em sociedade, que se mostram como coisas fortuitas, rotineiras, casuais.

A singularidade permite o profissional assistente social receptionar a demanda em sua imediaticidade e através do processo de mediação, assim, o mesmo buscará compreender a demanda institucional junto aos fenômenos sociais que o causaram. Neste sentido, Nazaré (2019, p. 09), explicita que

O profissional consegue fazer as abstrações da demanda imediata, fazendo a negação do que lhe foi mostrado aparentemente concreto, buscando compreender as leis causais deste fenômeno, este chega ao campo da universalidade que se coloca permeado por diversas determinações de dado um contexto histórico.

A universalidade, segundo Pontes (2019, p. 99), seria um segundo momento. Lukács (1979) em Ontologia do ser social: os princípios ontológicos fundamentais de Marx, aponta que a universalidade contempla ser “um campo de mediações”. É um espaço onde a legalidade universal se singulariza e a imediaticidade do singular se universaliza. Portanto, é através das mediações que o profissional reconstrói o caso, a situação, na subjetividade, e assim conseguirá negar a demanda institucional, que muitas vezes se apresenta de forma isolada, desconectada dos processos que a constituíram conforme se apresenta na atualidade.

E através da subjetividade é possível o entendimento do caso na totalidade, levando em consideração os elementos analisados na singularidade e, agora, na totalidade, por meio da aproximação teórica e prática desta realidade. Desse modo, é possível construir a mediação dos fenômenos históricos-sociais que determinaram a demanda institucional podendo, segundo Nazaré (2019, p. 09), sair “do campo da aparência para chegar no campo da essência”, conforme reforça:

[...] o universal se singulariza no momento em que a partir das mediações, buscando as determinações, o profissional traz de volta ao campo da imediaticidade aquele fato, a princípio desconectadas das leis tendências históricas, porém, já mediatizado dos processos o que construíram, e o inverso acontece no mesmo sentido, possibilitando a conexão do fato isolado com a totalidade, onde só é possível através da particularização da demanda imposta ao profissional (Nazaré, 2019, p. 09-10).

O terceiro momento, por sua vez, é a particularidade, quando o profissional será capaz de entender a demanda institucional em sua particularidade. Essa

reconstrução é realizada analisando como os elementos da vida social impactam na vida do usuário. Com base em Pontes (2019), para que seja possível efetivar o método crítico dialético em seu exercício profissional, é necessário que o profissional assistente social possua uma leitura prévia do caso para traçar uma estratégia de intervenção, em um viés oposto à perspectiva investigativa. Segundo Nazaré (2019, p. 10), a particularidade é a:

[...] apreensão da realidade social na sua concretude, fazendo o Assistente Social realizar o caminho de ida e de volta da demanda que lhe chega ao ambiente de atuação, podendo chegar aproximação de totalidade para que a intervenção profissional seja de maneira a transformar a realidade do indivíduo, para que este possa exercer a sua plena cidadania diante de todos e da lei.

Diante disso, é necessário que os profissionais de Serviço Social compreendam o que são instrumentos e o que é a instrumentalidade da profissão, haja vista que ambos se completam, possuem unidades, mas apresentam singularidades, sendo, portanto, uma relação de unidade na diversidade. Guerra (2022, p. 22) aponta que “o debate da instrumentalidade tenta romper com esta visão formalista de conceber os instrumentos e técnicas como algo que determina a ação profissional”, contudo não são os instrumentos de trabalho que dão forma a profissão, mas sim a capacidade crítica-dialética do profissional em lidar com as demandas.

Entendemos, desta forma, que o uso da instrumentalidade não parte, única e exclusivamente, da operacionalização de determinados instrumentos e técnicas com os quais a dimensão técnico-operativa possa se apresentar no exercício profissional. Há, também, a mobilização do uso da instrumentalidade por meio do processo reflexivo, racional do que fazer e dos objetivos desse fazer, portanto, a instrumentalidade parte tanto do processo operativo, quanto do processo reflexivo a partir da demanda posta ao profissional. Ou seja, não é única e exclusivamente com o acionamento de determinados instrumentos e técnicas que a dimensão técnico-operativa se mostra. Há a maneira, forma, conteúdo dessa mobilização que será alcançada através da racionalização, reflexão do que fazer e para que fazer.

A instrumentalidade do Serviço Social, como dito, deve ser compreendida como a racionalidade do profissional, aquela que, segundo Guerra (2022, p. 25) é a

[...] capacidade que os homens e as mulheres detêm de projetarem, pelo movimento da sua consciência, a sua intenção, antes mesmo de a realizarem. Esta capacidade fantástica de alterar seus planos, mudar a rota, avaliar seus desdobramentos e consequências, ainda no nível da sua projeção, da sua intenção, é o que nos permite escolher fazer ou não fazer.

Tendo em vista que a instrumentalidade do trabalho do assistente social não é algo pronto, que é relacionado a capacidade teleológica do profissional, então, o instrumento de trabalho é a função prática desta capacidade, assim como o processo de mediação. Portanto, Guerra (2022, p. 25) aponta que “ainda que seja uma capacidade sempre subordinada à primeira”, ou seja, a capacidade teleológica do profissional assistente social dependerá sempre da capacidade de operacionalizar, e assim, vice-versa, uma é tão relevante quanto a outra. Diante disso, pode-se relacionar a instrumentalidade e o instrumento com o processo de mediação, haja vista que o processo de mediação é a capacidade do profissional compreender a real demanda do usuário da política pública para então, intervir. “Só o trabalho atribui instrumentalidade aos meios e instrumentos que o sujeito julga como os mais adequados aos fins propostos”, (Guerra, 2022, p. 25).

Sendo assim, a instrumentalidade pode ser definida de acordo com Guerra (2022, p. 25) “como as propriedades/capacidades das coisas, atribuídas pelos homens no processo de trabalho, convertidas em meios/instrumentos para a satisfação de necessidades e alcance dos seus objetivos/finalidades”, tendo em vista a necessidade de conhecer a realidade para então poder intervir, sobre isso, Guerra (2022, p. 37) aponta que,

[...] falar de instrumentalidade é falar de relação entre meios e fins, a qual nada concede à suposta neutralidade profissional. Tal escolha nem é aleatória nem é somente subjetiva, mas uma escolha de um sujeito historicamente situado que analisa a realidade a partir das condições causais nas quais ele se encontra.

Ademais, Guerra (2022) ainda esclarece que a instrumentalidade acompanha o movimento da realidade, tendo em vista que as respostas demandadas aos assistentes sociais dizem respeito à realidade em que se vive. Comumente a instrumentalidade, o referido profissional utiliza dos instrumentos de trabalho para que seja possível efetivar tais respostas.

Os instrumentos de trabalho, de acordo com Guerra (2022, p. 34) devem ser vistos como “elementos postos na relação entre o assistente social e os

usuários”, os mesmos são utilizados para operacionalizar a intervenção profissional, por isso a necessidade de conhecer, sobretudo, a demanda socioassistencial. Diante disso, Guerra (2022, p. 34), aponta que os instrumentos de trabalho do assistente social

Serão acionados, mobilizados, utilizados, criados em consonância com as finalidades da intervenção profissional, contribuindo para a passagem da teoria à prática, do ideal ao real. São eles os veículos que permitem materializar os objetivos profissionais através de ações concretas.

Sendo assim, é correto analisarmos a relação entre instrumentalidade e instrumentos em uma perspectiva de completude e de complementaridade, tendo em vista que, juntos, materializam a prática profissional. Ademais Guerra (1998) explana que a profissão possui maneiras particulares de pensar e, com isso, modos particulares de operar, o qual não se realiza sem instrumentos técnicos, políticos e teóricos, tampouco sem objetivos ético-políticos, que fazem parte do projeto profissional.

Os instrumentais técnicos que corroboram com a efetivação prática da profissão vão de encontro com qualquer política pública (saúde, assistência, previdência, educação, esporte, lazer, habitação, etc.) em que o assistente social está inserido e em qualquer instituição na qual esteja sob vínculo empregatício, independente da modalidade de vínculo que tenha, tendo em vista que, cada política possui uma determinada requisição específica para o profissional mas, os assistentes sociais, independente do campo sócio-ocupacional no qual se insere, possuem os mesmos instrumentos de trabalho, mudando apenas o objetivo e finalidade de usar tal instrumento, em conformidade com as demandas e requisições que são postas e refletidas pelo profissional no seu cotidiano. Mas também, cabe ao profissional avaliar a demanda e, caso necessário, criar outros instrumentos de trabalho que vão de acordo com os objetivos e finalidades daquele profissional em consonância com determinada demanda. Assim como diz Guerra (1998, s/p):

Se é verdade que a legitimidade tanto da profissão quanto do referencial teórico metodológico e ídeo-político marxiano encontra-se referenciada pelas respostas materiais concretas formuladas pelos profissionais às demandas (tradicionais e emergentes), respostas estas que, por sua vez, referem-se tanto à produção de conhecimento [...] quanto à intervenção objetiva nas variáveis da realidade social no intuito de alterá-las, há que se investir numa racionalidade que se não é de “novo tipo”, supere aquela que tradicionalmente vem acompanhando a profissão. Esta “outra” racionalidade deve ser capaz de iluminar as finalidades profissionais [...], de permitir a

escolha dos meios e instrumentos adequados à realização do projeto, de mobilizar as condições objetivas, enfim, que permita a concretização das finalidades profissionais. Os assistentes sociais ao acionarem Razão e Vontade na escolha dos procedimentos técnicos e ético-políticos, dentre eles o instrumental técnico-operativo, o fazem no âmbito de um projeto profissional, o que permite que a profissão supere a dimensão eminentemente instrumental [...], respondendo de maneira crítica e consciente às demandas que lhes são postas, alcançando a competência técnica e política necessárias para o avanço da profissão em suas diversas dimensões: técnica, ético-política, intelectual e formativa.

Os instrumentos corroboram com a efetivação da intervenção profissional no agir profissional do assistente social, sendo alguns deles o método da observação, a visita domiciliar e a entrevista, entre outros mais, mas também aquele que pode ser criado pelo próprio profissional, a depender da sua metodologia, objetivo e finalidade, além dos instrumentos próprios de cada política pública como por exemplo, na Política Pública de Saúde, o preenchimento do sistema eletrônico e-sus.

O método da observação é considerado por Soares, Pereira e Dias (2011) como o método mais antigo, e ao mesmo tempo, como o mais moderno. A observação parte do pressuposto de observar um objeto não conhecido, para posteriormente compará-lo a um objeto conhecido, tornando-o parte de si e depositando no mesmo, um ponto de vista particular sobre tal processo. Deste modo, de acordo com Goode e Hatt (1973, p. 155 *et. al.* Soares, 2011, p. 03) “há de se ter cuidado, pois todos os seres humanos notam algumas coisas e não vêm outras”, assim como no discurso competente, discutido por Marilena Chauí, em “O discurso competente”<sup>5</sup>, a observação é particular de cada pessoa, portanto, há de se ter cuidado referente ao método, pois cada ser humano observa de acordo com sua realidade, suas experiências, pré-conceitos e senso comum.

Em todo caso, assim como Goode e Hatt (1973, p. 155 *et. al.* Soares, 2011, p. 03) “a ciência começa com a observação e deve no fim voltar à observação para uma validação final”, assim como acontece em uma das etapas do planejamento social, a observação também possui em seu processo uma etapa de avaliação, para que seja possível o profissional voltar à reflexão da observação do objeto inicial para comparar com a realidade, chegando, então, na real observação, desprendida de

---

<sup>5</sup> Este texto foi apresentado originalmente na 29ª reunião anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência no Simpósio “Ideologia e linguagem”, em 1977. Foi publicado em 1978 na Revista da Associação Psiquiátrica da Bahia, v.2, nº1.

todo e qualquer pré-conceitos que poderia acompanhar o profissional no início do processo de observação.

O profissional assistente social, ao se apropriar do instrumento de trabalho, seja ele qual for, como meio para alcançar a finalidade desejada, necessita se apropriar sempre de um olhar atento e diferenciado, a fim de reconhecer o que muitas vezes, está desconhecido, o que pode ser em um período de curto ou longo prazo, em sucessivas aproximações entre as partes envolvidas e, com mudanças de instrumento de trabalho se fizerem necessárias, cabendo ao profissional em questão analisar as razões e objetivos de tal mudança. Dessa forma, Gil (2024, p. 17) aponta que “qualquer investigação em ciências sociais deve valer-se, em mais de um momento, de procedimentos observacionais”.

Outro instrumento de trabalho do assistente social como já citado anteriormente é a visita domiciliar, a mesma oportuniza o profissional a conhecer parte da realidade vivida pelo usuário, suas dificuldades, angústias, relações sociais e familiares, sua casa, rotina. De acordo com Perin (2008, p. 06 *apud* Miotto, 2001, p. 148) a visita domiciliar como instrumento de trabalho “têm por objetivo conhecer as condições [...] em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam à entrevistas de gabinete”.

O referido instrumento de trabalho, deve, assim como os demais, fazer sentido para o assistente social, se tornando um meio para sua intervenção profissional, para alcançar a finalidade proposta de acordo com o objeto, sendo, portanto, a demanda social, uma expressão da questão social.

Tendo em vista que o assistente social possui em sua formação e atuação profissional, conhecimentos para intervir na vida social dos sujeitos, esse instrumento é um dos quais possibilita uma aproximação entre os usuários da política e o profissional em questão. A aproximação quando realizada de maneira coerente, pode gerar vínculos institucionais, os quais são facilitadores de uma intervenção profissional adequada, fortalecendo o acesso dos sujeitos aos direitos sociais. Desse modo, Perin (2008, p. 09) afirma que, este profissional

[...] é um dos poucos preparados para se aproximar da vida social dos sujeitos, com as habilidades e competências que são inerentes a sua formação profissional, que vão além da investigação, justamente por ser um profissional cuja a atuação preponderante é interventiva. A concepção ética e política que norteia seu agir profissional, lhe permite ter contato com a vida do sujeito para contribuir na garantia de seus direitos e na melhoria de suas condições de vida.

Para que seja possível executar a visita domiciliar, é necessário que o profissional conheça minimamente a rotina do usuário, caso contrário, esse seria um impedimento em relação a intervenção profissional, que por Perin (2008) é chamado de limite. Para que seja possível realizar a visita domiciliar, o profissional em questão deve buscar “acordar com o sujeito sua entrada na casa, de modo a explicar-lhe os motivos que o levam a efetuar a visita” (Perin, 2008, p. 07). Nesse caso, é importante que o profissional faça um primeiro contato com o usuário, marcando um dia e horário que seja bom para ambos, assim, diminuindo as chances de empecilhos e erros, mas também, explicar, mesmo que breve, o motivo pelo qual levou o profissional a efetivar essa visita, cabe ao profissional, aceitar as condições, sem julgamento, da acolhida do usuário, tendo em vista que o agir profissional não pode ser gerido levando em consideração os pré-conceitos do profissional. Desse modo Perin (2008, p. 07) aponta que,

É preciso identificar a realidade exatamente como ela é, se apresenta, levando em conta as condições sociais e culturais daqueles sujeitos, sem interpretações que venham ao encontro se seus conceitos morais e culturais. [...] o conhecimento da vida daqueles sujeitos, deve compreender a história de vida, com suas especificidades e particularidades, sem preconceitos e discriminação. Não se pode esquecer que o local onde se desenvolve a visita domiciliar é privado dos sujeitos, onde a realidade social se apresenta, de modo diferenciado a como vive o profissional.

A relação dos instrumentos de trabalho como técnica da observação e técnica da visita domiciliar, resulta no que é de extrema importância, subjugar o que muitas vezes não está explícito na ocasião. Amaro (2003, p. 31) afirma que “capturar a realidade dentro de seu quadro social e cultural específico exige do profissional a visão de seus elementos difíceis, integrantes e confiantes, por mais estranho que eles possam parecer a nossa razão”. Perin (2008), discorre que a visita domiciliar como instrumento quando é vista sozinha, não se qualifica como técnica. Desse modo, é fundamental que as técnicas de observação e de entrevista devem ser vistas junto com a técnica da visita domiciliar, cada uma com sua especificidade de aplicar, porém, se completando sem perder a finalidade. Perin (2008, p.08), contempla que,

A entrevista poderá ocorrer com perguntas abertas ou semi estruturadas, mas direcionada à situação social que indicou a necessidade da visita domiciliar. Conjugada à entrevista deve ser utilizada a técnica da

observação, que visa apreender o que está à volta, ao que não é falado, as relações entre os sujeitos envolvidos.

A operacionalização do instrumento técnico visita domiciliar, vai além de conhecer a teoria para poder aplicá-lo, o mesmo exige que o profissional conheça qual a sua real demanda e os sujeitos envolvidos, para que, assim, o profissional de Serviço Social possa desenvolver uma estratégia de intervenção. Para isso, Perin (2008) discorre que o profissional, além de marcar hora e data com os sujeitos, também respeite o tempo do usuário dedicado a essa ação, não forçando-o ou intimidando-o, mantendo uma postura respeitosa e acolhedora, pois cada um possui uma dinâmica e organização da vida social. Outro ponto destacado por Perin (2008), é o fato do assistente social respeitar a decisão do usuário em aceitar ou não mais profissionais ou demais sujeitos durante a visita domiciliar, tendo em vista, garantir o respeito e o sigilo ao usuário e sua história de vida.

O sigilo profissional do assistente social em relação às informações dos usuários necessariamente precisa ser resguardado, porém, o usuário pode requerer ter acesso aos estudos relacionados ao trabalho desenvolvido entre o profissional para com ele, assim, cabe ao profissional saber redigir os relatórios de uma maneira não vexatório ou que coloque o usuário em risco. Segundo o Código de Ética do Assistente Social, no seu artigo 5º, alínea f, está estabelecido que é dever do assistente social nas suas relações com os usuários: “fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional”, ainda,

Diante disso, a obrigação emerge de uma solicitação da população usuária, que pode ser manifestada verbalmente ou por escrito, em situações que expressam os interesses desse grupo de pessoas. Essa solicitação pode, por exemplo, ser feita em uma reunião, em um encontro, em uma audiência em que as informações desenvolvidas pelo Serviço Social devem ser prestadas adequadamente, de forma clara e compreensível, resguardando o sigilo, caso as informações e esclarecimentos envolvam pessoas e usuários determinados. (Barroco e Terra, 2013, p. 176).

Porém, conforme o artigo 18 do mesmo Código, o sigilo profissional pode ser revelado quando, “se tratar de situação cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade”, ou seja, o sigilo profissional deve ser mantido mesmo em trabalho interdisciplinar, repassando informações que estiverem dentro dos limites do

estritamento necessário, objetivando proteger o usuário em sua liberdade, dignidade e integridade física e psíquica e, só pode ser quebrado, estritamente, em situações contempladas no texto do artigo supra citado.

Outro instrumento de trabalho do assistente social que corrobora com seu processo de trabalho e, também no fortalecimento do usuário das Políticas Públicas no acesso aos direitos sociais, é a entrevista. A mesma, segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 234) é considerada como “produto de uma prática social, de uma experiência social de trabalho”, portanto, é necessário que o profissional conheça para depois intervir tanto individual quanto coletivamente, caso o sujeito não possua um vínculo com a instituição e com o profissional, a execução da intervenção por meio deste instrumento de trabalho se torna falha. Segundo Lewgoy e Silveira (2007), a entrevista é uma possibilidade de reflexão tanto para o profissional quanto para o sujeito, tendo em vista as considerações referentes ao processo de enfrentamento da demanda, do território e da vida dos envolvidos.

A entrevista, para ser executada, necessita seguir uma ordem, dividida em três etapas, sendo para Lewgoy e Silveira (2007) a primeira é o planejamento, a segunda é a execução e a terceira etapa é o registro.

A primeira etapa, planejamento, o qual é subdividido em outros três passos, lembra a forma de como operacionalizar o instrumento de trabalho visita domiciliar. O primeiro requer do profissional uma organização prévia, objetivando conhecer a demanda, “a política social para a qual se destina o trabalho da instituição; deve seguir a especificidade para a qual ela terá de responder” (Lewgoy e Silveira, 2007, p. 237). O segundo passo é estabelecer a finalidade pela qual está executando a entrevista, assim como, os objetivos e o instrumento que será realizado a coleta de dados. O terceiro e último passo, é referente a definição de hora e local junto ao sujeito.

A segunda etapa da entrevista refere-se à execução da mesma, a qual é relacionada a coleta de dados, síntese e avaliação. Segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 237)

[...] as informações colhidas servirão de subsídio para a avaliação das prioridades e definição das situações que, ao longo da (s) entrevista (s), serão questionadas e aprofundadas, tendo como referência os objetivos definidos anteriormente, ou (re) definidos no seu processo.

A terceira etapa é em função do registro, o qual é responsável por documentar o que foi tratado, pontos principais e relevantes, o qual deve compor a pasta de informações do sujeito, podendo o mesmo solicitar quando quiser para ler.

Diante disso, a técnica da entrevista requer do profissional habilidades de escuta e observação, apropriando-se da comunicação e da linguagem adequada para poder se comunicar com o usuário, aquela que o mesmo entende, compreende e possibilita trocas de experiência, além de possibilitar reflexões acerca do conteúdo tratado. Segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 249), a entrevista:

Constitui-se num processo singular de diálogo entre o assistente social e um ou mais usuário, com o pressuposto de intervir na realidade social, cuja finalidade está articulada às dimensões da competência profissional. A entrevista possibilita aos sujeitos nela envolvidos contar e desvelar histórias através do uso da linguagem e do seu sentido, compreender as experiências e os significados a elas dados [...].

Sendo assim, a entrevista, assim como os demais instrumentos de trabalho do assistente social, materializada nos processos de trabalho do assistente social, os quais são direcionados segundo as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa.

Os instrumentos de trabalho do assistente social estão relacionados à operacionalização do exercício profissional, comumente a comunicação e a linguagem, tendo em vista que para se comunicar não precisa necessariamente utilizar-se da fala, mas também de gestos, signos e desenhos. Importante ressaltar que os instrumentos de trabalho citados orientam o profissional a chegar em um objetivo a depender da demanda institucional e os mesmos podem corroborar não somente com a linguagem falada, mas com a linguagem através de gestos e olhares, possibilitando uma comunicação mais dialógica com o usuário, possibilitando o mesmo se expressar da maneira mais confortável.

Importante ressaltar que, o profissional de Serviço Social possui em um dos escopos legais da profissão alguns princípios que devem orientar o agir profissional de maneira a fortalecer a viabilização dos direitos do usuário nos conformes da lei, respaldando tanto o profissional, quanto o usuário. No Código de Ética Profissional, está pautado os onze (11) princípios fundamentais do assistente social, entre eles, os princípios VI e XI, que, respectivamente dispõem sobre “Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à

participação de grupos socialmente discriminados, à discussão das diferenças” e, “Exercício do Serviço Social sem ser discriminado nem discriminar por questões de inserção de condição física, idade, gênero, identidade de gênero, religião, orientação sexual, nacionalidade, classe social, etnia”, desse modo, o profissional não pode exercer sua função de acordo com os seus pré-conceitos, o que implica diretamente na intervenção, relação entre o profissional e o usuário da política, e também, na resposta daquela intervenção, além de ser uma infração, pois, de acordo com o Código de Ética do Profissional (1993, art. 4 - inciso a, p. 159) é vedado ao assistente social “transgredir qualquer preceito deste Código, bem como da Lei de Regulamentação da Profissão”, cabendo em primeira instância aos CRESS o processo de apuração, processamento, julgamento e punição das violações ao Código de Ética do Assistente Social e, ao CFESS como instância recursal, em que se oportuniza ao acusado o amplo direito de defesa e do contraditório.

Ademais, a instrumentalidade é a capacidade teleológica do profissional em mediar a demanda institucional para demanda socioassistencial, apropriando-se de instrumentos para alcançar o objetivo proposto. Guerra (2022) aponta que a instrumentalidade pode contribuir com os projetos profissionais, mas também com os projetos societários, tendo em vista o direcionamento da atuação do profissional, podendo o mesmo seguir um viés fenomenológico, marxista ou positivista da profissão, ou seja, seguindo um projeto profissional que corrobora com a continuidade do conservadorismo na profissão, ou que corrobora com a ruptura do mesmo. Guerra (2022, p. 39) afirma que “[...] sem o domínio dos instrumentos e técnicas não realizamos o proposto por nenhum projeto profissional, seja de ruptura, seja de continuidade com o conservadorismo”.

Diante disso, há a necessidade do profissional conhecer seu projeto profissional, as bandeiras de luta da categoria, formas de fortalecer e defender a profissão, e também, de acordo com Guerra (2022), enriquecer o instrumental.

Quando Guerra (2022, p. 39-40) explana sobre o enriquecimento da instrumentalidade profissional, a mesma se refere à luta da categoria profissional quando:

[...] lutamos contra a individualização dos problemas, [...] à culpabilização e responsabilização dos usuários [...] por aquilo que a ordem burguesa considera seu problema; lutamos contra a precarização e intensificação do nosso trabalho e de outros, pela efetivação das 30 horas, sem prejuízo do salário; exigimos espaços para estudo e discussão no local de trabalho e

tempo para a nossa qualificação, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados; questionamos e lutamos contra o aligeiramento da nossa formação graduada e pós-graduada; contra a mercantilização da educação, contra a privatização do público, especialmente das políticas sociais. Nossa instrumentalidade é rica quando ousamos criar novos instrumentos emancipatórios em detrimento dos que subordinam, manipulam e exercem controle sobre os usuários e/ou suas famílias; quando negociamos com a instituição em prol dos interesses dos usuários, quando questionamos e buscamos superar ou ampliar os critérios de elegibilidade.

O fato da categoria profissional lutar pela profissão, coloca em jogo a defesa dos ideais profissionais, a imagem da profissão e o agir profissional qualificado para tal função. A instrumentalidade, quando executada de forma correta, deixa de “apagar incêndio”, supera as demandas imediatas, trabalha para além das demandas emergenciais. Isso somente acontece quando, segundo Guerra (2022, p. 40-41), enquanto profissionais,

[...] refletimos criticamente e o superamos momentaneamente; quando buscamos nos aliar aos usuários e outros profissionais que compartilhem conosco um projeto de sociedade de novo tipo, profissionais com quem temos sintonia, na perspectiva de tensionar a instituição. [...] quando estamos orientados pelo nosso projeto profissional afirmando os princípios do Código de Ética, observando as atribuições e competências da Lei de regulamentação, honrando um determinado perfil profissional, explicitado nas diretrizes da formação profissional.

Compreender a dimensão técnico-operativo, vai além do operacionalizar o agir profissional, esse que parte do processo reflexivo e é, também, a direção para compreender e relacionar o manuseio dos instrumentos com os conhecimentos adquiridos ao longo da graduação e da experiência profissional, tendo em vista que, cada espaço sócio ocupacional possui características, formas e organização de trabalhar, também, em relação aos casos e demandas atendidas naquele território, as quais possuem ou não semelhanças entre uma instituição e outra, assim como em um território e outro, como o fato das expressões da questão social, porém o modo de operar é diferente, pois o público e o território são diferentes.

Importante ressaltar que, a utilização de qualquer instrumento de trabalho é sucessor aos processos comunicacionais, tendo em vista que é por meio da comunicação e da linguagem que ocorre o primeiro contato entre usuário e o profissional, com a demanda e com a instituição onde atua.

A linguagem no Serviço Social pode ser identificada segundo Sousa (2008, p. 126) como “a linguagem oral ou direta e a linguagem escrita ou indireta”, sendo as duas linguagem presentes no exercício profissional do assistente social. No entanto,

a linguagem mais utilizada no Serviço Social é a oral ou direta, tendo em vista que o assistente social se utiliza de instrumentos de trabalho “face a face” ou diretos, como: entrevista, observação, visita domiciliar, entre outros, já citados e explicados anteriormente.

A linguagem escrita ou indireta é utilizada após a linguagem oral ou direta, no intuito de registrar em documento o que foi realizado “face a face” e, sobre esses instrumentos, Sousa aponta que

Sobre os instrumentos de trabalho indiretos [ou “por escrito”], eles necessariamente são utilizados após a utilização do instrumental face a face, que é caracterizado por uma forma de comunicação mais ativa. É o registro do trabalho direto realizado. (SOUSA, 2008, p. 129, grifos nossos)

Isso significa que os instrumentos de trabalho indiretos, segundo Carvalho (2013, 42-43)

[...] apresentam uma interação passiva, pois a comunicação entre o locutor e o interlocutor não conta com a presença física do autor, na forma de diálogo, ficando à mercê da interpretação que leva à unilateralidade da comunicação.

Sendo assim, é importante que o assistente social saiba falar e escrever compreensivelmente, de modo que o público alvo compreenda a mensagem que o profissional deseja transmitir, por isso a importância do profissional conhecer o público para quem vai falar ou atender, assim, tendo a possibilidade de adaptar-se enquanto a linguagem adequada. Dessa forma, o CFESS Manifesta – 3º Seminário Nacional de Comunicação CFESS-CRESS, destaca que a utilização de uma linguagem adequada e não discriminatória se torna quase obrigatória para uma profissão que luta por direitos humanos. Neste sentido, o CFESS enfatiza que,

Evitar o uso de palavras que carregam teor preconceituoso pode contribuir para tornar a língua portuguesa menos discriminatória, racista, sexista, etc. E além do mais, com esta atitude, marcamos nosso posicionamento político contrário à violência que sujeitos sofrem diariamente pela linguagem. (CFESS MANIFESTA, 2013, p. 02)

Deste modo, o assistente social será reconhecido por seu domínio em vincular teoria e prática e em possuir uma forma lógica de pensar e de expressar o pensamento. Tal habilidade é importante para exercício profissional e se encontra

articulada à instrumentalidade do Serviço Social, como também aos instrumentos de trabalho dos assistentes sociais, como já discutido anteriormente.

É, então, mediante ao exercício profissional, a atuação do assistente social e os processos comunicacionais relacionados à profissão e ao profissional que ocorre a atuação dos Conselhos Estaduais e do Conselho Federal, os quais disciplinam, legislam sobre e regulamentam a atuação do assistente social. Assim o profissional precisa ficar atento, desde a formação profissional e durante toda sua vida profissional ao que diz e a razão/ racionalidade do que o Conselho diz. Haja vista que, também, o Conselho tem uma dimensão pedagógica / educativa na sua ação precípua de orientar e fiscalizar o exercício profissional, para além da ação punitiva, que existe mas não é objetivo fundamental da ação do conselho.

Por exemplo, foi mediante a atuação irregular do assistente social, vinculando e associando práticas terapêuticas associadas ao exercício profissional, que o CFESS criou a resolução nº 569, de 25 de março de 2010, que dispõe sobre a vedação de práticas terapêuticas associadas ao título e/ou exercício profissional do assistente social.

Desse modo, há a importância e necessidade do assistente social conhecer as atribuições privativas, competências profissionais e instrumentos de trabalho, qualificando e municiando as dimensões ético-política, teórico-metodológica e, técnico-operativa do exercício profissional, na perspectiva da redução de práticas irregulares, fortalecendo o agir profissional, possibilitando ao profissional uma intervenção de transformação da realidade, na intencionalidade de garantir a efetivação dos direitos sociais dos sujeitos.

Importante ressaltar que, o agir e a conduta profissional influencia diretamente na imagem e autoimagem da profissão, o que pode corroborar com a dificuldade de desvincular a profissão de sua gênese e, em contraposição, reafirma a necessidade cotidiana da manutenção de possibilidades de busca de conhecimento com as referências defendidas pela profissão que, em síntese, ocorrem por processos comunicacionais.

### 3.2 O PROJETO ÉTICO POLÍTICO E OS DOCUMENTOS LEGAIS DA PROFISSÃO

O Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão sociotécnica do trabalho, regulamentada pela Lei nº 8662/93 e delineada pelo Código de Ética de

1993. Segundo Torres e Lanza (2013) entende-se que a profissão Serviço Social iniciou vinculado às relações de ajuda, com enfoque assistencialista, sob influência da Igreja Católica. “O mesmo decorre da “profissionalização” da ajuda que acompanha a complexificação da natureza dos fenômenos e de sua manifestação na realidade sócio-histórica” (Torres e Lanza, 2013, p. 198).

A população alvo para receber essa ajuda “profissionalizante”, eram pessoas que enfrentavam dificuldade econômica, entre outras, sendo momentânea ou permanente, e por meio de atendimentos psicossociais, visava o enquadramento aos padrões estabelecidos pela sociedade, objetivando a manutenção e permanência da ordem social vigente daquela época (Torres e Lanza, 2013).

Diferentemente das origens da profissão, atualmente a mesma possui o exercício profissional fundamentado pelo campo empírico, tendo como objeto de trabalho as expressões da questão social, as quais decorrem do desenvolvimento do modo de produção capitalista, logo, Yamamoto e Carvalho (1983, p.315) afirma que “a profissão de serviço social apenas pode se consolidar e romper o estreito quadro de origem no bloco católica a partir e no mercado de trabalho que se abre com aquelas entidades”.

Entender a profissão como resultado de mudanças históricas, faz com que a compreensão construída pela categoria profissional seja de reflexão sobre a organização da ação profissional no âmbito da execução do seu exercício profissional envolvido nas políticas públicas. Segundo Torres e Lanza (2013), o Serviço Social se baseia em duas perspectivas para a construção do seu exercício profissional, sendo a perspectiva crítica e conservadora. Um dos progressos no período de avanço da perspectiva de ruptura com o conservadorismo e a consequente vinculação com a teoria social marxista e marxiana, foi a valorização da prática política dos profissionais.

Logo, o exercício profissional do assistente social ocorre pautado no Projeto Ético Político da profissão (PEP), o qual é materializado na dialética em que se processa a dimensão ético-política da profissão, na conjugação cognoscitiva e prática do profissional, que não prescinde da dimensão teórico-metodológica e conhecimentos técnico-operativos para o exercício do trabalho. A documentação legal como a Lei nº 8662/93, o Código de Ética do assistente social de 1993, além das resoluções, normativas e orientações advindas do Conselho Federal e Regional de Serviço Social, essas, garantem identidade, visibilidade, concreticidade e

impulsionam a direção profissional, compõem o PEP, assim, colocando em prática os saberes para “atuar na intervenção entre as demandas da população usuária da política e o acesso aos serviços sociais” (Torres e Lanza, 2013, p. 201)

O Projeto Ético Político da profissão Serviço Social, conhecido também por Projeto Profissional, vem sendo construído desde o final dos anos 1970 do Sec. XX, sendo comprometido com os interesses das classes trabalhadoras. No período anterior, como já apontamos, o projeto profissional hegemônico estava ligado às perspectivas conservadoras da profissão, e foi somente após um momento histórico, denominado processo de intenção de ruptura, que a profissão tenta romper a perspectiva conservadora. Tal projeto obteve avanços nos anos 1980, mas somente se consolidou nos anos 1990, explicitando o amadurecimento da profissão através dos espaços de formação, intensificando a organização política – conjunto CFESS-CRESS e ABEPSS – e reformulando/atualizando os estatutos legais da profissão – Lei que Regulamenta a Profissão/1993 e o Código de Ética da Profissão/1993, portanto, o Projeto Ético Político se materializa no acervo legal da profissão (Teixeira, et al, 2009).

Como já dito, o referido é considerado um projeto profissional da categoria de assistentes sociais. Os projetos profissionais são construídos coletivamente, relacionado às profissões, cujos sujeitos são os profissionais que compõem a categoria e dão efetividade à profissão. O mesmo também apresenta a autoimagem da profissão, elegem valores, delimitam e priorizam seus objetivos e funções. Para que seja possível a efetivação do projeto profissional na sociedade, há a necessidade “que ele tenha em sua base um corpo profissional fortemente organizado”. O autor (2008), esclarece que,

Os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas (inclusive o Estado, a que cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais). Netto (2008, p. 144).

Importante ressaltar que os projetos profissionais, de acordo com Netto (2008) são construídos coletivamente e por isso, devem ser relacionados ao pluralismo da vida social, tendo em vista que o referido projeto constitui um universo

heterogêneo, é um campo de lutas e tensões e que não busca suprimir as divergências e contradições em seu interior, mas que “deve fazer-se mediante o debate, a discussão, a persuasão - enfim, pelo confronto de ideais e não por mecanismos coercitivos e excludentes” (Netto, 2008, p. 145).

Diante disso, é importante, segundo Netto (2008), que no decorrer da elaboração, afirmação, construção e consolidação de um projeto profissional, o pluralismo seja elemento real da vida social e próprio da profissão, o qual deve ser respeitado e não confundido com a tolerância ou com o ecletismo, causando impedimento na luta de ideias, para que isso não aconteça, o pluralismo deve ser compreendido, em seu sentido mais amplo, como o respeito e reconhecimento à diversidade. Desse modo, Netto (2008, p. 145-146) afirma que,

[...] a elaboração e a afirmação (ou, se se quiser, a construção e a consolidação) de um projeto profissional deve dar-se com a nítida consciência de que o pluralismo é um elemento factual da vida social e da própria profissão, que deve ser respeitado. Mas este respeito, que não deve ser confundido com uma tolerância liberal para com o ecletismo, não pode inibir a luta de idéias. Pelo contrário, o verdadeiro debate de idéias só pode ter como terreno adequado o pluralismo que, por sua vez, supõe também o respeito às hegemonias legitimamente conquistadas.

Os projetos profissionais, como já citado anteriormente, apresenta pactos imperativos e indicativos entre o corpo profissional e, elementos como “a imagem ideal da profissão, com valores, função social e seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas” (Netto, 2008, p. 147), tais elementos que compõem o Projeto Ético Político profissional do Serviço Social, encontram-se referenciados na dimensão teórico-metodológica e ética-política da profissão, inclusive o pluralismo como “garantia do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, do compromisso com o constante aprimoramento intelectual” (Código de Ética, 1993, princípio VII, p. 128).

Os pactos imperativos e indicativos no Serviço Social, derivam não só da categoria profissional, mas também dos Conselhos Federal e Regionais ao qual o profissional está obrigatoriamente vinculado. Netto (2008, p.147) explica que o pacto imperativo pode ser compreendido como “componentes compulsórios, obrigatórios para todos os que exercem a profissão”; o indicativo como “aqueles em torno dos quais não há um senso comum mínimo que garanta seu cumprimento rigoroso e

idêntico por todos os membros do corpo profissional”. O pacto imperativo são objetos de regulação jurídica estatal, possível relacionar aos requisitos mínimos para assumir uma vaga de concurso público, sendo a formação no curso de Serviço Social reconhecido pelo MEC e a inscrição no conselho da categoria, CFESS. Já o pacto indicativo, pode se tratar da utilização dos instrumentos de trabalho do assistente social, os quais podem ser utilizados por todos da categoria, mas cada profissional operacionaliza da maneira como melhor avaliar.

Diante do exposto, a comunicação está intrinsecamente ligada à profissão, tendo em vista que a mesma é um instrumento de trabalho do assistente social e, também, uma das formas de executar a dimensão técnico-operativa. Sendo assim, é imprescindível falar do PEP e mencionar comunicação, haja vista que, “na década de 80 [...] o projeto ético-político obteve êxito [...] valendo-se de estratégias de comunicação que socializam entre a categoria os novos princípios que renovariam definitivamente a profissão”. (Braz, 2009, p.380)

Ademais, o PEP da categoria profissional possui características convergentes com a comunicação pública, sendo ela considerada central e estratégica para a atuação profissional, além de ser possível a identificação da mesma no PEP, ambos são instrumentos de interesse coletivo, os quais permitem um fortalecimento da cidadania.

Importante enfatizar a importância de compreender a comunicação como meio de disputa de hegemonia, a qual foi fundamental para a construção do PEP, tendo em vista que o mesmo articulou-se com os sujeitos que compunham o projeto societário da classe trabalhadora. Braz (2009) afirma que o PEP:

[...] avançou a partir dos anos 80, porque, dentre outros determinantes, formas de comunicação foram estabelecidas entre os vários sujeitos participantes, formas de comunicação foram estabelecidas entre os vários sujeitos participantes, direta ou indiretamente, da profissão: direções e bases profissionais, usuários e o conjunto da sociedade, em especial os movimentos organizados das classes trabalhadoras. (Braz, 2009, p. 381)

Diante disso, o PEP pode ser caracterizado pela convergência de projetos individuais e coletivos, representando a autoimagem da profissão. Segundo Braz (2009, p. 387) a autoimagem da profissão expressa elementos diferenciados e em constante tensionamento, “tanto os anseios dos diversos profissionais quanto às construções coletivas que eles engendram nos fóruns políticos da categoria”. São nesses espaços de luta pela defesa da categoria profissional, sua imagem e pelas

bandeiras de luta, que são direcionados os valores e os compromissos sociais eleitos pelos profissionais, que, “de maneira politicamente organizada, buscam difundir e torná-los hegemônicos na sociedade, alcançando os usuários da profissão e os próprios assistentes sociais” (Braz, 2009, p. 387).

A autoimagem da profissão discutida tanto por Netto (2008) e por Braz (2009), foi construída hegemonicamente tendo por referência o projeto profissional dos assistentes sociais junto com o projeto societário da classe trabalhadora, tendo em vista que a burguesia com o seu projeto societário, se apropriava cada vez mais dos meios comunicacionais para reproduzir-se como classe dominante. Os meios comunicacionais se tornaram instrumentos obrigatórios da luta política, em que, por um lado estava a classe dominante com seu respectivo projeto societário disseminando informações ao seu favor, através dos meios comunicacionais de massa, enquanto, por outro lado, “a contrainformação - ou uma comunicação contra hegemônica”, sempre se fez presente nos discursos e organizações da classe trabalhadora.

Logo, a autoimagem da profissão está vinculada aos documentos legais da profissão, assim como a imagem da profissão está associada a sua efetividade mediante atuação do assistente social. Por isso, há necessidade de atuação do assistente social conforme rege o escopo legal da profissão e que o mesmo possa se reconhecer na luta contra a falsa imagem do Serviço Social, sendo ela, pelo olhar da sociedade, como benemerência e ajuda aos pobres, mas que na verdade, é uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, que trabalha no fortalecimento do acesso a garantia de direitos da população usuária das políticas públicas a qual o assistente social está inserido.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo geral compreender a relação entre comunicação pública e o trabalho do assistente social na busca pela viabilização de direitos. E, para conseguir atingir o objetivo foi necessário realizar leituras, fichamentos de artigos, bibliografias, documentos, legislações e fazer a seleção de quais respondem tal objetivo, sendo necessário fazer uma construção analítica sobre comunicação, comunicação pública e, como a comunicação se insere no Serviço Social.

Na primeira seção foi apresentado a história sobre comunicação, com ênfase em sua trajetória ligada à comunicação pública e a profissão de Serviço Social, junto ao exercício profissional do assistente social. Tendo em vista que comunicação é um termo e um tema com possibilidade de ampla argumentação e de inúmeros vieses.

A comunicação como explicitada na seção 1, é a necessidade do homem, enquanto ser genérico, histórico e social, em se comunicar entre si, expressando suas necessidades, vontades, desejos, conhecimentos e enquanto forma de interação social. Desde então, a comunicação vem se atualizando, tendo em vista que ela é um fenômeno contínuo e apresenta, também, contínuas mudanças no tempo, sendo uma delas, o uso da linguagem. A comunicação é um meio para transmitir mensagens, ideias, sentimentos e outras expressões, um meio utilizado para que o outro entenda o que se quer transmitir, a qual se utiliza dos elementos que compõem o processo comunicacional, sendo eles: emissor, receptor, mensagem, meio, assim como a linguagem também possui emissor e receptor.

Ainda, foi explanado sobre a Comunicação Pública, a qual não possui um conceito claro e uma área de atuação profissional, possibilitando adquirir saberes e atividades diversas. Diante disso, a Comunicação Pública, por estar em construção, aparece hoje como uma utopia, buscando resgatar o verdadeiro sentido social da comunicação pública.

A Comunicação Pública a depender de quem e para que é utilizada, pode ser vista, como meio de transformações no cenário político, formação de grupos profissionais, mas também formação de rede de pesquisadores. Mas para isso, é necessário que a Comunicação Pública adentra as políticas sociais, se funda nos direitos humanos e atribui atenção à população por meio do exercício da cidadania.

Mediante isso, a Comunicação Pública adentra ao Serviço Social no intuito de possibilitar meios estratégicos para a intervenção profissional, tendo em vista que, para intervir há a necessidade do profissional conhecer a real demanda. Portanto é possível compreendermos que a comunicação é imprescindível para o Serviço Social, tendo em vista que o mesmo trabalha com seres humanos e há a necessidade da comunicação como um dos seus instrumentos de trabalho.

Desse modo, é possível relacionar a Comunicação Pública e o Serviço Social, com um dos objetivos específicos estabelecido para esta pesquisa, sendo possível identificar os tipos de comunicação e sua relação com o Serviço Social. Dessa forma, foi possível identificar os tipos de comunicação, sendo eles através da fala, gestos, escritas, além dos vieses: Comunicação Pública, Social, Empresarial, como Direito Humano, etc. A comunicação é indissociável à profissão, ela é utilizada como instrumento de trabalho do assistente social na perspectiva de viabilizar direitos à população usuária das políticas públicas as quais o profissional de Serviço Social está inserido, podendo ser na política de assistência social, saúde, habitação cultura, esporte, entre outras.

Na seção 2, foi discutido sobre a linguagem e a dimensão técnico-operativa do Serviço Social em conformidade a prática profissional do assistente social, seus instrumentos e instrumental de trabalho, os quais são utilizados no campo de trabalho do assistente social e está relacionado ao tema desta pesquisa, tendo em vista que a Comunicação Pública é uma das formas de executar a dimensão técnico-operativa.

Desse modo, o processo de trabalho do assistente social é direcionado segundo as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa, tais dimensões não são indissociáveis e não são segmentadas, elas direcionam o trabalho do assistente social em conformidade e em sintonia, o profissional se apropria comumente das três dimensões em sua atuação profissional. Também é regido pelo escopo legal da profissão, sendo o Código de Ética do Assistente Social de 1993 e a Lei de Regulamentação da Profissão de 1996.

O profissional, ao acionar a dimensão técnico-operativa, faz uso de instrumentos e técnicas da profissão que, advém da sua formação profissional. Diante disso, é necessário que os profissionais de Serviço Social compreendam o que são instrumentos e o que é a instrumentalidade da profissão, haja vista que ambos se completam, mas apresentam singularidades e isso só é possível quando

fizer sentido para o profissional sua atuação na instituição onde está alocado, assim como, suas demandas, objetivos e meios para lidar com elas.

Sendo assim, é possível compreender que a comunicação impulsiona as dimensões que direcionam o agir profissional de modo a corroborar na atuação profissional, sendo que a linguagem e a comunicação se completam e se modificam conforme há a necessidade, partindo do olhar técnico do profissional.

Também, a comunicação encontra-se aliada aos processos de trabalho do assistente social na materialização dos objetivos profissionais, tendo em vista que os objetivos estão em conformidade com as demandas de trabalho da instituição onde o profissional encontra-se inserido, mas também aquelas demandas advindas da população usuária. Importante ressaltar que, independente da demanda e dos objetivos de trabalho, o profissional trabalha na perspectiva de viabilizar os direitos dos usuários, em conformidade e respaldado pelo escopo legal da profissão. Outrossim, dada a limitação do tempo, prazos e trâmites com o COPEP, havendo a necessidade de obter mudança da metodologia, com esta pesquisa passando a ser bibliográfica, tem-se a necessidade de ampliação das reflexões sobre a temática, tendo em vista sua importância, na nossa análise e compreensão, para a profissão.

## REFERÊNCIAS

ABEPSS (Brasília - DF). **ABEPSS: História**. In: ABEPSS: História. [S. l.], 1 jan. 2024. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/historia-7>. Acesso em: 11 fev. 2024.

ABESS; CEDEPSS. **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, edição especial, 1997.

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar: guia para uma abordagem complexa**. AGE, 2003.

ASSISTÊNCIA, SOCIAL de. Política Nacional de Assistência Social. **Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social**, 2004.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

BARROCO, Maria Lucia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de ética do (a) assistente social comentado**. Cortez Editora, 2013.

BARROS, Álvaro Gonçalves de; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; TEIXEIRA, Risiberg. Evolução das comunicações até a Internet das Coisas: a passagem para uma nova era da comunicação humana. **Cadernos de Educação Básica**, v. 5, n. 3, p. 260-280, 2021.

BRANDÃO, Elisabeth Pazito. Usos e significados do conceito comunicação pública. In: **XXIX CONGRESSO BRASILEIRO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**. 2006.

BRASIL. **Lei Nº 8.662, de 7 de junho de 1993**: dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências. Brasília, DF, 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8662.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm). Acesso em: 25 out. 2023.

BRAZ, Marcelo. Serviço Social, Comunicação e projeto ético-político. In: **Mídia, Questão Social e Serviço Social**, São Paulo: Cortez, p. 375-390, 2009.

CARVALHO, Flávia Falcão da Gama. **Serviço Social e Comunicação: uma interface necessária**. 2013. p. 38-44.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Política Nacional de Comunicação**. 4 ed. Brasília: CFESS, 2023

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília, 1993.

CFESS. **CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS)**, 2023. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/o-cfess>. Acesso em: 15 jan. 2024.

CFESS MANIFESTA – **3º Seminário Nacional de Comunicação CFESS-CRESS**. Recife, 4 e 5 de setembro de 2013. Gestão Tempo de Luta e Resistência. Disponível

em: <[http://www.cfess.org.br/publicacoes\\_manifesta.php](http://www.cfess.org.br/publicacoes_manifesta.php)>. Acesso em: 31 março, 2024.

COSTA, Francilene Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do Serviço Social: Dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional**. 2008. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

COSTA, Nelson Barros da. Contribuições do marxismo para uma teoria crítica da linguagem. **DELTA: Documentação de Estudos em Lingüística Teórica e Aplicada**. v. 16, p. 27-54, 2000.

CHALHUB, Samira. **Funções da linguagem**. Ática, 1999.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Comunicação Pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social**. *Temporalis*, v. 18, n. 36, p. 162-177, 2018.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Serviço Social, linguagem e comunicação pública: desafios na contemporaneidade. **Revista Conexão Geraes**, v. 3, p. 05-10, 2013.

GIL, Antonio Carlos. *et al.* **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. [4º Reimp.] São Paulo: Editora Atlas SA, 2024.

GUARESCHI, Pedrinho A. **O Direito Humano à Comunicação: pela democratização da mídia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

GUERRA, Yolanda. A dimensão investigativa no exercício profissional. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, p. 701-718, 2009.

\_\_\_\_\_. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Capacitação em Serviço Social e política social**, v. 4, p. 53-63, 2000.

\_\_\_\_\_. **A instrumentalidade do Serviço Social**. Cortez Editora, 2022.

\_\_\_\_\_. A categoria instrumentalidade do Serviço Social no equacionamento de “pseudos problemas” da/na profissão. **Revista Construindo o Serviço Social**, n. 3, p. 9-29, 1998.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. – 35. Ed. – São Paulo: Cortez, 2011.

INSTITUTO RANKING DE PESQUISA (Ms). **Pesquisa aponta os meios de comunicação mais confiáveis no Brasil**. Campo Grande, 2021. Disponível em: <https://rankingpesquisa.com.br/noticias/pesquisa-aponta-os-meios-de-comunicacao-mais-confiaveis-no-brasil/>. Acesso em: 10 out. 2023.

INSTITUCIONAL. **CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL (CRESS)**, 2022. Disponível em: <https://cresspr.org.br/cress/>. Acesso em: 15 jan. 2024

LACERDA, Lélica Elis P. de. Exercício profissional do assistente social: da imediatividade às possibilidades históricas. **Serviço Social & Sociedade**, p. 22-44, 2014.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. S/L, Veras, 2006.

MARTINELLI, Maria Lúcia *et al.* **Pesquisa qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras, v. 4, 1999.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Perícia Social: proposta de um percurso operativo. **Serviço Social e Sociedade**, n. 67, p. 145-158, 2001.

NAZARÉ, Fernanda Campos et al. A CATEGORIA MEDIAÇÃO NA PRÁXIS DO SERVIÇO SOCIAL: UMA BREVE ANÁLISE. In: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019**. S/L, 2019.

NETTO, José Paulo, 1947 - **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 15. ed. -São Paulo: Cortez, 2010.

\_\_\_\_\_. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. **Serviço Social e Saúde** - 3. ed, p. 141-160, 2008.

PERLES, João Batista. **Comunicação**: conceitos, fundamentos e história. Biblioteca on-line de Ciências da Comunicação, p. 1-17, 2007.

PEREIRA, Sofia LB. As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade. In: **I Congresso Internacional de Política Social e Serviço Social**: Desafios Contemporâneos. Londrina - PR, 2015.

PERIN, Silvana Dóris. A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social. **II Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público**, 2008.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. Cortez Editora, 2019.

ROCHA, Ruth. **Minidicionário**. 10. ed. Rio de Janeiro: Scipione, 1997. p.747.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **A comunicação como estratégia política no Serviço Social**. Curitiba: CRV, 2021.

SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social**: questões para reflexão. In: SANTOS, Cláudia M. dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. Juiz de fora: Ed. UFJF, 2012. p.15-38.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexão Geraes**, v. 3, p. 25-30, 2013.

\_\_\_\_\_. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil**. Tese (Doutorado em Serviço Social). Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Rio de Janeiro: 2006.

SILVA, Wellington Araújo. O direito humano à comunicação no Brasil. **Revista Opinião Filosófica**, v. 8, n. 2, p. 533-555, 2017.

SOUSA, Jorge Pedro. **Elementos da teoria e pesquisa da comunicação e dos media**. 2. ed. Porto: Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação. 2006.

Disponível em:

<[www.bocc.ubi.pt/pag/sousajorge-pedro-elementos-teoria-pesquisacomunicacao-media.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousajorge-pedro-elementos-teoria-pesquisacomunicacao-media.pdf)>, acessado em: 21 jan. 2024.

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**. In: Revista Emancipação, v. 8, n.1. Ponta Grossa/PR: UEPG, 2008, p. 119 - 132.

TEIXEIRA, Joaquina Barata et al. O projeto ético-político do Serviço Social. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**, 2009.

TORRES, Mabel Mascarenhas; LANZA, Liria Maria Bettiol. Serviço Social: exercício profissional do assistente social na gestão de políticas públicas. **Argumentum**, v. 5, n. 1, p. 197-215, 2013.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Filosofía de la praxis**. Siglo xxi, 2003.

YAZBEK, Maria Carmelita et al. O significado sócio-histórico da profissão. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, p. 125-143, 2009.

