



## O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: a comunicação como mediação na intervenção profissional

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva<sup>1</sup>

TORRES, Mabel Mascarenhas<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo, fruto de pesquisa de doutorado defendida em 2020, pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina (UEL), busca discorrer sobre o trabalho do assistente social, centrando a relação entre o Serviço Social e a comunicação, considerando que, no exercício profissional do assistente social, está intrínseca a utilização de ferramentas comunicacionais para atendimento aos usuários e que, neste processo, em tempos de avanço tecnológico e rapidez de informações, a democratização da comunicação é fundamental. Teve-se como parâmetro o Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, Capítulo I, artigo 5º, alínea C, que trata da democratização das informações como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários. Esta pesquisa é de caráter social, de abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de levantamento bibliográfico e documental, sendo as informações tratadas por meio da análise de conteúdo, possibilitando uma reflexão acerca do trabalho de assistentes sociais.

**PALAVRAS-CHAVE:** trabalho; assistente social; comunicação.

### 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo, fruto de pesquisa de doutorado defendida em 2020, pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina (UEL), buscou discorrer sobre o trabalho do<sup>3</sup> assistente social, com foco para a relação entre o Serviço Social e a comunicação. Para tanto, partiu-se dos pressupostos de que, no exercício profissional do assistente social, está intrínseca a utilização de ferramentas comunicacionais para o atendimento aos usuários que buscam acessar direitos e de que, neste processo, em tempos de avanço tecnológico e rapidez de informações, a democratização da comunicação é fundamental.

Como parâmetro para esta discussão, foi usado o Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, especialmente o Capítulo I, artigo 5º, alínea C, que estabelece como um dos deveres éticos desses profissionais “democratizar as informações e o acesso aos

---

<sup>1</sup> Universidade Estadual de Maringá (UEM) *clausgorlon@gmail.com*.

<sup>2</sup> Universidade Estadual de Londrina (UEL) *mabeltorres2009@gmail.com*.

<sup>3</sup> O uso do masculino foi uma decisão das autoras para facilitar a leitura, mas em nenhum momento foi deixado de considerar a inclusão de todo e qualquer leitor, sejam as mulheres ou os membros da comunidade LGBTQIA+.

programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as.” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 1993, p. 29); além de outros documentos produzidos pela categoria, que contribuem para o entendimento da essencialidade da comunicação no exercício profissional.

Para tanto, esta pesquisa é de caráter social, configurando-se pela abordagem qualitativa, que, segundo Minayo (1994), por meio de um conjunto de técnicas interpretativas, permite decodificar os componentes de um sistema complexo de significados, colaborando para a coleta de informações. O estudo foi desenvolvido pelo levantamento bibliográfico e documental, visando à melhor apropriação da temática. De acordo com Marconi e Lakatos (1990), a pesquisa documental direta e de campo propicia a realização de um levantamento de dados contendo elementos e indicadores que possibilitem a compreensão sobre um determinado fenômeno social.

Com relação ao tema central do artigo proposto, ou seja, as expressões da democratização da informação como condição para o acesso aos direitos e para o papel do profissional como mediador/facilitador deste processo, este tipo de pesquisa é a que viabiliza a construção de uma reflexão ancorada em perspectiva sócio-histórica.

O artigo foi dividido em duas partes. A primeira se propôs a discutir brevemente o trabalho na sociedade capitalista e o trabalho de assistentes sociais nas políticas públicas e sociais, assim como o seu reconhecimento como trabalhador assalariado, atuando nos serviços. Na segunda parte, foi enfatizado como se estabelecem as relações possíveis entre Serviço Social e comunicação, perpassando as nuances que envolvem a comunicação em seus aspectos legais e documentais e de que forma isto se reflete em uma sociedade dita democrática, entendendo, ao mesmo tempo, os projetos comunicacionais em disputa. Em seguida, foram apresentadas as considerações finais.

## **2 O TRABALHO NA SOCIEDADE CAPITALISTA: BREVES CONSIDERAÇÕES**

Nos termos da análise marxiana, o capitalismo é um sistema em que há uma incessante busca pelo lucro, generalizando uma produção mercantil. Defende ainda o predomínio da propriedade privada e a acumulação de bens e dinheiro como essenciais para a estrutura desse sistema. Outro elemento essencial para o entendimento do capitalismo é a sua consolidação a partir da divisão da sociedade em classes, onde de um lado encontram-se os proprietários dos meios de produção, a burguesia, e do outro, a classe trabalhadora, aquela que vive da venda de sua força de trabalho ou, nos dizeres de Marx (2017), subordinando o trabalho ao capital. Ou seja,

O trabalhador labora sob o controle do capitalista, a quem pertence seu trabalho. O capitalista cuida para que o trabalho seja realizado corretamente e que os meios de produção sejam utilizados de modo apropriado, a fim de que a matéria-prima não seja desperdiçada e o meio de trabalho seja conservado (MARX, 2017, p. 262).

A separação entre capital e trabalho garante a reprodução do primeiro ao centralizar em si os meios de produção, a partir de mecanismos que garantem a expropriação, acenando para sua expansão em escala acelerada. Eis o que sustenta o capitalismo, a conservação da expropriação e sua reprodução, garantindo uma composição orgânica do capital a partir de processos de expansão da acumulação.

Assim, o que se observa é uma naturalização das relações desiguais. Mesmo diante de um longo processo histórico que garantiu algumas liberdades aos trabalhadores, como o direito ao voto, o capitalismo resumiu-se a um redesenho da sujeição anteriormente dada, convertendo trabalhadores em vendedores da sua força de trabalho para garantir sua subsistência. Assim, para Marx (2017),

O capitalista comprou a força de trabalho [...] ele adquiriu o direito de fazer o trabalhador trabalhar para ele [...] o tempo durante o qual o trabalhador trabalha é o tempo durante o qual o capitalista consome a força de trabalho que comprou do trabalhador (MARX, 2017, p. 306-307).

No capitalismo tem-se o estabelecimento da relação capital-trabalho, efetivada por um processo que apresenta a necessidade de troca de mercadorias. Neste tipo de relação fica o trabalhador restrito à venda de sua força de trabalho, única mercadoria de que dispõe. Dessa maneira, os trabalhadores passam a ser proletarizados, convertidos em assalariados. Esta relação assenta-se na subordinação dos trabalhadores perante o capital, onde este último utiliza-se de diferentes técnicas para escamotear suas reais intenções e atingir seus objetivos, impondo regras e condições ao trabalho.

Sendo assim, é certo afirmar que o capitalismo estrutura suas instâncias para dar sentido e fortalecer seu projeto de poder, transmutando-se e se consolidando como a sociabilidade almejada e possível, ou seja, ele não é somente um modo de produção, mas se entranha em todas as instâncias da vida social, determinando e direcionando os modos de ser e viver nesta sociedade.

Nessa perspectiva, a expropriação do trabalhador integra a dinâmica capitalista no comando sobre o trabalho. Lupatini (2018) contribui para esta discussão ao explicar que, na produção capitalista, o mecanismo empregado faz sempre uso de um trabalho adicional, que reproduz “[...] a classe trabalhadora como classe dependente do salário, cujo salário comum basta não apenas para assegurar sua manutenção, mas também sua multiplicação.” (LUPATINI, 2018, p. 83). Ou seja, o capital se reproduz mantendo os trabalhadores em suas condições de exploração, como maneira de extorquir sobretrabalho com base na sujeição dos produtores.

Sendo assim, baseados nesse argumento, podemos refletir que a prelação de compra e venda da força de trabalho se inclina cada vez mais para o capitalista, e uma vez que este detém os meios de produção, ele determina o estabelecimento da jornada de

trabalho, do salário e do tempo gasto para a realização das atividades em todos os setores da economia. Dessa forma, Antunes (2002, p. 113) “compreende que as mudanças no modo de produção convergem para um [...] novo mundo multifacetado do trabalho, com sua nova morfologia”, que significa novas modalidades de trabalho que estão em emergência no mundo contemporâneo, onde a classe trabalhadora se encontra fragmentada, flexibilizada e heterogênea. Isto se estabelece justamente pela condição de assalariamento em que se encontram os trabalhadores, efetivando uma dependência ao capital para sua sobrevivência. Em certo sentido, ao estabelecer os regramentos para o mercado de trabalho, o capitalista estabelece quem são os trabalhadores aptos ao trabalho e aqueles considerados desnecessários, o que no dizer de Marx (2017, p. 719) é o peso morto do exército industrial de reserva.

Na sociedade capitalista, o assistente social é contratado para atuar nas políticas públicas e sociais, especialmente pelo seu trabalho intelectual, no qual estão incluídas também exigências burocráticas e rotineiras. O trabalho intelectual se caracteriza pela elaboração de conhecimentos em uma perspectiva crítica, que expressem o posicionamento político e argumentativo dos assistentes sociais. É também identificado pelos conhecimentos constitutivos do trabalho cotidiano que o profissional demonstra ter, destacando a análise das contradições da realidade social, a leitura analítica acerca do Estado e das políticas públicas e sociais e o reconhecimento da classe trabalhadora como sujeito político.

Dessa forma, assumindo o trabalho na prestação de serviços vinculados às políticas públicas e sociais, assistentes sociais são impulsionados a movimentar um conjunto de saberes para construir as respostas interventivas direcionadas aos demandatários de seu trabalho, assim como as sistematizações<sup>4</sup> de diagnósticos e a produção de conhecimentos sobre temáticas e questões presentes no cotidiano. Tudo isso exige cada vez mais o desenvolvimento de uma atitude investigativa e crítica, que os permita ultrapassarem a percepção sobre os fenômenos sociais decorrentes das relações desiguais estabelecidas no capitalismo, para além da imediatividade e do senso comum. Isso significa dizer que o assistente social, no exercício do seu trabalho cotidiano, deve qualificar as respostas profissionais, fortalecendo sua argumentação teórica, ética e política. A profissão de assistente social é inscrita na divisão social e técnica do trabalho enquanto uma expressão do trabalho coletivo, cuja natureza analítica e interventiva estabelece que seus profissionais sociais atuem nas expressões da questão social, “[...] apreendida como o conjunto das

---

<sup>4</sup> A sistematização pode ser compreendida como uma estratégia para produzir conhecimento a partir de uma experiência prática, tomando “[...] o próprio trabalho como objeto de reflexão, visto ser impossível separar a atividade de seu sujeito. No processo de sistematização do trabalho profissional há uma importante identificação entre sujeito e objeto de investigação e as implicações desta identificação devem ser observadas em suas várias dimensões: ética, política, institucional e social” (ALMEIDA, 2009, p. 406).

expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura [...]” (IAMAMOTO, 2015, p. 27).

Assim sendo, o Serviço Social tem como matéria-prima as múltiplas refrações da questão social com as quais cotidianamente se defronta. São situações que ensejam por parte do assistente social intervenções nos conflitos desencadeados pela relação entre capital e trabalho, de tal modo que o conhecimento macrossocial que envolve a estrutura econômica da sociedade se faça imprescindível para compreender como a questão social se manifesta e se interpenetra nas relações sociais.

A institucionalização do Serviço Social é requerida pelo capital, que, diante do agravamento das expressões da questão social, revelada na miséria, pobreza, desemprego etc., demanda do assistente social resposta para amenizar os conflitos enfrentados pela classe trabalhadora. Neste panorama é que se inserem as políticas sociais, como instrumento com capacidade para suprir as demandas imediatas dos trabalhadores desempregados ou que não dispõem de salários para satisfação de suas necessidades de subsistência. “Cabe dizer que o Serviço Social é uma profissão requisitada pelo Estado e suas instâncias para atender às necessidades sociais – via políticas públicas – decorrentes das expressões da “questão social”” (TORRES, 2017, p. 2). Contratados pelo Estado como trabalhador assalariado para atender às necessidades dos demais trabalhadores, predominantemente aqueles funcionais ao desenvolvimento econômico e político do capital, os assistentes sociais atuam:

Na tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade (IAMAMOTO, 2015, p. 28).

Desse modo, os assistentes sociais são requisitados a realizar seu trabalho, respondendo aos interesses de seus contratantes e evidenciando também as necessidades de subsistência e o projeto societário da classe trabalhadora. É nesta ambiguidade que está circunscrito o trabalho desses profissionais, ou seja, no trabalho cotidiano eles lidam diretamente com relações e interesses antagônicos, polarizados pelas exigências e anseios de uma determinada classe (a burguesia) sobre a outra (a dos trabalhadores). E assim como os demais trabalhadores, os assistentes sociais também sofrem as determinações e consequências do trabalho assalariado, posto que, ao vender sua força de trabalho a diferentes empregadores, como o Estado e as organizações públicas e privadas, se submetem aos regramentos de quem os contratou.

Assim, os assistentes sociais atuam junto aos trabalhadores que vivenciam as mais diversas necessidades decorrentes da estrutura desigual, classista e racista constitutivas do capitalismo, as quais apresentam demandas para o seu trabalho nas políticas públicas e

sociais, que se expressam na violação de direitos, na violência praticada contra mulheres, crianças e idosos etc. Atuando nas referidas políticas, esses profissionais se deparam com questões que evidenciam a extrema exploração dos trabalhadores, especialmente aqueles que estão situados nas frações mais pauperizadas da classe trabalhadora e são identificados como “usuários referenciados” para os serviços ofertados pelas políticas sociais.

Dessa forma, esse modo de pensar e refletir sobre o exercício profissional possibilita aos assistentes sociais avançar no debate acerca dos direitos sociais e ultrapassar a lógica do direito como benefício, consolidando a direção social da profissão, expressa no projeto ético-político como essencial para a contraposição ao projeto conservador em evidência no capitalismo. Neste sentido, a democratização da informação no trabalho do assistente social é essencial para viabilizar o acesso a direitos, assunto que será discutido no próximo tópico.

### **3 SERVIÇO SOCIAL E A COMUNICAÇÃO COMO MEDIAÇÃO NO TRABALHO PROFISSIONAL**

Por meio do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) e Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO), o Serviço Social vem a algum tempo ponderando sobre o papel que a comunicação exerce na sociedade e de que forma incide no trabalho desenvolvido pelo assistente social. E ele reconhece que ela deve ter como pauta a comunicação como direito humano, com o seu acesso facilitado pela via da democratização das informações.

Importante abordar também as múltiplas possibilidades da comunicação no Serviço Social, considerando que o modo como a profissão se insere na divisão social e técnica do trabalho faz com que tal relação seja um elemento essencial, uma que vez que o assistente social atua na prestação e gestão de serviços nas políticas públicas e no trato direto com a população, o que indica a comunicação como mediação no fazer profissional.

Outro ponto de partida para essa consideração é que, a partir dos anos 1980, quando o Serviço Social se reconheceu enquanto classe trabalhadora, a profissão passou então a se vincular às lutas gerais dessa classe, buscando assegurar direito dos usuários por meio da organização sociopolítica da profissão. Tudo isso faz com que a comunicação tenha que ter uma efetividade. Contudo, é importante refletir se esta relação vem sendo aprofundada apoiada nos valores defendidos pela profissão e se estão realmente alcançando seu objetivo.

Constatou-se que foi na Gestão 1996/1999 que o CFESS deu início à discussão sobre a comunicação no Serviço Social, por meio de um documento chamado “A Beleza Está nas Ruas”, o qual conclamava a categoria a discutir a comunicação no âmbito do Serviço Social. Tal documento foi apresentado no 10º Congresso Brasileiro de Assistentes

Sociais (CBAS), realizado no Rio de Janeiro, em outubro de 2001. Assim, foi partir desse momento de profícua discussão em torno da comunicação no Serviço Social que se considerou nesta relação um potencial estratégico para maximizar os valores defendidos pela profissão, em que o Conjunto CFESS-CRESS instigou a reflexão e elaborou as primeiras diretrizes para a Política Nacional de Comunicação, aprovada em setembro de 2001, em Belo Horizonte-MG.

Em 2006, aconteceu o 1º Seminário de Comunicação, com vistas a uma discussão mais amadurecida sobre a temática e tendo consciência do papel fundamental desenvolvido pela comunicação dentro da área, no sentido de trazer elementos que propiciassem um ganho maior na disseminação das informações. Assim, foi possível aprofundar este assunto, de forma a visualizar capacidade de avanços e firmar uma política que priorizasse a comunicação como bem público e direito de cidadania. Já no ano de 2007, foi publicada a primeira versão da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, fruto de intensa mobilização coletiva da categoria. Os Encontros Nacionais do Conjunto CFESS-CRESS, desde 2006, têm renovado a importância da comunicação para a categoria de assistentes sociais, para os usuários, para outras categorias profissionais, bem como para a sociedade como um todo, na direção de reafirmar o Projeto Ético-político Profissional, tendo como um dos seus pressupostos o:

Estabelecimento de ações de comunicação levando em consideração as diversas formas de apropriação das informações pela sociedade, acionando meios de comunicação de massa, comunitários, radicais e independentes, de modo a dar visibilidade ao Projeto Ético-político (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2010, p. 7).

Todavia, aos assistentes sociais cabem, por meio de seu compromisso ético-político, chamar a atenção para a necessidade de fortalecimento de uma atuação política que lute pela defesa da informação como direito do cidadão e instrumento de disputa hegemônica nos mais diversos meios de comunicação, refletindo sobre as manobras utilizadas pelo capital para conquistar sua hegemonia como classe dominante, especialmente no campo das comunicações, marcado pela centralização das informações e negação de direitos.

Na discussão sobre a relação entre o Serviço Social e a comunicação, que começou a partir de 2010, foi possível visualizar que, por meio da compreensão da categoria de assistentes sociais e do Conjunto CFESS-CRESS, as possibilidades de intervenção sobre a comunicação foram reafirmadas e assentadas, principalmente em orientações que permitissem sua apropriação para uso de uma linguagem mais próxima do público atendido por esses profissionais. Nesta discussão, também se falou sobre a coerência dos materiais produzidos, para que tivessem como parâmetros os documentos já deliberados pela categoria, a exemplo do Código de Ética do/a Assistente Social e demais documentos.

Desse modo, durante o 2º Seminário Nacional de Comunicação, foi revista e atualizada a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, que objetivava reorganizar as ideias e aprofundar concepções sobre o tema. Tal documento foi fruto de contribuições de vários Conselhos Regionais, tendo sua aprovação no 39º Encontro Nacional do Conjunto, realizado em setembro de 2010, em Florianópolis-SC. Ainda nesta direção, em 2016, o Conjunto CFESS-CRESS lançou a nova versão da revista Política Nacional de Comunicação (3ª edição), aprovada durante o 44º Encontro Nacional CFESS-CRESS, ocorrido em setembro de 2015 na cidade do Rio de Janeiro.

Esse amadurecimento em torno da relação entre o Serviço Social e a comunicação permite constatar que é na construção cotidiana do trabalho profissional que esta última se apresenta como papel estratégico para o fortalecimento dos usuários, na construção de uma contra-hegemonia. Sendo assim, refletir sobre comunicação requer a compreensão de que ela se materializa nas relações sociais de produção e reprodução da vida em sociedade e, a partir disto, se torna instrumental para a circulação das informações, valores, conceitos, ou seja, da produção intelectual, trazendo transformações no que concerne a visões de mundo e formas de sociabilidade. Neste sentido, acentuam-se as relações de poder, a hegemonia de uma classe sobre o restante da sociedade e o domínio objetivo e subjetivo na formação e circulação de ideias, o que se materializa entre diferentes projetos comunicacionais, repletos de intencionalidade.

Para Cabral Filho (2008), a comunicação pode ser reivindicada como direito humano, que se instaura em diversos setores sociais, podendo proporcionar a construção de identidades e sentidos nas relações cotidianas, assim como possibilitar a projeção de outros direitos humanos fundamentais. Nesta concepção, o direito à comunicação fica equiparado ao direito à saúde, educação etc. Porém, requer também reconhecer que este direito, como os demais, está posto em uma sociedade capitalista, onde predomina uma mídia oligopolizada e um Estado centralizador e arbitrário. Nessa premissa, a definição de Cabral Filho (2008) possibilita extrair que há na sociedade a presença de um projeto comunicacional burguês, cujo objetivo é instaurado com a hegemonia estabelecida pela mídia no país e no mundo, com a presença de grandes grupos comunicacionais tendo a seu bel-prazer a definição de pautas para a sociedade, com o apoio do Estado.

Já para Guareschi (2013), a comunicação é o canal privilegiado de transmissão de dimensões valorativas, por meio das quais são legitimadas e justificadas as visões e interpretações da realidade. Além disso, o autor afirma que há várias gerações de direitos, sendo a primeira a dos direitos civis, cujo surgimento data entre os séculos XVII e XVIII. Tais direitos dizem respeito à dignidade da pessoa, à sua liberdade pessoal e de pensamento, de religião, de reunião e econômica. Já a segunda geração se refere aos direitos políticos, travestidos de associação em partidos e direito ao voto, com a formação do Estado

democrático representativo iniciado no século XIX. A terceira geração de direitos, por sua vez, nasceu nos séculos XIX e XX, sendo eles denominados direitos sociais, como o direito à saúde, ao trabalho, à assistência, à educação, à superação da miséria e à segurança. No entanto, ainda segundo Guareschi (2013), tais direitos são originários de uma filosofia individualista burguesa, que passou a exigir do Estado sua efetivação.

Fala-se hoje de uma quarta geração de direitos, que, de acordo com o autor, “[...] 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” (GUARESCHI, 2013, p. 23), representando uma prática real de cidadania. É preciso reconhecer que as gerações descritas por Guareschi (2013) são representativas de uma sociedade democrática e que tais direitos se encontram interligados e dependem uns dos outros para que o acesso à cidadania se efetive de fato. Para tanto, quando quaisquer das gerações destes direitos são negadas ou superficialmente dispostas, abre-se uma lacuna que inviabiliza a superação de uma cultura enraizada que prima pela adequação de processos dominantes, o que perfaz um projeto comunicacional que define diferentes aspectos da vida em sociedade. No caso específico da quarta geração de direitos, pensada aqui com base na abertura de expressar livremente sua opinião, isso significa a saída de um lugar de subalternidade na tomada de decisões, oxigenando ambientes de participação de controle social e ultrapassando a lógica do pensamento único.

Sobre a importância da comunicação na sociedade, Lima (2011), em estudo sobre as obras de Paulo Freire, mostra que, para o educador, a comunicação é uma relação social em que os sujeitos interagem e dialogam e quando isto não acontece é instaurada uma relação de dominação. Assim, para Freire, os sujeitos devem construir livremente seu próprio destino, numa relação de igualdade, coparticipação e reciprocidade. Nesse tipo de relação, a comunicação se apresenta como instrumento de libertação dos opressores, os quais reduzem os indivíduos à condição de coisas.

Com base nos conceitos apresentados pelos autores, nota-se de forma mais evidente que há outro projeto de comunicação, voltado para os interesses da população, como prática de liberdade. Contudo, evidenciam-se na realidade dois projetos em disputa, um que se volta para o controle, a dominação de uma classe sobre a outra, na dimensão de hegemonia e conformação de relações de poder; e outro mais aberto às demandas da maioria da população, sob a perspectiva de construção de resistência e de dar voz às minorias, bem como o direito à participação em processos comunicacionais.

Essa disputa de projetos de comunicação pode ser percebida na forma como uma mesma notícia é transmitida por fontes opostas, confirmando a contradição de projetos em disputa, carregada de aspectos tendenciosos, determinando significados, crenças, valoração de mundo etc., ou seja, tem-se uma pluralidade de emissores. Porém, o problema

que se estabelece no debate, aqui, é que tais projetos, ainda que pertencentes à mesma sociedade, se apresentam desiguais, posto que existe uma dominação por parte de grandes grupos comunicacionais sobre o que é propagado na sociedade, em uma concentração exacerbada dos meios de comunicação, circunscritos em sua amplitude e cobertura no país e frutos de massivos investimentos científicos e financeiros.

Sendo assim, é possível perceber que o acesso à informação e sua abundante circulação podem não significar, necessariamente, mudanças quando se fala em disputa de projetos, já que se trata de um domínio muito díspare se comparado em sua dinamicidade.

As questões apresentadas, então, nos possibilitam reconhecer que, enquanto uma profissão analítica interventiva, cabe ao assistente social acompanhar as mudanças em curso no que condiz à comunicação, seja ela comercial ou alternativa, mobilizando diferentes estratégias comunicacionais que possibilitem compreender o papel da comunicação na formação da opinião pública, assim como na legitimação e sacralização das relações de mando e poder. Contudo, confere-se que os profissionais de Serviço Social já utilizam os recursos das redes sociais, aplicativos de conversa e chamadas de vídeo como estratégias de comunicação para informação sobre serviços e atividades e para estabelecer contato com os usuários. Identificou-se que há um direcionamento no uso das tecnologias de informação e comunicação para disseminação de informações na lógica de um discurso oficial, propagando um projeto da política, com pouca ênfase na garantia de direitos, nas formas de acesso às leis que regulamentam a prestação de serviços e benefícios ou mesmo na execução das atividades realizadas nas unidades instaladas nos territórios.

Outro ponto constatado diz respeito ao uso das redes sociais das unidades de atendimento, direcionada majoritariamente à divulgação de calendário de atividades, datas comemorativas e ações institucionais, e não para a construção de uma informação que alcance as necessidades expressas pelos usuários dos serviços. É importante sinalizar que boa parte dos referidos usuários não utilizam as mídias e redes sociais para buscar informações, pois não possuem equipamentos para tal.

Além disso, cada vez mais o uso de aplicativos tem se tornado realidade no cotidiano do trabalho de assistentes sociais, como uma prerrogativa da administração pública em todos os âmbitos da federação. Nesse sentido, essa diversificação de recursos ligados à tecnologia de comunicação, como mediadora do trabalho prestado pelo assistente social, carece de reflexão sobre como tem repercutido nas ações realizadas e a que interesses atende.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A nova morfologia do trabalho atinge, sobremaneira, as condições de vida e sociabilidade dos indivíduos ao capturar a subjetividade do trabalhador. Isto se estabelece

justamente pela condição de assalariamento em que se encontram os trabalhadores, efetivando uma dependência ao capital para sua sobrevivência. Nessa direção, o assistente social, na condição de trabalhador assalariado, vivencia a retirada de direitos e a precarização do trabalho, sendo submetido a dilemas de alienação, angústias e constrangimentos, assim como os demais trabalhadores. Tais circunstâncias vão ganhando forma a partir das transformações e redefinições do capital, incorrendo nas normas para a regulação ou desregulamentação do trabalho. Esse processo vem acompanhado da necessidade, por parte de assistentes sociais, de manejar a comunicação como mediação para o acesso aos direitos, fortalecimento dos usuários e na busca pela construção de uma contra-hegemonia, de modo a fortalecer os valores defendidos pela profissão. As mudanças econômicas, políticas, culturais e sociais impactam a organização da sociedade e, conseqüentemente o exercício profissional do assistente social. Sendo assim, o acompanhamento dessas mudanças exige leitura crítica da realidade, com vistas a capturar a essência dos fenômenos sociais e neles intervir. Para tanto, a intervenção do assistente social tem sido demandada para o atendimento e viabilização de informações sobre direitos, o que situa a democratização como fundamental.

Assim, reconhecendo que a comunicação se apresenta com potencial de articulação com o Serviço Social, o presente artigo tratou de questões que demonstram a aproximação histórica destas duas áreas, com avanços que dizem respeito ao entendimento, por parte do assistente social, do quanto a comunicação se estabelece como instrumento de poder na sociedade capitalista e, concomitantemente, estratégica para avançar no enfrentamento a esse modo de organização, que tem como base a desigualdade social.

Diante do exposto, defende-se que se o assistente social se utilizar de forma democrática de estratégias comunicacionais, elas possibilitarão aos usuários o acesso à informação, o que não necessariamente garantirá direitos, uma vez que outras determinações se fazem presentes nesta relação, que fogem à vontade do profissional e do usuário. Contudo, é certo defender que o acesso à informação proporciona construir estratégias de resistência e de tomada de consciência. Entretanto, também é importante salientar que o modo como o assistente social se apropria das ferramentas comunicacionais e de seu conteúdo nem sempre leva a disseminação da informação de forma democrática, ficando o profissional preso ao papel de cumpridor de um padrão de atuação determinado pelo Estado, no que condiz à forma como as informações são divulgadas. Conclui-se, então, que ainda há espaço para o amadurecimento na categoria profissional, a fim de haver entendimento e aprofundamento das questões que envolvem a comunicação enquanto aliada no exercício do assistente social, na direção do projeto ético-político da profissão, requerendo capacidade intelectual e estratégica para enfrentar o caráter focalista e conservador presente nas políticas públicas ofertadas pelo Estado.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Retomando a temática da “Sistematização da Prática” em Serviço social. In: **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2009. p. 399-408.
- ANTUNES, Ricardo. O desenho multifacetado do trabalho hoje e sua nova morfologia. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, ano 23, n. 69, p. 73-106, mar. 2002.
- CABRAL FILHO, Adilson Vaz. As políticas públicas de comunicação em busca de novos sujeitos históricos. In: COUTINHO, Eduardo Granja (org.). **Comunicação e contrahegemonia: processos culturais e comunicacionais de contestação, pressão e resistência**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de ética do/a assistente social**. 9. ed. Brasília: CFESS, 1993.
- FONTES, Virgínia. A transformação dos meios de existência em capital: expropriações, mercado e propriedade. In: BOSCHETTI, Ivanete (org.). **Expropriação e direitos no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018.
- GUARESCHI, Pedrinho. **O direito humano à comunicação: pela democratização da mídia**. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.
- GONÇALVES, Guilherme Leite. Valor, expropriação e direito: sobre a forma e a violência jurídica na acumulação do capital. In: BOSCHETTI, Ivanete (org.). **Expropriação e direitos no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.
- LIMA, Venício A. **Comunicação e cultura: as ideias de Paulo Freire**. 2. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília: Fundação Perseu Abramo, 2011.
- LUPATINI, Márcio. Notas sobre expropriação na “odisseia” do capital. In: BOSCHETTI, Ivanete (org.). **Expropriação e direitos no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1990.
- MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política: livro I: o processo de produção do capital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2017.
- MINAYO, Maria C. de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.
- TORRES, Mabel M. Exercício profissional do assistente social: analisando a dimensão técnico-operativa e as atividades desenvolvidas. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL, 1, COLÓQUIO NACIONAL SOBRE O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL, 4., 2017, Maceió. **Anais** [...]. Maceió, 2017. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/coloquiocintas/article/view/3693/2621>. Acesso em: 3 jan. 2022.