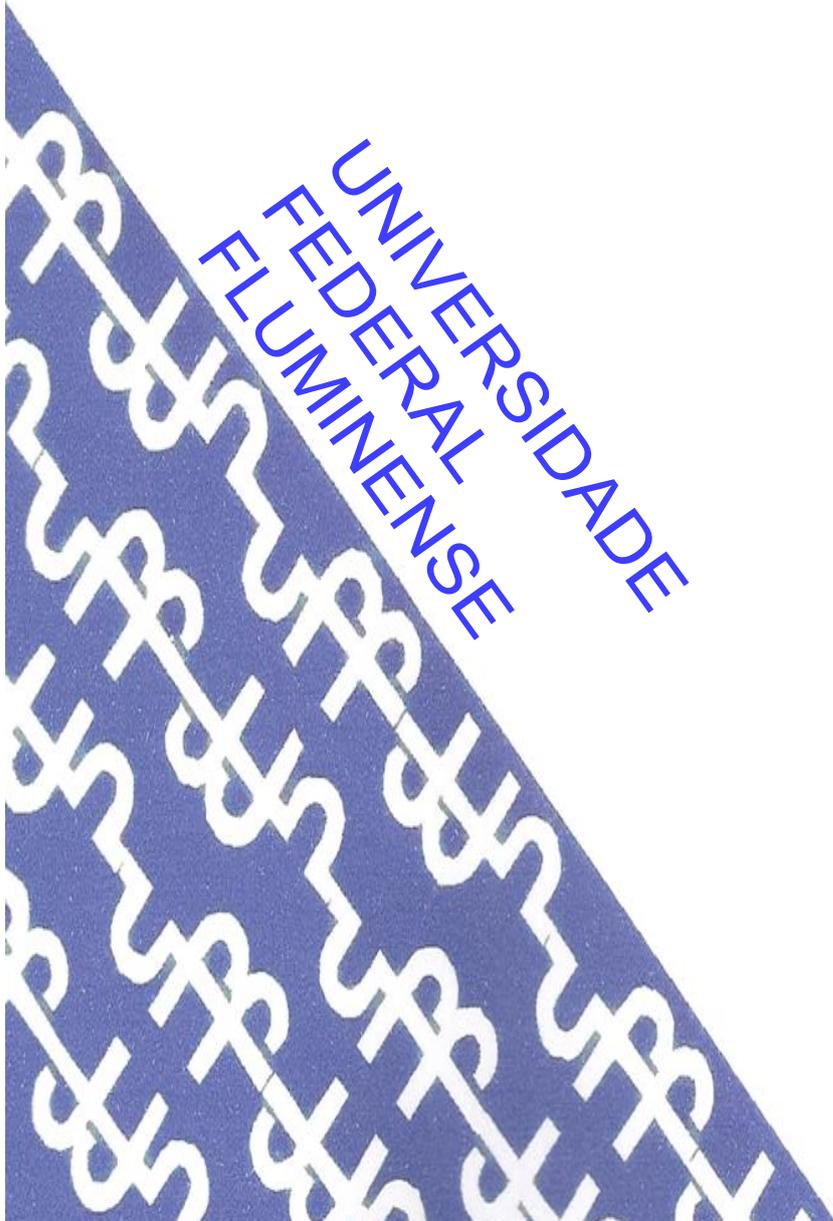


UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS EM POLÍTICA SOCIAL
MESTRADO EM POLÍTICA SOCIAL**

Antônio Jardson Ferreira Lopes

**A COMUNICAÇÃO COMO UM DIREITO HUMANO NO ÂMBITO DO
CONJUNTO CFESS/CRESS A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DAS
ASSESSORIAS DE COMUNICAÇÃO**



**UNIVERSIDADE
FEDERAL
FLUMINENSE**

**NITERÓI- RJ
2016**

ANTÔNIO JARDSON FERREIRA LOPES

**A COMUNICAÇÃO COMO UM DIREITO HUMANO NO ÂMBITO DO
CONJUNTO CFESS/CRESS A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DAS
ASSESSORIAS DE COMUNICAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Estudos Pós-Graduados em Política Social da Universidade Federal Fluminense – UFF, como requisito para a obtenção de Grau de Mestre.

**NITERÓI-RJ
2016**

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca Central do Gragoatá

L864 Lopes, Antônio Jardson Ferreira.

A comunicação como um direito humano no âmbito do conjunto CFESS/CRESS a partir das percepções das assessorias de comunicação / Antônio Jardson Ferreira Lopes. – 2016.

143 f. ; il.

Orientador: Adilson Vaz Cabral Filho.

Dissertação (Mestrado em Política Social) – Universidade Federal Fluminense, Escola de Serviço Social, 2016.

Bibliografia: f. 118-125.

1. Serviço Social. 2. Comunicação. 3. Direitos humanos.
4. Trabalho. I. Cabral Filho, Adilson Vaz. II. Universidade Federal Fluminense. Escola de Serviço Social. III. Título.

**COMUNICAÇÃO COMO UM DIREITO HUMANO NO ÂMBITO DO
CONJUNTO CFESS/CRESS A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DAS
ASSESSORIAS DE COMUNICAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Estudos Pós-Graduados em Política Social da Universidade Federal Fluminense – UFF, como requisito para a obtenção de Grau de Mestre, submetida à aprovação da banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Orientador Professor Doutor Adilson Vaz Cabral Filho – Universidade Federal Fluminense

Professora Doutora Mônica de Castro Maio Senna — Universidade Federal Fluminense

Professor Doutor Marcio Eduardo Brotto — Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Setembro de 2016, Niterói – RJ
Universidade Federal Fluminense

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por tornar possível a concretização de mais uma fase da minha vida, assim como, agradeço também aos meus familiares; minha mãe, meu pai e minha irmã, por estarem sempre ao meu lado, me apoiando nas diversas circunstâncias, e por serem, sem sombra de dúvidas o meu equilíbrio e o cerne da minha existência.

Agradeço grandemente à família “Silva” que desde o começo me apoiou incondicionalmente, me dando um novo lar e me fazendo parte deles; obrigado Marita por ser a avó que nunca tive; obrigado Dennys, Erika, Gabriel e Miguel por me deixarem ser o quinto elemento desse quarteto fantástico; obrigado Carla, Kenya, Kayê, Kaycy, Alice e Seu Paulo por me acolherem de forma tão fraterna, enfim, sem vocês essa trajetória teria sido bem mais difícil.

Agradeço a minha melhor amiga de infância Ana Beatriz Oliveira por todo amor, apoio, compreensão e principalmente por compartilhar sua família comigo e me possibilitar que hoje os "Silva e os Calado" sejam minha família também. Somos um pelo outro sempre.

Agradeço a todos os meus amigos que enobrecem a minha vida e que me fazem tão feliz cotidianamente, aqueles que apesar da distância se fizeram presentes quando puderam, principalmente nos dias que nada parecia fazer sentido, aos que me visitaram no Rio de Janeiro trazendo um pouco da minha querida Manaus para matar as saudades, e principalmente, aqueles que se doaram quando mais precisei.

Agradeço em especial os amigos Karol Amoedo, Gabriel Alencar e Jefferson Moreira por me ajudarem financeiramente quando precisei.

Agradeço a minha amiga de infância Marla Horta que como eu tentou o mesmo sonho acadêmico na cidade maravilhosa e que compartilhou dos mesmos dramas dessa escolha.

Agradeço às minhas companheiras de mestrado; Sidimara Souza, Mariana Aguiar, Vivia Padiál, Mariana Frizheiro, Waldirene Paiva, Luciana Bittencourt e Nathy Cristo, por todo o apoio e convívio nesses últimos dois anos, afinal, o vínculo que construímos juntos há de ser eterno.

Agradeço ao meu orientador, o professor Dr. Adilson Vaz Cabral Filho que, com suas preciosas discussões, críticas e abertura intelectual, sua disponibilidade, tolerância e tranquilidade incansáveis, deu-me a oportunidade de partilhar a construção desse trabalho.

Agradeço à equipe do Programa Observatório dos Direitos da Criança e do Adolescente – PRODECA, da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, em especial a minha sempre professora Márcia Irene Pereira Andrade por me estender a mão todas as vezes que foi preciso.

Por fim, e não menos importante, pelo contrário, deixo por último como símbolo de grande agradecimento, o meu muito obrigado ao Gabriel Henriques, meu irmão e melhor amigo, que durante esses anos todos que marcam o dia que nos conhecemos, me inspirou de forma ímpar a ser um exemplo e acima de tudo uma pessoa cada vez melhor. Meu muito obrigado amigo.

Enfim, agradeço a todos aqueles que de uma forma ou de outra se fizeram presentes nesta caminhada, pois o resultado agora obtido é fruto de uma ação conjunta.

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

Charles Chaplin

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo apresentar o resultado da pesquisa realizada em torno do seguinte tema: A COMUNICAÇÃO COMO UM DIREITO HUMANO NO ÂMBITO DO CONJUNTO CFESS/CRESS A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DAS ASSESSORIAS DE COMUNICAÇÃO. Procurou-se nesse estudo, verificar a implementação e a execução dos dizeres intrínsecos da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria do Serviço Social brasileiro, e como as assessorias de comunicação dos Conselhos Regionais percebem essa realidade, a fim de contribuir para uma importante discussão acerca das novas demandas do trabalho dos assistentes sociais, a partir das suas contribuições e perspectivas, avaliando a comunicação enquanto componente de atuação do assistente social visto a necessidade que se tem em responder de forma mais crítica e efetiva às exigências das novas demandas postas à profissão. Sendo assim, o estudo elegeu como objetivo geral: analisar a comunicação como um direito humano e sua importância para o trabalho do assistente social sobre a ótica da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS. O desvelamento da pesquisa recorreu aos seguintes procedimentos metodológicos: pesquisa bibliográfica, documental e de campo, cuja abordagem foi quanti-qualitativa, que busca a totalidade da realidade; realizada junto às assessorias de comunicação existentes do CRESS – Conselhos Regionais de Serviço Social em nível nacional. Objetivou-se levantar dados que colocassem em relevo a comunicação enquanto componente de atuação profissional do assistente social, para nortear seus objetivos, procedimentos e conclusão. Portanto, o tema traz uma reflexão sobre a capacidade potencial de comunicação dos assistentes sociais e de seus instrumentos de trabalho utilizados nos espaços sócio-ocupacionais, com vistas ao fortalecimento e a criação de meios e mecanismos que garantam a democratização e a socialização da informação, contribuindo com a luta em defesa dos direitos, bem como ratificar o compromisso ético-político do profissional de Serviço Social, com vistas a nortear suas ações e reafirmar a comunicação como um direito humano. Por fim, a análise desta temática permite-nos inferir que o assistente social, no cotidiano de suas atividades profissionais, deve envidar esforços para utilizar a comunicação como um elemento que potencializa seu agir na atualidade.

Palavras-chave: Serviço Social, Comunicação, Direitos Humanos e Trabalho profissional.

ABSTRACT

This study aimed to present the results of research conducted around the following theme: **COMMUNICATION AS A HUMAN RIGHT IN CLUSTER SCOPE CFESS / CRESS FROM THE PERCEPTIONS OF COMMUNICATION ADVISORS**. We tried this study verify the implementation and enforcement of the intrinsic wordings of the Policy National Communication CFESS/CRESS by the category of the Brazilian Social Service, and as the advisory communication of the Regional Councils perceive this reality in order to contribute for an important discussion about the new demands of the work of social workers, from their contributions and perspectives, evaluating communication as acting component of the social worker seen the need that has to respond more critically and effectively to the new demands demands put to the profession. Thus, the study elected as general objective: to analyze communication as a human right and its importance to the work of the social worker on the perspective of the National Communication Policy CFESS/CRESS. The research disclosure referred to the following methodological procedures: literature, documentary and field, whose approach was quantitative and qualitative, to search the whole of reality; conducted with the existing communication advisers of CRESS - Regional Councils of Social Work at the national level. The objective was to collect data that they put in relief communication as professional practice component of the social worker, to guide its objectives, procedures and conclusions. Therefore, the theme brings a reflection on the potential communication skills of social workers and their tools used in the socio-occupational areas, with a view to strengthening and creation of means and mechanisms to ensure the democratization and socialization of information, contributing to the fight to defend the rights and ratify the ethical and political commitment of professional social work, in order to guide their actions and reaffirm communication as a human right. Finally, the analysis of this issue allows us to infer that the social worker in their daily professional activities, shall endeavor to use communication as an element that enhances their act today..

Keywords: Social Service, Communication, Human Rights and professional work.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Quais meios de comunicação você utiliza para a efetivação do seu trabalho?	82
Gráfico 02: Quais as ferramentas de comunicação mais utilizadas pelo CRESS/Regional que você trabalha?	86
Gráfico 03: Qual a frequência de atualização do site?	86
Gráfico 04: Quais as mídias sociais mais utilizadas pelo CRESS/Regional que você trabalha?.....	87
Gráfico 05: Qual a frequência de atualização das redes sociais do CRESS/Regional que você trabalha?.....	88
Gráfico 06: Você acha que há dificuldades para a implementação da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria dos assistentes sociais?	105

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Uma pequena história dos direitos humanos em documentos.....	15
Quadro 02: Comissões de Ética e Direitos Humanos dos CRESS/Regionais.....	27
Quadro 03: O perfil dos profissionais das assessorias de comunicação segundo o Conjunto CFESS	77
Quadro 04: O perfil dos assessores de comunicação dos CRESS/Regionais pesquisados	78
Quadro 05: Evolução do acesso à internet.....	85
Quadro 06: O perfil da comunicação dos CRESS/Regionais.....	98

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Linha do Tempo da Comunicação do Serviço Social. Fonte:.....	69
Figura 2: O perfil das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais por região.	100

SUMÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE	0
RESUMO	6
ABSTRACT	7
LISTA DE QUADROS	9
LISTA DE FIGURAS	10
INTRODUÇÃO.....	6
CAPÍTULO I – Direitos Humanos, Serviço Social e Comunicação: qual relação?	12
1.1 A história dos direitos humanos: um breve relato	12
1.2 Direitos Humanos e Serviço Social: a importância dessa relação	18
1.3 Direitos Humanos e Comunicação: a importância dessa relação	30
II CAPÍTULO – SERVIÇO SOCIAL E TRABALHO: uma análise a luz da teoria social crítica.....	35
2.1 Serviço Social e Trabalho: a questão social em debate	35
2.2. Serviço Social como trabalho: uma discussão provocativa	44
CAPÍTULO III – COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL: um debate necessário....	51
3.1 A Comunicação como espaço interdisciplinar do conhecimento científico	51
3.2 A Comunicação no Serviço Social: uma reconstrução histórica da temática.....	55
3.3 O trabalho profissional do assistente social e sua relação com a comunicação: um debate necessário	71
3.4 A Comunicação como uma Política para o Serviço Social.....	74
CONSIDERAÇÕES FINAIS	115
REFERÊNCIAS	118
APÊNDICES	126
APÊNDICE 1: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	126
APÊNDICE 2: FORMULÁRIO SEMI-ESTRUTURADO.....	128

INTRODUÇÃO

O Serviço Social tem o compromisso ético-político de contribuir para a democratização dos meios de comunicação e utilizar esse espaço para a difusão do projeto profissional e denúncia das expressões da questão social

Ivanete Boschetti, 2009.

Analisando o Serviço Social na cena contemporânea, marcado pelas transformações constantes da realidade social, onde, este cenário, não só emoldura novas condições de trabalho como redimensiona a profissão a uma análise crítica e requisita um novo pensar sobre o exercício e a formação de profissionais, calcados na construção de respostas acadêmicas, técnicas e ético-políticas dos processos sociais em curso, na atualização e na adequação do seu projeto ético-político aos novos tempos, é que se faz necessário analisar a comunicação como um componente de atuação profissional do assistente social.

Desta forma, deve-se primeiramente levar em consideração que, a socialização da informação constitui-se como dever do assistente social na relação com seus usuários e com a sociedade, como aponta o Código de Ética de 1993, assim como, também, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu artigo 19, onde diz que: toda pessoa tem direito a liberdade de opinião e expressão. E este direito, inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

Pautado nessas condições, é que o assistente social deve interpretar que a comunicação se configura como um dos meios fundamentais na mediação cotidiana para o acesso aos direitos. Sendo assim, este projeto tem como objetivo apresentar o resultado da pesquisa realizado em torno do seguinte temática: A COMUNICAÇÃO COMO UM DIREITO HUMANO NO ÂMBITO DO CONJUNTO CFESS/CRESS A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DAS ASSESSORIAS DE COMUNICAÇÃO.

Procurou-se nesse estudo, verificar a implementação e a execução dos dizeres intrínsecos da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria do Serviço Social brasileiro, e como as assessorias de comunicação dos Conselhos Regionais percebem essa realidade, a fim de contribuir para uma importante

discussão acerca das novas demandas do trabalho dos assistentes sociais, a partir das suas contribuições e perspectivas.

Além disso, este estudo visa auxiliar mais uma importante discussão acerca das novas demandas do trabalho do Serviço Social contemporâneo vindo discutir a comunicação enquanto componente de atuação profissional do assistente social no que diz respeito à necessidade que se tem em responder de forma crítica e efetiva às exigências de novas demandas acerca do trabalho profissional, assim como, pela renovação do trabalho do assistente social na contemporaneidade.

Diante do exposto, este projeto, faz-se objeto de relevância social e política pela originalidade de uma discussão ainda pouco debatida que deveria integrar doravante a formação acadêmica e profissional desta categoria.

Além do que, o tema traz uma reflexão sobre a capacidade potencial de comunicação dos assistentes sociais e seus instrumentos de trabalho na sociedade contemporânea, diante a capacidade em criar meios e mecanismos que garantam a democratização e socialização da informação frente às transformações da sociedade e contribuição para as lutas em defesa dos direitos e de seu compromisso ético político, com vistas a nortear suas ações e reafirmar a comunicação como um direito humano; quanto à atividade profissional dos assistentes sociais, no que diz respeito acerca dos princípios e valores defendidos pela profissão, tanto à questão da imagem social da profissão que se mostra destoante da visão da maioria dos seus usuários, bem como pela própria mídia e por setores de movimentos sociais; que tendem ao impacto do próprio exercício profissional.

Para o desenvolvimento deste trabalho, é preciso destacar que a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS existe há nove anos e sua missão é impactar diretamente na atuação dos assistentes sociais do país através da universalização de orientações para o desenvolvimento do trabalho no campo, na relação profissional-usuário e na otimização dos recursos humanos e materiais utilizados na implementação das Políticas Públicas e Sociais. Porém, apesar de passado este tempo, existem poucos estudos sobre a formulação, execução e impactos de tal política, não sendo possível sequer apreender a adesão da categoria.

Assim, no que diz respeito aos procedimentos metodológicos da pesquisa, fez-se necessário inicialmente, um estudo para identificar o estado da arte e localizar o nível de

adesão dos profissionais às orientações da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS. Para tanto, necessitou-se de uma metodologia que com seu quadro teórico e hipóteses se constituiu no “verdadeiro núcleo do conjunto de requisitos e procedimentos necessários para o pesquisador lançar-se ao trabalho, uma vez definido com clareza o objeto da pesquisa” (BARROS, 2010, p.190).

Este estudo, do ponto de vista de seus objetivos, foi uma pesquisa exploratória, que visa propiciar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito e construir hipóteses, envolvendo levantamento bibliográfico, entrevistas com agentes que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão do estudo. Sua natureza se desenvolveu numa pesquisa aplicada, que visa gerar e edificar conhecimentos para aplicações práticas na busca por solucionar problemas específicos; ancorando-se numa abordagem quanti-qualitativa de forma complementar e não excludente.

Além disso, do ponto de vista de seus procedimentos técnicos, utilizou-se como técnica de coleta de dados a observação direta e indireta, compreendendo a pesquisa bibliográfica, elaborada a partir de materiais já publicados, constituído principalmente de livros e artigos, atualmente disponibilizados na internet, entrevistas com utilização de formulário semi-estruturado com pessoas que participaram ativamente do processo de elaboração dos documentos de referência para a política e com assessores de comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, para perceber como a política impacta na atuação dos assistentes sociais, e pesquisa documental, elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico (GIL, 1994).

Nestas etapas da pesquisa, o *processo* foi uma dimensão de análise central: tanto na formulação e envio dos formulários, quanto na análise documental. A centralidade das questões esteve na formulação dos documentos que dão corpo à política, em como estas diretrizes e normas foram incorporadas na rotina de trabalho da categoria e como se deu a evolução dos conceitos e ideias contidos nos documentos.

Com vistas a demonstrar o método que embasa o presente estudo, é salutar também, refletir que o “método não é uma fixação insubstancial, é uma necessidade” (SERRANO, 2001, p.103), na pesquisa científica, pois “o método burila, o processo e sugere, além do mais, a utilização de algumas técnicas para aplicação. Desse modo, todo método tem sua própria metodologia” (Idem), assim, o método a ser utilizado neste

estudo foi o método histórico-dialético, que se fundamenta na proposta cunhada por Hegel e Marx, na qual as contradições se transcendem, dando origem a novas contradições, que passam a requerer soluções. É um método de interpretação dinâmica e totalizante da realidade, pois considera que os fatos não podem ser considerados fora do contexto social, político, econômico etc. (LAKATOS; MARCONI, 1993).

Portanto, buscou-se fazer uma avaliação que servisse de instrumento para melhorar as ações propostas pela Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, apontando os limites e desafios desta respectiva política, além de produzir um material que contivesse informações claras e precisas sobre a relevância da mesma junto a categoria dos assistentes sociais a âmbito brasileiro.

Posto isto, afirma-se que na elaboração de um projeto de pesquisa é essencial o pesquisador se colocar algumas questões, e a eleição dos objetivos norteadores destaca-se no seguinte processo; **objetivo geral:** Analisar a comunicação como um direito humano e sua importância para o trabalho do assistente social sob a ótica da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, e como **objetivos específicos:** discutir sobre comunicação enquanto componente de trabalho do assistente social com vistas ao fortalecimento do Projeto Ético-Político Profissional na contemporaneidade; levantar as formas de comunicação existentes para potencializar o trabalho do assistente social na contemporaneidade; analisar a relação Serviço Social e Comunicação e seus nexos com a formação e trabalho profissional.

E como o ato de pesquisar requer responder indagações propostas mediante o emprego de procedimentos científicos que venham acrescentar à produção do conhecimento, esta pesquisa escolheu para uma melhor obtenção de resultados um esquema metodológico elaborado em três diferentes etapas, devidamente articuladas, que abarcou inicialmente o momento da qualificação do projeto de pesquisa, composto por levantamento bibliográfico, levantamento documental, seleção do “lôcus” da pesquisa, seleção dos sujeitos em potenciais de pesquisa, leitura, discussão e fichamento das categorias axiais de análise, submissão do projeto ao CEP (Conselho de ética e pesquisa), e a elaboração dos instrumentais da coleta de dados.

Posteriormente, ocorreu a pesquisa de campo, que elegeu como os sujeitos de pesquisa, 100% (cem por cento) das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais da federação brasileira. Além disso, como critério de inclusão teve-se as assessorias de

comunicação do CRESS/Regionais que possuísem e-mail de contato; uma vez que o formulário de pesquisa seria aplicado via online, para que pudesse ser realizada a pesquisa, e como critério de exclusão os CRESS/Regionais que não possuísem assessorias de comunicação.

Com base nos critérios selecionados pesquisou-se 9 assessoriais de comunicação dos 26 CRESS/Regionais existentes, para tanto, não se obteve, via pesquisa de campo, quantos dos CRESS/Regionais exatamente possuíam assessorias de comunicação, uma vez que nem todos os CRESS retornaram os contatos realizados. Porém, dos contatos realizados, 17 CRESS/Regionais confirmaram que tem assessoria de comunicação, 6 CRESS/Regionais confirmaram que não possuem assessoria de comunicação, e 3 CRESS/Regionais não retornaram os contatos realizados. Vale aqui destacar que foram feitos 7 contatos via e-mail, e demais meios de comunicação (Redes Sociais) que cada CRESS/Regional possuía (Site, Facebook, Instagram e Twitter) nas datas de 31 de maio, 4, 7, 9, 10, 14 e 15 de junho de 2016.

Devido à questão de localização/distância entre pesquisador e sujeito potencial de análise, resolveu-se que o formulário semi-estruturado seria aplicado de forma virtual, com a utilização da ferramenta Google Docs, com a finalidade de alcançar o maior número de pesquisados. Antes do envio do próprio formulário da pesquisa, foi enviado um e-mail para cada assessoria de comunicação, contendo uma carta de apresentação da pesquisa bem como o link do Google Docs contendo o formulário da pesquisa de campo a ser respondido no máximo em 15 dias, conforme orientações enviadas no e-mail. Estendeu-se para cada assessor mais 5 dias para que os mesmo pudessem responder o formulário online. No dia 25 de junho deste mesmo ano, o pesquisador cancelou o recebimento de respostas para a tabulação dos dados colhidos.

Na fase final teve-se a análise e sistematização dos dados e informações oriundos da pesquisa de campo e levantamento documental e bibliográfico que serviu de fundamento para esta Dissertação de Mestrado em Política Social da Universidade Federal Fluminense – UFF.

Para melhor demonstrar o desenho do estudo, destaca-se que o primeiro capítulo, tem por objetivo apresentar a história, de forma resumida, dos direitos humanos e a forma que ele se constituiu na sociedade e sua aplicabilidade a âmbito brasileiro, bem como apresentar a história dos direitos humanos dentro do Serviço Social e como a

profissão, tanto a nível nacional quanto internacional, percebe sua função, e por fim, apresentar a história dos direitos humanos dentro da comunicação, e mostrar suas contribuições para a área em específico.

Já o segundo capítulo tem por objetivo desmistificar o conceito de trabalho para uma posterior compreensão da questão social e suas múltiplas determinações na contemporaneidade, bem como refletir acerca das condições e relações de trabalho que os assistentes sociais estão envolvidos na sociedade do capital e compreender o embate de Serviço Social como trabalho.

Por fim, o terceiro capítulo tem por objetivo apresentar o debate acerca da relação Comunicação e Serviço Social, analisando a Comunicação como uma política para o Serviço Social sob a ótica da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS a partir das contribuições e perspectivas das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais.

Para finalizar, ratifica-se que pesquisar é um meio que além de edificar o conhecimento, é também uma atividade racional que exige disciplina, fidelidade e criatividade; que nos traz uma reflexão ética acerca da realidade investigada e uma contribuição ao devenir na ciência, além do que, esta pesquisa vem favorecer o fortalecimento e a contribuição da comunicação como instrumento de qualificação do Projeto ético-político profissional bem como para a compreensão do Serviço Social enquanto profissão pela sociedade contemporânea.

CAPÍTULO I – Direitos Humanos, Serviço Social e Comunicação: qual relação?

1.1 A história dos direitos humanos: um breve relato

Os direitos humanos são o resultado de um longo processo histórico. Sua construção remonta a um longo debate realizado por filósofos e juristas, mas, é na origem na reconstrução da sociedade ocidental, ao final da segunda guerra mundial, que este ganha sentido com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, que é um marco que veio responder às atrocidades que aconteceram durante esse período.

Vale destacar, mesmo assim, duas perspectivas acerca da origem dos direitos humanos. A primeira história associa a ideia de direitos humanos a certo consenso cultural e religioso. De acordo com essa abordagem, vinculada ao cristianismo na idade média, há uma ética ou uma moral comum a todas as culturas e religiões e que pode ser expressa em termos de direitos. Foi também durante esta época que os matemáticos cristãos recolheram e desenvolveram a teoria do direito natural, em que o indivíduo está no centro de uma ordem social e jurídica justa, mas a lei divina tem prevalência sobre o direito laico tal como é definido pelo imperador, o rei ou o príncipe (COMFOR, 2015).

Com o advento da idade moderna, os racionalistas dos séculos XVII e XVIII, reformulam as teorias do direito natural, deixando de estar submetidos a uma ordem divina. Para eles, todos os homens são por natureza livres e têm certos direitos inatos de que não podem ser despojados quando entram em sociedade (foi esta corrente de pensamento que acabou por inspirar o atual sistema internacional de proteção dos direitos do homem). (COMFOR, 2015).

A evolução destas correntes veio a dar frutos pela primeira vez na Inglaterra, e depois nos Estados Unidos. A Magna Carta (1215) deu garantias contra a arbitrariedade da Coroa, e influenciou diversos documentos, como por exemplo, o *Acto Habeas Corpus* (1679), que foi a primeira tentativa para impedir as detenções ilegais. A Declaração Americana da Independência surgiu a 4 de Julho de 1776, onde constavam os direitos naturais do ser humano que o poder político deve respeitar, esta declaração teve como base a Declaração de Virgínia, proclamada a 12 de Junho de 1776, na qual estava expressa a noção de direitos individuais.

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão foi promulgada em 26 de agosto de 1789, na França. Ela está intimamente relacionada com a Revolução Francesa que, com as reivindicações ao longo dos séculos XIV e XV em prol das liberdades, alargou o campo dos direitos humanos e definiu os direitos econômicos e sociais. Vale destacar que os direitos sociais não são mencionados explicitamente no texto da declaração de 1789. Ela se concentra mais nos direitos civis, que garantem a liberdade individual - os direitos do homem - e nos direitos políticos, relativos à igualdade de participação política, de acordo com a defesa dos revolucionários do sufrágio universal, o que corresponde aos direitos do cidadão.

Os revolucionários daquela época atribuíam ao tema dos direitos uma grande importância. Havia certa urgência em divulgar a declaração para legitimar o governo que se iniciava com o afastamento do rei Luís XVI, que seria decapitado quatro anos depois, em 21 de janeiro de 1793. Era preciso fundamentar o exercício do poder, não mais na suposta ligação dos monarcas com Deus, mas em princípios que justificassem e guiassem legisladores e governantes daquele momento em diante.

A importância desse documento nos dias de hoje é ter sido a primeira declaração de direitos e fonte de inspiração para outras que vieram posteriormente, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada pela ONU (Organização das Nações Unidas – organização internacional formada por países que se reuniram para trabalhar pela paz e o desenvolvimento mundial), em 1948, que tinha o objetivo de estabelecer e manter a paz no mundo.

Foi através da Carta das Nações Unidas, assinada a 20 de junho de 1945, que os povos exprimiram a sua determinação em preservar as gerações futuras do flagelo da guerra; proclamar a fé nos direitos fundamentais do Homem, na dignidade e valor da pessoa humana, na igualdade de direitos entre homens e mulheres, assim como das nações, grande e pequenas; em promover o progresso social e instaurar melhores condições de vida numa maior liberdade.

A criação das Nações Unidas simboliza a necessidade de um mundo de tolerância, de paz, de solidariedade entre as nações, que faça avançar o progresso social e econômico de todos os povos.

Os principais objetivos das Nações Unidas passam por manter a paz, a segurança internacional, desenvolver relações amigáveis entre as nações, realizar a cooperação

internacional, resolvendo problemas internacionais do cariz econômico, social, intelectual e humanitário, desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais sem qualquer tipo de distinção.

Assim, a 10 de dezembro de 1948, a Assembleia Geral das Nações Unidas proclamou a Declaração Universal dos Direitos Humanos. A Declaração Universal dos Direitos Humanos é fundamental na nossa Sociedade, quase todos os documentos relativos aos direitos humanos tem como referência esta Declaração, e alguns Estados fazem referência direta nas suas constituições nacionais.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos ganhou uma importância extraordinária, contudo não obriga juridicamente que todos os Estados a respeitem e, devido a isso, a partir do momento em que foi promulgada, foi necessário a preparação de inúmeros documentos que especificassem os direitos presentes na declaração e assim força-se os Estados a cumpri-la. Foi nesse contexto que, no período entre 1945-1966 nasceram vários documentos.

Assim, a junção da Declaração Universal dos Direitos Humanos, os dois pactos efetuados em 1966, nomeadamente o Pacto Internacional dos Direitos Cívicos e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Económicos, Sociais e Culturais, bem como os dois protocolos facultativos do Pacto dos Direitos Cívicos e Políticos (que em 1989 aboliu a pena de morte), constituem a Carta Internacional dos Direitos do Homem.

Segue o QUADRO 01 para melhor explicitar os documentos que deram origem à Declaração dos Direitos Humanos.

QUADRO 01 - Uma pequena história dos direitos humanos em documentos

<p>O primeiro momento desse discurso compreende os documentos que foram resultados de mudanças, que também tinham ligações com a conjuntura externa dos países, mas ainda tentando resolver problemas localizados. É o período que vai da Idade Média, século XIII, até a sedimentação do Estado de direito Burguês, final do século XVIII. Foram documentos fundadores do discurso dos direitos humanos:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Magna Carta, de 1215;• Declaração de Direitos (<i>Bill of Rights</i>) Inglesa, em 1689;• Declaração de Independência e a Constituição dos Estados Unidos da América do Norte, em 1776;• Declaração de Direitos Norte-Americano, de 1776;• Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão de 1789;• Constituições francesas de 1791, 1793 e 1795.
---	---

O segundo momento acontece no século XX, com o marco legal estabelecido sob a égide da Organização das Nações Unidas (ONU).	<ul style="list-style-type: none"> • Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948); • Pactos Internacionais de Direitos Humanos (1966); • Declaração e Programa de Ação de Viena (1993), pertencentes ao Sistema Global; • Convenção Americana de Direitos Humanos – Pacto de San José da Costa Rica (1969), referente ao Sistema Regional Interamericano.
No âmbito Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Constituição Federal de 1988.

Fonte: Elaboração Própria (2016).

Depreende-se do quadro acima que a construção de um marco legal protetivo assegurado de direitos foi um processo lento e gradual, permeado por contradições. Ademais, deve-se apreender que os direitos humanos constituem-se em marcos civilizatórios, sendo sua emergência e consolidação residentes na apreensão de sua inexorável relação com o desenvolvimento e antagonismo entre mercado, Estado e trabalho.

Além disso, é salutar ratificar que os direitos humanos é uma construção formidável da modernidade, bem como que o marco legal em torno desses direitos fundamenta-se na ideia da universalidade e reciprocidade, visto que:

a gramática dos direitos humanos, constituída a partir das revoluções liberais do século XVIII, colocou a pessoa humana como ente dotado de valor moral, no centro do sistema político e social. As instituições voltadas à conjugação dessa gramática vêm sendo aperfeiçoadas a partir daí. O processo é lento e marcado por enormes frustrações. O Estado de direito e o constitucionalismo democrático estabelecem os pilares deste sistema, o cerne de nosso processo civilizatório. No entanto, demonstram-se insuficientes para conter a fúria de governos locais e sociedade reticentes quanto aos valores da igualdade e da dignidade humana (VIEIRA, 2003, p.30).

Como se vê, assegurar a materialidade dos direitos humanos não é algo fácil ou linear, principalmente em tempos de avanço do projeto neoliberal, que prima pelo individualismo ao extremo e pela meritocracia. Verifica-se que a construção de legislações com teor mais universal, que primem pelo princípio da dignidade humana, se tornam mais visíveis no pós-guerra, momento de auspício dos modelos de Bem-Estar Social. Portanto, deve-se apreender que “o estado e os direitos são, assim, obras humanas que tem por única finalidade a preservação da esfera da dignidade das pessoas” (VIEIRA, 2003, p.29), por isso que o pós-guerra foi um momento social e político propício para a ampliação dos direitos.

Ocorre que os regimes de Bem-Estar Social ancoraram-se em um pacto social realizado por mercado/estado/trabalho, com o intuito de recuperar o fôlego acumulativo do capital. Assim, de 1945 a 1975 têm-se os “30 Anos Gloriosos” do capitalismo.

Sobre os “Anos Dourados”, argumenta-se que esse período, compreendido do fim da segunda guerra até o início dos anos 1970, assegurou ao capital alguns anos de expansão (MANDEL, 1990). Tratou-se de um período caracterizado pelo autor como “onda longa expansiva”, já que nessa quadra da história ocorreu um significativo nível de concentração e de centralização do capital, donde reside a nomenclatura de “30 Anos gloriosos”. Sendo assim, por três décadas, o capital usufruiu de um intenso processo de reprodução ampliada, tudo isso graças ao “casamento virtuoso” com as ideias de Keynes e sob a égide do modelo fordista/taylorista.

O período descrito anteriormente foi marcado por medidas de bem-estar e pela expansão de direitos, cuja materialização dar-se-á em cada sociedade por meio de políticas públicas sociais. Assim, no ápice do Welfare-State, inúmeras garantias foram assegurados aos indivíduos. Sabe-se que o núcleo das medidas de bem-estar social reside nas políticas de seguridade social, portanto, residem em torno do trabalho em sua forma assalariada, pois se tratam em grande medida de direitos sócio-trabalhistas. Assim, com o declínio da sociedade salarial, com o esgotamento do modelo fordista/taylorista e com o avanço do ideário neoliberal, ocorre o desmonte dos regimes de Bem-Estar Social, nos países de capitalismo avançado, a partir dos anos de 1970.

No Brasil, que vive longo processo de regime de exceção, garantir direitos não é tarefa fácil. Ousou-se redemocratizar o país desde o final da década de 1970, e adentram-se os anos de 1980 ávidos por democracia. Ao final dos anos 1980 implementa-se um processo de constituinte e, em 1988, promulga-se a “Constituição Cidadã”, assumindo lampejos de bem-estar social ao edificar a seguridade social brasileira.

Porém, a incipiente democracia brasileira que emerge é avassalada pelo projeto neoliberal, que adentra o Brasil nos anos 1990. José Sarney, com seu governo de transição pelo alto, coloca as bases, a partir da assinatura do “Consenso de Washington”, Fernando Collor de Melo consagra com a abertura política e Fernando Henrique Cardoso implementa a Reforma do Estado brasileiro, a partir de 1995, cujo objetivo é colocar o país sob o prisma da modernidade e da eficiência.

O receituário neoliberal para o Brasil consistiu em cinco medidas, quais sejam:

- (i) Abertura comercial, que significa a eliminação de alíquotas de importação, a centralização de tarifas alfandegárias e a eliminação ou redução de barreiras não tarifárias;
- (ii) Liberalização financeira, que ocorre por meio da eliminação ou redução dos programas de crédito dirigido, da eliminação dos controles sobre taxas de juros, da reforma da legislação bancária e do mercado de capitais;
- (iii) Liberalização do regime de investimentos estrangeiros, que implica a quebra de monopólios em áreas estratégicas e o fomento aos movimentos de fusões e aquisições, recompondo a malha empresarial doméstica, agora com ampla participação de empresas estrangeiras;
- (iv) Privatizações de serviços públicos e empresas estatais;
- (v) A desregulamentação do mercado de trabalho, caracterizada pela redução do orçamento de instituições de seguridade social, o fomento à prática de terceirização, a exclusão da excepcionalidade do regime de contratação por tempo determinado, a subcontratação, a disseminação de contratos de aprendizagem e formação. (MASSIMO, 2013, p. 135 *Apud* VELASCO E CRUZ, 2004)

O “remédio” neoliberal para os países de capitalismo periférico, como os países da América Latina, nela incluso o Brasil, fomentou um “estado mínimo para o social e máximo para o capital” (NETTO, 1996). Além disso, num balanço efetuado por Perry Anderson (1996) sobre o neoliberalismo, é prudente afirmar que seu êxito foi muito mais ideológico do que econômico. Assim os tempos de “estado mínimo”, iniciado no fim dos anos 1970, nos países de capitalismo central, e nos anos de 1990, em países de capitalismo periférico como o Brasil, reflete o desmonte de direitos sociais e humanos e consequentemente de políticas públicas de cariz universal sob o prisma da igualdade e da dignidade humana.

Dessa feita, reforça-se a interseção entre direitos e políticas públicas para assim explicitar a relação entre direitos humanos e políticas públicas, visto que “os direitos humanos expressam-se mais em princípios que em regras” (BUCCI, 2001, p.9), portanto, por meio de políticas públicas sociais, pois “as políticas públicas funcionam como instrumentos de aglutinação de interesses em torno de objetivos comuns, que passam a estruturar uma coletividade de interesses”. (BUCCI, 2001, p.13)

Em tempos modernos, sob o signo da “pós-modernidade, onde a avalanche neoliberal sob a égide do conservadorismo implementa um retrocesso na esfera dos direitos sociais e humanos, é salutar colocar em evidência a necessidade primaz da defesa intransigente dos direitos humanos, sendo este o um princípio fundamental do

Código de Ética Profissional do Serviço Social, o que nos leva a discutir a importância da relação entre direitos humanos e Serviço Social.

1.2 Direitos Humanos e Serviço Social: a importância dessa relação

O Serviço Social é uma profissão especializada, inserida na divisão social e técnica do trabalho coletivo, cujo cotidiano profissional é permeado de contradições e de demandas, que revelam as múltiplas expressões da questão social¹, se expressando sob a forma de violações dos direitos humanos fundamentais. Sendo assim, para que o assistente social venha intervir é preciso que ele busque, no seu fazer profissional, apreender o contexto da totalidade onde essas expressões são produzidas, fazendo escolhas e agindo de acordo com determinadas balizas. Nesse sentido, a categoria profissional necessariamente se move no seu agir profissional no terreno da ética e da moral. (VINAGRE, 2004).

Essas balizas constituem uma construção teleológica, onde o próprio homem cria em sua existência, meios *teleologicamente*² para a transformação da natureza e de si mesmo, e essa construção constitui-se carregada de conteúdo ético-moral, conectado a visões de mundo e a projetos societários que dão norte ao fazer profissional. Essa construção teleológica atua configurando-se, dessa forma, como uma perspectiva de prática a ser seguida, pois foi pactuada por amplos setores como desejável.

Nos últimos anos, mais precisamente, a partir dos anos 1980, o Serviço Social brasileiro conquistou avanços significativos a partir do processo de redemocratização do país, pós-ditadura militar, ancorando-se numa perspectiva marxista, que apontara na direção da defesa intransigente dos direitos, das políticas sociais e de uma vida ontologicamente digna, bem como na materialização de conquistas teóricas, práticas, éticas e políticas, em alguns instrumentos da categoria, tais como as diretrizes curriculares, a lei que regulamenta o exercício profissional e o Código de Ética de 1993, que afirma a defesa dos assistentes sociais, incorporando os seguintes pilares

¹ Segundo Iamamoto (1998, p.27) “A Questão Social é apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”

² Vem do substantivo feminino Teleologia, que na filosofia significa o conjunto das especulações que se aplicam à noção de finalidade e às causas finais. (FERREIRA, 1988).

- 1) dos direitos humanos – civis, políticos, sociais, econômicos e culturais,
- 2) da democracia (socialização da riqueza e da participação política)
- 3) da liberdade – emancipação, autonomia;
- 4) da justiça social;
- 5) da não discriminação (raça, etnia, orientação sexual, religião, idade, etc).
- 6) do pluralismo (todas as correntes democráticas existentes).

Nota-se que os valores que norteiam o profissional de Serviço Social coadunam-se com a base conceitual e filosófica dos direitos humanos, pois o assistente social em seu espaço de atuação deve nortear seu agir de forma fundamentada em princípios éticos que fundamentam os direitos humanos, tais como: a liberdade, valor ético central expresso no Código de Ética de 1993, a democracia, a justiça social, a equidade, enfim, em preceitos e compromissos pactuados e expressos no projeto ético-político da profissão.

Ademais, será a partir dos anos 1990 que a profissão adquire uma face acadêmica e social renovada (IAMAMOTO, 2001), bem como um novo perfil profissional surge, portanto, fundado no que Barroco (2003) denomina eticidade radical. Esse novo perfil toma a ética enquanto um instrumento crítico capaz de desmistificar as mediações existentes entre a singularidade inerente à cotidianidade e o plano da universalidade própria do gênero humano, mediações essas responsáveis pela reprodução da alienação e, conseqüentemente, obstaculizadoras da emancipação humana.

Assim, esta perspectiva ética defendida a partir dos anos de 1990 aponta para uma clara articulação com o fazer político na esfera do cotidiano, condensando um processo gradual de amadurecimento intelectual e político ocorrido no âmbito do Serviço Social, com reflexos naquilo que tem se denominado um novo perfil profissional: um profissional capaz de responder com eficácia e competência teórica, ética, política e técnico-operativa às demandas da sociedade. A nova direção ético-política em suas várias formas de expressão – a moral, a moralidade, a reflexão ética e a ação ética – orienta-se para o horizonte da satisfação das necessidades humano-genéricas e da emancipação humana.

Na perspectiva marxista, a ética se concretiza na relação livre entre o indivíduo e a sociedade, através da qual ele pode adquirir consciência de si mesmo enquanto ser genérico. Trata-se, pois, de uma mediação viva e dinâmica, capaz de desocultar valores desumanizados do contexto capitalista.

A ética, na perspectiva da busca intransigente dos direitos humano-genéricos e, portanto, da emancipação humana, não se restringe a conceitos ou prescrições normativas codificadas. Ao contrário, adquire sentido fora das estantes e gavetas. Isto é, a ética ganha maior significado na sua existência no mundo real e nas relações concretas. Assim, configura-se como uma proposta de identificação com uma determinada projeção social que se quer ver realizada. É uma projeção ideal e conecta-se com um projeto ético-político societário.

Nota-se que a profissão ousou se renovar e se despir de seu cariz conservador, fundado no pensamento social da Igreja, a partir do Movimento de Reconceituação³ e, nos anos de 1990, edifica seu projeto ético-político profissional cujo pilar reside em: Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social; Código de Ética de 1993 e Lei de Regulamentação da Profissão de 1993. Importa frisar que a direção ética sinalizada “só adquire efetividade histórico-concreta quando se combina com uma direção político-profissional” (NETTO, 1999, p.19). Assim, a profissão, por meio de sua organização, dará materialidade a esse projeto tanto na formação como no cotidiano das atribuições profissionais com vistas ao enfrentamento de todas as violações dos direitos humanos que afetam significativa parcela de indivíduos em nossa sociedade.

Ora, sabe-se que no Brasil, a lógica geradora de desigualdade e restritiva da liberdade é imperiosa, e não propicia a satisfação das necessidades humanas, mas reafirma cotidianamente as múltiplas expressões de negação dos direitos humanos, refletida numa sociabilidade vigente fundada na desigualdade social e em diferentes formas de opressão, como o patriarcado, o sexismo, o racismo, a xenofobia e a homofobia etc. Trata-se, portanto, de uma sociabilidade que interdita o desenvolvimento das potencialidades humanas (CFESS, 2012).

É em meio a esse cenário que, no final dos anos 1990, o debate em torno dos direitos humanos conquista visibilidade nacional, com repercussão no âmbito da profissão e do Conjunto CFESS-CRESS.

³ Sobre esse momento da história do Serviço Social Serra (2007, p.182) diz que: “uma nova história do Serviço Social no Brasil começa a ser escrita a centenas de mãos, a partir de 1970, com o Encontro de Teresópolis, o desencadear da versão brasileira do Movimento de Reconceituação. Em 1977, teve início o movimento de organização política dos assistentes sociais, sinalizando os primeiros passos do movimento mudancista da profissão [...] Esse movimento mudancista do Serviço Social configurou a constituição de uma nova e explícita vontade política da categoria, iniciada no final de década de 1970”.

O CFESS, desde então, cumpre um importante papel articulador/coordenador do debate ético profissional, coordenado pela Comissão de Ética e Direitos Humanos, que tem sido fundamental para a discussão/proposição/intervenção no âmbito da ética. Essa comissão incorporou a questão dos Direitos Humanos, a partir da gestão “Brasil, mostra a tua cara” (1999/2002), em decorrência do aprofundamento das discussões no interior da entidade, que apontavam a necessidade de aprofundamento da concepção de Direitos Humanos. Assim, se construiu uma compreensão de Direitos Humanos, a partir do entendimento de que,

no contexto da estrutura de organização do trabalho em comissões, a questão ética e direitos humanos, numa perspectiva crítica à lógica liberal, não deveria estar subordinada a nenhuma comissão em especial, mas a todas as comissões, devendo ser incorporada e vivenciada como eixo e mediação do projeto que se objetiva em diversas frentes. (CFESS, 2012, p. 2).

Vale destacar ainda que, no âmbito do Projeto Ética em Movimento, o debate em torno dos Direitos Humanos passou a ocupar centralidade a partir de 2007, com o 3º módulo do Curso Ética em Movimento para Agentes Multiplicadores/as. Este debate também está presente no livro Código de Ética do/a Assistente Social Comentado. (CFESS, 2015).

De acordo com o artigo publicado pelo CFESS na Revista Inscrita nº 8, p.37, intitulado “Avanços e luta pelos Direitos humanos”, a concepção de Direitos Humanos defendida pelo Conjunto CFESS-CRESS tem como principais pressupostos:

- 1) A compreensão dos Direitos Humanos como algo que não se restringe aos direitos civis e jurídico-políticos, mas que diz respeito aos direitos econômicos, sociais e culturais;
- 2) A superação da visão ‘legalista’ dos direitos, trazendo-os para âmbito da luta de classes e das contradições inerentes à (re) produção das relações sociais capitalistas. Não se trata apenas de uma oposição ideológica ao liberalismo (que busca equacionar juridicamente a questão das desigualdades sociais), mas principalmente, de uma compreensão crítica que desvele a impossibilidade concreta de objetivação dos direitos para todos os indivíduos sociais. Isso supõe, evidentemente, uma crítica ao pilar das declarações burguesas de direitos: a propriedade privada;
- 3) A compreensão crítica radical dos Direitos Humanos na sociedade contemporânea, que instrumentalize uma atuação realista, desmistificando as concepções liberais que naturalizam as desigualdades e as visões abstratas que tratam o homem ou a ‘dignidade humana’ sem levar em conta as particularidades históricas em que a humanidade se (des)constrói;
- 4) A necessidade de uma articulação com os movimentos de defesa dos Direitos Humanos, vinculando-a com a ‘questão social’, com as políticas públicas;

5) A compreensão das especificidades da luta pelos Direitos Humanos no âmbito das entidades profissionais como o conjunto CFESS-CRESS, articulando-a com os eixos: fiscalização, capacitação e denúncia.” (CFESS, 2015, p. 2).

Nesse horizonte, é entendido que a luta pela garantia de direitos exige atitude anticapitalista, o que implica colocar-se ideológica e praticamente contra o sistema de desvalores liberal-burgueses.

Nesse sentido, é de fundamental importância destacar que o Brasil tem hoje aproximadamente 140 mil profissionais assistentes sociais (CFESS, 2016), que atuam, predominantemente, na formulação, planejamento e execução de políticas públicas como educação, saúde, previdência, assistência social, habitação, transporte, entre outras, movidos/as pela perspectiva de defesa e ampliação dos direitos da população brasileira. Trabalham também na esfera privada, principalmente, no âmbito do repasse de serviços, benefícios e na organização de atividades vinculadas à produção material, e atuam em processos de organização e formação política de segmentos da classe trabalhadora.

Parametrados, portanto, pela Política Nacional de Fiscalização (PNF), as frentes de atuação do CFESS se estruturaram em dois grandes eixos: um que busca defender e valorizar a profissão, dando visibilidade e qualificando a intervenção profissional e outro que se conecta com as lutas da classe trabalhadora em defesa da ampliação e universalização dos direitos e das políticas públicas, da socialização da política, do fortalecimento dos movimentos sociais e da participação em espaços estratégicos de democracia participativa. Essas frentes de atuação se estruturam em Comissões de Trabalho, constituídas por conselheiros/as que articulam e desenvolvem atividades pautadas pelos princípios e valores do Projeto Ético Político Profissional (CFESS, 2016).

As comissões existentes são as seguintes: Comissão Administrativo-Financeira, **Comissão de Ética e Direitos Humanos**, Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional – COFI, Comissão de Comunicação, Comissão Formação Profissional e Relações Internacionais, Comissão de Seguridade Social. Sobre a Comissão de Ética e Direitos Humanos, o CFESS destaca que a mesma

Pauta-se na análise crítica e estratégica dos direitos humanos como mediação para a defesa de uma cultura política com direção emancipatória e respeito à diversidade, com a perspectiva de conhecer as reais condições de vida da

população e buscar formas de intervir na defesa de direitos e contra todos os processos de degradação da vida humana. Atua como instância recursal nos julgamentos éticos e na capacitação de agentes multiplicadores, por meio do curso Ética em Movimento, oferecido anualmente aos representantes de todos os CRESS e Seccionais. Atua também na divulgação do código de ética e na defesa dos princípios contidos no projeto ético-político profissional, articulando-se com movimentos em defesa dos direitos humanos. Composição: Tânia Diniz (coordenadora), Daniela Neves, Maurílio Matos, Bernadette Medeiros, Josiane Santos. (CFESS, 2016, p.1).

Além dessas Comissões e das Representações, o CFESS também compõe diversos Grupos de Trabalho, formados para o aprofundamento de temas e questões relativos ao Serviço Social. Os Grupos de Trabalho fornecem dados e fundamentos para o debate atual (CFESS, 2016).

Para melhor visualizar as comissões e grupos de trabalho relativos ao tema Ética e Direitos Humanos existentes em níveis regionais, conforme demonstra o QUADRO 02:

QUADRO 02- Comissões de Ética e Direitos Humanos dos CRESS/Regionais

CONSELHOS REGIONAIS	COMISSÕES ÉTICA E DIREITOS HUMANOS EXISTENTES	GRUPOS DE TRABALHO DE ÉTICA E DIREITOS HUMANOS EXISTENTES
Conselho Regional de Serviço Social 1ª Região – BELÉM/PA	Não possui. Link do site: www.cress-pa.org.br	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 2ª Região - SÃO LUIZ/MA	Não informado no site. Link: http://www.cressma.org.br/site/comissoes-agende-se-para-as-reunioes-de-junho/	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 3ª Região – FORTALEZA/CE	Possui uma Comissão Permanente de Ética. Link do site: http://www.cress-ce.org.br/institucional/comiss%C3%B5es-e-grupos-de-trabalho	Possui um grupo de trabalho de Ética e Direitos Humanos. Link do site: http://www.cress-ce.org.br/institucional/comiss%C3%B5es-e-grupos-de-trabalho

Conselho Regional de Serviço Social 4ª Região – RECIFE/PE	Possui uma Comissão Permanente de Ética e Direitos Humanos. Link do site: http://www.cresspe.org.br/	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 5ª Região – SALVADOR/BAHIA	Não Possui. Link do site: http://www.cress-ba.org.br/	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 6ª Região – BELO HORIZONTE/MG	Possui duas comissões, uma Comissão Ampliada de Ética e Direitos Humanos e uma Comissão Permanente de Ética. Links do site: http://www.cress-mg.org.br/Menu/Comissao_de_Etica_e_Direitos_Humanos e http://www.cress-mg.org.br/Menu/Comissao_de_Etica_Ampliada	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 7ª Região – RIO DE JANEIRO/RJ	Possui uma Comissão de Direitos Humanos. Link: http://www.cressrj.org.br/site/comissoes-tematicas/direitos-humanos/	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 8ª Região – BRASÍLIA/DF	Não possui. Link do site: http://www.cressdf.org.br/	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 9ª Região – SÃO PAULO/SP	Possui duas comissões, uma Comissão de Direitos Humanos e uma Comissão de Ética. Links do site: http://cress-sp.org.br/comissoes-do-conselho-direitos-humanos/ e http://cress-sp.org.br/comissoes-do-conselho-etica/	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 10ª Região – PORTO ALEGRE/RS	Possui duas comissões, uma Comissão Permanente de Ética e uma Comissão de Ética e Direitos Humanos. Link do site: http://www.cressrs.org.br/comissoes/	Não possui.
Conselho Regional de Serviço Social 11ª Região – CURITIBA/PR	Possui duas comissões, uma Comissão Permanente de Ética Profissional e uma Comissão Temática de Ética e Direitos	Não informado no site.

	<p>Humanos.</p> <p>Link do site: http://www.cresspr.org.br/site/comissoes-permanentes/comissao-permanente-de-etica-profissional/ e http://www.cresspr.org.br/site/comissoes-tematicas/comissao-de-direitos-humanos/</p>	
Conselho Regional de Serviço Social 12ª Região – FLORIANÓPOLIS/SC	<p>Possui duas comissões, uma Comissão Permanente de Ética e uma Comissão Ampliada de Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://cress-sc.org.br/?page_id=296</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 13ª Região – JOÃO PESSOA/PB	<p>Possui uma Comissão de Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://cresspb.org.br/comissoes/eticas-e-direitos-humanos/</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 14ª Região – NATAL/RN	<p>Possui duas comissões, uma Comissão Permanente de Ética e uma Comissão Ampliada de Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://www.cressrn.org.br/comissoes/permanente_de_etica e http://www.cressrn.org.br/comissoes/ampliada_de_etica_e_direitos_humanos</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 15ª Região – MANAUS/AM e BOA VISTA/RR	<p>O CRESS AM possui uma Comissão de Ética e Direitos Humanos e o CRESS RR não possui site próprio, portando, não consegui obter as informações necessárias.</p> <p>Link do site do CRESS AM: http://www.cress-am.org.br/quemsomos/comissoes</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 16ª Região – MACEIÓ/AL	<p>Não informado no site.</p> <p>Link do site: http://www.cress16.org.br/</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 17ª Região –	<p>Possui uma comissão Permanente de Ética e uma Comissão Temática de</p>	Não informado no site.

VITÓRIA/ES	<p>Ética e Direitos Humanos</p> <p>Links do site: http://www.cress-es.org.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=639:comissao-permanente-de-etica&catid=34:conselho e http://www.cress-es.org.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=880:comissao-de-etica-e-direitos-humanos&catid=34:conselho</p>	
Conselho Regional de Serviço Social 18ª Região – ARACAJÚ/SE	<p>Possui uma Comissão Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://www.cress-se.org.br/comissoes/</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 19ª Região – GOIANIA/GO	<p>Possui duas comissões, uma Comissão Ampliada de Ética e Direitos Humanos e uma Comissão Permanente de Ética.</p> <p>Link do site: http://cressgoias.org.br/teste/comissoes-de-trabalho</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 20ª Região – CUIABÁ/MT	<p>Possui uma Comissão de Direitos Humanos e uma Comissão Permanente de Ética</p> <p>Link do site: http://cressmt.org.br/novo/comissao-direitos-humanos-2/ e http://cressmt.org.br/novo/comissao-permanente-de-etica-2/</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 21ª Região – CAMPO GRANTO/MS	<p>Possui uma Comissão de Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://www.cress-ms.org.br/ssup/etica-e-direitos-humanos/16</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 22ª Região – TERESINA/PI	<p>Não informado no site.</p> <p>Link do site: http://www.cresspi.org.br/</p>	Não informado no site.

Conselho Regional de Serviço Social 23ª Região – PORTO VELHO/RO	<p>Possui uma Comissão de Direitos Humanos e as Comissão Permanente de Ética e Direitos Humanos, Comissão de Instrução de Processos Éticos e a Comissão Ampliada de ética.</p> <p>Links do site: http://www.cress-ro.org.br/comissoes, http://www.cress-ro.org.br/comissoes-permanentes/comissao-permanente-de-etica, http://www.cress-ro.org.br/comissoes-permanentes/comissao-permanente-de-etica/comissao-de-instrucao-de-processos-eticos e http://www.cress-ro.org.br/comissoes-permanentes/comissao-permanente-de-etica/comissao-ampliada-de-etica</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social 24ª Região – MACAPÁ/AP	Este CRESS não possui site próprio, portando, não consegui obter as informações necessárias.	Este CRESS não possui site próprio, portando, não consegui obter as informações necessárias.
Conselho Regional de Serviço Social 25ª Região – PALMAS/TO	<p>Possui uma Comissão de Ética Permanente e uma Comissão Temática de Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://www.cressto.org.br/newcress/index.php?option=com_content&view=article&id=231&Itemid=780</p>	Não informado no site.
Conselho Regional de Serviço Social – 26ª Região – RIO BRANCO/AC	<p>Possui uma Comissão de Ética e Direitos Humanos.</p> <p>Link do site: http://www.cress-ac.org.br/sobre-o-cress-ac/comissoes/</p>	Não informado no site.

Fonte: Elaboração Própria (2016).

A partir dos dados apresentados, pode-se verificar que dos 26 CRESS, pelo menos 17 possuem algum tipo de Comissão de Ética e Direitos Humanos, 4 não possuem nenhum tipo de Comissão de Ética e Direitos Humanos, 4 não informam nos seus respectivos sites se possuem ou não, e 1 não possui site para que possamos obter esse tipo de informação, que vale destacar, foram questionados via e-mail, mas até então não responderam.

Ainda sobre a Comissão de Ética e Direitos Humanos – CDH, mas precisamente a da Gestão “Tecendo na luta a manhã desejada” (2014-2017), comissão essa que tem como coordenadora nacional a conselheira Tania Maria Ramos Godoi Diniz, e como componentes os conselheiros Maurilio Castro de Matos, Daniela de Souza Neves, Josiane Soares Santos e Maria Bernadette de Moraes Medeiros, cabe destacar as atividades propostas e realizadas pela mesma no ano de 2015, para uma melhor visualização do comprometimento do CFESS com o que diz respeito as atividades que envolvem os temas relacionadas a Ética e os Direitos Humanos.

Sendo assim, no ano de 2015, a Comissão de Ética e Direitos Humanos – CDH do CFESS, deliberou 26 atividades para serem realizadas durante o ano todo. Dessas 26 atividades, somente 21 das atividades propostas pela comissão foram efetivamente concretizadas, o que resulta em uma média de 80,8% de atividades finalizadas durante o ano de 2015 pela comissão em destaque (CFESS, 2015).

Também cabe destacar aqui as publicações relacionadas aos Direitos Humanos elaboradas pelo CFESS ao longo do tempo, construídas e disponibilizadas para toda a categoria em seu site, sendo esses:

- CFESS MANIFESTA – Conferências Conjuntas de Direitos Humanos, 2016;
- CFESS MANIFESTA - Campanha de Gestão e Dia Internacional dos Direitos Humanos, 2012;
- CFESS MANIFESTA - Seminário Nacional de Serviço Social e Direitos Humanos, 2012;
- CFESS MANIFESTA - 2ª Conferência Nacional de Políticas Públicas e Direitos Humanos LGBT; 2011;
- CFESS MANIFESTA – Direitos Humanos, 2008.

Conforme pode se observar a partir dos dados apresentados, o CFESS juntamente com seus Conselhos Regionais têm se esforçado para ampliar a discussão e o debate acerca da Ética e dos Direitos Humanos, trazendo para a categoria reflexões mais precisas a respeito da temática, formando e dando continuidade as ações das comissões e grupos de trabalho sobre Ética e Direitos Humanos existentes.

Compreende-se, então, que tematizar a relação do Serviço Social com os Direitos Humanos é de fundamental importância, considerando que o profissional tem

no seu exercício cotidiano uma ligação estreita com os princípios éticos que fundamentam os direitos humanos como a democracia, a justiça social e a liberdade: compromissos sociais assumidos pelo projeto ético-político que norteia a profissão.

Nesse sentido, o Serviço Social enquanto processo de formação insere-se nessa discussão, levando em conta que poderá, segundo Dornelles

[...] vir a desempenhar um papel importante na busca de novos paradigmas. A construção de uma nova ética, uma nova consciência social, solidária, que se traduza em práticas sócio –políticas transformadoras, reforçando e ampliando princípios humanistas e posturas democráticas que consolidem os espaços de liberdade e levante barreiras às investidas de uma lógica fria e calculista que imagina que a vida humana e social tem por base o mercado (2000, p. 7).

Sendo assim, é no cenário contemporâneo em que são criadas e recriadas uma gama de “novos” valores, que se deve apontar para o aprofundamento da discussão da relação dos Direitos Humanos com o Serviço Social.

É válido destacar nesse sentido, que o Serviço Social, atrelado ao conhecimento e o desenvolvimento da consciência das questões relativas aos Direitos Humanos, permite transmitir a ideia da totalidade dos direitos, segundo a acepção das Nações Unidas.

A Federação Internacional de Assistentes Sociais (FIAS) e a Associação Internacional de Escolas de Serviço Social (AIESS) consideram imperativo que todos os envolvidos na área da Educação e trabalho do Serviço Social assumam um compromisso claro e incondicional de promoção e proteção dos Direitos Humanos, bem como de satisfação das aspirações sociais fundamentais. Embora possa ser dito que o Serviço Social tem sido, desde a sua criação, uma atividade de defesa dos Direitos Humanos, tendo por princípio base o valor intrínseco de cada ser humano e como uns dos seus principais objetivos a promoção de estruturas sociais equitativas, capazes de oferecer às pessoas segurança e desenvolvimento, ao mesmo tempo em que defendem a sua dignidade. (ONU, 1999).

Acredita-se, portanto, que um maior conhecimento e compreensão da temática dos Direitos Humanos contribuirá para o aperfeiçoamento da ação e intervenção dos profissionais de Serviço Social em benefício daqueles que necessitam dos seus serviços, bem como pela consolidação dos direitos em nível nacional e internacional.

Diante disso, ratifica-se a primaz necessidade de se adensar a relação entre direitos humanos e Serviço Social, pois

longe da compreensão dos Direitos Humanos limitada ao legado liberal (originário), entendemos que trabalhar em prol da defesa, da efetivação e ampliação desses direitos, de acordo com os pressupostos do nosso Código Profissional, significa não restringi-los aos que sofrem atentados em sua vida privada e/ou em seu patrimônio. Diferentemente disso, significa apreciá-los e efetivar ações profissionais competentes e compatíveis com uma concepção ampla que tem como referência todos os afetados pelas violações dos direitos (humanos), a exemplo dos vitimados pelos acidentes de trabalho, pelo desemprego, pela desregulamentação do trabalho, pelos baixos salários, pelos crimes financeiros, pela violência doméstica, pela ação repressiva do Estado (inclusive a repressão policial), pelos sistemas penitenciários, de saúde e educacional, grande parte, ineficientes e/ou desqualificados, pelo latifúndio, pelos crimes na internet, ou seja, assumirmos, verdadeiramente, compromisso face às vítimas das misérias da nossa sociedade. (FORTI, 2012, p.279).

Enfim, cientes que o cotidiano profissional é um terreno propício para materializar direitos, o conjunto CFESS/CRESS edifica sua Política Nacional de Comunicação sob o prisma da difusão e disseminação dos direitos humanos, o que revela o potencial e a relação da comunicação com os direitos humanos e com o fazer cotidiano do assistente social.

1.3 Direitos Humanos e Comunicação: a importância dessa relação

A relação entre comunicação e direitos humanos é bem antiga, fundamentada nos documentos normativos nacionais e internacionais que deram vida a construção dos direitos humanos em nível mundial. Comunicar requer intencionalidade, fundamentação e ação. O que nos leva a ratificar que “palavreria”, o verbalismo, ‘blabláblá’, também a ação sem o refletir, sem o pensar, é apenas ‘ativismo” (FREIRE, 1987, p.78). Além disso, de acordo com Marx e Engels, os homens na relação homem-natureza desenvolvem suas capacidades teleológicas. Como primeira têm-se o trabalho e como secundária a linguagem, pois

A linguagem é tão antiga quanto a consciência – a linguagem é a consciência real, prática, que existe também para os outros homens e que, assim existe igualmente para mim; e a linguagem surge como a consciência da incompletude, da necessidade dos intercâmbios com outros homens. Onde existe uma relação, ela existe por mim. O animal não se ‘relaciona’ com coisa alguma; simplesmente não se relaciona. [...] A consciência, conseqüentemente, desde o início é um produto social, e o continuará sendo enquanto existirem homens (MARX, ENGELS, 2005, p.56).

Nota-se que no desenvolvimento das sociedades a linguagem tem uma função primordial, pois a palavra apresenta-se como construtora das relações sociais. Sendo

assim, essa construção se dá na busca pelo diálogo que se constitui na base da comunicação. Assim, com base no pensamento de Paulo Freire, pode-se afirmar que

comunicar não é um processo em que um sujeito reificado recebe indolente e passivamente os conteúdos que outro sujeito, que é ativo, superior, detentor de verdade e do conhecimento, lhe dá ou lhe impõe. Comunicação é interação cultural, é diálogo, enquanto a extensão é monólogo, invasão cultural. O discurso extensionista é opressor, enquanto o da comunicação dialógica é libertador (GOMES, 2007, p.29).

Com base nessa concepção emancipatória é que se funda a relação entre direitos humanos e comunicação, ademais essa relação amplia-se quando os direitos sociais, econômicos e culturais passam a ter um significativo avanço da liberdade rumo à igualdade, desaguando, por conseguinte, na reivindicação pelo reconhecimento do direito à comunicação, que se configura num dos pilares centrais de uma sociedade democrática. (INTERVOZES, 2015).

A base da fundamentação do conceito do direito à comunicação, ancora-se na ideia de **liberdade de expressão**, que tem origem filosófica na liberdade de pensamento. Mas o direito à comunicação é mais do que a liberdade de expressão e o direito à informação; é o direito de todas as pessoas de ter acesso aos meios de produção e veiculação de informação, de possuir condições técnicas e materiais para ouvir e ser ouvida, de ter o conhecimento necessário para estabelecer uma relação autônoma e independente frente aos meios de comunicação. (INTERVOZES, 2015).

A partir da efetivação do estado moderno e da constituição da burguesia enquanto força política hegemônica, a liberdade de expressão passa a se constituir prioritariamente como uma liberdade negativa do Estado. Em outras palavras, caberia ao Estado não interferir sobre o pensamento e a expressão dos cidadãos e cidadãs. Com a ascensão do liberalismo ou do pensamento liberal, há uma positivação da liberdade de expressão, que passa a ser entendida então como elemento fundamental na garantia dos cidadãos livres, cabendo ao Estado estabelecer condições para garantir seu exercício.

Inúmeras declarações de independência e de direitos trarão a liberdade de expressão como direito a ser garantido. E, ao longo do século XX, ela foi sendo progressivamente incorporada aos marcos jurídicos nacionais e internacionais, compreendendo a comunicação como um direito em permanente busca para que seja garantido. Portanto, enquanto há impeditivos sejam eles sociais, políticos, econômicos ou técnicos para a realização plena desse direito, é dever e papel do Estado a promoção

da pluralidade, da diversidade e da luta constante pela superação dessas desigualdades. (RENAJOC, 2016).

A Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948), em seu art. 19, destaca que “[...] todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios, independentemente de fronteiras” (Assembleia Geral das Nações Unidas, 1948, Art. 19). No âmbito das Américas, a Convenção Americana de Direitos Humanos, conhecida como Pacto de San José da Costa Rica, declara que “toda pessoa tem o direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito inclui a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer natureza, sem considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer meio de sua escolha” (Organização dos Estados Americanos, 1969, Art. 13).

Ao longo das décadas, a consolidação do direito à liberdade de expressão foi sendo acompanhada pelo surgimento de outros princípios jurídicos aplicáveis, entre os quais, o **direito à informação** - que inclui o direito de cada indivíduo em *informar, se informar, e ser informado* - e a **liberdade de imprensa** - liberdade de dizer, escrever, documentar e veicular aquilo que é de interesse público. Assim, a ampliação dos direitos no âmbito da comunicação abriu caminhos para o entendimento da própria comunicação como direito, processo que está também interligado a uma mudança no perfil da Unesco no período do pós-guerra. Muitos países, tornam-se independentes e passam a integrar de forma massiva as instâncias da ONU, fazendo emergir, nesse contexto, a necessidade de políticas nacionais de comunicação. Essa mudança inaugurou um novo momento no discurso da Unesco, que passou a reconhecer o caráter processual da comunicação, passando a informação a ser apenas uma parte e não mais o todo. (INTERVOZES, 2015).

A concepção de **direito à comunicação** para além da liberdade de informação e de imprensa aparece de forma incontornável no Relatório McBride, de 1983. O documento reforçou explicitamente a necessidade de reconhecimento do direito humano à comunicação como princípio jurídico, sendo este conjunto de textos até hoje a principal referência dos estudos que abordam a emergência do direito humano à comunicação. Dialogando com os processos políticos da época, o relatório predizia que

a comunicação não poderia estar somente nas mãos do mercado nem tampouco do Estado, deveria estar nas mãos da sociedade civil.

O relatório apontava diretrizes para o reconhecimento e a efetivação de outro modelo de comunicação global, com um fluxo de informação e conhecimento horizontal, privilegiando o diálogo em detrimento do monólogo, não restritivo aos detentores das novas tecnologias, que descentralizasse o poder e a riqueza, que buscasse a emancipação de todos os povos e suas respectivas culturas, e que priorizasse a radicalização da democracia. (INTERVOZES, 2015).

Nos anos seguintes, os debates sobre a construção de um princípio jurídico estabelecendo o direito à comunicação foram sufocados no âmbito da Unesco. Fato que ocorreu, principalmente, porque os EUA reagiram à orientação política tomada pela organização, o que resultou no esvaziamento do órgão como foro de debate e elaboração de propostas de mudanças nos cenários internacionais da comunicação.

A demanda pelo reconhecimento do direito à comunicação ressurgiu de forma mais incisiva a partir de 2001, com os preparativos para realização da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação realizada no âmbito da ONU em dezembro de 2003, que culminou com o surgimento de uma campanha civil internacional intitulada *Communications Rights in the Information Society* (CRIS). Dela foram realizados diferentes mapeamentos sobre o exercício desse direito em diferentes países.

Em função do debate crescente em torno da Cúpula, o então secretário geral da ONU, Kofi Annan declarou que milhões de pessoas dos países mais pobres continuam excluídos do direito de comunicar, um direito cada vez mais percebido como um direito humano fundamental. (INTERVOZES, 2015).

Desde então, o discurso sobre o direito à comunicação tem sido apropriado de forma progressiva por atores sociais de diversos campos dos direitos humanos, e embora alguns autores qualifiquem o direito humano à comunicação como “direito de acesso” ao espaço público, julga-se que a melhor forma de definir o direito humano à comunicação seja qualificá-lo como o direito à participação, em condições de igualdade formal e material, na esfera pública mediada pelas comunicações sociais e eletrônicas. (RENAJOC, 2016).

Os argumentos demonstram que o direito humano à comunicação é um conceito em construção, bem como que

o direito de comunicar não é uma panaceia para os males do mundo. Não irá resolver os problemas de desenvolvimento, o problema de um fluxo de comunicações mais equilibrado, ou uma distribuição mais justa dos recursos de comunicações – nacional ou internacionalmente. Não irá assegurar a paz mundial, o progresso da educação, ou endireitar as insuficiências do Terceiro Mundo. Aqueles que procuram usar o conceito do direito de comunicar ou como justificação para promover ‘imperialismo cultural’ ou para combatê-lo ou para fins econômicos e políticos, estão prostituindo-o para fins os quais, ainda que dignos, não deveriam ser ligados ao direito humano fundamental de comunicar. (FISHER, 1982, p. 48).

A abertura para o diálogo, na busca pela libertação e a emancipação a partir do entendimento que temos do direito humano à comunicação, encontra-se calçada não em um pressuposto metafísico, mais sim no princípio concreto da dignidade humana e da ampliação da democracia em sua forma participativa.

II CAPÍTULO – SERVIÇO SOCIAL E TRABALHO: uma análise a luz da teoria social crítica

Então é na Teoria Revolucionária de Marx que o Serviço Social encontra arcabouço teórico crítico para sua prática interventiva, como é legitimado no Projeto Ético Político da Profissão.

Marilda Yamamoto, 2009.

2.1 Serviço Social e Trabalho: a questão social em debate

Falar sobre a realidade social é algo complexo, devido à diversificação das relações sociais inclusas no cotidiano do trabalho. Para isso, faz-se necessário primeiramente entendermos o conceito de trabalho para uma posterior compreensão da questão social e suas múltiplas determinações na contemporaneidade.

Lukács já dizia que analisar o conceito de trabalho é entender que o homem cria em sua existência, meios *teleologicamente*⁴ para a transformação da natureza e de si mesmo. Já para Marx, o trabalho é a categoria fundante do ser social. Mas enfim, o que é trabalho?

Conceituar a palavra trabalho é desmistificar todo um contexto a sua volta, assim como, o momento predominante no desenvolvimento do mundo dos homens, quando este deixa de ser somente um mero componente da natureza; alcançando o patamar da sociabilidade e transformando-se no que hoje conhecemos como, ser social. Para tanto, trabalho deve ser apreendido como atividade consciente do homem sobre a natureza, pois por meio da ação pensada, intencional, se possibilita ao homem, através da apropriação e transformação da natureza satisfazer suas necessidades.

Uma análise a partir da via biológica e natural da interação animal *versus* natureza, sobre a questão da sobrevivência, e que todo e qualquer ser vivo tem suas necessidades, leva-nos a inferir que no decorrer da história, o homem, é um ser partícipe deste meio natural, que se distingue dos outros seres existentes, pois transforma-se e ao meio em que vive para suprir suas próprias necessidades, e essa transformação de

⁴ Vem do substantivo feminino Teleologia, que na filosofia significa o conjunto das especulações que se aplicam à noção de finalidade e às causas finais (FERREIRA, 1988).

matérias naturais em produtos que atendam tais demandas é realizada através da atividade a que se denomina trabalho. (NETTO E BRAZ, 2010).

Faz-se necessário então destacar que o trabalho se especifica por uma relação imediata entre seu sujeito (aqueles que o executam, homens em sociedade) e o seu objeto (as várias formas da natureza, orgânica e inorgânica), e que, o trabalho, tem como condição primária a relação entre o sujeito (aquele que realiza a ação) e o objeto (a matéria, o instrumento e/ou o produto do trabalho). Nesta perspectiva, é que o trabalho enquanto tal assume características singulares, que o diferencia das demais atividades executadas pelo homem; e citando diretamente Marx, Lukács (1979) argumenta que três são os momentos decisivos da categoria trabalho, sendo estes três a objetivação, a exteriorização e a alienação.

Sergio Lessa (1996) nos ensina que por objetivação entende-se o complexo de atos que transforma a prévia ideação, a finalidade previamente construída na consciência, em um produto objetivo. Para Lukács (1979) é a mediação que articula a teleologia. Nesta linha de raciocínio, ao transformar a natureza, o indivíduo também se transforma, porque além de desenvolver novas habilidades e adquirir novos conhecimentos neste ato, ele compreende as determinações que o levaram a transformar a natureza. E é nessa exata medida, que se verifica que a produção de um dado objeto não é só apenas constituído do *processo de objetivação*⁵, não é apenas a transformação da realidade, mas é também a *exteriorização*⁶ de um sujeito, a partir do seu aspecto de desenvolvimento individual, que é sempre historicamente determinado.

Em síntese, ao transformar o real, o sujeito também se transforma, e transforma a realidade que ele e outros dividem, atingindo assim um patamar não só de exteriorização individual, mas também um dado patamar específico de desenvolvimento social. (LESSA, 1996).

Corroborando como os pressupostos anteriores, afirma-se que o trabalho é antecipado idealmente nas representações do sujeito que irá desenvolvê-lo; antes de efetivar a atividade do trabalho, o sujeito *prefigura*⁷ o resultado da ação. Desta forma, é importante destacar que sua atividade parte de uma finalidade que é antecipada

⁵ O desenvolvimento desta temática encontra-se no artigo “A centralidade ontológica do trabalho em Lukács”, da revista Serviço Social & Sociedade, Nº 52 de dezembro de 1996 cujo autor é Sergio Lessa.

⁶ Ibid.

⁷ Ibidem.

idealmente; uma intencionalidade prévia; sendo o trabalho uma atividade projetada, teleologicamente direcionada. E para que se realize o trabalho, exige-se que o sujeito conheça as prioridades da natureza; não basta prefigurar idealmente o fim da atividade para que o sujeito realize o trabalho; é preciso que ele reproduza, também idealmente, as condições objetivas em que atua e possa transmitir a outrem essas representações. (NETTO E BRAZ, 2009).

Ademais, os atos de trabalho, só podem vir a ser e se desenvolver tendo por mediação dois complexos sociais fundamentais, ocorrendo apenas no interior das relações sociais; mas vindo desta forma, nem as relações sociais, nem sequer a prévia ideação portadora da finalidade poderiam vir a ser concretizadas, sem a linguagem. (LESSA, 1996).

Para tanto, urge a necessidade de se criar um sistema de comunicação que não deriva de códigos genéticos, já que nasce das relações sociais, ou seja, dos fenômenos surgidos no âmbito do ser que trabalha. Emerge então a constituição de um tipo de linguagem (a linguagem articulada) que, além de aprendida, é condição para o aprendizado, visto que será a partir da linguagem articulada, que o sujeito ativo, que trabalha, irá expressar sua visão sobre a realidade social que o circunda (NETTO E BRAZ, 2009). E é desta forma que o ser social, na sua existência complexa, se constitui em três categorias primordiais: a sociedade, a linguagem e o trabalho, então,

a comunicação é tanto mais necessária se se leva em conta que o trabalho jamais é um processo capaz de surgir, de se desenvolver ou, ainda, de se realizar, em qualquer tempo, como atividade isolada de um ou outro membro da espécie humana. O trabalho é, sempre, atividade coletiva [...] além de somente ser possível com a comunicação propiciada pela linguagem articulada, não está regido ou determinado por regularidades biológicas; conseqüentemente, o caráter coletivo do trabalho não se deve a um gregarismo que tenha raízes naturais, mas, antes, expressa um tipo específico de vinculação entre membros de uma espécie que já não obedece a puros determinismos orgânico-naturais. Esse caráter coletivo da atividade do trabalho é, substantivamente, aquilo que se denominará de social. (NETTO E BRAZ, 2009, p. 33-34).

Do exposto, o ato do trabalho media a relação entre homem e natureza, pois o trabalho não transforma apenas a matéria natural, o trabalho implica uma interação no marco da própria sociedade, afetando seus sujeitos e a sua organização. Além disso, ratifica-se que foi por meio do trabalho que emergiu um novo tipo de ser, distinto do ser natural (orgânico e inorgânico), o ser social que possui os seguintes traços que o particulariza, quais sejam:

1. Realizar atividades teleologicamente orientadas;
2. Objetivar-se material e idealmente;
3. Comunicar-se e expressar-se pela linguagem articulada;
4. Tratar suas atividades e a si mesmo de modo reflexivo, consciente e autoconsciente;
5. Escolher entre alternativas concretas;
6. Universalizar-se; e
7. Sociabilizar-se. (NETTO E BRAZ, 2010, p. 41).

O elenco de características apresentados demonstra-nos que o ser social é “a síntese dessas determinações estruturais” (IDEM). Neste sentido, é lícito afirmar que o trabalho é uma atividade exercida exclusivamente por homens, membros de uma sociedade, atividade através da qual, transformando formas naturais em produtos que satisfazem necessidades, se cria a riqueza social. Assim, infere-se que foi por meio do trabalho que se construiu e ainda se constrói o mundo das coisas. Além disso, por meio dessa atividade previamente definida e preme de finalidade que se dá o processo de humanização.

Depreende-se que a constituição da sociedade em sua íntima relação com a natureza deve ser vista sob o prisma que: “o desenvolvimento histórico é o desenvolvimento do ser social. O homem, portanto, é a natureza historicamente transformada”. (NETTO E BRAZ, 2009, p. 39).

Ciente que homem enquanto ser só tem fundamento em sociedade, a análise deve ratificar que o trabalho é constitutivo do ser social, ou seja, fundante desse tipo de ser, o que significa dizer que com o desenvolvimento histórico, outras particularidades mais diversificadas e complexas vão sendo agregadas e que devem ser entendidas como características constitutivas do trabalho.

As inferências feitas até o presente momento levam-nos a ratificar que o trabalho faz a mediação entre o homem e a natureza; que pelo trabalho o homem se transforma e transforma o mundo a sua volta; que o trabalho é uma atividade exclusiva do homem; que por meio do trabalho emerge um tipo de ser diverso da esfera orgânica e inorgânica: o ser social; que o trabalho é a atividade fundante do ser social, capacidade teológica primeira, contudo esse ser possui capacidades teleológicas secundárias, por exemplo, a linguagem, a arte e a estética. Além disso, o trabalho responsável pelo processo de humanização deve ser feito para satisfazer necessidades humanas, pois em seu sentido ontológico visa

produzir valores de uso, apropriação natural para satisfazer as necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre o homem e a Natureza,

condição natural eterna da vida humana e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes, igualmente comum a todas as suas formas sociais. (MARX, 1996, p. 303).

O desenrolar histórico relaciona-se a forma de pensar a sociedade sob o prisma da ontologia do ser social, do seu modo de ser e de se reproduzir, pois “todo homem reproduz-se enquanto ser singular e reproduz história” (HELLER, 1977, p.34), o que leva-nos a afirmar que a história encontra-se em permanente construção. Assim, na sociedade capitalista, que tem como característica primordial o *ávido* apetite para a acumulação e reprodução do capital, cuja engrenagem e dinâmica transforma tudo e todos à sua volta em mercadoria de descartável, o processo de

produção diz respeito a uma forma de organização social em que os homens não providos dos meios de produção necessitam vender a sua força de trabalho a outrem em troca de uma subsistência. No capitalismo, o trabalho é concebido como qualquer outra mercadoria, apresentando sempre um determinado valor de troca. Através do contrato de trabalho entre capitalista e trabalhador, é estabelecido um preço pela venda da força de trabalho. O trabalhador passa a produzir mercadoria e, ao produzir, torna-se ele próprio uma mercadoria. (AZEVEDO, 1998, p. 119).

Do exposto, com o advento da sociedade do capital e a expropriação do homem, ocorre o fenômeno da alienação. Esse fenômeno é típico de uma sociedade em que impera a divisão social do trabalho e o “reino” da propriedade privada dos meios de produção fundamentais. Com base nessa expropriação legitima-se a exploração do homem pelo homem (NETO E BRAZ, 2009). Para Schaff (1967, p. 150) “o homem alienado é um homem com uma personalidade mutilada, pois vive e age no mundo da alienação”.

A instauração de um “novo” tipo de organização social, a capitalista, transforma o trabalho em trabalho assalariado que se constitui em força de trabalho sob a regência do capital. Essa transmutação edifica uma “realidade hostil diante dos olhos do trabalhador. Invertem-se os sentidos do ser e do ter. O trabalho deixa de se uma atividade potencialmente criadora e passa a ser visto como um meio de subsistência.” (AZEVEDO, 1998, p.120).

A sociedade capitalista, em sua ânsia por acumulação, provoca inúmeras mudanças no tecido social. De uma forma sintética aduz-se que o desenvolvimento capitalista deve ser analisado a partir da chamada “acumulação primitiva do capital”, responsável por “produzir” “trabalhadores livres”, visto que esse processo inicia-se na

Inglaterra, entre o final do século XV e início do século XVI, potencializado pelo cercamento dos campos, além da “limpeza das propriedades”. Posteriormente, o capitalismo em sua segunda forma histórica, instaura a manufatura, meados do século XVI e final do século XVIII, baseada na divisão social do trabalho sem modificação na base técnica da produção, pois no sistema de manufatura o trabalho é cooperado, onde essa cooperação decompõe as fases produtivas de origem artesanal.

Com o advento da máquina a valor e o tear, o processo de desenvolvimento capitalista atinge seu ápice, pois se instaura a divisão social do trabalho, com mudanças na base técnica, provocando a subsunção real do trabalho ao capital, assim

Ao progredir a produção capitalista, desenvolve-se uma classe trabalhadora que por educação, tradição e costume, aceita as exigências daquele modo de produção como leis naturais evidentes. A organização do processo de produção capitalista, em seu pleno desenvolvimento quebra toda a resistência; a produção contínua de uma superpopulação relativa mantém a lei de oferta e da procura do trabalho e, portanto, o salário em harmonia com as necessidades de expansão do capital e a coação surda das relações econômicas consolida o domínio do capitalista sobre o trabalhador. Ainda se empregará a violência direta, à margem das leis econômicas, mas doravante apenas em caráter excepcional. (MARX, 1996, p. 851).

Relaciona-se a Revolução Industrial como o ápice e a consolidação do capitalismo que se baseia nas mercadorias fictícias do trabalho, terra e dinheiro (POLANYI, 2000) para consagrar o tempo da Grande Indústria, cuja “concentração da produção, reunindo os trabalhadores na linha de montagem das fábricas e intensificando a divisão social do trabalho, leva à concentração da população operária que, residindo nos arredores, vai incrementar o processo de urbanização” (SANTOS, 2012, p. 37).

Ademais, para se legitimar, o capital necessita instituir um sistema político, jurídico e social que lhe dê sustentação. Assim, argumenta-se que o capitalismo, nos seus mais diversos estágios de desenvolvimento, ancorou-se em ideários liberal, social-democrata, e na atualidade, no ideário neoliberal.

É lícito afirmar que todo esse contexto de mudanças de ordem político econômicas, cultural e social acarreta uma série de consequências ao tecido social. Sendo assim, coloca-se em relevo:

- **Consequências econômicas:** fim do sistema escravocrata; Modo de produção capitalista se torna o modo de produção dominante; edificação do Imperialismo que consiste na busca de mercados para extrair matérias-primas e venderem manufaturados; Os países Inglaterra e França tornam-se impérios coloniais na Ásia e África (*partilha*); emerge os conflitos = *1ª guerra Mundial*.

- **Consequências sociais:** Surgimento de gravíssimas expressões da questão social; jornada de trabalho de 15/16h por dia; salários miseráveis; péssimas condições de trabalho; salários pagos em vales; habitações de péssimas condições; exploração do trabalho infantil e feminino; aumento do desemprego, exploração excessiva dos trabalhadores, surgimento das ideologias revolucionárias.
- **Consequências políticas:** Burguesia no poder; aplicação do Liberalismo. “*laissez faire, laissez passer*” = (*deixai fazer, deixar passar*). (RUSSEL, 2007).

O elenco de consequências expõe a face perversa e desumana de um modo de produção que prima pela acumulação e detrimento da vida humana. Contudo, com a erupção da questão social na sociedade do capital, fica explícito os elementos que lhe é constitutivo: o pauperismo e as lutas do proletariado contra a burguesia. (SANTOS, 2012).

Sobre a questão social ratificamos que ela

[...] não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a existir outros tipos de intervenção mais além da caridade e da repressão. (IAMAMOTO; CARVALHO, 1995, p. 77).

Com o advento do Estado social adotam-se inúmeras medidas de políticas sociais, com vistas ao enfrentamento das múltiplas faces da questão social na sociedade. Além disso, não se sabe o período exato da emergência de políticas sociais, fenômeno exclusivo da sociedade capitalista, contudo é salutar colocar em relevo que, com o esgotamento dos pilares do liberalismo, o mundo capitalista adentra a um violento processo de crise, cujo exemplo emblemático é a quebra da bolsa de valores, estopim da crise de 1929. Assim o Estado liberal de direito entra em xeque: estão postas as bases para a gestação do Estado Social de direito.

Posto isto, no pós-guerra instaura-se o *Welfare State*, cujas origens remontam ao Plano Beveridge, formulado na Inglaterra em 1942, configurando-se na primeira expressão concreta das idéias de Jonh Keynes, visando um pacto entre capital e trabalho mediado pelo Estado (MUNIZ, 2005). Além disso, mesmo não sendo um modelo único, os regimes de *Welfare State* tinham como elementos centrais em sua constituição: pleno emprego, serviços sociais universais e assistência social (MISHRA, 1995), já que visavam intervir em situações de esgarçamento do tecido social, com vistas à manutenção da ordem para que o capital pudesse se reproduzir sob as vestes do progresso.

No decorrer dos “30 anos gloriosos” para o desenvolvimento capitalista, essas medidas de enfrentamento às expressões da questão social, fruto da contradição do capital *versus* trabalho, legitimaram a ação do Estado, forte e interventor, no trato da questão social. Rodrigues (1999, p.94) afirma que “o reconhecimento da existência de uma política está indissociavelmente relacionada ao envolvimento e responsabilidade do Estado, que se traduz em compromisso com financiamento, provisão e regulamentação”. Contudo, com o fim da festa, ou melhor, com o declínio dos regimes de *Welfare State* e com a retração do crescimento econômico fomentado a partir da crise de 1973, ganha força o ideário neoliberal.

Observa-se que a partir das mudanças na realidade social, o próprio trabalho ganha aspectos diferenciados ao adentrar o contexto do capitalismo contemporâneo, novas tendências do modo de ser do trabalho tornam-se aparentes, como exemplo, seu novo aspecto heretogeneizado, que nele também, destacado por Ricardo Antunes,

vivencia-se uma subproletarização intensificada, presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, “terceirizado”, que marca a sociedade dual no capitalismo avançado. (2011, p. 41).

Ora, sabe-se que o projeto neoliberal tinha como alvo o trabalho. Hayek (1994, *apud* Anderson, 2000, p. 09) afirmava que “apesar das boas intenções, a social-democracia moderada inglesa conduz ao mesmo desastre do nazismo alemão – uma servidão moderna”. Denota-se um ataque contundente e apaixonado contra os pressupostos que justificavam os regimes de *Welfare State* e o Estado-nação forte e interventor.

Nessa esteira, convém explicitar os propósitos do projeto neoliberal colocados em movimento, como saída para crise de acumulação capitalista, quais sejam:

- Combater o keynesianismo (Estado de Bem-estar social) e o solidarismo reinantes e preparar as bases de um outro tipo de capitalismo, duro e livre das regras para o futuro;
- Argumentar que o novo igualitarismo (muito relativo, bem entendido) deste período, promovido pelo Estado de bem-estar, destruía a liberdade dos cidadãos e a vitalidade da concorrência, da qual dependia a prosperidade de todos;
- Argumentar que a desigualdade era um valor positivo – na realidade, imprescindível em si -, pois disso precisavam as sociedades ocidentais;
- Explicitar que as raízes da crise do capitalismo estavam localizadas no poder excessivo e nefasto dos sindicatos e, de maneira mais geral, do movimento operário, que havia corroído as bases de acumulação capitalista com suas pressões reivindicativas sobre os salários e com sua pressão parasitária para que o Estado aumentasse cada vez mais os gastos sociais. (HAYEK, 1944 *apud* Anderson, 2000, pp.12-13).

O elenco de propósitos neoliberal ratifica o entendimento que para os neoliberais é necessário atacar as bases do Estado de Bem-estar social, cujo núcleo central é o trabalho, para colocar em ação reformas fiscais como meios vitais para incentivar os agentes econômicos. Trata-se da entronização do mercado como senhor supremo das relações sociais.

Ademais, verifica-se como o mais brutal resultado; resultado este, consequência da transformação e expansão da era moderna, que é o desemprego estrutural, assim, acarretando uma mudança na organização e gestão do trabalho, visto que a partir desse momento a classe trabalhadora sofrerá *uma heterogeneização, fragmentação e complexificação*⁸.

Corroborando com o argumento anterior, é lícito afirmar que essas diferenciadas formas de “ser” do trabalho que surgem no contexto do capitalismo contemporâneo, resultam numa realidade difícil para os trabalhadores, pois há precariedade de emprego e remuneração, e também, a desregulamentação das condições de trabalho em relação às normas legais vigentes ou acordadas, e a conseqüente regressão dos direitos sociais. Desta forma, verifica-se que a “atual tendência dos mercados de trabalho é reduzir o número de trabalhadores ‘centrais’ e empregar cada vez mais uma forma de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos”. (ANTUNES, 2011, p. 44).

Do exposto, estamos vivenciando inúmeras mudanças no mundo do trabalho que tornou-se por demais “complexo”, pois, a *classe-que-vive-do-trabalho*⁹ é, mais diversa, heterogênea e complexificada. Portanto, este mundo que insere trabalhadores descartáveis para fim de produção e lucro, fragmenta a classe trabalhadora, e impossibilita que os mesmos tenham uma consciência de classe, de pertencimento de classe; o que aumenta a individualização das relações de trabalho, tornando dentro do espaço do trabalho, relações cada vez mais individualizadas (ANTUNES, 2011) sob o toque da reestruturação produtiva e da chamada “acumulação flexível”. (HARVEY, 1992).

Ademais, o processo de transformação em curso afeta visceralmente a classe trabalhadora, bem como fomenta a perda de poder político do Estado-nação e desmonta as políticas sociais de caráter universal, com vistas a retroceder a cidadania social. Para tanto, ao fragmentar as políticas sociais afetando-as de forma indiscriminada reduz o

⁸ Ler ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez. Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1995.

⁹ Idem.

entendimento, por exemplo, da educação como direito social e política pública, pois ao fomentar ajustes fiscais, com vistas à redução de investimentos públicos na área social, ocorre um enfraquecimento do potencial de acesso e abrangência das políticas.

Ademais, as transformações contemporâneas no mundo do trabalho, bem como o processo de globalização que “desafia radicalmente os quadros de referência da política, como prática e teoria” (IANNI, 1997, p.7) afetam a esfera sócio-institucional, ou melhor, o Estado, reformando-o num processo de contrarreforma.

Sendo o assistente social um trabalhador assalariado, entende-se que este movimento afeta de maneira substantiva a base de sustentação funcional-ocupacional do Serviço Social, bem como a materialidade e subjetividade do trabalho profissional. Assim, o movimento em curso traz consequências e provoca inflexões sobre o espaço sócio-ocupacional do assistente social, sobre sua funcionalidade e para a legitimidade da profissão.

2.2. Serviço Social como trabalho: uma discussão provocativa

É imprescindível destacar que hoje nos deparamos cada vez mais com os reflexos do mundo do trabalho contemporâneo, reflexos estes, que afetam não só os indivíduos que nele estão inseridos, mas também, profissões que diretamente vinculam-se a tal contexto. Desta forma, verifica-se que sintonizar o Serviço Social com os novos tempos é avaliar as transformações que vêm alterando a economia, a política e a cultura na sociedade brasileira e que redimensionam o Serviço Social contemporâneo frente às formas de gestão da força de trabalho no contexto da sociedade do capital, e isso traz para a categoria uma nova releitura da realidade social e das demandas para o fazer-ser da profissão frente a dinâmica posta. (IAMAMOTO, 2001).

A sociedade contemporânea incorpora cada vez mais os avanços da ciência e da tecnologia. Nota-se uma supervalorização do capital constante em detrimento do capital variável no decorrer do processo produtivo. Além disso, o agravamento do desemprego e subemprego, e a expropriação da força de trabalho que vende ao capitalista sua mão de obra em prol da própria sobrevivência, foram intensificados em tempo de capital fetiche.

Vivencia-se um contexto de “Reforma de Estado”, que o trabalho do profissional de Serviço Social, além de emoldurar novas condições para uma atuação

mais condizente a retração do Estado em suas responsabilidades sociais, também deve calcar um repensar no exercício e formação profissional, no sentido de construir respostas acadêmicas, técnicas e ético-políticas frente aos processos sociais em curso.

Faz-se necessário que os assistentes sociais ampliem a reflexão acerca das condições e relações de trabalho que estão envoltos, sendo estas, mutáveis; assim também, como aos determinantes histórico-conjunturais que vêm modificando o mercado de trabalho desse trabalhador especializado, o que exige novas respostas profissionais no âmbito do trabalho e da capacitação de seu exercício, decifrando as novas mediações por meio das quais se expressa à questão social em suas múltiplas expressões e determinações, para seu enfrentamento imediato a luz do que preconiza o Projeto Ético Político Profissional - PEP, com vistas a erigir um desempenho crítico no cotidiano de suas atividades, que seja capaz de efetivar um exercício profissional ciente dos desafios dos novos tempos, na busca pela preservação e ampliação das conquistas democráticas na sociedade brasileira. (IAMAMOTO, 2001).

Assim, o trabalho profissional do assistente social na contemporaneidade alça não só novas diretrizes para uma atuação mais comprometida com os direitos sociais dos cidadãos brasileiros, mas também, galga por um redimensionamento do agir frente à realidade em curso, que revela o agravamento de múltiplas expressões da questão social, base sócio-histórica da requisição social da profissão.

Assim, analisar e decifrar o contexto onde se produz a questão social na atualidade e especificar a tipologia do trabalho nela inserida é ponto chave para um “novo” pensar no trabalho do Serviço Social contemporâneo, pois como já dizia Iamamoto, “pensar o Serviço Social na contemporaneidade requer os olhos abertos para o mundo contemporâneo para decifrá-lo e participar de sua recriação” (2001, p. 19). Para tanto, no cotidiano das atividades profissionais deve-se zelar pelo comprometimento na qualidade dos serviços prestados a população, na defesa dos direitos sociais e universalidade do serviço público, assim como, a atualização dos compromissos ético-políticos da categoria.

Nesse sentido, sendo a questão social base de sua fundação como especialização do trabalho e entendida como o “conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura” (IAMAMOTO, 2001, p. 27), avalia-se que o assistente social na atualidade, deve se qualificar para acompanhar, atualizar e explicar as

particularidades da questão social, assim como enfrentá-la, já que o assistente social encontra-se em contato direto e cotidiano com seus reflexos, e como esta é experimentada pelos seus sujeitos; sujeitos estes, usuários do Serviço Social que sofrem, vivenciam e resistem às inflexões do processo de transformação em curso.

Passeando brevemente na história do Serviço Social, afirma-se que a profissão não se constitui em uma etapa profissionalizante da caridade, tão pouco se trata de um processo evolutivo. A profissão faz-se necessária na idade dos monopólios, quando a questão social deixa de ser caso de política, para ser tratada como uma questão política. Num primeiro, a profissão faz uma forte interlocução com a Igreja Católica e ancora-se no referencial tomista e neotomista para “justificar” suas ações, posteriormente inicia uma interlocução acrítica com as Ciências Sociais e, a partir de 1965, inicia o processo de mudança: o Movimento de Reconceituação do Serviço Social que é perpassado por três vertentes: a vertente modernizadora; reatualização do conservadorismo e a de Intenção de Ruptura. Assim, será na década de 1980, que o Serviço Social será apreendido como uma especialização do trabalho coletivo, dentro da divisão social e técnica do trabalho, participe do processo de produção e reprodução das relações sociais, ou seja, produtor e produto da história.

Além disso, deve-se apreender que a emergência da profissão é resultado “de um processo sócio-histórico, condensado nas lutas que travam as classes fundamentais, vinculado à fase monopolista do capitalismo”. (MONTAÑO, 1997, p.104).

Do exposto, a abordagem do Serviço Social como trabalho, foi reafirmada nos debates gerenciados pela Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social – ABESS – dentro do processo de revisão curricular do ensino de graduação em Serviço Social no país, identificado em mais de 200 oficinas locais regionais e nacionais, realizadas pelas unidades de ensino na área. Estes debates resultaram na formulação de uma proposta de Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social, conforme exigência da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB de 1996. (IAMAMOTO, 2001).

Conceber o Serviço Social enquanto trabalho funda-se principalmente nas perspectivas dos estudos de Marx, que tem como tradição clássica do pensamento social, a estrutura e a dinâmica da sociedade capitalista a partir da origem do trabalho, da produção, das relações de propriedade e critérios de racionalidade. Desta forma,

quando se discute a crise da sociedade do trabalho, parece-nos essencial recuperar a distinção de Marx feita entre trabalho concreto e trabalho abstrato, pois,

Todo trabalho é, de um lado, dispêndio de força humana de trabalho, no sentido fisiológico, e, nessa qualidade de trabalho humano igual ou abstrato, cria o valor de mercadorias. Todo trabalho, por outro lado, é dispêndio de força humana de trabalho, sob forma especial, para um determinado fim, e nessa qualidade de trabalho útil e concreto, produz valores-de-uso [...] De um lado, tem-se o caráter *útil* do trabalho, relação de intercâmbio entre os homens e a natureza, condição para a produção de coisas *socialmente úteis e necessárias*. É o momento em que se efetiva o *trabalho concreto*, o trabalho em sua dimensão qualitativa. Deixando de lado o caráter útil do trabalho, sua dimensão *concreta*, resta-lhe apenas ser dispêndio de força humana produtiva, física ou intelectual, socialmente determinada. Aqui aflora sua dimensão *abstrata*, onde “desvanecem-se... as diferentes formas de trabalho concreto” e onde elas não mais se distinguem uma das outras, mas reduzem-se, todas, a uma única espécie de trabalho, o trabalho humano abstrato. (MARX, 1996, p. 76.).

A assertiva de Marx permite-nos identificar a possibilidade histórica da existência da sociedade capitalista, bem como o fato do trabalho abstrato como substância de valor, o trabalho como mero desgaste de força humana de trabalho ou trabalho social em geral, abstraídos de sua qualidade, passível de distinguir-se pela sua quantidade, que tem no tempo a sua medida. Assim, o Serviço Social enquanto trabalho, encontra-se na unidade contraditória, presente na análise do trabalho concreto e abstrato, no que se refere ao valor de uso e valor de troca do trabalho existente. (IAMAMOTO, 2001).

Sendo assim, busca-se compreender a prática profissional, que passa a ser tratada como um tipo de trabalho especializado que se realiza no contexto de processos e relações de trabalho. Nesta linha de análise, deve-se encaminhar o foco da prática profissional ao termo trabalho profissional, uma vez que, a prática profissional é vista como a atividade do assistente social na relação com seu usuário, os empregadores e os demais profissionais; atividade esta socialmente determinada, que considera também as condições sociais nas quais se realiza, distintas da prática e a ela externas e que nela interferem, abordagem esta, que traz para consigo uma explicitação maior no que corresponde às inúmeras mediações que particularizam a prática do assistente social ao vincular prática profissional à prática social. (IAMAMOTO, 2001).

Já o termo trabalho profissional faz-se mais condizente aos aspectos do exercício profissional contemporâneo, pois a utilização do termo veicula-se ao direcionando do exercício profissional como um tipo de trabalho partícipe dos processos de trabalho que

se organizam conforme as mutantes exigências econômicas e sociopolíticas do processo de acumulação do capital, estas, moldadas em função das condições e relações sociais específicas em que se realiza, as quais não são idênticas em todos os contextos em que se desenvolve o trabalho do assistente social. Assim,

transitar do foco da prática ao trabalho não é uma mudança de nomenclatura, mas de concepção: o que geralmente é chamado de prática corresponde a um dos elementos constitutivos do processo de trabalho que é o próprio trabalho. Mas para existir trabalho são necessários os meios de trabalho e a matéria-prima ou objeto sobre o que se incide a ação transformadora do trabalho. (IAMAMOTO, 2001 p. 95).

Entretantes, conceber o Serviço Social como trabalho não é um consenso no interior da categoria, mas sim, uma discussão provocativa. Sergio Lessa (2000) afirma que Serviço Social não é trabalho, pois, para esse autor, Serviço Social não realiza a transformação da natureza nos bens materiais necessários à reprodução social. Além disso, a identificação entre Serviço Social e trabalho é mais diretamente sociológica e política.

Observa-se que a presente polêmica divide em duas vertentes as opiniões de pesquisadores e estudiosos do Serviço Social, quais sejam: 1) o Serviço Social é trabalho, assim, possui processos de trabalho; 2) o Serviço Social não é trabalho, assim não possui processo de trabalho.

Explicita-se que Marilda Iamamoto, Sara Granemann, Yolanda Guerra, dentre outros, defendem o Serviço Social como trabalho. Para essas autoras, o Serviço Social possui objeto de trabalho, meios e instrumentos de trabalho, bem como se inserem em processos de trabalho, visto que o assistente social desenvolve um trabalho que tem prévia-ideação, impregnado de intencionalidade cujo predomínio nesse processo é o uso da razão substancial.

Lessa e Holanda discordam dessas autoras. Para eles, Serviço Social não é trabalho porque não realiza a transformação da natureza. Além disso, sua intervenção atinge as relações puramente sociais.

Este estudo ratifica o Serviço Social como trabalho, pois este inserido nos processos de trabalhos possui:

- A **matéria-prima ou objeto** num processo de trabalho ao qual o Serviço Social está inserido são as demandas apresentadas pelo usuário – Ser Ontologicamente Social. Não são somente sujeitos, mas seres ontológicos uma vez que devemos enxergá-los na sua totalidade, como pessoas passíveis de mudanças e transformações com contribuição da atuação profissional. Esta

matéria-prima aparece na instituição camuflada da sua realidade. Os fatos aparecem distorcidos e fragmentados e exigem aparentemente uma intervenção pontual. Para tanto, podemos compreender que a matéria-prima da profissão aparece primeiramente no campo da singularidade, e necessita ser desvelada.

- Os **meios ou instrumentos** de trabalho são utilizados pelo assistente social como mecanismos necessários à realização do trabalho do profissional. Estes meios ou instrumentos podem estar ao alcance ou alienado ao profissional, que deve criar estratégias para superar os limites e ampliar as possibilidades na instituição e suas potencialidades. Instrumentos não consistem somente em técnicas, como visitas, reuniões e relatórios, pois afirmar que isto empobrece e minimiza o trabalho profissional. A autonomia, a resiliência, conquista de espaços, saber se posicionar, desenvolvimento de habilidades, criação de estratégias, aprimoramento intelectual, conhecimento teórico-metodológico, são exemplos de meios utilizados pelo profissional, na perspectiva de uma intervenção transformadora.

- **finalidade** consiste no terceiro elemento constitutivo do processo de trabalho. Este elemento no trabalho do assistente social está relacionado à direção social, que norteará a profissão. Não é possível intervir na realidade se não há uma diretriz norteadora que indique princípios e objetivos da intervenção profissional. Sem a finalidade, a intervenção se reduz às demandas institucionais e não traz transformação efetiva à vida dos sujeitos. Na categoria mediação, a finalidade se localiza no campo da universalidade. (CAVALLI, 2006, p. 08).

Ademais, o profissional de Serviço Social é um trabalhador assalariado, sua inserção no mercado de trabalho passa por uma relação de compra e venda de sua força de trabalho especializada com aqueles que o contratam. Sendo os assistentes sociais proprietários de sua própria força de trabalho qualificada, não possuem, todavia, todos os meios e condições necessárias para a efetivação de seu trabalho, parte dos quais lhes são oferecidas pelas entidades que lhe empregam, o que resulta na venda da sua capacidade de trabalho e não da sua força de trabalho, transformando-a em trabalho e afirmando-se, assim, como um profissional liberal (IAMAMOTO, 2001), visto que

a exigência de analisar o exercício profissional no âmbito de processos e relações de trabalho impõe-se em função da condição de trabalhador “livre”, proprietário de sua força de trabalho qualificada, que envolve uma relação de compra e venda de mercadoria. É, portanto, a condição de trabalhador assalariado, como forma social assumida pelo trabalho, que revela a insuficiência da interpretação corrente da prática profissional. (IAMAMOTO, 2001 pp. 96 e 97).

Ora, sabe-se a instituição empregadora determina regras, normas e valores que interferem no trabalho profissional, assim, será

no limite dessas condições que se materializa a autonomia do profissional na condução de suas ações. O assistente social preserva uma relativa independência na definição de prioridades e das formas de execução de seu trabalho, sendo o controle exercido sobre sua atividade distinto daquele a que é submetido [...]. Tendo como instrumento básico de trabalho a linguagem, as atividades desse trabalhador especializado encontram-se intimamente

associadas à sua formação teórica-metodológica, técnico-profissional e ético-política. (IAMAMOTO, 2001 p. 97).

Nesses termos valida-se que, o assistente social deve, para uma profícua efetivação do seu trabalho profissional, ter competência de ler a realidade social e os processos sociais aos quais se vincula sua atuação, uma vez que a matéria-prima do seu trabalho encontra-se no âmbito da questão social em suas múltiplas manifestações, pois, é acompanhando os processos sociais e fazendo a pesquisa da realidade social no qual está inserido e que são indissociáveis do seu exercício profissional que o assistente social, por meio dos processos de trabalho nos quais participam e pelos conhecimentos teórico-metodológicos, técnico-profissionais e ético-políticos, consolidam uma sociedade cada vez mais igualitária. Além disso, “entende-se que desvendar a profissão é também elucidar a herança cultural a partir da qual se constrói o discurso profissional sobre o exercício e a formação do assistente social.” (MENDES; NOGUEIRA; COUTO, 2004, p. 73).

Do exposto, realça-se a concepção de que Serviço Social é trabalho, pois a profissão é partícipe dos processos de trabalho já que tem matéria-prima, finalidade e meios de trabalho, e seu trabalho resulta num produto concreto, enfim,

É importante mencionar que desconsiderar o Serviço Social enquanto trabalho enfraquece a profissão e retoma a sua discussão sobre a refilantropização do Serviço Social, uma vez que de acordo com os estudos de Guerra (2000), é a compreensão do serviço social como trabalho que o insere enquanto profissional atuante nas políticas sociais e preconiza o início do rompimento com o assistencialismo e filantropia. (CAVALLI, 2006, p. 12).

CAPÍTULO III – COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL: um debate necessário

3.1 A Comunicação como espaço interdisciplinar do conhecimento científico

De onde vem a proposta interdisciplinar? Para se compreender melhor essa terminologia, é preciso ter em mente que procurar sua compreensão não é uma tarefa tão simples quanto possa parecer, uma vez que não há uma única origem oficialmente reconhecida, mesmo entre os defensores dos estudos, sobre a interdisciplinaridade e sobre o seu significado. (BOAVENTURA, 2014).

Portanto, procura-se entender primeiramente aqui esse conceito a partir de uma definição de dicionário (FERREIRA, 1998), que define interdisciplinar como 1. Que implica relações entre várias disciplinas ou áreas de conhecimento. 2 Que é comum a várias disciplinas. Já para Origgi e Darbellay (2010, *apud* BOAVENTURA, 2014, p. 12), as exigências que conduziram à interdisciplinaridade são de ordens diferentes, uma oriunda de discussões epistemológicas e teóricas; e outra de fatores e demandas político-sociais:

1. A crescente especialização das disciplinas ao longo do século XIX levou a uma necessidade de síntese, de uma integração dos diferentes domínios para proporcionar uma compreensão global do mundo.
2. As questões tecnológicas e sociais que se colocam no século XX como exigências para uma abordagem interdisciplinar de modo que o conhecimento científico possa contemplar esses aspectos.

A interdisciplinaridade é, portanto, um movimento que ganhou espaço no cenário intelectual a partir da década de 1960. Segundo Martino e Boaventura (2013), o tema na verdade não é novo e a data tem por referência o interesse de entidades não-acadêmicas, como a UNESCO e a OCDE, por questões relacionadas ao conhecimento científico. O tema também está composto por uma série de posicionamentos, que cobrem diferentes dimensões, como: o ensino (composição de um currículo escolar), a aplicação prática (grupos de trabalho envolvendo diferentes especialistas em torno da solução de um problema prático comum) e a fundamentação do conhecimento científico (epistemologia), fazendo com que a discussão se desdobre em muitos assuntos e tenha características bastante diferentes em cada um desses âmbitos (Idem).

A interdisciplinaridade, desta forma, pode se considerar com um dos imperativos mais importantes das novas condições da produção do conhecimento científico. E a

Comunicação, igualmente, pode também ser considerada interdisciplinar por natureza, uma vez que faz parte de um modelo social que lhe confere suporte, além de constituir um campo de produção de discursos que interagem com os diversos campos sociais, em especial com o próprio campo científico. (BARROS, 2012). Assim, tanto do ponto de vista teórico como metodológico e prático, a Comunicação é interdisciplinar desde sua origem, pois, as teorias iniciais sobre os processos comunicativos não constituem teorias da Comunicação em si, mas teorias sociais ou teorias de ciências que estudavam o fenômeno comunicativo (WOLF, 1995). Os métodos utilizados inicialmente eram provenientes de ciências como a Psicologia, a Linguística e a Sociologia. E tudo isso se explica, segundo (BARROS, 2012) porque os primeiros estudos sobre a Comunicação não foram realizados por comunicólogos, mas por estudiosos de outras áreas, que despertaram interesse pelo assunto, devido à sua repercussão social e, sobretudo, seus efeitos e funções na sociedade. Posteriormente, surgiram os estudos originados do campo das Ciências da Linguagem, que passaram a ter como objeto a mensagem em si e não mais os efeitos e impactos da Comunicação na sociedade.

Quanto à interdisciplinaridade, é importante ressaltar também que, tanto no passado como no presente, a mesma constituiu e constitui um fator constante, tanto do ponto de vista teórico, como metodológico e prático. E isso não deve ser encarado como algo negativo. Até porque tanto os estudiosos como o profissional de qualquer área da Comunicação “lidam com um objeto multifacetado por natureza” (BARROS, 2012, p. 03). A pluralidade e a dispersão são características inerentes a esse campo, que é denominado como um campo de observação científica, cujo dispositivo operante por excelência é o discurso. Deste modo, a Comunicação, tanto como objeto de estudo como quanto campo profícuo de práticas profissionais constitui uma arena que, apesar de muito bem definida, em termos de estrutura interna, estabelece constantes interações com o ambiente social externo, representado, sobretudo pelas instituições sociais.

Vale destacar, também, que o recorte escolhido para a apresentação da formação da proposta interdisciplinar na Comunicação foi definido pelas tradições da *Communication Research* norte-americana, da Escola de Toronto, da Escola de Frankfurt e dos Estudos Culturais. Apesar de existirem outras fontes para a proposta interdisciplinar nessa área, considera-se que, pela relevância e reconhecimento que essas quatro tradições conquistaram nos estudos sobre comunicação, elas podem contribuir

para a compreensão de como a proposta de interdisciplinaridade que é verificada hoje se sedimentou de forma paradigmática. E é a partir dessas tradições, que se pode apontar algumas características que acreditam-se terem significativa influência na proposta interdisciplinar que se configurou na área. São elas: a vinculação política presente em parte desses estudos; os aspectos que envolvem as origens e a consequente diversidade do campo; e as questões pedagógicas que são apontadas. Acredita-se também que essas categorias, se não esgotam a explicação do problema, pelo menos ajudam a compreender tal importância que a proposta interdisciplinar conquistou na Comunicação. (BOAVENTURA, 2014).

Na América Latina, em especial no Brasil, os termos do debate geralmente se situam entre a disciplinaridade e a interdisciplinaridade. De um lado, a maioria dos membros da área opta por negar a possibilidade de constituição de um saber comunicacional organizado nos moldes de uma disciplina científica, argumentando que a Comunicação seria marcada por um tipo de natureza interdisciplinar que inviabilizaria tal empreendimento. Por outro, alguns estudiosos apontam para a ausência de fundamentação teórico-metodológica envolvida na proposta interdisciplinar e suas consequências negativas para a área, alegando que não há impedimentos epistemológicos para se desconsiderar a possibilidade de uma disciplina científica (Idem).

De todo modo, à medida que a interdisciplinaridade começou a ganhar adeptos no meio da Comunicação, esta foi convertendo-se em um “*novo paradigma emergente*”:

[...] o pensamento interdisciplinar vai entender que a comunicação não somente é uma forma de conhecimento válida, mas que supera as chamadas formas “tradicionais”. Se de um lado a comunicação tinha dificuldades em estabelecer um estatuto científico, era, por assim dizer, menos que uma ciência, ela agora ultrapassa o pensamento científico, para se instaurar além e acima de seus requisitos. (MARTINO, 2009, p. 134).

Apesar do otimismo da maioria dos pesquisadores em relação à adoção da perspectiva interdisciplinar para a Comunicação, visões críticas a esta proposta despontaram no cenário latino-americano, principalmente a partir dos anos 2000. É salutar, portanto, que existam alguns estudiosos da área que transitam sobre a abordagem da interdisciplinaridade com parte da construção científica da Comunicação. Melo (2002, p.60), por exemplo, destaca que a Comunicação é também um “[...] campo vocacionado para a interdisciplinaridade, na medida em que seus objetos específicos são produtos cujo conteúdo está enraizado no território das demais disciplinas que constituem o universo

científico”. Para ele, a visão de interdisciplinaridade decorre da não problematização do que seria a especificidade do saber comunicacional, de uma discussão epistemológica, ao traçar a história do campo. Sem uma definição que oriente o percurso a ser traçado, a história do campo é apenas uma reunião aleatória de eventos, que levam a equívocos como identificar a interdisciplinaridade como uma condição necessária, devido às origens dos estudos de comunicação em outras áreas.

Quanto ao abordar a questão do objeto da Comunicação, Rüdiger (1999) afirma que a natureza deste é problemática, em que pesem justamente as relações com as demais disciplinas: considerado multidisciplinar, o objeto seria visto melhor como campo, em cujos movimentos estaria fundada não apenas a coisa, mas também a variedade de perspectivas capaz de, em princípio, elaborar seu conhecimento como base dos fenômenos de comunicação.

Já para Martino, a partir da década de 1980, e com mais força nos anos 1990, a Comunicação perde a base de sustentação que lhe proporcionava alguma unidade e “[...] vai se permitir uma certa deriva epistemológica”. Mesmo carente de um trabalho efetivamente epistemológico de definição de seus fundamentos, a área vai continuar em crescimento e, assim, “[...] a nova disciplina chega a sua fase ‘adolescente’ repartida entre os traços de uma fundamentação infantil e os elementos de uma maturidade que se anuncia na reivindicação de um estatuto interdisciplinar” (MARTINO, 2009, p. 127). Portanto, Martino defende que é necessário definir com mais precisão o objeto comunicacional, compreendendo-se que o processo comunicativo, enquanto um objeto empírico, não poderia ter essa função. A defesa de uma perspectiva interdisciplinar em oposição à ciência se coloca, assim, no lugar de um tratamento do verdadeiro problema: a definição de um objeto de estudo para a Comunicação.

Apresentados tais argumentos de alguns dos autores que debatem a interdisciplinaridade no âmbito da comunicação, é possível perceber, portanto, que mesmo tendo a área da Comunicação no Brasil operado prioritariamente com um consenso em torno de seu caráter interdisciplinar desde a década de 1990, a questão ainda é pouco discutida e mal formulada hoje (BOAVENTURA, 2014). É possível arriscar dizer que a análise não pode se limitar a uma dimensão específica, seja ela estética, sociológica ou econômica; pois tal análise será obrigatoriamente limitada. No âmbito de uma abordagem interdisciplinar, essas diferentes dimensões precisam ser estudadas nas

suas especificidades e nas suas relações de interdependência (HERSCOVICI, 2010). É notório também que grande parte da ausência de avanços na discussão pode ser atribuída à falta de clareza quanto ao que seria a ciência e as disciplinas científicas. Desta forma, ao se trabalhar com uma visão equivocada de Ciência, dificilmente pode-se aprofundar as discussões quanto ao caráter disciplinar ou não da Comunicação, em estudos devidamente epistemológicos. De todo modo, ficaremos aqui com a perspectiva interdisciplinar, de Japiassú & Marcondes, que dizem

Interdisciplinaridade – correspondendo a uma nova etapa do desenvolvimento do conhecimento científico e de sua divisão epistemológica, e exigindo que as disciplinas científicas, em seu processo constante e desejável de inter-penetração, fecundem-se cada vez mais reciprocamente, a interdisciplinaridade é um método de pesquisa e de ensino suscetível de fazer com que duas ou mais disciplinas interajam entre si. Esta interação pode ir da simples comunicação das ideias até a integração mútua dos conceitos, da epistemologia, da terminologia, da metodologia, dos procedimentos, dos dados e da organização da pesquisa. Ela torna possível a complementaridade dos métodos, dos conceitos, das estruturas e dos axiomas sobre os quais se fundam as diversas práticas científicas. O objetivo utópico do método interdisciplinar, diante do desenvolvimento da especialização sem limite das ciências, é a unidade do saber. Unidade problemática, sem dúvida, mas que parece constituir a meta ideal de todo saber que pretende corresponder às exigências fundamentais do progresso humano. (JAPIASSÚ & MARCONDES, 2001, p. 145-146).

3.2 A Comunicação no Serviço Social: uma reconstrução histórica da temática

O tema comunicação tem adquirido relevância através de ações desenvolvidas pelo CFESS e entidades locais desde 1998. O conjunto CFESS/CRESS – que articula o Conselho Federal de Serviço Social e os Conselhos Regionais – desde meados da década de 1990 vem inserindo em sua agenda de debates e ações, a informação como um importante instrumento de construção e de qualificação das relações sociais e intervenções técnico-políticas da profissão de assistente social.

O marco inicial da inclusão do tema nas discussões acerca da atuação da categoria foi a publicação do relatório de Deliberações de 1998 que continha o texto “A beleza está nas ruas!”, durante a Gestão de 1996/1999. Este texto tratou pioneiramente sobre o tema comunicação na atuação profissional dos assistentes sociais e expôs a necessidade de problematização, aprofundamento da reflexão e definições de estratégias

nacionais que otimizassem a relação profissional-usuário, garantindo maior qualidade à execução das ações nos assistentes sociais em seus espaços sócio-ocupacionais.

No início desta gestão ousou-se delinear uma política de comunicação para o CFESS, que viesse prever novos e diversificados investimentos na publicização da profissão e das suas ações, através de várias iniciativas que contribuíram para a difusão de uma cultura política no Conjunto que apostara na ampla socialização de informações de maneira criativa e permanente. (CFESS, 1998).

Segundo o documento “A beleza está nas ruas!”, passou-se a ver estampada a marca daquela gestão o seu próprio reconhecimento através de um novo logotipo e nos outdoors que homenageavam nacionalmente o dia do assistente social, bem como traziam a grandeza dos ideais e a disposição de luta da categoria, em parceria com outros fóruns da sociedade civil democraticamente organizada, afim de não só tornar conhecido os princípios éticos da categoria mas explicitar para todos as competências e atribuições do Serviço Social.

Naquele momento, apropriaram-se também dos conceitos tecnológicos da época, no intuito de gerar dados atualizados para fins de pesquisa e mapeamento do fazer profissional, e dimensionamento das novas tendências do mercado de trabalho; para tanto, fez-se necessária a modernização dos equipamentos de informática e a capacitação dos seus operadores, como exigências de pôr em marcha o sistema de rede; novas linguagens e forma de transmiti-las tornaram-se paisagem cotidiana nos eventos e encontros. Criou-se, incorporou-se e suscitou-se exigências novas através de uma Home Page para o CFESS, e também das Notícias do Pleno; tiveram ainda livros, agendas, brochuras, além de diversos outros documentos; articulou-se ainda uma assessoria de imprensa, no sentido de pautar suas opiniões, proposições e denúncias sobre a problemática social, as políticas públicas e a profissão nos mais diversos espaços da mídia; dentre outras ações. (CFESS, 1998).

É preciso dizer ainda que a produção e veiculação de informação do CFESS não se deu somente por estas vias, mas também e sobretudo pelos tradicionais correios, fax, telefone e-mail, além de outros recursos tecnológicos.

No documento “A beleza está nas ruas!”, houve uma discussão mais incisiva com relação à comunicação e o Serviço Social, trazendo como primeiro tópico “PROFISSÃO E IMAGEM: UMA CONSTRUÇÃO COLETIVA COTIDIANA”, que

vinha dizer que, em fins do século XX, aquela gestão e a categoria, tinham certeza que o Serviço Social já havia se credenciado teórica, ética e politicamente para o futuro que estava por vir, através de um projeto abraçado por toda a categoria que pretendesse construir melhores dias, com condições de vida e trabalho dignas, democracia, liberdade e justiça social. Parte dessa potencialidade e compromissos profissionais, a categoria vinha se esforçando por dar a conhecer a toda a sociedade, mas a defesa das políticas públicas e dos direitos dos usuários em tempos neoliberais mantinha acesa a inquietude e a certeza de que os desafios eram cada vez maiores, e, portanto, precisava-se estar cada vez mais atentos e fortes. Desse modo, via-se a comunicação como uma aliada estratégica fundamental, se bem articulassem sua forma e conteúdo.

Por tudo o que vimos, ficamos cientes de que a comunicação é uma atividade e um meio essencial, que pode contribuir para a consecução de muitos fins, dotada que é da clareza, simplicidade e racionalização de objetivos. Pensasse que ela vem cumprindo um papel decisivo na mediação, e conseqüentemente, publicização, dos princípios e compromissos de luta e militância social e profissional do Conjunto CFESS/CRESS para a categoria, o Estado e a sociedade civil. Trata-se sobretudo de recursos e formas de aprimorar a explicitação dos conteúdos da prática político-pedagógica no terreno da ética e da fiscalização profissional bem como no da defesa das políticas públicas, corroborando para a consolidação de uma cultura política e profissional, pública e democrática.

Seguindo o devenir histórico da comunicação no Serviço Social, é salutar que, no ano 2001, entre os dias 02 a 05 de setembro, em Belo Horizonte, realizou-se o 30º Encontro CFESS/CRESS, que tinha por objetivo deliberar as ações da atual gestão em vigor. Naquele momento, deu-se pela primeira vez a importância de se discutir a comunicação como um ponto de pauta para a categoria. Deste encontro foi produzido e publicado um relatório que trouxe definições e conceitos sobre o tema, quais são: definição de comunicação, as concepções que embasaram a construção desta definição, princípios norteadores, estratégias e instrumentos de ação (jornal e boletim, identidade visual e fiscalização), inserção na mídia, participação da categoria, formação e informação, gestão e controle financeiro, organização da comissão e comunicação eletrônica (CFESS, 2001).

Tais informações contidas nesse documento entendiam que a comunicação era uma estratégia chave no sentido da ampliação da visibilidade social da profissão de assistente social. Objetivando o fortalecimento do projeto ético-político profissional, garantindo respeitabilidade e projeção dos profissionais e da relevância dos serviços prestados aos usuários. Permite a expressão dos posicionamentos técnicos e políticos do Conjunto, dando visibilidade às ideias e às ações desenvolvidas, em articulação com a categoria e a sociedade civil organizada. Possibilita, ainda, a aproximação com o cotidiano dos diversos agentes sociais, com ações conjuntas e coletivas, incorporando especialmente entidades, movimentos sociais e usuários das políticas públicas (CFESS, 2001).

Na contemporaneidade, a informação é um importante instrumento para a construção e qualificação das relações e ações cotidianas. Neste sentido, o documento publicado no tocante ao 30º Encontro do Conjunto CFESS/CRESS buscou estreitar a relação com a categoria no sentido de potencializar informações relevantes para o exercício profissional, com a utilização de diversos instrumentos que compõem a comunicação.

Cabe destacar que entre os princípios norteadores estava a ideia de potencialização da atuação do assistente social e retirada do véu da invisibilidade de questões centrais à atuação profissional da categoria para toda a sociedade, como a “questão social”, além de referenciar o profissional para toda a sociedade, através da difusão e sua capacidade técnico-política.

O terceiro momento que marcou a comunicação dentro do Serviço Social, não pode ser mostrado, pois, depois de uma longa pesquisa documental, envios de e-mails, buscas pela internet etc, não encontrou-se nenhum registro sobre o 1º Seminário de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, ocorrido em Recife/PE em 2006.

Mas, é necessário destacar aqui que, com a realização do 1º Seminário de Comunicação, subsidiado por uma discussão técnico-política e a partir do entendimento ampliado do poder da comunicação, foi possível aprofundar este debate, imprimir mais avanços e consolidar uma política que priorizasse a comunicação como um bem político e direito de cidadania que servisse de parâmetro para as ações do Conjunto.

A partir de 2006, os Encontros Nacionais do Conjunto CFESS/CRESS reiteravam a importância da comunicação, reforçando a necessidade de uma atuação

política da categoria na luta pela informação como um direito cidadão e pela democratização dos meios de comunicação. Além disso, adotava-se ações estratégicas com vistas a dar visibilidade ao compromisso ético-político da categoria ao denunciar as expressões da questão social, bem como a defesa dos direitos humanos.

Nesta perspectiva, foi publicada a primeira versão da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS em 2007, tendo o documento, naquele momento, a intenção de reafirmar as conquistas já galgadas em gestões anteriores no que se refere aos instrumentos de comunicação e, ainda, consolidar os objetivos, diretrizes e estratégias até então definidas e acumuladas pelo coletivo.

Com o entendimento de aprofundar e ampliar a compreensão e as possibilidades de intervenção da categoria e do conjunto CFESS/CRESS em relação à comunicação em tempos do capital fetiche é que foi aprovada a realização do 2º Seminário Nacional de Comunicação em 2010.

O 2º Seminário Nacional de Comunicação do Conselho Federal e Regionais, realizado no dia 8 de setembro de 2010, em Florianópolis (SC), reuniu então os conselheiros/as e assessores de comunicação do conjunto, com o objetivo de aprofundar a implantação da Política de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS e avançar na luta pelo direito à comunicação. O 2º Encontro Nacional de Comunicação foi uma deliberação do 38º Encontro Nacional do Conjunto, e tinha por objetivo mostrar que.

Num contexto de inovações tecnológicas no campo de comunicação e, principalmente, de profunda e absurda concentração dos meios de comunicação nas mãos de pequenos, mas poderosos grupos e conglomerados midiáticos. Achava-se urgente e necessária a luta dos/as assistentes sociais pela comunicação como bem público e direito humano; a comunicação para o fortalecimento dos movimentos sociais e da classe trabalhadora na perspectiva crítica e emancipatória; e, fundamentalmente, a participação e o controle social no monitoramento dos meios de comunicação (CFESS, 2010, p. 3).

Este foi um dos principais posicionamentos do Conjunto CFESS/CRESS neste evento, onde o próprio tratou de afirmar que estava impelido a pensar formas de resistência e definir estratégias de enfrentamento da barbárie. E a comunicação entrava nesse âmbito, pois era e ainda é uma área que possui interface dialética com a realidade social, política e econômica.

Vale aqui destacar que ocorreram também nesse evento mesas redondas que trataram de temas como “Comunicação e democracia em tempos do capital fetiche” – onde se contextualizou as discussões no âmbito da comunicação como direito público –

e “Política de Comunicação para o Conjunto CFESS-CRESS” – que fez um balanço sobre a área de comunicação no âmbito do Conjunto, bem como sobre dados do trabalho de comunicação realizado pelo CFESS naquele momento.

Este evento veio potencializar as iniciativas em curso e dialogar com novas gerações de profissionais sobre as ações que seriam colocadas em seus caminhos para o estabelecimento da comunicação como direito humano e bem público, bem como fazer uma revisão da primeira versão da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS com vistas à atualização da mesma.

Nessa perspectiva, esse documento tem o objetivo de atender a esta deliberação, assegurando os princípios históricos defendidos na versão de 2007. No entanto, pretende reorganizar as ideias e aprofundar concepções que, no decorrer deste período, foram debatidas e adensadas.

Em concordância com a metodologia anterior, este documento é fruto de debates e experiências do Conjunto CFESS/CRESS e de contribuições de textos enviados por vários Conselhos Regionais, sendo a sua aprovação condicionada ao 38º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS, realizado em setembro de 2010, em Florianópolis – SC.

A estrutura do mesmo apresenta-se da seguinte forma: I – Princípios da Política de Comunicação: a) análise da comunicação no capitalismo monopolista; b) princípios; c) objetivos; d) estratégias; e) Orientações, sugestões e critérios técnicos para os instrumentos e ações de comunicação; II – Plano de Ações; III – Anexos (CFESS, 2010).

Sobre os princípios da Política de Comunicação, no item sobre a comunicação no capitalismo monopolista, a lei explicita os conceitos de comunicação mais importantes e cientificamente aceitos, trazendo um resgate histórico da importância dos meios e tecnologias de informação e como esses mudaram e formataram o mundo que conhecemos. Além disso, reconstrói a comunicação enquanto política pública no Brasil, formulada e implementada dentro de uma lógica capitalista monopolista, que forja as relações sociais e definem os elementos estruturantes das políticas públicas.

Desta forma, de acordo com os princípios postos neste documento, o Conjunto CFESS/CRESS tem se debruçado sobre o tema, buscando incorporá-lo ao projeto ético político do Serviço Social, com vistas a reafirmar a comunicação como um direito

humano. Para esta orientação, leva em consideração a comunicação, na vida moderna, como

um dos principais motores do modo capitalista de produção, na atual fase conceituado por Harvey (1993) como acumulação flexível, em que a produção social tem sido cada vez mais coletiva e a apropriação da riqueza se mantém cada vez mais privada e monopolizada por parte do capital, e por entender que a comunicação é um campo de ação política estratégica fundamental para a transformação da sociedade. (CFESS, 2010, p. 7).

Dentro do item sobre os princípios da comunicação para o Conjunto CFESS/CRESS, revela-se importantes diretrizes, tais como: a comunicação como bem público, a comunicação como direito humano, o reconhecimento da dimensão política da comunicação, utilização da comunicação para o fortalecimento dos movimentos sociais e da classe trabalhadora na perspectiva crítica e emancipatória, utilização da comunicação como instrumento de fortalecimento do Projeto ético-político profissional, dentre outros. (CFESS, 2010).

Quanto aos objetivos do Conjunto CFESS/CRESS na utilização e defesa da comunicação, este documento define ações que colocam a comunicação como uma estratégia de promoção de direitos e fortalecimento da categoria profissional. Dentre os objetivos estão: a defesa da democratização da comunicação, a promoção de ações de comunicação, a publicidade do projeto ético-político profissional e à gestão democrática do conjunto CFESS-CRESS, a visibilidade da profissão, a ampliação do reconhecimento da categoria profissional e de suas entidades representativas e a socialização da informação para a contribuição na qualificação do exercício profissional. (CFESS, 2010).

Essa política define ainda estratégias que o Conjunto CFESS/CRESS deve-se utilizar para o melhor uso da comunicação como instrumento de otimização do trabalho dos assistentes sociais. Dentre as estratégias a serem utilizadas pelos conselhos que compõem o conjunto temos: potencialização da adesão do Conjunto CFESS/CRESS no movimento pela democratização da comunicação, dar publicidade aos posicionamentos políticos do Conjunto nos meios de comunicação, produção de instrumentos e ações de comunicação que visem à valorização e o fortalecimento da profissão, estabelecimento de um fluxo de informação permanente com os/as assistentes sociais e com a sociedade, potencialização da utilização da Internet como mecanismo da política de comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, dentre outros. (CFESS, 2010).

Vale destacar que de acordo com a Política “o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) têm liberdade e autonomia para gerenciar o conteúdo e a forma de seus próprios veículos, tais como site, jornal, boletim eletrônico, mural, agenda, programas de rádio, vídeos e outros, de acordo com suas necessidades de comunicação e possibilidades financeiras.” (CFESS, 2010).

No entanto, a política define algumas estratégias que devem ser tomadas por todo o conjunto no sentido de garantir uma sintonia com o Projeto Ético-Político Profissional. Dentre as principais diretrizes destacamos os seguintes elementos: linguagem, padronização, coerência e periodicidade.

Por fim, no tópico sobre as sugestões para os instrumentos e eventos do Conjunto CFESS/CRESS, esta política apresenta orientações operacionais para uso dos recursos tecnológicos e midiáticos dos conselhos que compõem o conjunto, quais sejam: Jornais Impressos, Revistas, Livros e Agendas, Sites, Boletins Eletrônicos, Material Publicitário, dentre outros veículos, além de eventos e diretrizes para patrocínios e sugestões para as ações do Conjunto CFESS/CRESS junto a Imprensa. (CFESS, 2010).

Tendo em vista algumas especificidades, a II Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, foi aprovada durante o 39º Encontro Nacional CFESS-CRESS, ocorrido em setembro de 2010, em Florianópolis (SC). A primeira versão, publicada em 2007, foi amplamente debatida e recebeu contribuição de conselheiros/as dos CRESS, do CFESS e de suas assessorias de comunicação, e resultou nesta última versão publicada. Este documento tem o objetivo de atender a esta deliberação, assegurando os princípios históricos defendidos na versão de 2007.

A estrutura deste documento apresenta-se da seguinte forma: Introdução; A comunicação no capitalismo monopolista¹⁰; A comunicação do Conjunto CFESS-CRESS: a) princípios¹¹; b) objetivos; c) estratégias; d) orientações, sugestões e critérios técnicos para os instrumentos e ações de comunicação; Plano de ação e agenda do Conjunto CFESS-CRESS; Atribuições de uma assessoria de comunicação.

¹⁰ O mesmo texto desta sessão foi utilizado na primeira versão da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, portanto, não constará nesta parte da apresentação da II versão da política.

¹¹ O mesmo texto desta sessão foi utilizado na primeira versão da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, portanto, não constará nesta parte da apresentação da II versão da política.

Quanto ao Serviço Social, estão listados abaixo alguns aspectos importantes que embasam a necessidade de uma atualização da Política Nacional de Comunicação, dentre eles:

- a) O fato da comunicação, em pleno século XXI, vir se transformando constantemente em um fenômeno sem o qual não se gera mobilização social, não se disputa hegemonia em torno de princípios e valores ético-políticos, não se estabelece diálogo com grandes massas; no que diz respeito ao Serviço Social brasileiro, isto envolve tanto a comunicação interna à categoria (posto que já somos cerca de 95 mil assistentes sociais com registro ativo nos Conselhos Regionais de Serviço Social) quanto a comunicação com a população em geral, acerca dos princípios e valores defendidos pela profissão;
- b) A ação cotidiana das entidades, bem como pesquisas desenvolvidas no âmbito de diversas unidades de ensino, demonstram que a imagem que os/as assistentes sociais fazem de si próprios/as (em geral denominada “autoimagem”) permanece destoante da visão da maioria da população brasileira sobre a profissão (em geral denominada “imagem social”), bem como pela própria mídia e por setores dos movimentos sociais; em geral o Serviço Social ainda é associado à figura feminina, cuja atuação visa ajudar os pobres e tem características filantrópicas e/ou assistencialistas;
- c) Esta defasagem entre a imagem social da profissão e as alterações vividas no Brasil a partir dos eventos do final da década de 70 do século passado (especialmente demarcadas pelo 3º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais – o “Congresso da Virada”, realizado em São Paulo) tende a ter impacto sobre o próprio exercício profissional; afinal, cada profissão é demandada pela população a partir não apenas dos debates que realiza em âmbito de seus conselhos e outras organizações da categoria, mas, fundamentalmente, a partir do papel social que aqueles que se utilizam de seus serviços lhe confere;
- d) Nossa formação genérica e a perspectiva de totalidade na análise dos fenômenos sociais apontam a necessidade de outro projeto societário, o que implica em gerar alianças com diversos sujeitos sociais e exige políticas de comunicação para diálogo com este público. (CFESS, 2010, p. 20).

Assim, a Política Nacional de Comunicação cumpre o duplo papel de oferecer referências teóricas e políticas para a análise deste campo na atualidade e de favorecer as condições de organização da categoria, bem como de defesa dos princípios éticos e políticos que orientam a atuação profissional dos/as assistentes sociais brasileiros/as.

Vale destacar que a segunda versão da PNCCC traz as especificidades de algumas comissões e profissionais que possam contribuir para o desenvolvimento da temática à âmbito na nacional, ressaltam-se esses:

Comissão de Comunicação

Composta por conselheiros/as, a comissão busca criar mecanismos para engajar o CFESS-CRESS na luta pelo direito à Comunicação no Brasil, em diálogo com outros

movimentos sociais, entidades e demais instâncias de trabalhadores/as organizados/as, procurando assegurar o direito humano à comunicação como um direito da categoria e da sociedade. Coordena estratégias comunicativas que viabilizem e ampliem o acesso à informação qualificada sobre as causas, pautas e lutas da categoria, tais como campanhas e veiculação de notícias em rádios, jornais, informativos, cartilhas, entre outros. Viabiliza edição de livros, divulgação de eventos e coordena o trabalho da assessoria de comunicação. Tem a responsabilidade de buscar espaços de colocar a voz dos/as assistentes sociais nos diversos espaços públicos democráticos disponíveis (rádio, televisão, jornais, revistas e entre outros). (CFESS, 2010).

Assessor/a de comunicação - jornalista

Dentre das mais importantes atribuições do assessor de comunicação – jornalista estão: Assessorar o CFESS-CRESS em suas ações de comunicação social, Coordenar (se tiver) a equipe do setor de comunicação, Assessorar diretamente os/as conselheiros/as do CFESS-CRESS em relação às questões que envolvam a comunicação interna e externa da instituição, participar de reuniões do Conselho Pleno CFESS-CRESS para levantamento de informações que possam gerar pautas e para condução dos trabalhos do setor, Coordenar a execução de serviços de comunicação contratados, Articular o setor às assessorias de comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, Buscar pautar a grande imprensa enviando releases, press-kits e outros documentos, procurando manter contato sistemático com jornalistas e acompanhando as entrevistas da diretoria do CFESS na mídia. (CFESS, 2010).

Desta forma o assessor de comunicação recebeu um papel importante e central na execução e promoção de ações no âmbito da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS. Esta versão da política veio corrigir algumas falhas e superar entraves que haviam sido impostos às equipes dos conselhos que compõem o conjunto na realização das atividades previstas na política.

Revelado os pontos fulcrais dessa segunda versão da Política Nacional de Comunicação do CFESS/CRESS, deve-se destacar que, nos dias 4 e 5 de setembro de 2013, ocorreu em Recife – PE, o 3º Seminário Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS - Linguagem, política e redes sociais - que reuniu as assessorias e

comissões de comunicação do Conselho Federal e Conselhos Regionais, num total de 100 participantes, abordando as temáticas relacionadas, e entendendo que

Se o serviço social está na defesa de uma sociedade justa e igualitária, esta luta, no âmbito da comunicação, deve acontecer em diferentes aspectos e espaços. Seja assumindo a comunicação como direito, seja na utilização de uma linguagem que não reproduza valores discriminatórios disseminados na sociedade, seja defendendo posicionamentos críticos frente ao conservadorismo da sociedade, que se reflete nas redes sociais. (CFESS, 2013, p. 1).

Neste evento, além de se fazer uma análise sobre o papel da mídia na disputa pela hegemonia na sociedade brasileira e a importância da luta pela democratização da comunicação como estratégia da classe trabalhadora para avançar na disputa de hegemonia, abordou-se também até que ponto as redes sociais são instrumentos de mobilização ou, ao contrário, de desmobilização dos movimentos sociais, e qual a melhor maneira de utilizá-las a favor do projeto de sociedade que o Serviço Social defende e de como elas podem contribuir para dar visibilidade à profissão. (CFESS, 2013).

A tarde do primeiro dia de seminário iniciou com a mesa-redonda “Política, Linguagem não discriminatória e Serviço Social”, onde se fez uma análise sobre a linguagem como disputa de poder e hegemonia, e também abordou o conceito de linguagem não discriminatória, enfatizando as questões de gênero, raça e social; bem como uma análise da questão do gênero na linguagem, e da discriminação na língua.

A assistente social e professora da Universidade de Brasília (UnB) Kênia Figueiredo completou as palestras da mesa, falando sobre a linguagem e o trabalho de assistentes sociais, destacando que “Precisamos construir estratégias didático-pedagógicas em nossa comunicação com a categoria. Isso significa pensar uma linguagem que nos ajude a cortar ruídos, para conseguirmos transmitir o que desejamos efetivamente comunicar”. Ela também refletiu sobre o uso de uma linguagem burocrática com usuários/as do Serviço Social, devido aos termos técnicos, característicos das diferentes profissões. “Precisamos descomplicar, facilitar, comunicar. A linguagem burocrática reproduz uma relação de hierarquia, que combatemos, e que dificulta o entendimento das pessoas que nos ouvem ou que recorrem a nossos serviços. Uma coisa é conversarmos entre nós, em nossa produção científica; outra, é conversarmos com a mídia, com a sociedade e com usuários/as”.

O último dia do 3º Seminário de Comunicação reuniu assessorias e comissões de comunicação dos CRESS e do CFESS, para um momento de socialização de experiências e para um debate, a partir da Política Nacional de Comunicação do Conjunto, documento que orienta as ações e estratégias para a área nos Conselhos.

Inicialmente, a comissão de comunicação do CFESS apresentou os resultados da pesquisa virtual “Perfil da Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS”, registrando o avanço conquistado nos últimos anos, uma vez que o número de regionais com equipes, serviços ou assessorias de comunicação chegavam a 20.

Naquele momento, durante a Roda de Conversa, uma das atividades do seminário, que reuniu integrantes das comissões e assessorias de comunicação, foi exposto uma sistematização prévia das informações recebidas pelo CFESS por meio de um formulário virtual, enviado aos regionais pelos os ofícios CFESS nº 124, de 9/7/2013, e nº 141, de 13/8/2013. Até então, dos 27 CRESS e Seccionais de Base, 23 tinham respondido à pesquisa. A riqueza dos debates, posteriores à apresentação dos dados da pesquisa, bem como a necessidade e importância de se documentarem e socializarem as informações sobre o panorama político e técnico da comunicação do Conjunto. (CFESS, 2014).

Para isso, ampliou-se, para dezembro de 2013, o prazo aos regionais que não tinham respondido à pesquisa, o que permitiu, inclusive, a checagem das informações inconsistentes. No documento que foi publicado, foram feitos ainda breves comentários dos resultados coletados e do que se extraiu da Roda de Conversa. Ainda que dois regionais não tenham respondido à pesquisa, mesmo após a prorrogação do prazo para participação, entendeu-se que as informações fornecidas pelos 25 CRESS e Seccionais oferecem um amplo panorama da área no Conjunto.

Mas, além disso, a pesquisa pôde contribuir para fomentar o debate da Comunicação no Serviço Social, para a busca estratégias e ações coletivas que deem visibilidade à profissão, o estreitamento da comunicação com a categoria bem como o fortalecimento da própria Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS. (CFESS, 2014).

Também no Seminário, o CFESS lançou um manifesto que faz uma análise dos temas debatidos, uma vez este afirma que, quando se propõe a debater redes sociais, linguagem e política na comunicação do Conjunto CFESS--CRESS, a ideia é refletir se

o Serviço Social está na defesa de uma sociedade justa e igualitária, e esta luta, para a categoria, no âmbito da comunicação, deve acontecer em diferentes aspectos e espaços. Seja assumindo a comunicação como direito, seja na utilização de uma linguagem que não reproduza valores discriminatórios disseminados na sociedade capitalista, seja defendendo posicionamentos críticos frente ao conservadorismo da sociedade, o qual se reflete nas redes sociais. (CFESS, 2013).

No dia 03 de setembro de 2015, realizou-se a quarta edição do Seminário de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, no Rio de Janeiro (RJ). O evento foi direcionado especialmente para as comissões e assessorias de comunicação dos CRESS e CFESS, com o caráter de formação política e técnica de assistentes sociais e profissionais de comunicação que estão nos conselhos.

Algumas das questões que deram base às discussões do evento foram: Como você, assistente social, tem se comunicado com a população usuária do Serviço Social? O que você entende por direito à comunicação? Que imagem da profissão você gostaria de ver nos meios de comunicação? (CFESS, 2015).

Segundo a coordenadora da Comissão de Comunicação do CFESS, Daniela Neves, este debate tem relação direta com o Serviço Social, pois a comunicação tem papel estratégico no fortalecimento dos usuários e usuárias dos serviços e políticas sociais, na disputa pela função e imagem social do Serviço Social e na construção da democratização da comunicação com vistas à transformação das relações sociais.

No evento, representantes dos CRESS de todas as regiões do país apresentaram os resultados de uma pesquisa sobre o panorama da Comunicação nos conselhos regionais. E a conclusão foi a de que a comunicação, ainda em construção, tem ganhando cada vez mais espaço e relevância na pauta do Serviço Social brasileiro. E isto pode ser medido pelo aumento do investimento na área, pela contratação de mais profissionais de comunicação nos regionais e no CFESS, pela quantidade de instrumentos de comunicação (jornais, sites, páginas em redes sociais e inclusive aplicativos para celulares) e pela frequência de debates sobre Comunicação e Serviço Social em nível nacional e regional. (CFESS, 2015).

Entretanto, alguns problemas precisam ser enfrentados conjuntamente. Um deles diz respeito às distintas realidades financeiras, que dificultam uma produção mínima no âmbito do sistema de conselhos, pois, há CRESS que não possui site ou que não produz

informativos impressos ou virtuais para a categoria. Além disso, nem todos os CRESS possuem Comissão de Comunicação, essencial para o planejamento e coordenação de ações na área.

O evento também se destacou pela ideia de uma *Nova Política de Comunicação*, no qual a assessoria de comunicação apresentou a proposta da 3ª edição da Política de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, elaborada pelo grupo de trabalho (GT) formado pela comissão e assessoria do CFESS e pelas representações das cinco regiões.

O documento, que deverá ser aprovado no 44º Encontro Nacional, inclui debates recentes que o Conjunto tem feito, como a defesa da democratização comunicação no país, o uso de uma linguagem não discriminatória nas produções dos CRESS e CFESS, a questão da acessibilidade das produções e, inclusive, indicações para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Ao final do evento, Kênia Figueiredo e Jefferson Lee, responsáveis pela relatoria do Seminário, fizeram uma síntese dos debates, apontando alguns desafios para o CFESS e CRESS. E um dos destaques foi a necessidade de se buscar estratégias de relacionamento com a mídia, comercial e alternativa. Outro ponto levantado foi a necessidade de se pensar como a Política de Comunicação pode ser implementada nacionalmente, dada as diversidades e dificuldades apontadas pelos regionais.

Na sexta pela manhã também ocorreu um workshop para capacitação técnica das comissões e assessorias de comunicação presentes no evento. Ministrado pela jornalista e professora em Comunicação da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Ana Lúcia Vaz, o minicurso explicou pra que serve uma assessoria de comunicação. Contribuir para o diálogo entre direção e base/público, aprimorar as estratégias de produção midiática, colaborar para a formação em comunicação de assistentes sociais que estão nos Conselhos e produzir e ajudar a produzir veículos de comunicação são algumas contribuições que profissionais de comunicação podem e têm dado aos regionais.

Por fim, Maurílio Matos, presidente do CFESS e integrante da Comissão de Comunicação, avaliou positivamente o Seminário e o workshop, destacando o debate e a construção coletiva da Política de Comunicação do Conjunto e situando o trabalho e ressaltando o significado de o CFESS e os CRESS levantarem a bandeira de democratização da mídia.

E como último acontecimento dessa reconstrução história dos eventos que tornaram concreta a Comunicação dentro do Serviço Social, destaca-se aqui a publicação da terceira versão da Política de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS que além de ressaltar a comunicação como um direito humano e um componente para o trabalho do assistente social, tem o intuito de reafirmar o entendimento de que o projeto ético-político do Serviço Social vem se consolidando com a contribuição fundamental das ações de comunicação – e os diversos mecanismos por meio dos quais ela se processa.

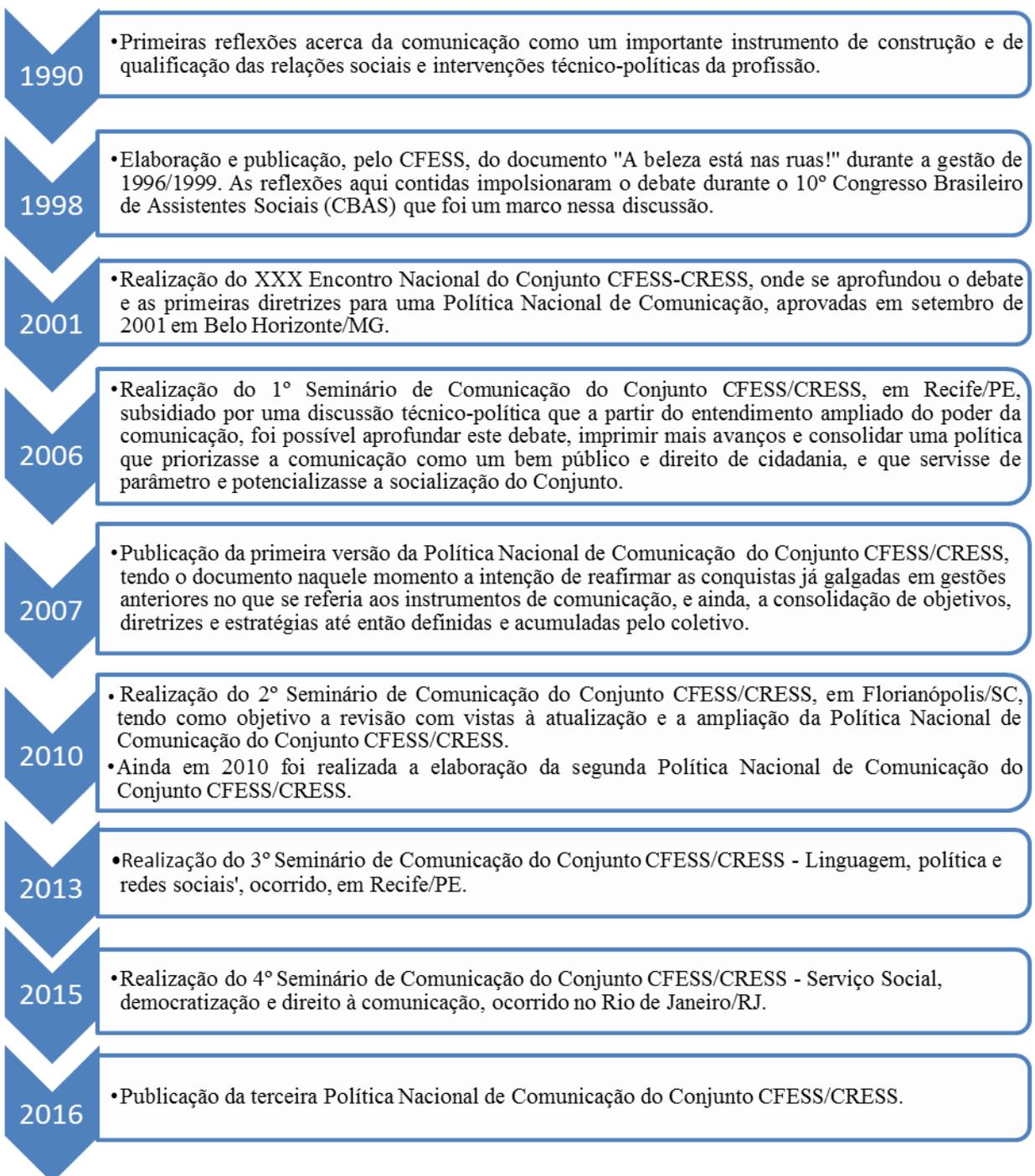
Nessa versão da política o CFESS destacou dois importantes pontos, a LINNGUAGEM - debatendo o uso de uma linguagem não discriminatória em suas produções. “Entende-se como linguagem não discriminatória aquela que combata a gramática sexista, androcêntrica, heteronormativa, machista e racista” (CFESS, 2016, p. 26), e a ACESSIBILIDADE – onde se destaca que é preciso se comunica com todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiências.

Nesse sentido, o Conjunto CFESS-CRESS deve buscar, dentro da sua realidade financeira, ampliar as soluções de acessibilidade. Alguns sites, como o do CFESS e de alguns CRESS, já oferecem ferramentas nesse sentido: o Código de Ética em audiolivro, páginas virtuais desenvolvidas com as recomendações do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico ou e-MAG, sintetizadores de voz e tradutores de libras virtuais, materiais audiovisuais com legendas e janelas de tradução de libras, entre outros. O Conjunto conta inclusive com uma versão em braile do Código de Ética Profissional (CFESS, 2016).

Entretanto, é recomendável que se aumente a produção de materiais estratégicos, como a disponibilização de conteúdo com audiodescrição, libras, entre outros.

Por fim, segue uma linha do tempo da comunicação dentro do Serviço Social, para melhor visualização da discussão (FIGURA 01).

FIGURA 01- Linha do Tempo da Comunicação do Serviço Social



3.3 O trabalho profissional do assistente social e sua relação com a comunicação: um debate necessário

A comunicação tem uma relação intrínseca com a política, e a maneira em que ela se faz mais presente no cotidiano do assistente social é por meio da mobilização social.

Kênia Figueiredo, 2012.

A comunicação é de extrema importância para uma sociedade. Assim, assume-se o conceito de comunicação como processo, em razão em que o termo “designa um fenômeno contínuo [...] com sua evolução em interação”, desta forma, analisá-lo, é recorrer a tantos estudos que contribuem com a compreensão de um fenômeno tão complexo. (SOUZA 2006, p. 28).

A história da comunicação é tomada por diferentes visões, relacionadas ao processo de comunicação, aos meios de comunicação, até chegar aos tempos atuais. Conforme Peles,

O processo de comunicação representa um dos fenômenos mais importantes da espécie humana. Compreendê-lo implica voltar no tempo, buscar as origens da fala, o desenvolvimento das linguagens e verificar como e por que ele se modificou ao longo da história (2007, p. 01).

Portanto, a linguagem, a cultura e a tecnologia são elementos indissociáveis do processo de comunicação. E ao que corresponde à primeira, Perles (*apud* TATTERSALL 2006, p. 73) afirma que “[...] se estamos procurando um único fator de liberação cultural que abriu caminho para a cognição simbólica, a invenção da linguagem é a candidata mais óbvia”, já Souza Brasil (1973), enxerga a cultura como subordinada às formas de comunicação do tipo humano, isto é, a comunicação simbólica, pois os fundamentos da comunicação precisam ser buscados nos caracteres biológicos do homem, visto que a cultura e a comunicação simbólica surgiram na terra simultaneamente como o próprio gênero humano. Desta forma, cultura e comunicação são conceitos suplementares, não se constituindo nem um nem outro, mas são condições necessárias para compreensão da existência de cada um.

Podemos desta forma, então, classificar a comunicação conforme propõem os dicionários, desta maneira, o termo seria somente mais um substantivo feminino: “1. Ato de comunicar; informação, aviso; 2. Passagem, caminho, ligação” (ROCHA, 1997), mas esta classificação, além de insuficiente para descrever o fenômeno, reflete somente

o longo processo de desenvolvimento da linguagem, simplificando um dos fenômenos mais importantes da socialização, conforme ressalta Júnior (1998).

Contudo, nunca é demais lembrar que o CFESS define como comunicação:

um campo de ação política estratégica fundamental para a transformação da sociedade. Por isso, o desafio para garantir a democratização da comunicação com a categoria e com a sociedade é hercúleo, e exige [...] ações organizadas, planejadas e contundentes para reafirmar a comunicação como direito humano. (CFESS, 2011, p. 02).

Mas, para melhor compreendê-la, ao resgatar em sua etimologia, Melo (1975), nos lembra que comunicação vem do latim *communis*, comum. Além disso, falar de comunicação remete-nos ao processo no qual o fenômeno se constituiu. Neste sentido, uma rápida análise no termo “processo”, e ao que descreve Berlo,

um dicionário define “processo” como “qualquer fenômeno que apresente contínua mudança no tempo”, ou “qualquer operação ou tratamento contínuo”. [...] Se aceitarmos o conceito de processo, veremos os acontecimentos e as relações como dinâmicos, em evolução, sempre em mudança, contínuos. [...] Não é coisa estática, parada. É móvel. Os ingredientes do processo agem uns sobre os outros, cada um influencia todos os demais (1991, p. 33).

Deste modo, nota-se que o processo de comunicação vem sendo discutido ao longo da história, por meio de pesquisas já realizadas nas áreas de Antropologia, Biologia, Psicologia, Filosofia dentre outras, e ao analisarem o fenômeno comunicativo, cada ciência e corrente filosófica utiliza a sua própria perspectiva, a sua própria terminologia e os seus conceitos específicos.

Sendo assim, a análise sociológica sobre a comunicação propõe que o processo de comunicação poderia ser considerado como fundamento da vida social, que atentamos neste trabalho, ao fato de que, a comunicação é condição basilar para essa tal sociabilidade, pois, é ela que pressupõe um intercâmbio entre o homem a fim de que seja possível a transmissão, de um para o outro, de experiências e conhecimentos. (MENEZES, 1973).

Avalia-se que, para que a comunicação humana alcançasse seu estágio atual, tanto em volume e formatos, quanto em velocidade, várias transformações se fizeram no seu processo, desde o aparecimento da linguagem até o surgimento dos primeiros meios de comunicação de massa. Levando em consideração os aspectos contemporâneos em que a comunicação hoje está inserida, a chamada sociedade da informação; é que se faz necessária uma análise mais crítica e aprofundada sobre os novos paradigmas na produção,

recepção e percepção da informação, assim como as novas demandas que surgem às profissões pertencentes a esta dita “sociedade da informação”. (PERLES, 2007).

Destaca-se que hoje, nesta sociedade da informação, é essencial que se particularize cada um desses meios de comunicação para melhor compreendê-los, seja para garanti-los e utilizá-los a nosso favor na sociedade, ou mesmo para reconhecê-los enquanto parte do meio em que vivemos, sejam nós os indivíduos com seus interesses particulares, ou divididos em grupos e/ou categorias profissionais.

Posto isto, é de grande importância entender a relação da Comunicação com o Serviço Social, pois sabe-se que esta relação vem se estreitando no decorrer dos anos. Hoje, o Serviço Social já não pode mais desprezar a importância da comunicação como direito e como espaço fundamental e estratégico de ação política a ser materializada no locus profissional, bem como se trata de um campo indispensável para a socialização da informação e transformação da sociedade. Sendo assim, o que vale é problematizar a comunicação como uma das principais estratégias da atualidade do trabalho profissional. Para tanto, Sales destaca que,

a comunicação consiste numa das mediações que devem integrar doravante a formação e a atuação do assistente social, como requisito do tempo presente e futuro [...] trata-se também do cultivo de necessidades radicais no profissional do serviço social (2004, p. 26).

O que vem ser além de um componente político, um instrumental que deve ser problematizado no debate da atuação profissional. Além disso, é salutar revelar que:

a comunicação e o uso que se faz dela não são neutros. Não subestimamos e nem superestimamos a comunicação e a mídia como espaço de socialização radical da informação. Mas defendemos o acesso à informação como direito e condição para a democracia e para a socialização da política. Por isso, a Política de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS pretende ser mais um aporte e contribuição para as lutas em defesa dos direitos. (CFESS, 2011, p.07).

Nessa perspectiva, analisar o Serviço Social vinculado à incorporação de parâmetros modernos e seus respectivos aportes tecnológicos para assim incorporar a questão da comunicação como um elemento potencializador do seu agir, faz-se essencial que os assistentes sociais respondam de forma crítica e efetiva às exigências culturais do tempo presente.

Sales e Ruiz (*apud* AUBENAS E BENASAYAG 2009, p. 76) afirmam que “o mundo da comunicação se tornou por demais complexos para implicar somente apenas uma categoria socioprofissional. Participamos todos hoje do mundo da comunicação”. Para isso,

é preciso que os assistentes sociais estejam convictos da importância de novos instrumentos e estratégias para atuar diante da realidade contemporânea. Além disso, é preciso ainda uma formação profissional cada vez mais em conformidade aos aspectos comunicacionais e informativos, assim como o reconhecimento da necessidade de interpelar ética e politicamente as reproduções da comunicação diante a realidade social, tanto nas políticas sociais e nos direitos dos seus usuários. E, como bem destaca Boschetti,

a democratização da comunicação e socialização da informação são princípios inerentes aos valores do Código de Ética do Assistente Social, e se colocam como meios fundamentais na mediação cotidiana para acesso aos direitos (2009, p. 23).

Então, considerar a comunicação como uma importante estratégia de trabalho para o assistente social no século XXI é não só realçar os dizeres intrínsecos do código que baseia a categoria, mas também, afirmar a importância de se fazer condizente à realidade atual, numa atuação que possibilite ao Serviço Social contemporâneo a atualização do seu fazer frente a uma sociedade multifacetada de direitos renegados sob a égide do neoliberalismo.

3.4 A Comunicação como uma Política para o Serviço Social: sob a perspectiva das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais do Conjunto CFESS/CRESS e suas contribuições para o adensamento do trabalho profissional do assistente social.

As primeiras reflexões e iniciativas acerca da Comunicação no contexto do Serviço Social surgiram no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS, já a partir da metade dos anos 90, quando o conjunto elaborou e publicou o documento “A Beleza Está nas Ruas”, durante a Gestão de 1996/1999. Os conteúdos desse documento foram a mola indutora do debate durante o 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), que foi um marco nessa discussão.

Sendo assim, de forma gradual, a comunicação foi se tornando, aos poucos, um tema a ser refletido e discutido nos mais diversos encontros da categoria, o que culminou, mais tarde, na elaboração de uma Política Nacional de Comunicação, em 2001, e hoje a mais nova versão atualizada de 2016, ao se dar conta da necessidade de qualificar a comunicação não apenas com os assistentes sociais, mais também, com

outros setores da sociedade, mostrando que a comunicação é um contribuinte que pode vir a integrar e fortalecer cada vez mais os debates sobre a temática no âmbito do Serviço Social, se materializando cada vez mais no Código de Ética da profissão.

Todavia, para que isso se tornasse possível, o Serviço Social, além de tentar apreender a comunicação e suas diversas formas, também teve, de certo modo, que compreender a importância do trabalho dos profissionais da comunicação junto à categoria, podendo se destacar, portanto, a importância das assessorias de comunicação, que segundo o próprio CFESS-CRESS, tem tido um papel especial dentro do conjunto nos últimos anos. (CFESS, 2010).

Para tanto, o próprio Conjunto CFESS-CRESS, na sua segunda edição da Política Nacional de Comunicação, traz uma discussão mais aprofundada sobre o assunto, destacando, por exemplo, algumas das principais funções de uma assessoria de comunicação interna ou contratada, quais sejam,

- Criar um plano de comunicação (estabelecer a importância deste instrumento tanto no relacionamento com a imprensa como os demais públicos internos e externos);
- Colaborar para a compreensão da sociedade do papel da organização;
- Estabelecer uma imagem comprometida com os seus públicos;
- Criar canais de comunicação internos e externos que divulguem os valores da organização e suas atividades;
- Detectar o que numa organização é de interesse público e o que pode ser aproveitado como material jornalístico;
- Criar instrumentos que permitam mensurar os resultados das ações desenvolvidas, tanto junto à imprensa como aos demais públicos;
- Preparar as fontes de imprensa das organizações para que atendam às demandas da equipe de comunicação de forma eficiente e ágil (CFESS, 2010, p. 5)

Nessa mesma ocasião o CFESS também vem destacar que uma assessoria de comunicação social reúne vários profissionais com diferentes atribuições, sendo apresentados no QUADRO 03.

QUADRO 03- O perfil dos profissionais das assessorias de comunicação segundo o Conjunto CFESS

<p>ASSESSOR/A DE IMPrensa, PAPEL DE JORNALISTA</p>	<p>É serviço da assessoria de comunicação social que realiza a intermediação da comunicação entre uma empresa, entidade ou pessoa física e os meios de comunicação, tendo como matéria-prima a informação e, como processo, sua abordagem na forma de notícia, utilizando técnicas próprias do jornalismo. E quem possui formação para tal é o/a jornalista regularmente diplomado/a.</p> <p>São atribuições de assessor/a de imprensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar um levantamento das atividades, projetos, ações e
--	--

	<p>serviços da instituição que assessora, fazendo o possível para que isso se torne notícia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agendamento e acompanhamento de entrevistas coletivas, facilitando o trabalho do/a entrevistado/a e do/a entrevistador/a; • Contato permanente com a mídia, sugerindo pautas e fazendo esclarecimentos necessários para a eficiência da matéria jornalística ser publicada; • Elaborar textos (releases), que são enviados para os veículos de comunicação; • Divulgar eventos; • Editar conteúdo jornalístico; • Organizar entrevistas coletivas; • Dar orientações de como lidar com a imprensa. • Montar clippings (cópia de notícias da empresa que foram divulgadas nos veículos de comunicação). Observação: para clientes de grande porte, alcance nacional e com grande volume de veiculação, existem empresas exclusivamente especializadas na produção de clippings; • Sugerir assuntos para a mídia, indicação de pauta; • Produzir conteúdo para websites.
<p>PUBLICITÁRIO/A</p>	<p>São atribuições de um/a publicitário/a: realizar atendimento (Briefing), pesquisa de mercado, planejamento, criação e veiculação de peças publicitárias, criação e execução de campanhas e definição de estratégias de marketing.</p> <p>Vale lembrar que peça publicitária é cada um dos elementos produzidos para uma campanha de propaganda, campanha de publicidade ou de promoção de vendas. Eis uma relação das peças publicitárias mais comuns:</p> <p>Anúncio (jornal ou revista), encarte, VT (televisão), spot (rádio), jingle (rádio), cartaz, outdoor, cartazete, painel, letreiro, folder, broadside, banner, bandeirola, móbile, brinde, display.</p>
<p>RELAÇÕES PÚBLICAS</p>	<p>Segundo o site do Sindicato dos Profissionais Liberais de Relações Públicas no Estado de São Paulo (Sinprop), “relações públicas é uma função administrativa que avalia as atitudes públicas, identifica as diretrizes e a conduta individual ou da instituição na busca do interesse público, e planeja e executa um programa de ação para conquistar a compreensão e a aceitação públicas”. (James E. Grunig)</p> <p>As relações públicas concentra-se na identidade da organização e na sua filosofia comportamental, tendo por foco sua imagem projetada na opinião pública.</p> <p>O/a profissional de relações públicas, pela lei brasileira, precisa ser formado em curso superior, ter registro no conselho da categoria e pode exercer sua atividade como profissional liberal, assalariado ou de magistério nas entidades de direito público ou privado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • São atividades específicas de relações públicas: • Orientação de dirigentes de instituições públicas ou privadas na formulação de políticas de relações públicas; • Promoção de maior integração da instituição na comunidade; • Informação e a orientação da opinião pública sobre os objetivos elevados de uma instituição; • Assessoramento na solução de problemas institucionais que influem na posição da entidade perante a opinião pública. • Planejamento e execução de campanhas de opinião pública.

DESIGNER GRÁFICO/A	<p>O design gráfico é um processo técnico e criativo que utiliza imagens e textos para comunicar mensagens, ideias e conceitos.</p> <p>Com objetivos comerciais ou de fundo social, o design gráfico é utilizado para informar, identificar, sinalizar, organizar, estimular, persuadir e entreter, resultando na melhoria da qualidade de vida das pessoas.</p> <p>Design gráfico está inserido no cotidiano da sociedade por meio de: marcas, logotipos, símbolos, embalagens, livros, jornais, revistas, posters, folhetos, catálogos, folders, placas e sistemas de sinalização, camisetas, aberturas e vinhetas de cinema e televisão, web sites, softwares, jogos, sistemas de identidade visual de empresas, produtos e eventos, exposições, anúncios etc.</p>
DIAGRAMADOR/A	<p>Diagramação (ou paginação) é o ato de diagramar (paginar) e diz respeito a distribuir os elementos gráficos no espaço limitado da página impressa ou outros meios.</p> <p>É uma das práticas principais do design gráfico, pois a diagramação é essencialmente design tipográfico. Entre as diretrizes principais da diagramação podemos destacar a hierarquia tipográfica e a legibilidade.</p> <p>A diagramação é aplicada em diversas mídias como jornais, livros, revistas, cartazes, sinalização, websites, inclusive na televisão.</p> <p>Atualmente, um/a diagramador/a também tem sido considerado/a, no Brasil e no exterior, um/a designer gráfico/a.</p>
WEB DESIGNER	<p>É o/a profissional competente para a elaboração do projeto estético e funcional de um website.</p> <p>Para o desenvolvimento de websites, esse/a profissional deve ter a compreensão da aplicação em mídia eletrônica de disciplinas como: Teoria das cores, Tipografia, Arquitetura de informação, Semiótica, Usabilidade, e Conhecimento de Linguagens de Estruturação e Formatação de Documentos hiper textuais como XHTML (Extensible Hypertext Markup Language) e CSS (Cascade Style Sheet). Para a aplicação desse conhecimento, de forma geral, o/a web designer recorre a softwares de tratamento e edição de imagens, desenho e codificadores.</p>

Fonte: Elaboração Própria (2016).

Apresentadas as informações acima, é de suma importância verificar então, o perfil dos sujeitos pesquisados, sendo estes, como já dito, alguns dos assessores de comunicação das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais que responderam a pesquisa online, perfazendo o total de 9 sujeitos. Conforme demonstra o QUADRO 04.

QUADRO 04 - O perfil dos assessores de comunicação dos CRESS/Regionais pesquisados

N. Sujeitos	FORMAÇÃO	ANO DE FORMAÇÃO	ESPECIALIZAÇÃO	TEMPO DE ATUAÇÃO CRESS
1	Jornalismo	2008	Comunicação e Marketing em Mídias Digitais - em conclusão	5 anos
2	Jornalismo	2013	Comunicação e Marketing Digital	3 meses

3	Bacharel em Comunicação - Habilitação em Jornalismo	2007	-	5 anos
4	Jornalista e cientista social (incompleto)	2010	Artes visuais	9 meses
5	Comunicação Social – Jornalismo	1994	Comunicação e Marketing em Mídias Digitais	1 ano e quatro meses
6	Comunicação Social – Jornalismo	2012	-	1 ano e 1 mês
7	Jornalismo	1994	-	2 anos
8	Jornalismo	1981	Jornalismo de Revista e Jornalismo Cultural	6 anos
9	Jornalismo	2004	Em assessoria de comunicação para sindicatos e para movimentos sociais.	8 anos

Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Como podemos observar 100% dos pesquisados são formados em jornalismo e possuem ou estão fazendo algum tipo de especialização na área. Observa-se também que sete dos pesquisados estão há mais de um ano atuando dentro das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais dos quais estão vinculados, o que ressalta a importância que estes CRESS/Regionais têm dado para a adesão desses profissionais no seus quadros de funcionários.

Para melhor visualizar ainda o perfil desses profissionais pesquisados, em primeira instância, questionou-se sobre o que para eles era *comunicação*, e as respostas obtidas foram as seguintes,

Comunicação é uma ciência humana de troca de mensagens e informações e persuasão com objetivos pré-definidos (**Assessor de Comunicação 01**).

Comunicação é um termo bastante abrangente. A Comunicação Social, em particular o Jornalismo e a Comunicação Pública, são instrumentos que levam transparência e clareza sobre temas em pauta na sociedade e sobre as instituições públicas. A Comunicação e o direito à informação são de todos por direito, portanto devem prezar pela ética, transparência e pela verdade. (**Assessor de Comunicação 02**).

Conjunto de ações que tem o objetivo de levar uma mensagem, tanto para informar, quanto para solicitar uma resposta ou obter um resultado planejado (**Assessor de Comunicação 03**).

Entendo que a comunicação é o principal veículo de informações para uma categoria e principal ferramenta de disputa política na sociedade, bem como direito humano fundamental; embora a cultura nacional reprimida pelos oligopólios e pela política pública de comunicação distorçam essas impressões (**Assessor de Comunicação 04**).

Resumidamente, podemos pensar o conceito de comunicação dentro do seu significado, pois a palavra deriva do latim *communicare*, que significa “partilhar algo / pôr em comum”. Portanto, a comunicação é inerente à relação que as pessoas mantêm quando estão em grupo. Através dela, as pessoas passam a ter notícias/informações e podem também partilhar com os outros (**Assessor de Comunicação 05**).

A Comunicação, sob o prisma formal, laborial - institucional e/ou autônomo - consolida-se como valor imaterial nodal, inscrito neste tempo histórico de hegemonização do capital global e de consolidação das democracias burguesas. Se ora configura-se como o indutor ideológico-cultural sobre o qual se baseiam os princípios da sociedade do capital, solidificando inclusive expressões vis da desigualdade social, tais quais o olhar pejorativo e discriminatório a respeito da comunidade LGBTQ e o machismo, bem verdade também que a comunicação se apresenta como arena estratégica de disputa ideológico-política e propagação de ideais calcados na liberdade, na equidade, no fim do fetichismo da mercadoria e da interiorização da subordinação (**Assessor de Comunicação 06**).

Acredito que a comunicação tem uma função social. É um importante instrumento na luta pela hegemonia, tendo como papel: a destruição radical da ideologia dominante; a construção histórica da ideologia da classe dominada a partir de diversas táticas de comunicação popular; a devolução da fala ao povo; a construção do povo como sujeito histórico, social e político (**Assessor de Comunicação 07**).

Uma ferramenta importante, mas que deve ser usada com responsabilidade (**Assessor de Comunicação 08**).

Comunicação é um direito humano fundamental. Essencial para informar, formar e mobilizar (**Assessor de Comunicação 09**).

A partir das falas percebe-se que estes profissionais visualizam a comunicação como um leque de possibilidades, reiterando a importância da mesma nos mais diversos espaços de socialização.

Para se ter uma noção melhor das atividades que as assessorias de comunicação do CRESS/Regionais realizavam, questionou-se também quais as atividades realizadas pela assessoria de comunicação do CRESS/Regional que estes atuam, e as informações obtidas foram:

Atualização do site e redes sociais, diagramação da revista impressa Via Social (três edições por ano), diagramação do Boletim Eletrônico (publicação on-line com textos produzidos por assistentes sociais ou convidadas/as), diagramação do CRESS em Debate (publicação impressa - três edições por ano), diagramação do calendário anual e capa do carnê, cobertura fotográfica e jornalística de eventos e reuniões

pontuais, assessoria em relação a campanhas que o CRESS tem realizado - dando suporte na contratação de designer gráfico, etc.. (**Assessor de Comunicação 03**).

Elaboração de projetos de comunicação, bem como cuidar dos eventos do Conselho; dar respostas políticas a assuntos factuais; cobrar empresas terceirizadas; elaborar projetos de licitação para materiais; responder a demandas do TCU; elaborar materiais de comunicação, como artes e materiais; atualizar informações e dados das mídias sociais e digitais; responder a e-mails enviados por assistentes sociais; organizar materiais como fotografias e vídeos nas redes digitais; envio de malas diretas com cobranças e outros avisos. (**Assessor de Comunicação 04**).

Pautar a grande imprensa (Jornais, Revistas, Rádio e TVs) enviando releases e outros documentos, mantendo contato sistemático com jornalistas e acompanhando as entrevistas da diretoria do CRESS na imprensa; divulgar as participações do CRESS nos Conselhos de Direitos, Fóruns e outros, bem como demais atividades de repercussão nacional; elaborar matérias jornalísticas, a partir de discussões com a direção do CRESS e assessores, a serem publicadas em jornais e revistas de interesse; assessorar na comunicação dos eventos e Encontros do Conselho Federal de Serviço Social e participar sempre que convocado; aperfeiçoar, inovar e manter atualizada a homepage do CRESS; elaborar e divulgar boletim eletrônico com textos sobre fatos da conjuntura, opinião do Conselho e informes sobre as atividades do CRESS; coordenar editorialmente a elaboração e produção das publicações a serem impressas (revistas, livros, jornais e outros); assessorar o CRESS no layout e na produção de materiais como cartazes, folders, agenda e outros; elaborar o material institucional do CRESS e produzir editoriais de interesse: Social, Cultural, Serviço Social, Terceiro Setor, Filantropia, Voluntariado, Política, Economia, Políticas Sociais, Seguridade Social, entre outras, dependendo das ações a serem desenvolvidas; participar de reuniões das Comissões do CRESS, para levantamento de informações que possam gerar pautas; acompanhar a produção das peças de comunicação do CRESS (publicações, cartazes, adesivos, e outros) nas gráficas; responder as demandas encaminhadas ao CRESS no que tange a imagem institucional e as publicações do CRESS; efetuar a cobertura fotográfica e de áudio dos eventos promovidos pelo CRESS e outros que o CRESS venha a participar, sempre que solicitado; executar outras atribuições de mesma natureza e grau de complexidade. (**Assessor de Comunicação 05**).

Cobertura e divulgação dos eventos; participação em reuniões; formação na área da comunicação. (**Assessor de Comunicação 07**).

No nosso CRESS atuamos praticamente em todas as frentes, e as divisões acontecem diante das necessidades. Temos nosso site, nosso face, um informativo semanal e uma revista que é publicada de dois em dois meses e distribuída para a categoria e disponibilizada integralmente em versão PDF associada ao site e ao Facebook (**Assessor de Comunicação 08**).

Assessoria de imprensa, produção de jornal impresso quadrimestral do CRESS, atualização do site do Conselho, gerenciamento da fanpage do CRESS no Facebook, cobertura de atividades/eventos e definição de estratégias de Comunicação (**Assessor de Comunicação 09**).

Ainda tentando validar a importância dada a esses profissionais nos respectivos CRESS/Regionais em que atuam, questionou-se se no CRESS/Regional que estes trabalhavam havia alguma outra prática de contratação de outros serviços de comunicação. Sendo assim, 6 responderam que SIM e 3 responderam que NÃO, os que confirmaram, deram as seguintes justificativas:

Edição de imagens – esporadicamente (**Assessor de Comunicação 01**).

A campanha do Dia do Assistente Social (15 de maio) é produzida por agência de publicidade e produtoras, para que auxiliem a produção de VTs, spots para rádio, impressão de periódicos, etc (**Assessor de Comunicação 02**).

Para artes a serem utilizadas em campanhas uma empresa de designer gráfico é contratada (**Assessor de Comunicação 03**).

Ocasionalmente contratamos para serviços de fotografia, produção gráfica ou áudio-visual (**Assessor de Comunicação 05**).

No nosso CRESS, além de dois jornalistas e uma estagiária, temos um profissional de designer (**Assessor de Comunicação 08**).

Já contratou empresas para enviar torpedos com mensagens para a categoria, alugou espaços de outdoor, busdoor, espaços em Televisão para veiculação de VTs e em rádio para veicular spots. (**Assessor de Comunicação 09**)

Pode-se observar, a partir da fala dos pesquisados, que além das muitas atividades que estes desenvolvem no seu ambiente de trabalho, muitas estão vinculadas ao acesso à internet e demais possibilidades que o acesso à rede dispõe. Portanto, é sabido que os meios de comunicação hoje em dia, além de permitirem uma maior interação, facilitam que a informação chegue a uma distância maior e para mais pessoas. Sendo assim, questionou-se aos pesquisados que meios de comunicação estes utilizavam para uma efetivação do seu trabalho nos CRESS/Regionais (Gráfico 01), e o obtido foi o seguinte:

GRÁFICO 01 - Quais os meios de comunicação você utiliza para a efetivação do seu trabalho?



Fonte: Elaboração Própria (2016).

Do exposto, observa-se no gráfico acima que a maior parte dos pesquisados assinalou a opção *Mídias Sociais* como o maior potencializador de comunicação dos CRESS/Regionais que atuam, deixando a opção *Escrita* no segundo lugar, e aqueles que responderam outros, justificaram suas respostas destacando que: há em um dos CRESS um conjunto de mídias digitais e Revista própria com distribuições gratuita direcionada aos/às assistentes sociais; a inclusão de trabalho de produção de textos, mensagens e imagens em mídias tradicionais e mídias digitais; e a utilização de todos os meios disponíveis (Linguagem/fala, Escrita, Mídias Sociais e Mídias Tradicionais), cada qual no seu momento e na necessidade apresentada.

No intuito de mostrar o desenvolvimento dos meios de comunicação no âmbito brasileiro para melhor compreender os mesmos, destaca-se o seguinte;

- Em 2005, de 332 emissoras de televisão, 263 estavam ligadas às redes Globo, SBT, Record, Bandeirantes, Rede TV! E CNT. (FONTE: FNDC)
- Apenas a Rede Globo possuía, em 2006: 223 veículos próprios ou filiados; 33,4% dos veículos ligados a redes privadas nacionais de televisão; 40,7% dos jornais impressos; 28% das emissoras de rádio FM do país. (FONTE: EPCOM)
- Em 2006, 6.789.000 exemplares de jornais impressos circulavam, em média, no Brasil. (FONTE: EPCOM)
- Em 2008, o Brasil era o oitavo país da América do Sul em número de assinantes de telefones celulares, com 78,47 linhas a cada 100 habitantes. (FONTE: IBGE)

- No mesmo ano de 2008, na América do Sul o Brasil era o quarto em linhas de telefone fixas a cada 100 habitantes, com 21,43. (FONTE: IBGE)
- Segundo o **Ibope Media**, somos 94,2 milhões de internautas tupiniquins (dezembro de 2012), sendo o Brasil o 5º país mais conectado. De acordo com a Fecomércio-RJ/Ipsos, o percentual de brasileiros conectados à internet aumentou de 27% para 48%, entre 2007 e 2011. O principal local de acesso é a *lan house* (31%), seguido da própria casa (27%) e da casa de parente de amigos, com 25% (abril/2010). O Brasil é o 5º país com o maior número de conexões à Internet. (FONTE: TO BE GUARANY!)
(Pesquisa Brasileira de Mídia, da Secretaria de comunicação da Presidência da República – SECOM/PR).

Sobre a coleta dos dados e o processamento de informações realizadas na Pesquisa Brasileira de Mídia 2015, feitos pelo instituto IBOPE, destaca-se também que;

- Os brasileiros assistem à televisão, em média, 4h31 por dia, de 2ª a 6ª-feira, e 4h14 nos finais de semana, sendo que a maior parte deles o faz todos os dias da semana (73%). O hábito de estar ligado à TV varia muito pouco de 2ª-feira a domingo. O período de maior exposição é das 18h às 23h, embora nos dias de semana haja um pequeno pico de exposição na hora do almoço e, nos finais de semana, um componente vespertino;
- As pessoas assistem à televisão, principalmente, para se informar (79%), como diversão e entretenimento (67%), para passar o tempo livre (32%) e por causa de um programa específico (19%). Mas não é baixo o percentual de entrevistados que declaram ter esse meio de comunicação como uma companhia (11%);
- É possível afirmar que 26% dos lares brasileiros são atendidos por um serviço pago de televisão, 23% por antena parabólica e 72% possuem acesso à TV aberta;
- A posse de antena parabólica, presente nos lares dos entrevistados, apresenta características inversas às da TV paga. Enquanto a TV paga está presente nos grandes centros urbanos e é acessível aos estratos mais ricos e escolarizados da população, a antena parabólica é mais comum no interior do país: sua posse é declarada por 49% dos entrevistados residentes em municípios com até 20 mil habitantes, contra 4% nos municípios com mais de 500 mil habitantes;
- Os principais motivos pelos quais as pessoas ouvem rádio são a busca por informação (63%), diversão e entretenimento (62%) e como uma forma de passar ou aproveitar o tempo livre (30%)¹. Nesse sentido, o rádio pode ser classificado – ao lado da televisão e da internet – como um meio de comunicação de utilidade híbrida, voltado tanto para o lazer quanto para o conhecimento sobre assuntos importantes do dia a dia das pessoas;
- 30% dos brasileiros ouvem rádio todos os dias da semana, enquanto 44% nunca o fazem;
- Ao contrário da televisão, o hábito de ouvir rádio ocorre, principalmente, no período da manhã, independentemente do dia da semana, em especial das 6h às 9h, quando se inicia um processo gradativo de perda de ouvintes;
- Outro ponto importante em relação aos ciclos horários de uso do rádio é a alta correlação entre eles. De 2ª a 6ª feira ou nos finais de semana, o hábito de ouvir rádio é bastante semelhante em termos de horário. Há maior diferença na intensidade de uso. Durante a semana, as pessoas se expõem mais ao meio, em média 3h42 por dia, e aos sábados e domingos, 2h33;
- As FMs são as emissoras de rádio preferidas para 74% dos brasileiros, enquanto 14% declararam gostar mais das AMs. Mas existem algumas diferenças regionais e sociais na distribuição dessas predileções. Moradores do Sul do país ouvem mais rádios AMs (22%) do que a média nacional,

assim como as pessoas com até a 4ª série do ensino fundamental (25%). As FMs são preferidas pelos brasileiros com ensino médio (81%) e superior (83%);

- o rádio é um meio de comunicação que permite às pessoas realizarem outras atividades enquanto escutam a programação, pois apenas 16% disseram ouvi-lo exclusivamente. Entre os ouvintes, 34% escutam rádio enquanto realizam alguma atividade doméstica e 33% o fazem enquanto se alimentam. E, assim como a televisão, o rádio também possui um componente social e aglutinador, já que serve como pano de fundo para conversas entre as pessoas (26%);

- 76% dos entrevistados afirmaram não ler jornal, 21% leem ao menos um dia da semana, sendo que, destes, apenas 7% o fazem todos os dias;

- Existe pouca controvérsia sobre os motivos pelos quais as pessoas leem jornais. Elas estão em busca de informação (84%), seja sobre o seu dia a dia, o país ou lazer e entretenimento. Entre os cadernos mais lidos pelos entrevistados (1º + 2º lugares) estão os de cidade, notícias locais e cotidiano (28%), esportes (24%), notícias policiais (16%), política brasileira (14%), classificados (12%), cultura e lazer (10%) e economia brasileira (10%);

- a maioria dos brasileiros continua consumindo esse meio de comunicação da maneira tradicional: 79% dos leitores o fazem no formato impresso, uma parcela de 10% migrou para o ambiente on-line e apenas 4% utiliza ambos os suportes;

- 76% das pessoas acessam a internet todos os dias, com uma exposição média diária de 4h59 de 2ª a 6ª-feira e de 4h24 nos finais de semana. Eles estão em busca, principalmente, de informações (67%) – sejam elas notícias sobre temas diversos ou informações de um modo geral –, de diversão e entretenimento (67%), de uma forma de passar o tempo livre (38%) e de estudo e aprendizagem (24%);

- Assim como a televisão e o rádio, os ciclos horários de uso da internet de 2ª a 6ª-feira e nos finais de semana são semelhantes e possuem uma alta correlação. Isso significa que as pessoas tendem a estar conectadas mais ou menos nos mesmos horários, independentemente do dia. Seja de 2ª a 6ª-feira, seja aos sábados e domingos, o pico de uso da internet ocorre à noite, por volta das 20 horas;

- 65% dos jovens com até 25 anos acessam internet todos os dias. Entre os que têm acima de 65 anos, esse percentual cai para 4%. Entre os entrevistados com renda familiar mensal de até um salário mínimo (R\$ 724), a proporção dos que acessam a internet pelo menos uma vez por semana é de 20%. Quando a renda familiar é superior a cinco salários mínimos (R\$ 3.620 ou mais), a proporção sobe para 76%. Por sua vez, o recorte por escolaridade mostra que 87% dos respondentes com ensino superior acessam a internet pelo menos uma vez por semana, enquanto apenas 8% dos entrevistados que estudaram até 4ª série o fazem com a mesma frequência;

- Entre as redes sociais e os programas de trocas de mensagens instantâneas mais usadas (1º + 2º + 3º lugares), estão o Facebook (83%), o Whatsapp (58%), o Youtube (17%), o Instagram (12%) e o Google+ (8%). O Twitter, popular entre as elites políticas e formadores de opinião, foi mencionado apenas por 5% dos entrevistados;

- Em relação aos principais suportes de acesso à internet (1º + 2º lugares), os resultados mostram que a maioria dos entrevistados (71%) o fazem via computador, seguido pelo celular (66%). Há ainda uma pequena parcela (7%) dos pesquisados que utiliza tablets para navegar pelo mundo digital. (SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2015).

Os dados demonstram que no Brasil, em termos de expansão do acesso aos meios de comunicação, tem se revelado um forte espaço para a transmissão e consumo de informação. E a internet mostra, em dados explícitos, o quanto tem se feito presente, como pode ser analisado no quadro 05 a seguir.

QUADRO 01 - Evolução do acesso à internet

EVOLUÇÃO DO ACESSO À INTERNET		
ANO	PERCENTUAL	FONTE
2005	21%	IBGE (PNAD)
2008	26,1%	Internet World Stats
2009	33,4%	IBOPE
2010	46,1%	Secretaria de Comunicação/Governo Federal

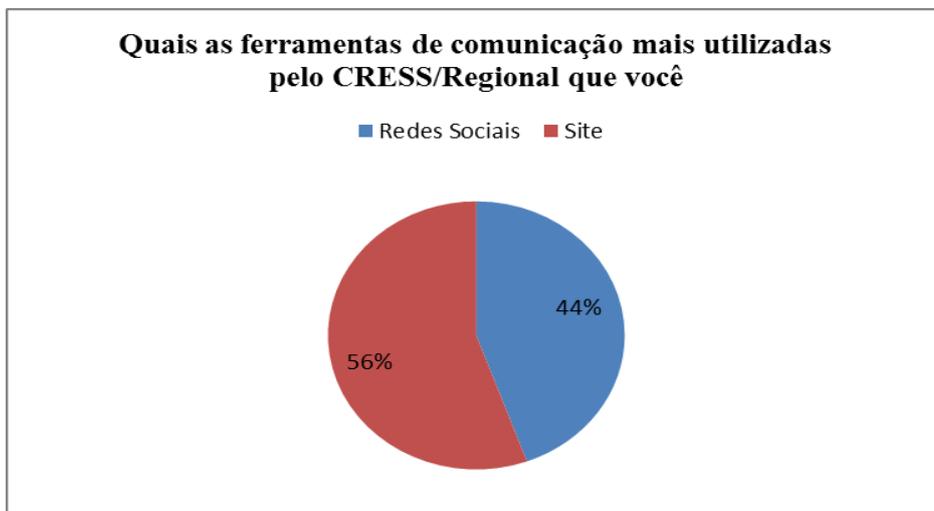
Fonte: Elaboração Própria (2016).

Para validar ainda esses argumentos destaca-se que:

- O Brasil é o país em que cada usuário, em média, mais acessa a internet, com 48,26 horas por mês (FONTE – TO BE GUARANY! Tem pesquisa do Comitê Gestor da Internet Brasil – CGI.Br)
- 50,7 milhões de usuários acessam regularmente a Internet. 38% das pessoas acessam a web diariamente; 10% de quatro a seis vezes por semana; 21% de duas a três vezes por semana; 18% uma vez por semana. Somando, 87% dos internautas brasileiros entram na internet semanalmente. (FONTE – TO BE GUARANY!)
- As mídias sociais (blogs, facebook, Orkut, salas de bate-papo e outras) são acessadas semanalmente por 77 milhões de pessoas no país – 86,3% dos usuários. (FONTE: IBOPE)

Do exposto, para melhor visualizar a aplicação dessas informações na realidade e cotidianidade dos assessores de comunicação dos CRESS/Regionais pesquisados, questionou-se aos mesmos quais as ferramentas de comunicação mais utilizadas pelo CRESS/Regional que estes atuavam (GRÁFICO 02), e a resposta foi a seguinte;

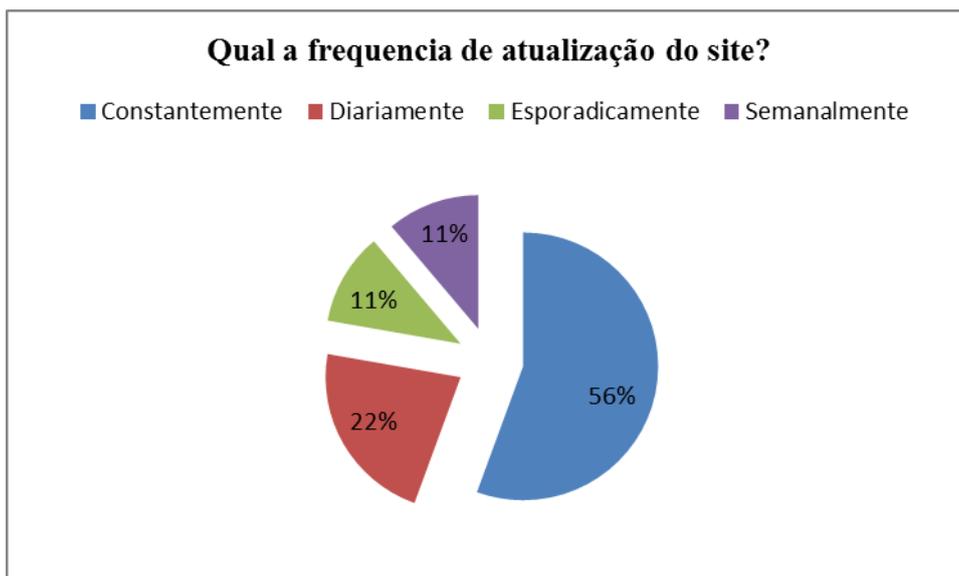
GRÁFICO 02 - Quais as ferramentas de comunicação mais utilizadas pelo CRESS/Regional que você trabalha?



Fonte: Elaboração Própria (2016).

A partir dos dados apresentados no gráfico acima se percebe que a maior parte dos pesquisados assinalou a opção *Site* como a ferramenta de comunicação mais utilizada pelo CRESS/Regional que atuam; vale destacar aqui que todos os CRESS/Regionais pesquisados, 100%, afirmaram possuir site próprio. E ao serem questionados sobre a frequência de atualização dos mesmos (GRÁFICO 03), estes responderam que;

GRÁFICO 03 - Qual a frequência de atualização do site?



Fonte: Elaboração Própria (2016).

Considerando os dados acima, se percebe que os CRESS/Regionais, além de apontarem o *Site* como sua ferramenta de maior potencial de atuação, se verificando que os mesmos têm dado importância de os atualizarem seja “de acordo com a demanda de eventos, datas comemorativas e informações importantes para o público” (**Assessor de Comunicação 2**), seja pela “atualização da seção de oportunidades (empregos, residência multiprofissional...), bem como a seção de transparência (determinada pela Lei de Acesso à Informação), além de Banners de chamadas” (**Assessor de Comunicação 4**), ou porque “Temos uma categoria atuante em seus espaços socioocupacionais e espaços de construção política, bem como um CRESS de atuação próxima aos interesses da base, estando assim sempre "inquieto" e participativo nos meios de tomada de decisão na cidade. Tal universo do Serviço Social é rico em geração de pautas para a Comunicação” (**Assessor de Comunicação 6**).

Questionou-se também para os pesquisados, quais as mídias sociais mais utilizadas pelo CRESS/Regional que estes atuavam (GRÁFICO 04), e os dados mostram que,

GRÁFICO 04 - Quais as mídias sociais mais utilizadas pelo CRESS/Regional que você trabalha?



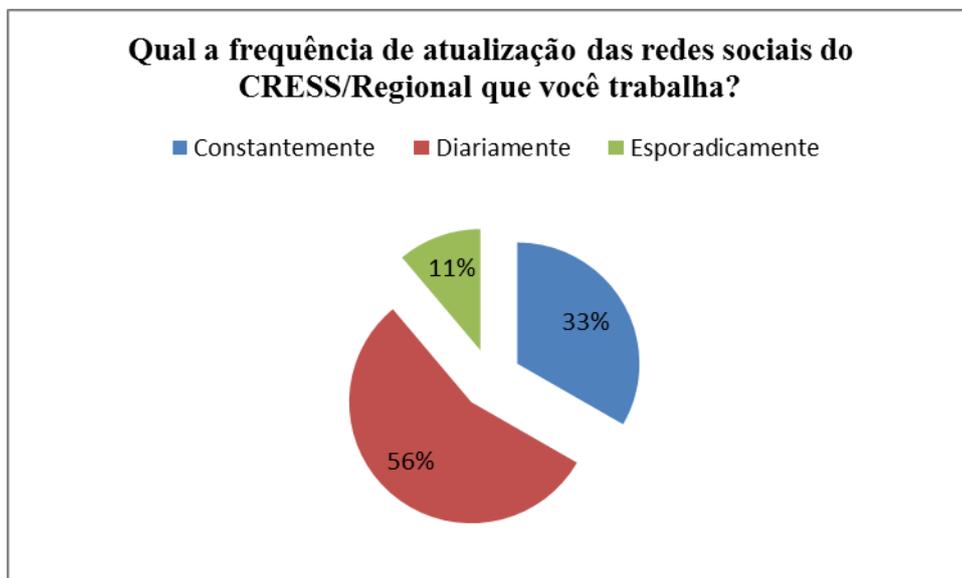
Fonte: Elaboração Própria (2016).

Observa-se a partir dos dados apresentados que a maior parte dos entrevistados assinalaram a opção *Facebook* como a mídia social mais utilizadas por eles nos

CRESS/Regionais onde trabalham, bem como 22% destacou também a opção Twitter. De todo modo, fica visível que as Mídias Sociais se apresentam, no cotidiano, como meios de comunicação inerentes a realidade informacional apresentada, uma vez que, a tecnologia e as novas configurações da internet propiciam aos seus usuários uma maior interatividade a uma gama de informações, materializando a máxima de que o mundo está no toque das mãos.

Deste modo, questionou-se aos pesquisados qual a frequência de atualização das redes sociais do CRESS/Regional que estes trabalhavam (GRÁFICO 05), e o resultado foi o seguinte;

GRÁFICO 05: Qual a frequência de atualização das redes sociais do CRESS/Regional que você trabalha?



Fonte: Elaboração Própria (2016).

Observa-se mais uma vez, portanto, a preocupação que as assessorias de comunicação têm dado à atualização das suas ferramentas tecnológicas, verificando aqui no entanto, que a atualização das redes sociais é realizada diariamente. E ao serem questionados de que tipo de postagens são realizadas nas suas respectivas redes sociais, 67% destacaram a opção “Notícias produzidas pelo CRESS” e 33% destacando a opção “Informes em Geral”.

Nesse ínterim, é notável que a internet e suas possibilidades perfazem hoje um espaço oportuno e estratégico de divulgação de informações, bem como de qualificação e trabalho.

Para justificar a opção do Facebook como mídia social mais utilizadas por eles nos CRESS/Regionais, observa-se que;

- O Facebook afirma ter 900 milhões de usuários únicos registrados ativos. Se fosse um país, a rede social estaria na terceira posição em população, atrás apenas de China (1,340 bilhão de habitantes) e Índia (1,170 bilhão).
- Com 157 milhões de membros, os Estados Unidos lideram em número de usuários do Facebook, seguido por Índia, 45,9 milhões, e Brasil, com 45,3 milhões, segundo socialbakers.com.
- Facebook é o número um das redes sociais em quase todos os países, exceto por China, Rússia, Japão, Polônia, Coreia do Sul e Vietnã, revela ComScore.
- Facebook afirma ter uma média diária de 526 milhões de usuários (março de 2012), um incremento de 41% em relação ao ano anterior.
- A cada dia, mais de 300 milhões de fotos são publicadas no Facebook e mais de 488 milhões de usuários acessam a rede utilizando dispositivos móveis (FONTE – TERRA).

Para melhor mostrar também sobre o perfil e o nível de comunicação interna entre os CRESS/Regionais, verifica-se, segundo a pesquisa realizada, que dos 9 CRESS/Regionais 89% (8 CRESS/Regionais) possuem algum tipo de Comissão de Comunicação, e 11% (1 CRESS/Regional) não possui nenhum tipo de Comissão de Comunicação, sendo que dos 8 CRESS/Regionais que possuem uma Comissão de Comunicação, sete desses informam que a periodicidade com que ocorrem as reuniões da Comissão de Comunicação é mensalmente, e somente um informa que ocorre quinzenalmente. Para o CFESS, a Comissão de Comunicação serve para,

Buscar criar mecanismos para engajar o CFESS na luta pela democratização da comunicação no Brasil, em diálogo com outros movimentos sociais, entidades e demais instâncias de trabalhadores/as organizados/as, buscando assegurar o direito humano à comunicação como um direito da categoria e da sociedade. Elabora e coordena estratégias comunicativas que viabilizem e ampliem o acesso à informação qualificada sobre as causas, pautas e lutas da categoria, tais como campanhas e veiculação de notícias em rádios, jornais, informativos, cartilhas, entre outros. Viabiliza edição de livros, divulgação de eventos e assessoria de imprensa. Tem a responsabilidade de colocar a voz dos assistentes sociais nos diversos espaços públicos democráticos disponíveis (rádio, televisão, jornais, revistas e entre outros). (CFESS, 2015, P. 1)

Além disso, os dados obtidos pela Assessoria de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, sobre os meios de comunicação oficiais da categoria no Brasil, revela-nos:

- Os trabalhos rotineiros da assessoria de comunicação, como a produção de matérias, atualização do site e redes sociais, envio de newsletter (mailing), cobertura jornalística de eventos e atendimento à imprensa de todo o Brasil, acompanharam a intensa agenda política do CFESS, e o resultado pode ser traduzido em números: 87 matérias jornalísticas e notas públicas, sete manifestos, a cobertura completa do 5º Encontro Nacional Serviço Social e Seguridade Social (Belo Horizonte – MG) E DO 44º Encontro Nacional (Rio

de Janeiro – RJ), e a cobertura e divulgação de todos os eventos promovidos pelo CFESS, entre outras ações.

- Envio de 36 boletins, para uma mala direta que conta atualmente com quase 70 mil pessoas inscritas (aumento de 20 mil cadastrados/as em relação a 2014).
- Do dia 1º de Janeiro até o dia 31 de Dezembro de 2015, o site do CFESS recebeu 380.783 visitantes distintos/as, ou seja, mais de 30 mil a mais que em 2014. O número total de visitas do site foi de 611 mil (antes 575 mil em 2014), totalizando, ao final de 2015, 1.381.000 páginas acessadas (como página inicial, notícias, publicações, legislação, etc).
- Registra-se que a média de visitas ao site do CFESS, no período analisado, foi de 2.000 por dia.
- Desde que o CFESS inaugurou sua página nas duas principais redes sociais mundiais, sendo estas o Facebook e o Twitter, é possível afirmar que se estreitou a comunicação com a categoria, com estudantes de Serviço Social e com a sociedade.
- Atualmente, no Facebook, o CFESS possui cerca de 140 mil seguidores e seguidoras, ou seja, pessoas que acompanham as publicações, bem como 2.320 no Twitter. As postagens geram grande repercussão e debate entre a categoria, o que amplia o alcance dos temas em discussão no âmbito do Conjunto CFESS-CRESS, espalhando-se para profissionais de todo o Brasil e do mundo. Do total de seguidores da página do CFESS no Facebook, há pessoas, além do Brasil, de Portugal, Angola, Estados Unidos, México, Argentina, Espanha, Cabo Verde, França e Reino Unido. (CFESS, 2015, p. 4 a 5).

Do exposto, questionou-se aos pesquisados qual o verdadeiro papel/funcionalidade da assessoria de comunicação nos CRESS/Regionais, e as respostas obtidas foram as seguintes,

Informar o público sobre as atividades do Conselho, fazer cobertura de eventos e prestar contas à sociedade, atualizar sites e redes sociais, procurar assuntos que tenham relevância para virar notícia, ser mediador entre Conselho e mídia, coordenar e assistir trabalhos relacionados à comunicação (designers, publicitários, etc), revisar e editar textos publicados pela instituição (**Assessor de Comunicação 02**).

Tem o papel de colocar em prática as estratégias da área da comunicação, usando conhecimento profissional na utilização dos vários canais (redes sociais, jornais, site, etc), áreas distintas da formação em Serviço Social. Esse conhecimento colocado em prática aproxima o/a profissional do Conselho, fortalece a autonomia do profissional no seu local de trabalho e orienta/informa a sociedade em geral sobre a atividade do/a assistente social (**Assessor de Comunicação 03**).

Elaborar projetos de comunicação e implementar uma linha editorial qualificada (**Assessor de Comunicação 04**).

A Assessoria de Comunicação contribui para a elaboração de estratégias e execução de ações planejadas sobre comunicação. O trabalho de uma assessoria de comunicação ultrapassa a execução de tarefas, perpassando a organização de conteúdos, elaboração de planos de comunicação, entre outras atividades. O trabalho deve seguir as orientações da Comissão de Comunicação (**Assessor de Comunicação 05**).

Fomentar o debate da comunicação e desenvolver ferramentas de informação e formação (**Assessor de Comunicação 07**).

Facilitar a comunicação com a categoria e com a sociedade, desmistificar temas, comunicar efetivamente ideias e ações (**Assessor de Comunicação 08**).

Informar e mobilizar a categoria (**Assessor de Comunicação 09**).

Nesse sentido, cria-se uma ideia a partir dos dados apresentados, que as assessorias de comunicação, além de ganharem força no âmbito da categoria profissional do Serviço Social Brasileiro, têm se tornado importantíssimas para o desenvolvimentos das atividades dos CRESS/Regionais e Seccionais bem como do próprio CFESS, ratificando suas potencialidades no que tange à colaboração de conhecimentos específicos da área de comunicação pela adesão e incorporação dos próprios assistentes sociais.

No entanto, sabemos que há dificuldades também para que esses profissionais, inclusos nesses espaços de atuação, realizem um trabalho mais efetivo. Desse modo, questionou-se aos pesquisados quais as dificuldades que eles encontram no seu ambiente de trabalho que impedem uma melhor qualidade do mesmo, e algumas respostas obtidas foram as seguintes,

A falta de equipamentos adequados e de uma equipe para auxiliar no trabalho da Assessoria (**Assessor de Comunicação 02**).

Algumas burocracias impedem resultados mais rápidos, como a necessidades de algumas decisões terem que passar por reuniões de pleno ou aprovação por membros da comissão de comunicação. Outro fator é a não colaboração de conselheiros/as em relação a produção de conteúdo que somente os/as mesmos/as podem produzir, como a participação em eventos/reuniões onde o assessor de comunicação não pode estar presente. Já foi enviado mais de uma vez orientação em relação ao envio de informações sobre esses eventos para que a assessoria possa produzir conteúdo, mas devido a demanda de trabalho dos/as conselheiros/as ou as prioridades dos/as mesmos/as acabam por não compartilhar informações que gerariam conteúdo (**Assessor de Comunicação 03**).

Baixa carga horária (apenas 20 horas semanais para toda a demanda já citada); Ter apenas 1 integrante na assessoria; Condições financeiras para produção de materiais impressos (está planejado mas falta a viabilidade financeira do conselho para sua execução) (**Assessor de Comunicação 05**).

Falta de envolvimento dos conselheiros (**Assessor de Comunicação 07**).

No caso do nosso CRESS as dificuldades são as inerentes ao trabalho de comunicação, de assessoria como aconteceriam em qualquer outro local de trabalho relacionado a comunicação/assessoria (**Assessor de Comunicação 08**).

Demandas sem o devido prazo necessário para a execução, não cumprimento das metas estabelecidas, falta de visão da Comunicação como estratégica (**Assessor de Comunicação 09**).

A partir das informações apresentadas, destaca-se que a comunicação em todas as suas formas, constitui-se num meio para convívio em sociedade, desde a fala até as mais diferenciadas mídias utilizadas hoje. Ademais, quem a utiliza para dar visibilidade ao trabalho desenvolvido deve entender que neste meio é essencial que se esteja por dentro do seu desenvolvimento contínuo devido às mudanças tecnológicas que são rápidas e processuais.

A cena contemporânea nos revela a necessidade de agregar o uso das mídias sociais como forma de potencializar o processo de comunicação na vida e no ambiente de trabalho. Assim, urge um repensar no agir profissional dos assistentes sociais devido às transformações tecnológicas da informação.

Nesse intuito, apresenta-se o quadro 06 a seguir, que contém informações precisas, resultadas da pesquisa de campo realizada, sobre o perfil da comunicação dos 26 CRESS/Regionais,

QUADRO 02 - O perfil da comunicação dos CRESS/Regionais

CONSELHOS REGIONAIS	DADOS SOBRE O CRESS
<p>Conselho Regional de Serviço Social 1ª Região – BELÉM/PA</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Ada Bastos - E-mail: adabastos1@gmail.com <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Não <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cress1rpa@gmail.com - Telefone: (91) 3228-0898 - Site: www.cress-pa.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/servicosocialpa?ref=hl - Demais informações:</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 2ª Região - SÃO LUIZ/MA</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: André Souza - E-mail: andre29@yahoo.com.br <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Não informado no site deste CRESS <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cress2ma@gmail.com - Telefone: 3222-7676 – 3232-2557 - Site: www.cressma.org.br/site/ - Facebook: https://www.facebook.com/OficialCressMa - Demais informações:</p>

<p>Conselho Regional de Serviço Social 3ª Região – FORTALEZA/CE</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Jefferson Passos - E-mail: comunicacao.cressce@gmail.com <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Não <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cressceara@cress-ce.org.br - Telefone: (85) 3281-0400 - Site: www.cress-ce.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cressceara - Demais informações:</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 4ª Região – RECIFE/PE</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Paulo Lago - E-mail: comunicacao@cresspe.org.br <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cresspe.org.br/comissao-de-comunicacao/ <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cresspe@cresspe.org.br - Telefone: (81) 3227-7389 / 3227-2031 - Site: www.cresspe.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/CressPE.Oficial - Demais informações: Este CRESS também possui um Twitter</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 5ª Região – SALVADOR/BAHIA</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Não <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cress@cress-ba.org.br / secretaria@cress-ba.org.br - Telefone: (71) 3322-0425 / 3322-0403 / 3322-0421 - Site: www.cress-ba.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/CressBahia-363224477158355/ - Demais informações: Este CRESS também possui um Twitter</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 6ª Região – BELO HORIZONTE/MG</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Thiago Alcântara e Clara Guimarães como Assessora Adjunta de Comunicação - E-mail: comunicacao@cress-mg.org.br <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui uma Comissão de Comunicação: Sim http://www.cress-mg.org.br/Menu/Comissao_de_Comunicacao <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cress@cress-mg.org.br - Telefone: (31) 3226-2083 / 3226-2972 - Site: www.cress-mg.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cressmg - Demais informações: Este CRESS possui também um canal no Youtube, um Flickr, um SlideShare, um Issuu, um Blog e uma Web TV</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 7ª Região – RIO DE JANEIRO/RJ</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim</p>

	<p>- Nome: Célio Albuquerque - E-mail: comunicacao@cressrj.org.br SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cressrj.org.br/site/comissoes-tematicas/comunicacao-e-cultura/ SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: diretoria@cressrj.org.br / secretaria@cressrj.org.br - Telefone: (21) 3147-8787 / 3147-8750 / 3147-8751 - Site: www.cressrj.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress.riodejaneiro - Demais informações:</p>
Conselho Regional de Serviço Social 8ª Região – BRASÍLIA/DF	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Não informado no site deste CRESS SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cressdf@cressdf.org.br / secretaria@cressdf.org.br - Telefone: (61) 3328-1033 / (61) 3328-5509 - Site: http://www.cressdf.org.br/ - Facebook: https://www.facebook.com/CRESSDF - Demais informações:</p>
Conselho Regional de Serviço Social 9ª Região – SÃO PAULO/SP	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Daniel Persegum - E-mail: comunicacao@cress-sp.org.br SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://cress-sp.org.br/comissoes-do-conselho-comunicacao/ SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: secretaria@cress-sp.org.br - Telefone: (11) 3351-7500 - Site: www.cress-sp.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress.saopaulo - Demais informações: Este CRESS possui também um canal no Youtube</p>
Conselho Regional de Serviço Social 10ª Região – PORTO ALEGRE/RS	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Katia Marko - E-mail: katiemarko1@hotmail.com SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Não SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cress10@terra.com.br - Telefone: (051) 3224-2317 - Site: www.cressrs.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/CRESS10?fref=ts - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter e canal no Youtube</p>
Conselho Regional de Serviço Social 11ª Região – CURITIBA/PR	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: A assessoria de comunicação deste CRESS é realizada pela Empresa Sintática Comunicação - Site: http://www.sintatica.com.br/novo/</p>

	<p>- E-mail: jornalismo@sintatica.com.br SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cresspr.org.br/site/comissoes-permanentes/comissao-de-comunicacao/ SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: contato@cresspr.org.br - Telefone: (41) 3232-4725 - Site: www.cresspr.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cresspr/ - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter, um canal no Youtube e um FeedBurner</p>
Conselho Regional de Serviço Social 12ª Região – FLORIANÓPOLIS/SC	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Cassiano Ferrazz - E-mail: comunicacao@cress-sc.org.br SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://cress-sc.org.br/?page_id=296 SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cress@cress-sc.org.br - Telefone: (48) 224-6135 / 224-3815 - Site: www.cress-sc.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress.sc - Demais informações:</p>
Conselho Regional de Serviço Social 13ª Região – JOÃO PESSOA/PB	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Mariana Costa - E-mail: assessoriacresspb@gmail.com SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Não SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cresspb@gmail.com - Telefone: (83) 3221-7783 / 222-5339 - Site: http://cresspb.org.br/ - Facebook: https://www.facebook.com/CRESS-Para%C3%ADba-714505245238536/ - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter e um canal no Youtube</p>
Conselho Regional de Serviço Social 14ª Região – NATAL/RN	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Não informado - E-mail: comunicacao@cressrn.org.br SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cressrn.org.br/comissoes/comunicacao SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cressrn@veloxmail.com.br - Telefone: (84) 3222-0886 - Site: www.cressrn.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cressrn - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter, um canal no Youtube e um perfil no Instagram</p>
Conselho Regional de Serviço Social 15ª Região – MANAUS/AM e BOA VISTA/RR	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Não - Nome: - E-mail:</p>

	<p><i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cress-am.org.br/quemsomos/comissoes <p><i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail: cress-am@cress-am.org.br / cress_rr@yahoo.com.br - Telefone: (92) 3234-8908 / (92) 9191-2942 / (95) 3623-3703 - Site: www.cress-am.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/ConselhoRegionalDeServicoSocialDoAmazonas/ - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter e um canal no Youtube
<p>Conselho Regional de Serviço Social 16ª Região – MACEIÓ/AL</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Assessor de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo <p><i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Comissão de Comunicação: Não informado no site deste CRESS <p><i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail: cress16.org.br / cress16.al@gmail.com - Telefone: (82) 3221-5305 - Site: www.cress-es.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress16 - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter e um canal no Youtube
<p>Conselho Regional de Serviço Social 17ª Região – VITÓRIA/ES</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Rodrigo Binotti - E-mail: rodrigo@novapautacomunicacao.com.br <p><i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cress-es.org.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=882%3Acomissao-de-comunicacao&catid=34%3Aconselho&Itemid=1 <p><i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail: cress@cress-es.org.br - Telefone: (27) 3222-0444 - Site: www.cress-es.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress17 - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter
<p>Conselho Regional de Serviço Social 18ª Região – ARACAJU/SE</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Debora Melo - E-mail: deboramelorochoa@gmail.com <p><i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cress-se.org.br/comissoes/ <p><i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail: cress-se@cress-se.org.br - Telefone: (79) 3211-4991 - Site: www.cress-se.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress.se?fref=ts - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter
<p>Conselho Regional de Serviço Social</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i></p>

<p>19ª Região – GOIANIA/GO</p>	<p>- Possui Assessor de Comunicação: Não - Nome: - E-mail: SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://cressgoias.org.br/teste/comissoes-de-trabalho SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: diretoria@cressgoias.org.br e administrativo@cressgoias.org.br - Telefone: (62) 3223-9144 3229-1668 - Site: www.cressgoias.org.br - Facebook: Possui mais o link encontra-se inválido - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter, um canal no YouTube, um Flickr</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 20ª Região – CUIABÁ/MT</p>	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://cressmt.org.br/novo/comissao-de-comunicacao/ SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cressmt@terra.com.br - Telefone: (65) 3624-9313 - Site: www.cressmt.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/Conselho-Regional-de-Servi%C3%A7o-Social-179878988783413/timeline/ - Demais informações:</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 21ª Região – CAMPO GRANTO/MS</p>	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Gabriel Batista Soares - E-mail: info@cress-ms.org.br SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cress-ms.org.br/ssup/comunicacao/14 SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cress@cress-ms.org.br - Telefone: Fone: (67) 3321-3657 - Site: www.cress-ms.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cress21ms - Demais informações:</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 22ª Região – TERESINA/PI</p>	<p>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Adriana Oliveira - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO - Possui Comissão de Comunicação: Não informado no site deste CRESS SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS - E-mail: cress22pi@veloxmail.com.br - Telefone: (86) 3222-1090 / 3221-8634 - Site: http://www.cresspi.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/Conselho-Regional-de-Servi%C3%A7o-Social-22%C2%AA-Regi%C3%A3o-262075113827677/ - Demais informações:</p>

<p>Conselho Regional de Serviço Social 23ª Região – PORTO VELHO/RO</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Não - Nome: - E-mail: <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Não <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cressro23@gmail.com - Telefone: (69) 3221-7636 - Site: www.cress-ro.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/AssistentesSociaisDeRondoniaAcre - Demais informações:</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 24ª Região – MACAPÁ/AP</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cress24regiao@oi.com.br / cressap24@oi.com.br - Telefone: (96) 3223-6063 ou (69) 3223-6881 - Site: Não possui - Facebook: https://www.facebook.com/cressap - Demais informações:</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social 25ª Região – PALMAS/TO</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Sim - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: comunicacao@cressto.org.br <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cressto.org.br/newcress/index.php?option=com_content&view=article&id=231&Itemid=780 <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: comunicacao@cressto.org.br - Telefone: (63) 3215-2880 / (63) 3215-5343 - Site: www.cressto.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/CressToOficial - Demais informações: Este CRESS possui também um Twitter e um canal no YouTube</p>
<p>Conselho Regional de Serviço Social – 26ª Região – RIO BRANCO/AC</p>	<p><i>SOBRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Assessor de Comunicação: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - Nome: Não obtive esta informação via pesquisa de campo - E-mail: Não obtive esta informação via pesquisa de campo <i>SOBRE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO</i> - Possui Comissão de Comunicação: Sim http://www.cress-ac.org.br/sobre-o-cress-ac/comissoes/ <i>SOBRE OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DESTE CRESS</i> - E-mail: cress-ac@cress-ac.org.br - Telefone: (68) 3224-8093 - Site: www.cress-ac.org.br - Facebook: https://www.facebook.com/cressacre - Demais informações: Este CRESS também possui um Twitter</p>

Fonte: Elaboração Própria (2016).

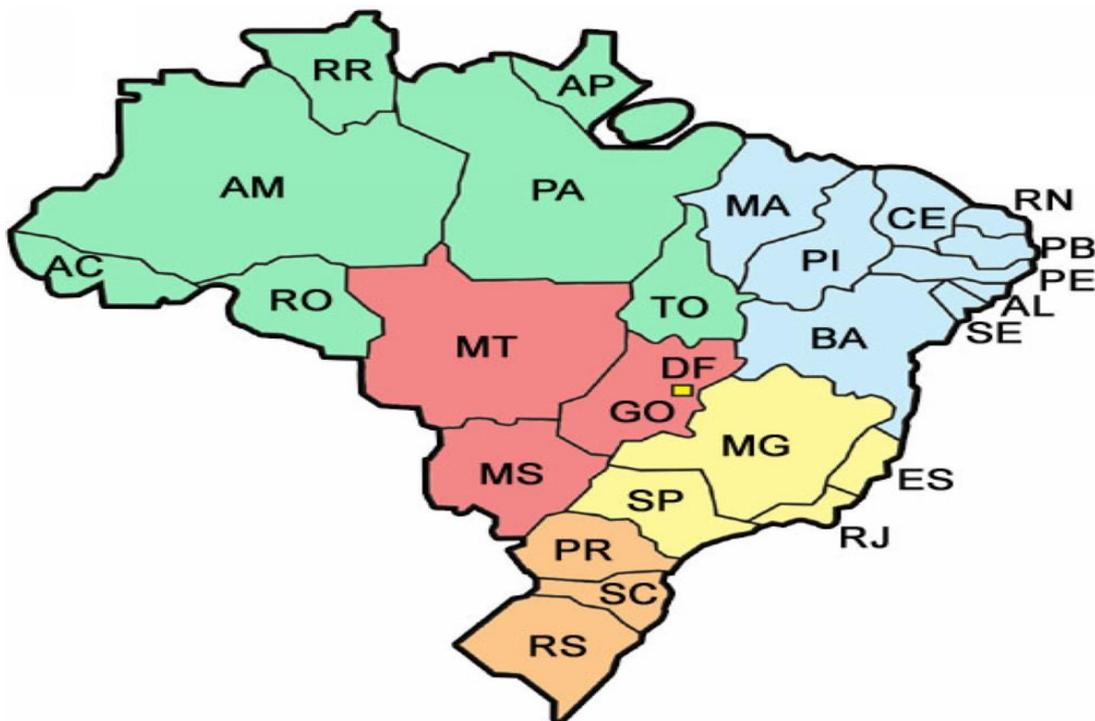
Como podemos observar no quadro acima, constatou-se que todos os 26 CRESS/Regionais possuem uma página hoje na maior mídia social do mundo, percebendo assim, a importância que os mesmos têm dado ao estreitamento da comunicação junto à categoria dos assistentes sociais a âmbito brasileiro.

Já sobre os CRESS/Regionais que possuem site próprio, constatou-se que 25 possuem site próprio e somente 1 não possui, sendo este o CRESS 24ª Região – MACAPÁ/AP.

Verifica-se também, segundo o mesmo quadro, que dos 26 CRESS/Regionais, 15 possuem algum tipo de Comissão de Comunicação, 6 não possuem Comissão de Comunicação e 5 não disponibilizam essa informação em seus respectivos sites.

Para melhor visualizar também o quantitativo de assessorias de comunicação por região, se ilustra o mapa (FIGURA 02)

FIGURA 1 - O perfil das assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais por região



REGIÃO NORTE – A região norte possui 7 estados, desses 7 estados, 2 possuem assessoria de comunicação (Pará/PA e Tocantins/TO), 3 não possuem assessoria de comunicação Amazonas/AM, Roraima/RR e Rondônia/RO), e 2 (Acre/AC e Amapá/AP), não retornaram a nenhum contato realizado, portanto não se tem essa informação.

REGIÃO NORDESTE – A região nordeste possui 9 estados, desses 9 estados, 7 possuem assessoria de comunicação (Maranhão/MA, Ceará/CE/, Piauí/PI, Rio Grande do Norte/RN, Paraíba/PB, Pernambuco/PE e Sergipe/SE), e 2 (Alagoas/AL e Bahia/BA), não retornaram a nenhum contato realizado, portanto não se tem essa informação.

CENTRO-OESTE – A região centro-oeste possui 3 estados mais o Distrito Federal, desses 3 estados mais o Distrito Federal, 1 possui assessoria de comunicação (Mato Grosso do Sul/MS), 1 não possui assessoria de comunicação (Cuiabá/MT), e 1 (Brasília/DF que fica responsável também pela assessoria de comunicação de Goiânia/GO), não retornou a nenhum contato realizado, portanto não se tem essa informação.

REGIÃO SUDESTE– A região sudeste possui 4 estados, desses 4 estados, todos os 4 possuem assessoria de comunicação, sendo estes (Minas Gerais/MG, Espírito Santo/ES, Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP).

REGIÃO SUL – A região sudeste possui 3 estados, desses 3 estados, todos os 3 possuem assessoria de comunicação, sendo estes (Paraná/PR, Florianópolis/SC e Rio Grande do Sul/RS).

Como se percebe na leitura tanto dos dados contidos no quadro 05 e no mapa acima, é notória a importância que o CFESS têm dado para aderir cada vez mais a comunicação e suas múltiplas faces dentro da categoria, seja por meio de assessorias de comunicação ou por Comissões de Comunicação, todas essas, vale destacar, espalhadas por toda a federação brasileira.

Verifica-se, portanto, que refletir sobre o potencial da comunicação para a difusão e disseminação de direitos no âmbito do trabalho profissional não é algo novo para a categoria, tão pouco imposto somente pelo fato de se haver necessidades de novas práticas na atualidade. Afinal, o processo de socialização de informações não é uma relação desprovida de fundamentos teóricos, visto que este se assenta nos princípios do Código de Ética (1993), que preconiza a defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, a defesa do aprofundamento da democracia, da cidadania e da justiça social. (ARRAIS, 2009).

Desta forma, faz-se necessário primeiramente entender a comunicação como um direito humano. Para Ruiz,

reconhecer a comunicação como um direito que deve estar disponível a todos é estratégico para democratizar acesso, produção, divulgação de informações, ideais e teses, interferindo na construção de uma sociedade de efetiva promoção de direitos. (2009, p. 51).

Já para alguns dos assessores de comunicação pesquisados, a comunicação como um direito humano pode ser compreendida como,

[...] é um direito humano e deve pressupor a liberdade individual e social de expressão de ideias plurais (**Assessor de comunicação 01**).

Apesar de não estar inserida no rol dos direitos fundamentais, entendo que a Comunicação deve ser acessível a todos e todas. Ela deve garantir direitos e fazer com que o cidadão se torne autor da sua cidadania. E fazer com que aqueles que não tinham voz passem a ter. Além disso é um instrumento para acesso a outros direitos, como à saúde e à educação, por exemplo. (**Assessor de comunicação 05**).

Para mim, a comunicação sempre foi um meio de, através das ideias, da informação e da formação, buscar o rompimento de estruturas alienantes e a transformação do ser humano e do sistema. Contar histórias. Possibilitar a visibilidade dos invisíveis. Desenvolver auto-estima e o poder pessoal. Resgatar o sentido da vida. (**Assessor de comunicação 07**).

O direito à comunicação é fundamental para a plena realização da dignidade humana. (**Assessor de comunicação 09**).

Percebe-se nesse sentido, que a comunicação é um direito fundamental para se viver e interagir em sociedade, uma vez que a rápida circulação de informações e ideias

na atualidade, tem se caracterizado como um fenômeno que interfere decisivamente na vida social, política, cultural e econômica dos diversos sujeitos sociais. Além disso, quando se analisa a comunicação sob o prisma dos direitos humanos, procura-se ratificar que:

considerando a comunicação, na vida moderna, um dos principais motores do modo capitalista de produção, na atual fase conceituado por Harvey (1993) como acumulação flexível, em que a produção social tem sido cada vez mais coletiva e a apropriação da riqueza se mantém cada vez mais privada e monopolizada por parte do capital, e por entender que a comunicação é um campo de ação política estratégica fundamental para a transformação da sociedade, o Conjunto CFESS-CRESS tem se debruçado sobre o tema, buscando incorporá-lo ao Projeto Ético-político do Serviço Social, com vistas a reafirmar a comunicação como um direito humano. (CFESS, 2011, p.17).

Sob essa ótica o profissional de Serviço Social que tem esse entendimento busca construir táticas e estratégias de enfrentamento da conjuntura que envolva os meios de comunicação, reconhecendo-a como um direito humano, na perspectiva de torná-la demanda dos movimentos sociais e dos demais sujeitos que lutam pela construção de uma sociedade mais justa, de reconhecimento e efetivação dos direitos. Nesse sentido,

O direito à comunicação é mais do que direito à informação e liberdade de expressão: é o direito de produzir e veicular informação, de possuir condições técnicas e materiais para dizer e ser ouvido, de ser protagonista de um sistema de comunicação plural. É acima de tudo compreender a comunicação como um bem público, que pertence ao conjunto da sociedade. (MOYSÉS E BRANT, 2004, p. 275).

Ademais, compreender a comunicação como um direito fundamental do homem é essencial para democratizar o acesso da população não só de reproduzir suas próprias informações e cultura. Além disso, esta compreensão deve estar expressa não só teoricamente, fazendo com que o Serviço Social por meio de sua dimensão técnico-operativa venha a contribuir na concretude das plataformas e lutas dos diversos movimentos sociais, objetivando um avanço na compreensão do direito à comunicação, com suas estratégias de comunicação à luz do que preconiza a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS (CFESS, 2011), buscando fortalecer a visão do assistente social como um profissional que atua para viabilizar o acesso aos direitos, criando e aprimorando as políticas e ações já desenvolvidas neste âmbito. Afinal,

embora apresente muitas ambiguidades, a comunicação é, sem dúvida, umas das importantes características na modernidade e vem evoluindo em estreita relação dialética, e não mecânica, com as relações sociais. É, portanto, um objeto em constante transformação. (FIGUEIREDO, 2009, p. 324).

Do exposto, a formulação de uma Política Nacional de Comunicação dentro do Conjunto CFESS/CRESS, só reitera a importância que o mesmo tem dado a essa contextualização das transformações constantes da realidade social, tornando-a um instrumento para a qualificação do seu trabalho. A partir disso, se questionou as assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais, como as mesmas avaliavam a existência de uma Política de Comunicação dentro da categoria profissional do Serviço Social, e algumas respostas obtidas foram as seguintes,

Positivamente. Significa que a categoria dos/as assistentes sociais dialoga com a Comunicação entendendo-a como um direito humano e a utiliza como ferramenta de disputa de sociedade (**Assessor de Comunicação 01**).

Avalio de forma positiva, pois é importante alinhar a forma de comunicação e as atribuições dos profissionais da área, para que todo o conjunto mantenha uma unidade na maneira de se comunicar com a categoria (**Assessor de Comunicação 02**).

Avalio ser de suma importância, não só para esta categoria profissional, quanto para as demais. A atenção do conjunto CFESS/CRESS em relação ao assunto demonstra que os resultados de ações na área da comunicação são de conhecimento do conjunto CFESS/CRESS (**Assessor de Comunicação 03**).

A Política de Comunicação representa um instrumento político para fortalecer e potencializar a produção e a socialização de informações no Conselho. O papel dessa política no conjunto CFESS-CRESS é muito importante pois ajuda a integrar-se à categoria e à sociedade, sempre com o objetivo de reafirmar o projeto ético-político profissional. Além disso, referencia o trabalho das Comissões e Assessorias de Comunicação dos conselhos regionais e do CFESS (**Assessor de Comunicação 05**).

Absolutamente fundamental para regulamentarmos um padrão ético, equânime e justo no trato com o fato e os sujeitos envolvidos, em consonância com o projeto profissional do Serviço Social (**Assessor de Comunicação 06**).

Importante para reunir e apontar os rumos da Comunicação do Conjunto como sendo um direito humano (**Assessor de Comunicação 09**).

Como se pode ver, boa parte dos pesquisados analisa de forma positiva a existência de uma Política de Comunicação dentro da categoria profissional do Serviço Social, uma vez que a adesão da discussão sobre comunicação nos diversos espaços, em especial no Serviço Social, além de abrir um leque de possibilidades, vem qualificar profissionais distintos nos demais espaços de suas atuações no que tange à luta pela comunicação com um direito humano.

Nesse sentido, questionou-se aos pesquisados então, qual seria a verdadeira contribuição de uma Política de Comunicação dentro da categoria profissional do Serviço Social, e eles responderam o seguinte,

A Política norteia a comunicação do conjunto com a categoria e com a sociedade, na desmistificação de conceitos, no fortalecimento de posicionamentos políticos e na disputa de sociedade (**Assessor de Comunicação 01**).

Do ponto de vista do CRESS, as estratégias de informar a categoria em relação as demandas do conselho são melhores aplicadas e os resultados mais positivos, quando a Política de Comunicação é seguida. No campo de trabalho do/a assistente social, a comunicação facilita as relações e resultados no ambiente de trabalho, orienta e sugere estratégias a fim de melhorar resultados no campo de atuação do/a profissional, entre outros benefícios que uma boa comunicação traz para cada área de atuação do profissional (**Assessor de Comunicação 03**).

A contribuição principal é a de levar o debate da comunicação como direito humano para além de meios corporativos, tais como as áreas da comunicação social, servindo de ferramenta para que os movimentos sociais possam fazer este debate estratégico sobre a crítica social (**Assessor de Comunicação 04**).

Para a categoria, é importante contar com a colaboração de um conselho forte e atuante na luta pelos direitos dessa classe trabalhadora. Por isso, contar com uma política de comunicação do Conjunto CFESS-CRESS ajuda a promover a democratização da comunicação com a categoria e com a sociedade (**Assessor de Comunicação 05**).

É uma contribuição estratégica e política que sintoniza e dinamiza a atuação e divulgação do volume dessas ações. Reveste positivamente a imagem do Conjunto Cfess/Cress perante a categoria, além de dar clareza e massificação aos posicionamentos dos órgãos representativos (**Assessor de Comunicação 06**).

Importante para fomentar o debate dentro da categoria e incentivar a participação do assistente social com estas questões (**Assessor de Comunicação 07**).

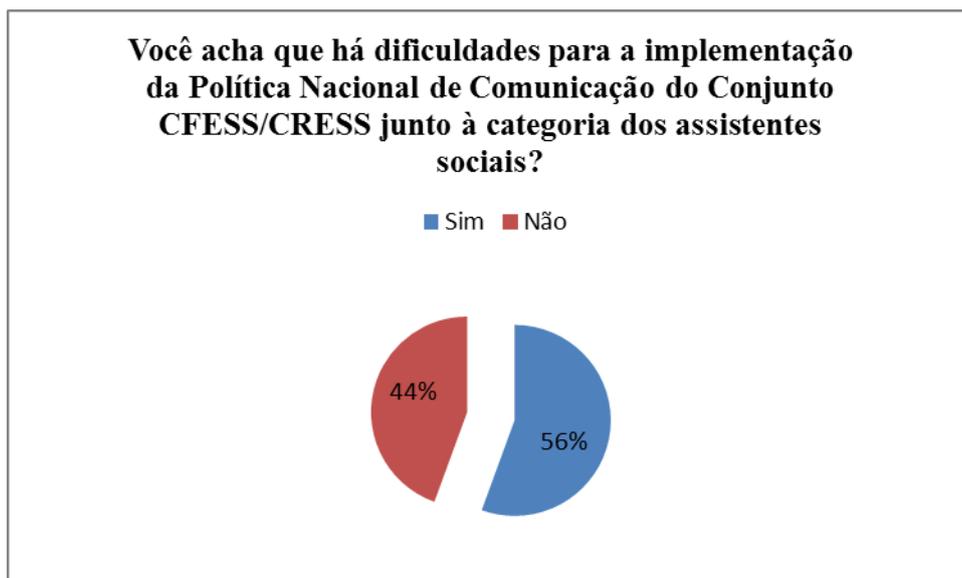
Fica perceptível mais uma vez, a importância dada à existência de uma Política de Comunicação dentro da categoria do Serviço Social brasileiro, não só pelos próprios assistentes sociais, mas também pelos profissionais de comunicação que trabalhando em ação conjunta com a categoria dentro das assessorias de comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, verificam o poder de capacitar os assistentes sociais frente as várias formas de comunicação hoje apresentadas no cotidiano e que estão inseridas em excesso nas questões voltadas a realidade social.

Assim, é de extrema relevância que o Serviço Social contemporâneo utilize a comunicação como um forte instrumento de trabalho, validando-a como um campo de ação para a viabilização de direitos.

Para o Serviço Social que trabalha prioritariamente com a realidade social e o que dela interfere nos direitos dos cidadãos, a comunicação deve ser analisada como estratégia de atuação, no que diz respeito a um novo perfil de trabalho profissional voltado a realidade em que os assistentes sociais e seus demandatários vivem. Desta maneira, é necessário o aprofundamento dos debates na perspectiva de encontrar novos meios de superação sobre os novos instrumentos de trabalho que validem um exercício profissional mais condizente a esta realidade; é inserir a comunicação e todo seu arcabouço à reflexão dos novos aspectos voltados ao fortalecimento do Projeto Ético Político do Serviço Social (FIGUEIREDO, 2009). E segundo a mesma autora, importante ressaltar também, que por conta da não caracterização da comunicação como meio principal de acesso aos direitos, o assistente social tem certa dificuldade em relacionar a comunicação no seu cotidiano para efeito de uma melhor compreensão das realidades postas à sua categoria e atuações profissionais.

Levando em consideração esses fatos, é que se questionou aos pesquisados se eles achavam que havia alguma dificuldade para a implementação da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria dos assistentes sociais (GRÁFICO 06), e os dados mostram que,

GRÁFICO 06 - Você acha que há dificuldades para a implementação da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria dos assistentes sociais?



Fonte. Elaboração Própria (2016).

Percebe-se a partir dos dados apresentados que a maior parte dos pesquisados destaca que há sim uma certa dificuldade para a implementação da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria dos assistentes sociais. Apresenta-se então, algumas das justificativas que levaram a alguns pensarem dessa forma: “Sempre há custos, mesmo utilizando meios gratuitos (Redes Sociais, etc). Portanto as diretorias dos CRESS devem ter conhecimento dos resultados que uma boa assessoria de comunicação pode obter. O CFESS tem papel importante nesta conscientização dos CRESS e a Política Nacional de Comunicação, assim como o Seminário Nacional de Comunicação, têm importante função neste sentido” (**Assessor de Comunicação 03**), “Sinto que exista, pelo menos em [...] uma estrutura muito inferior e necessária para uma comunicação de qualidade com os assistentes sociais. A característica "política" das gestões combinada com os problemas pelos quais passa a esquerda brasileira compõem uma estrutura que pouco consegue chegar à base dos assistentes sociais com a qualidade necessária para uma disputa de projetos [...] Apesar da existência de debates de comunicação e do conjunto ter um posicionamento importante, é praticamente inexistente um fluxo de informações e trabalho, estando os CRESS isolados em cada região e sem a colaboração entre as diversas assessorias e seus ferramentais de trabalho. Ainda, a política nacional muitas vezes não têm aplicabilidade prática em meio a necessidades cotidianas, que apesar de debatidas, ficam em segundo plano no trabalho real [...]. O engessamento burocrático dos CRESS impede uma aproximação entre as regiões e na prática impede a aplicação de uma política nacional”. (**Assessor de Comunicação 04**), “Muitas pessoas não tem a visão da Comunicação como um direito humano. E ainda avaliam que a Comunicação é "algo" auxiliar no Conjunto e não fundamental para divulgar e informar sobre as ações, os posicionamentos políticos e tudo mais” (**Assessor de Comunicação 09**).

Avalia-se desta maneira, a partir das dificuldades caracterizadas pela categoria dos profissionais de comunicação que trabalham junto aos CRESS/Regionais que a Política de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS, mesmo tendo boas perspectivas para a sua comunicação interna e externa, bem como a obtenção de resultados positivos àquilo que ela em si se propõe, ainda falha na sua implementação junto aos demais profissionais da própria categoria, bem como aqueles outros que estão envolvidos no

quadro de trabalho, sejam nos CRESS/Regionais e Seccionais ou mesmo no próprio CFESS, quiçá então com a sociedade.

É importante debater o fato de que há também pouca discussão do tema na formação profissional do assistente social, nestes tempos em que é preciso oferecer maiores informações a sociedade, e ressaltar a compreensão do papel do assistente social como um educador político social, e da função da informação como um bem social e como direito – segundo preceito estabelecido pelo artigo 5º da Constituição Federal.

O processo de reconhecimento da comunicação deve levar em consideração aspectos teórico-metodológicos, mas também práticos da categoria profissional dos assistentes sociais. Além disso, o debate e a reflexão sobre a comunicação como direito humano e como estratégia política deve estar presente na formação acadêmico-profissional, assim

Os estudantes de Serviço Social, em algum momento da sua graduação, devem aprofundar o estudo sobre as comunicações, tanto no seu aspecto teórico, quanto no que diz respeito à relação da sociedade e do poder público com a mídia, bem como ampliar seus conhecimentos acerca dos recursos de linguagem que podem colaborar no exercício profissional. (FIGUEIREDO, 2009, p. 334).

O que se entende é que o profissional de Serviço Social, desde sua formação, não foi estimulado a considerar a comunicação como meio de trabalho eficaz na atualidade, o que corresponde a uma permanência dos problemas enfrentados pelo próprio profissional, pois com pouco conhecimento sobre a comunicação e sua variedade comunicacional, seus limites e possibilidades de trabalho empobrecem, vinculando não só uma linguagem que deveria ser mais adequada na relação com seus usuários, mas ao objetivo de contextualizar a informação como direito humano.

Para melhor compreender essa “falta” considerável de conhecimento acerca da comunicação pelo Serviço Social, questionou-se aos pesquisados, quais as dificuldades que eles identificavam para a utilização da comunicação pelos assistentes sociais como meio potencializador do seu trabalho, e as respostas obtidas foram as seguintes,

A questão da linguagem ainda é um fator que dificulta a apropriação da política pelos/as profissionais em seu dia a dia de trabalho (**Assessor de Comunicação 01**).

Nem toda informações ou acesso a ela é de interesse dos governantes e/ou gestores. Omitir dados e/ou direitos é estratégia de manipulação e controle social, logo o/a assistente social vai encontrar burocracias e/ou entraves no seu local de trabalho. O custo de determinadas estratégias de comunicação é o primeiro obstáculo encontrado, a não utilização de um profissional de

comunicação e o desconhecimento da Política Nacional de Comunicação pode gerar estratégias falhas e sem o resultado que poderiam ter. Primeiramente o/a assistente social precisa entender a importância da comunicação para depois utilizá-la de forma potencializadora (**Assessor de Comunicação 03**).

Extensão da categoria e dificuldade de conexão com os assistentes sociais em seus locais de trabalho/estudo, bem como capacidade de fazer com que as ferramentas do Conselho sirvam para utilidade prática de assistentes sociais. Existe, ainda, um problema político que não faz das instâncias de deliberação e participação um espaço efetivo para os assistentes sociais (**Assessor de Comunicação 04**).

Essa é uma prática que deve ser construída ao longo do tempo. É importante desenvolver ações para informar os canais de comunicação disponíveis no Conselho para toda a categoria e sociedade. Também é importante essa divulgação com estudantes de Serviço Social, que serão futuros profissionais na área (**Assessor de Comunicação 05**).

Falta de entendimento de que a comunicação informa e forma pessoas para que assim tenham mais consciência dos seus direitos (**Assessor de Comunicação 09**).

Do exposto, percebe-se que para superar alguns desses entraves, seria importante envidar esforços para a garantia da discussão sobre a comunicação nos currículos dos Cursos de Serviço Social. Buscando assim, elementos para a reconstrução e adequação de um currículo, que incorpore nele, o tema comunicação, ressaltando a informação como um direito constitucional, com vistas a tomar as rédeas da sua responsabilidade profissional enquanto assistente social, naquilo que diz respeito ao ajuste do seu trabalho ao tempo presente e futuro, construindo e materializando novas ferramentas que exaltem um melhor comprometimento com seu Projeto Ético Político. (FIGUEIREDO, 2009).

Corroborando com os argumentos anteriores, Arrais ressalta que a Cultura Midiática e o Serviço Social devem ter uma convivência, pois se faz necessário, uma vez que,

falar sobre o fazer profissional dos assistentes sociais, implica situá-lo num contexto das transformações tecnológicas da informação, e ao mesmo tempo, analisar os paradigmas impostos midiaticamente que permeiam o pensar e o agir desses profissionais na contemporaneidade (2009, p. 334).

As exigências inclusas no cenário sociocultural provocam os assistentes sociais a potencializarem suas competências e atribuições, além de propiciarem a abertura de caminhos na construção de um “olhar” mais focado quanto às diversas possibilidades e impactos causados pelos meios de comunicação na vida de seus usuários, com vistas a assumir um papel mais propositivo e atuante no processo de educação política e

informativa, como, também, uma visão mais crítica e mais fecunda acerca da produção e veiculação de informações, visto que num país como o Brasil, vivenciamos múltiplas características comunicacionais.

No contexto atual, compete aos profissionais de Serviço Social, portanto, de forma não exclusiva, tornar o terreno da comunicação um espaço de ampliação do trabalho profissional, pois o contato direto com as mais diversas faces da questão social permite a esses profissionais difundir as violações dos direitos, bem como as estratégias para seu enfrentamento, explicitando um trabalho com intencionalidade, compromisso e que ratifica os princípios do Código de Ética (1993) e fortalece o Projeto Ético-Profissional na atualidade.

Além disso, o conhecimento e análise crítica de tudo aquilo que se vincula com a comunicação, como exemplo, o desvendamento das notícias midiáticas que são frequentemente veiculadas, provoca um despertar para que a categoria profissional adquira maior expressividade na interpretação desta socialização de informações relacionadas com a garantia de direitos civis, sociais e políticos, pois, como ressalta Arrais (*apud* COMPARATO 2000, p. 114) “o verdadeiro lócus de deliberação política passou a ser, assim, aquele oferecido pelos veículos de comunicação de massa”, transformando este em um campo de interesse *interdisciplinar*.

Em relação ao compromisso com a democratização da informação com vista a fortalecer seu projeto ético-político, são salientados aqui dois dos princípios fundamentais expressos no Código de Ética dos assistentes sociais (CFESS, RES.271, 1993), quais sejam:

- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial da sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos da classe trabalhadora;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional.

Pautado nesses dois princípios, percebe-se que o acesso à informação constitui um direito de cidadania elementar, pois dentre as habilidades operacionais cada vez mais requisitadas ao profissional de Serviço Social na atualidade, encontra-se o uso eficaz e eficiente das ferramentas da comunicação, a análise do discurso midiático e o uso de recursos didáticos nas ações socioeducativas do assistente social, fazem-se, sem dúvida, necessárias na contemporaneidade.

Do exposto, o processo comunicacional entre o assistente social e os usuários é fundamental, pois o distanciamento linguístico, simbólico, temporal e cultural existente

entre esse profissional e a população demandatária do seu trabalho, pode ser reduzido com técnicas adequadas, permitindo o diálogo no momento do processo participativo. Para tanto, ter uma relação que preze pela adoção de uma “comunicação de intercompreensão” entre esses interlocutores é um dos caminhos que viabilizará esse diálogo. (CORREA, 2009).

Deste modo, questionou-se aos pesquisados quais estratégias de comunicação que o assistente social deveria adotar para qualificar o seu trabalho, e as respostas obtidas foram as seguintes,

Uso estratégico de uma linguagem não sexista e não preconceituosa, uso das redes sociais como disseminadoras de ideias plurais que defendem os direitos humanos etc (**Assessor de Comunicação 01**).

[...] os Conselhos de Serviço Social devem usar a Comunicação como instrumento para se aproximar da categoria e, assim, trazer mais melhorias e transparência para os profissionais, como já têm feito há alguns anos (**Assessor de Comunicação 02**).

Acredito que em cada área de atuação determinadas estratégias tem mais resultados. Primeiramente o/a assistente social precisa estar informado sobre os acontecimentos - ser consumidor da comunicação faz parte da estratégia - ler artigos e informativos publicados pelos CRESS e CFESS fará o profissional qualificar-se. Buscar dentro de seu local de trabalho bom relacionamento interpessoal (comunicação) fará com que o mesmo esteja informado sobre importantes mudanças e/ou estratégias nas quais poderá auxiliar e/ou buscar apoio do seu CRESS. Participar de eventos realizados pelo CRESS e contribuir com o Conselho irá qualificar o seu trabalho. Participar de discussões em grupos nas redes sociais, interagindo com outros/as assistentes sociais também qualifica o/a profissional em assuntos que estão pauta (**Assessor de Comunicação 03**).

Estreitamento das relações com o Conselho e implementação de práticas já no período de formação para poder potencializar o próprio trabalho e trajetória profissional (**Assessor de Comunicação 04**).

Compartilhamento das ações desenvolvidas e divulgadas pelo conjunto CFESS-CRESS; Divulgação das peças de campanhas institucionais; Conhecimento sobre a política de Comunicação; Participação nos debates sobre Comunicação como Direito Humano para melhor compreensão da importância do tema (**Assessor de Comunicação 05**).

Utilização das redes sociais e criação de meios próprios de comunicação (**Assessor de Comunicação 07**).

No caso dos CRESS que tem assessorias de Comunicação, ciclos de debates e rodas de conversa entre assessores de comunicação e profissionais de Serviço Social, sejam diretores ou base, já seria de grande valia (**Assessor de Comunicação 08**).

Buscar formas de difundir e ideia de que a Comunicação é um direito humano fundamental, importante para o avanço dos indivíduos e da comunidade (**Assessor de Comunicação 09**).

Entrementes, sabemos que inúmeras são as dificuldades da Comunicação para o Serviço Social, pois, a comunicação começa a fazer parte no que engloba tanto às perspectivas do Serviço Social, quanto à sociedade em si, conforme ensina-nos Correa, que destaca:

a trajetória histórica da humanidade revela o papel central da comunicação na construção da identidade cultural e na disseminação de valores. Todos os sistemas de troca simbólica exigem necessariamente ciclos de informações e assimilação de conhecimentos [...] Para decodificar a realidade complexa em que se insere, o homem usa recursos que dão sentido ao conjunto de fenômenos que vivencia [...] Desvendando os variados significados da realidade, o homem é capaz de interagir socialmente e ser protagonista do processo de organização social (2009, p. 358).

A troca de conhecimentos, experiências e convívio social, que se dão pela linguística e reconhecimento de símbolos, dinamicamente vai se desenvolvendo e construindo a dimensão cidadã do homem. Ademais, ao avaliar o contexto em que as relações humanas passam por profundas transformações, fruto das novas configurações mundiais, é que se deve refletir sobre a rica relação entre comunicação e cidadania. (CORREA, 2009), pois

o conjunto de processos que consolidam a vida social depende diretamente da capacidade do homem de compreender a realidade em que se insere, como ela se estrutura, e como ele busca sua autonomia e condições dignas de vida. Ou seja, como ele faz a “leitura” dessa realidade e como difunde sua visão de mundo interagindo através da comunicação. (CORREIA, 2009, p. 361).

A análise revela-nos que é por meio da participação social que os assistentes sociais podem descobrir suas possibilidades e demandas de trabalho, assim como as estratégias de enfrentá-las coletivamente, de forma a encampar uma luta aberta em favor da cidadania.

Cidadania é o exercício concreto da democracia é usufruto dos direitos sociais. Assim, falar em direito social remete novamente à questão da educação como um direito social, pois o direito à educação relaciona-se ao processo de construção da cidadania, visto que sem a educação não se tem acesso democrático à informação e aos recursos do aprendizado no seu sentido mais amplo.

Será no interior do processo de construção da cidadania, que a educação ganha um destacado papel, pois é através dela, que é possível construir um efetivo projeto de sociedade do conhecimento, buscando operacionalizar o processo de formação e o

exercício da cidadania, já que as instituições de ensino têm como compromisso social participar do processo de uma sociedade radicalmente democrática (MARINHO, 1993).

Adotar experiências inovadoras é condição *sine qua non* para o Serviço Social, pois utilizar de forma estratégica as modernas ferramentas da comunicação sejam elas a linguagem, meios impressos, recursos de multimídia, audiovisuais, cênicos, dentre tantos outros, postula-se explicitar que no cotidiano das atividades profissionais os assistentes sociais são capazes de implementar esta comunicação interativa moderna, apesar dos poucos recursos materiais que dispõem no ambiente de trabalho, além de demonstrar que o exercício profissional contemporâneo é capaz de criar e realizar projetos que exigem habilidades e competências nessa área e assim

assumirmos um papel protagonista, enquanto sujeitos da construção histórica de uma sociedade onde a cidadania plena seja efetiva, através da garantia dos direitos sociais, é necessário mais do que a simples troca de informações. (CORREIA, 2009, p. 372).

O desafio contemporâneo para os profissionais de Serviço Social será o de ultrapassar os limites da mera interatividade entre seu público e os meios de comunicação, para processar conhecimentos e promover uma troca dialética entre as demandas dos sujeitos, as demandas institucionais, com vistas ao enfrentamento das múltiplas expressões da questão social presentes na realidade social.

Assim, redefinir e/ou adotar estratégias para uma efetiva inserção nos espaços sócio-ocupacionais exigem recursos inovadores tanto na formação acadêmica do assistente social, como na atuação das suas entidades representativas e na cotidianidade de sua ação. Afinal, investir na discussão no aprimoramento profissional do assistente social é primaz e urgente, visto a necessidade de reinventar e aprimorar novas formas de trabalho profissional com os diversos recursos comunicacionais que estão tornando-se massivos na realidade em que a categoria se encontra. (CORREA, 2009).

Do exposto, valida-se a importância da comunicação para a consolidação do Projeto Ético-Político do Serviço Social - PEP, mostrando como a comunicação tem papel decisivo para a afirmação de um determinado projeto profissional hegemônico entre os assistentes sociais. Assim, Braz destaca que,

sem comunicação – e os diversos meios sobre os quais ela se realiza -, o projeto ético-político do Serviço Social não teria se consolidado entre os assistentes sociais brasileiros; e sem ela, ele não terá futuro (2009, p. 375).

Ressalta-se a importância estratégica da comunicação e, especificamente, da propaganda política para as lutas sociais que particularizam o desenvolvimento da sociedade do capital, pois desde o seu surgimento e conformação na sociedade, a comunicação teve um papel decisivo. De um lado, a burguesia sempre utilizou dos seus meios de comunicação de massa para se reproduzir enquanto classe dominante, de forma lícita ou ilícita para defender seus interesses, e por outro, a *contrainformação*; uma comunicação contra-hegemônica, sempre esteve presente nas organizações das classes trabalhadoras. (BRAZ, 2009).

Braz (2009) destaca a maneira como o Serviço Social brasileiro, por meio de suas entidades representativas, vem incorporando a comunicação no seu cotidiano, com vistas à edificação de uma política que defina prioridades, diretrizes e metas para a área, em consonância com os princípios ético-políticos consagrados no seio profissional, pois uma categoria que ousa se reconceituar e que postula analisar de forma rigorosa e crítica o movimento da realidade contemporânea na busca por garantir a legitimidade política das mudanças oriundas do processo de reconceituação junto às massas profissionais, ao construir uma política de comunicação para potencializar a luta política na defesa dos direitos entende que

as estratégias de comunicação não podem ser tratadas como auxiliares periféricos da luta política. Elas devem assumir, no contexto das lutas maiores e no âmbito das lutas da profissão, a centralidade que, de fato, possuem e merecem. (BRAZ, 2009 p. 389).

Depreende-se que o Serviço Social Brasileiro, ao explicitar que os meios de comunicação se fazem cada vez mais presentes no cotidiano profissional, onde o fortalecimento e a criação de novos debates em que o Serviço Social e a Comunicação estejam juntos, vinculados à superação de um trabalho profissional defasado e mais condizente ao meio, pois a comunicação foi, é, e sempre será parte da profissão. Afinal, se somos profissionais que lidamos com a realidade social e seus mais variados aspectos, assim como, temos contato direto com nossos usuários com vistas à viabilização de seus direitos, renegar a comunicação como estratégia profissional, é renegar um trabalho mais condizente ao contexto onde estamos inseridos. Sem a comunicação, entendida como *as comunicações*, nunca vamos dar o passo à frente, iremos sempre, retroceder.

O esforço teórico/prático feito para demonstrar a necessidade da utilização da comunicação e seus múltiplos meios no cotidiano das atividades profissionais objetiva colocar em relevo a necessidade urgente do profissional em qualificar seu trabalho nos espaços sócio-ocupacionais, com vistas a trabalhar pela defesa intransigente dos direitos humanos e sociais na atualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Se consideram que isso é utópico, eu lhes peço que reflitam sobre o porquê de ser utópico.

Bertoldo Brecht, 2005.

Este estudo buscou conhecer e dar realce a comunicação enquanto componente de trabalho do assistente social com vistas o fortalecimento do seu Projeto Ético Político Profissional. Para tanto, as trilhas, obstáculos e direções, decorrentes desta empreitada, foram solidamente construídas sob o prisma teórico, metodológico, ético-político que norteou essa investigação.

Procurou-se nesse estudo, verificar a implementação e a execução dos dizeres intrínsecos da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria do Serviço Social brasileiro, e como as assessorias de comunicação dos Conselhos Regionais percebem essa realidade, a fim de contribuir para uma importante discussão acerca das novas demandas do trabalho dos assistentes sociais, a partir das suas contribuições e perspectivas, avaliando a comunicação enquanto componente de atuação do assistente social visto a necessidade que se tem em responder de forma mais crítica e efetiva às exigências das novas demandas postas à profissão.

Desta forma, os resultados apresentados no corpo do trabalho são frutos de uma investigação cujo norte foi os objetivos geral e específicos desse estudo. E como resultado de tais questionamentos, obteve-se o conhecimento de que a comunicação se faz, com absoluta certeza, uma forma de fortalecimento do Projeto Profissional do assistente social nos dias atuais e para tempos futuros, uma vez que este é um fenômeno tão presente, desde a construção da sociedade e o seu desenvolvimento enquanto tal, como também percorre o ser humano nas suas características biológicas até sua solidificação enquanto ser social.

Verificou-se que com o desenvolvimento no mundo a comunicação tornou-se multifacetada, aderindo às suas características as mais variadas formas comunicacionais, e com o crescimento e a explosão tecnológica ela está intrínseca ainda mais na sociedade, pois os homens precisam desde sempre se comunicar, e hoje, com a

multiplicidade desta comunicação, ele já não pode desconsiderá-la como meio de subsistência. Contudo é vital colocar em destaque que a comunicação e o uso que se faz dela não são neutros. Ademais, não se deve subestimar e nem superestimar o potencial da comunicação e das mídias como campo de socialização radical da informação. O que se defende é o acesso à informação como direito e condição para a democracia e para a socialização da política.

A investigação revelou que os recursos de comunicação mais utilizados pelas assessorias de comunicação dos CRESS/Regionais são a fala, a escrita, os sites e as mídias sociais, com destaque o Facebook, assim como pôde se levantar as formas de comunicação existentes para potencializar o trabalho do assistente social, com destaque para as mídias sociais e demais ferramentas tecnológicas de comunicação, como sites, mídias e redes sociais, aplicativos etc, afinal, a internet hoje, é um dos meios mais eficaz de obtenção e divulgação de informação.

O presente estudo revelou também que a comunicação, sobre a ótica da Política Nacional de Comunicação do CFESS/CRESS, é, em sua completude, primordial para o desenvolvimento do trabalho profissional tanto do assistente social como para os demais profissionais vinculados aos espaços da categoria, à exemplo os profissionais de comunicação que exercem seus trabalhos nos conselhos federal, regionais e seccionais.

Deve-se destacar também que a partir do estudo realizado, observou-se certa dificuldade em construir a história do tema dentro da categoria uma vez que, além de poucos serem os documentos existentes que pudessem vir a ajudar para que isso fosse feito, não existem muitas pesquisas e estudos que pudessem ser usados como referencia.

A compreensão e o esforço de tornar os dizeres intrínsecos desta política em atividades reais e concretas no cotidiano de trabalho desses profissionais faria, portanto, com que não só a política em si se desenvolve-se de forma positiva, mas também que a própria Comunicação de toda uma categoria profissional, a dos assistentes sociais, alcança-se aquilo que a profissão tanto se propõem, a viabilização de direitos.

Ratifica-se então a importância da categoria de se atualizar, numa perspectiva de aprimorar seus conhecimentos e técnicas para fins de um melhor trabalho frente à questão social apresentada bem como a reatualização do exercício profissional.

Conclama-se aos assistentes sociais que envidem esforços para fazer o “novo” e o “inédito” no cotidiano das atividades profissionais, pois é a utopia que impede que a barbárie avance e tome conta da história.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, Perry. **Balanco do neoliberalismo**. In: _____. SADER, E. ; GENTILI, P. Pósneoliberalismo: as políticas sociais do Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

ARRAIS, Dianne. Cultura Midiática e Serviço Social: uma convivência necessária. In. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

BARROCO, Maria Lucia. “**O significado sócio-histórico dos Direitos Humanos e o Serviço Social**”. 2003. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/pdf/maria_lucia_barroco.pdf>. Acesso em 12 Mai. 2016.

BARROS, A. J. P. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

BARROS, Antônio Teixeira. **A natureza interdisciplinar da Comunicação e o novo cenário da produção de conhecimento**. 2012. Disponível em: <<http://www.uff.br/ciberlegenda/ojs/index.php/revista/article/viewFile/297/180>>. Acesso em: 15 out 2014.

BEHRING, Elaine Rosseti. **Brasil em contra-reforma: desestruturação de Estado e perda de direitos**. São Paulo: Cortez, 2003.

BERLO, David K. **O processo da comunicação**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes. 1991.

BOAVENTURA, Katrine Tokarski. **A Comunicação e a Perspectiva Interdisciplinar: um mapa de definições, usos e sentidos do termo**. 2014. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16348/1/2014_KatrineTokarskiBoaventura.pdf>. Acesso em: 22 dez 2014

BOSCHETTI, Ivanete. Comunicação como direito e ação política. In. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

BRAZ, Marcelo. Serviço Social, comunicação e projeto ético-político. In. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Buscando um Conceito de Políticas Públicas para a Concretização dos Direitos Humanos**. Disponível em: <<http://www.comitepaz.org.br/download/Direitos%20Humanos%20e%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas.pdf>>. Acesso em: 20 de outubro de 2015.

CAVALLI, Michelle. **A CATEGORIA MEDIAÇÃO E O PROCESSO DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL**: uma relação possível?. 2006.

CFESS. **Código de Ética do Assistente Social. Lei 8.662 de 7de junho de 1993.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2012.

_____. BEHRING, Elaine. JACINTO, Claudinéia. PEREIRA, Cláudia. SALES, Mione. **“A beleza está nas ruas”**. 1998.

_____. **CFESS Manifesta – 3º Seminário de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS – linguagem, política e redes sociais.** 2013. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/cfessmanifesta_seminariocomunicacao-SITE.pdf. Acesso em: 17 jul. 2014.

_____. **2º Seminário de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/468>. Acesso em: 16 jan. 2015.

_____. **3º Seminário de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1206>. Acesso em: 22 dez. 2015.

_____. **O perfil da comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** 2014. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/PesquisaPerfilComunicacao2013_CFESS-CRESS.pdf. Acesso em: 14 ago. 2015.

_____. **Primeira Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** 2010.

_____. **Segunda Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/POLITICA_COMUNICACAO_CFESS-CRESS.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2012.

_____. **Terceira Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/3a-PoliticaComunicacaoCfessCress-2016.pdf>. Acesso em 12 de Jun. 2016.

_____. **Relatório de Deliberações 27º Encontro Nacional CFESS – CRESS.** 1998.

_____. **Relatório de Deliberações 30º Encontro Nacional CFESS – CRESS.** 2001.

_____. **CFESS Manifesta. Seminário Nacional de Serviço Social e Direitos Humanos. Serviço Social e Direitos Humanos.** 2012.

_____. **CFESS Manifesta. 11º Conferencia Nacional de Direitos Humanos. Direitos Humanos para refletir e lutar todos os dias.** 2008.

_____. CFESS. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/frentes-de-atuacao-e-comissoes->. Acesso em 23 Jun. 2016.

COMFOR. **Direitos Humanos: A teoria. Unidade 1. A origem e a história dos Direitos Humanos: a discussão contemporânea.** 2015. Disponível em <

http://www.comfor.unifesp.br/wp-content/docs/COMFOR/biblioteca_virtual/EDH/mod1/Unidade1_EDH_VF.pdf. Acesso em: 15 Mar. 2015.

CORREIA, Cláudia. Desafios da comunicação para o Serviço Social. In. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 12 jul. 2012.

DORNELLES, J. R. W. **O que são Direitos Humanos?** São Paulo: Brasiliense, 1998.
PEREIRA, Jesus Marmanillo. Violência e direitos humanos em São Luís: Múltiplas dimensões de uma luta. In:_. VI Encontro Nacional de Pesquisadores em Gestão Social(ENAPEGS)“GESTÃO SOCIAL: MOBILIZAÇÕES E CONEXÕES”.5,2012,São Paulo. Anais... São Paulo: PUC, 2012. Disponível em:<<http://www.pucsp.br/enapegs/realizacao.html> >. Acesso em; 9.mar. 2013.

EPCOM. **Instituto de Estudos e Pesquisas em Comunicação**. Site. Disponível em: <http://www.acessocom.com.br/>

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. O assistente social na era das comunicações. In. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

FISHER, Desmond. **O Direito de Comunicar: Expressão, Informação e Liberdade**. São Paulo, Brasiliense, 1982.

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

HAMELINK, Cess. **Direitos Humanos para a Sociedade da Informação**. 2010.

HERCOVICI, Alaien. **Economia Política da Cultura, da Informação, do Conhecimento e da Comunicação: um tentativa de definição epistemológica**. 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1994.

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

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1992.

HAYEK, Friedrich A. von. **O caminho da servidão**. 4. ed. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura; Instituto Liberal, 1987.

HELLER, Agnes. **Sociología de la vida cotidiana**. Trad. J. F. Yvars e E. Pérez Nadal. Barcelona: Península, 1977.

HERCOVICI, Alaien. **Economia Política da Cultura, da Informação, do Conhecimento e da Comunicação: um tentativa de definição epistemológica.** 2010.

IANNI, Octávio. **A sociedade global.** 4. Rio de Janeiro, 1997.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e serviço social no Brasil.** São Paulo: Cortez-Celats, 1995.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In. CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos e competências profissionais.** Brasília, 2009.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2001.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos.** 6. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. **Serviço Social em Tempo de Capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** 3. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela, CARVALHO, Raul. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 10 ed. São Paulo: Cortez; Lima (Peru): CELATS, 1995.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.** Site. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/default.php>>. Acesso em 12 de Mai. 2016.

IBOPE. Site. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/Paginas/home.aspx>>. Acesso em 12 de Mai. 2016.

INTERNET WORD STATS. Site. Disponível em: <<http://www.internetworldstats.com/>>. Acesso em 12 de Mai. 2016.

INTERVOZES. Disponível em: <<http://intervozes.org.br/>>. Acesso em 21 de Jun. 2016.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, D. **Dicionário Básico de Filosofia.** 3 ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

JUNIOR, Norval Baitello. **Comunicação, mídia e cultura.** REVISTA DA Fundação Saede. São Paulo. 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1993.

LESSA, S. **“O processo de produção/reprodução social: trabalho e sociabilidade”.** In Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 2 – Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999, pp.19-33.

_____. **A centralidade ontológica do trabalho em Lukács.** Sérgio Revista Serviço Social e Sociedade. Nº 52. Ano XVII. Dezembro de 1996.

_____. **Serviço Social e Trabalho: do que se trata?** Revista Temporalis, v.1, n.1, pp. 35-58, Brasília, 2000.

_____. **Os princípios ontológicos fundamentais de Marx.** Tradução Carlos Nelson Coutinho, Ed. Ciências Humanas. São Paulo. 1979.

LOPES, Amanda; MARREIROS, Denise; SILVA, Karla. **A RELAÇÃO ENTRE DIREITOS HUMANOS E O SERVIÇO SOCIAL: um incipiente debate no curso da Universidade Federal do Maranhão.** 2013. Disponível em: <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2013/JornadaEixo2013/anais-eixo8-direitosepoliticaspublicas/pdf/arelacaoentredireitoshumanoseoservicosocial.pdf>>. Acesso em 12 Jun. 2016.

LUKÁCS, G. **"A falsa e a verdadeira ontologia de Hegel"**. Tradução Carlos Nelson Coutinho, Liv. Ed. Ciências Humanas, S. Paulo, 1978.

_____. **Os princípios ontológicos fundamentais de Marx.** Tradução Carlos Nelson Coutinho, Ed. Ciências Humanas. São Paulo. 1979.

MANDEL, E. **A Crise do Capital; os fatos e sua interpretação marxista.** São Paulo: Ed. Ensaio, 1990.

MARQUES DE MELO, José. **Identidade do campo da comunicação: para sair do gueto acadêmico.** In: Duarte Barros; Martinez. (Org.). Comunicação: Discurso, Práticas e Tendências. Brasília: Editora Rideel - UniCEUB, 2002.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política.** Tradução por Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural, 1985.

_____. **O capital: crítica da economia política.** Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. Os Economistas. São Paulo: Nova Cultural Ltda, 1996.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto do partido comunista.** In: BOGO, Ademar (org) Teoria da organização política: escritos de Engels, Marx, Lênin, Rosa, Mao. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

MARTINO, Luis; BOAVENTURA, Katrine Tokarski. **O Mito da Interdisciplinaridade: história e institucionalização de uma ideologia.** 2013. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/892/644>. Acesso em: 19 dez 2014.

MARTINO, Luiz C. **Ceticismo e interdisciplinaridade: paradoxos e impasses da teoria da comunicação.** Revista Argentina de Comunicación, v. 3, 2009.

MARTINO, Luiz C. (org.) **Teorias da Comunicação: Poucas ou Muitas?** Ateliê. São Paulo, 2007.

MASSIMO, Lucas. COMO SE EXPLICA O NEOLIBERALISMO NO BRASIL? UMA ANÁLISE CRÍTICA DOS ARTIGOS PUBLICADOS NA REVISTA *DADOS*. 2013. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v21n47/10.pdf>>. Acesso em 26 de Mai. 2016.

MELO, José Marques de. **Comunicação Social: teoria e pesquisa**. 4. ed. Petrópolis: Vozes. 1997.

_____. **Comunicação: direito à informação**. Campinas. São Paulo, 1986.

MENDES, Jussara Maria Rosa; NOGUEIRA, Vera; COUTO, Berenice Rojas. **Formação do assistente social no Brasil e a consolidação do projeto éticopolítico**. ABEPSS. In: Revista Serviço Social & Sociedade, ano XXIV, nº. 79 , p. 72-81. São Paulo: Cortez, setembro de 2004.

MENEZES, E. Diatay Bezerra. Fundamentos sociológicos da comunicação: In. Adísia Sá (Coord.). **Fundamentos científicos da comunicação**. Petrópolis: Vozes. 1973.

MISHRA, Ramesh. **O Estado-providência na sociedade capitalista**. Oeiras/Portugal: Celta, 1995.

MONTAÑO, Carlos Eduardo. In: Serviço Social & Sociedade. Revista Quadrimestral de Serviço Social, nº 53, março de 1997.

MOYSÉS, Diogo; BRANT, João. Direito à comunicação: ainda um horizonte longínquo. In: **Direitos Humanos no Brasil 2004: Relatório da Rede Social de Justiça e Direitos Humanos**. São Paulo: Rede Social de Justiça e Direitos Humanos, 2004.

NETTO, José Paulo. "**Transformações societárias e Serviço Social**". Serviço Social e Sociedade, n. 50, 1996, p. 117-9.

_____; **Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

_____; **Transformações societárias e Serviço Social: Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil**. In: Revista Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 50, 1996.

_____; BRAZ, Marcelo. **Economia Política: uma introdução crítica**. 6. São Paulo: Cortez, 2010. (Biblioteca Básica do Serviço Social; v. 1).

ONU. **Direitos Humanos e Serviço Social. Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social**. 1999. Disponível em <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/temas-dh/pdfs/HRSocialWork-scannado.pdf>. Acesso em 18 de Jan. 2016.

PERLES, João Batista. **Comunicação: conceitos, fundamentos e história**. 2007. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/perles-joao-comunicacao-conceitos-fundamentos-historia.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

POLANYI, K. **A grande transformação: As origens da nossa época**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

SCHAFF, Adam. **A concepção marxista do indivíduo**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1967.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Pesquisa Brasileira de Mídia. 2015. Hábitos de Consumo de Mídia pela População Brasileira. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>>. Acesso em 26 de Jun. 2016.

SERRANO, Francisco Perujo. **Pesquisar no labirinto: a tese, um desafio possível**. São Paulo: Parábola, 2011.

SOUZA, 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: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pesquisa-comunicacao-media.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2012.

RECUERO, Raquel da Cunha. **A internet e a nova revolução na comunicação mundial**. PUC, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, dezembro de 2000.

RENAJOC. Disponível em <http://renajoc.org.br/>. Acesso em 11 de Jun. 2016.

RÜDIGER, F. **A trajetória da comunicação como campo do conhecimento científico. Ética na Informação**, São Paulo. 1999.

RUIZ, Jefferson Lee de Souza Ruiz. Comunicação como direito humano. In. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

SALES, Mione Apolinario; RUIZ, Jefferson Lee de Souza Ruiz. **Mídia, questão social e serviço social (Orgs.)**. São Paulo: Cortez, 2009.

SARA, Granemann. **Processos de trabalho e serviço social**. In. Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 2 – Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999, p. 153-166

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DO GOVERNO FEDERAL. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/perguntas-frequentes/publicidade>>. Acesso em: 24 jul. 2012.

SOUZA, 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: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pesquisa-comunicacao-media.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2012.

TERRA. Site. Disponível em: <http://tecnologia.terra.com.br/dados-e-numeros-do-facebook,0d08de7992bda310VgnCLD200000bbceeb0aRCRD.html>. Acesso em: 15 fev. 2015.

TO BE GRARANY!. Site. <Disponível em: http://tobeguarany.com/internet_no_brasil.php>. Acesso em: 23 de Jun. 2015.

VIEIRA, Oscar Vilhena. *A gênese histórica e política dos direitos humanos*. 2003.

VINAGRE, Marlise. **ÉTICA, DIREITOS HUMANOS E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL**. 2004. Disponível em: http://www.cress-es.org.br/site/images/art_marlise_vinagre.pdf> Acesso em 24 Jul. 2016.

WOLF, Mauro. **Teorias da Comunicação**. Lisboa: Presença, 1995.

APÊNDICES

APÊNDICE 1: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Título da pesquisa: A comunicação como um direito humano: uma análise do trabalho do assistente social sob a ótica da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.

Orientadora responsável: Dr. Adilson Vaz Cabral Filho

Pesquisador responsável: Antônio Jardson Ferreira Lopes

Instituição de fomento: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM – Edital Nº 002/2014 – RH-MESTRADO – FLUXO CONTÍNUO.

Instituição/Departamento: Universidade Federal Fluminense – UFF / Escola de Serviço Social / Programa de Estudos Pós-Graduados em Política Social

Telefone para contato: (021) 96572-1156

E-mail: jardson.afl@gmail.com

Local da coleta de dados: Formulário On-line

Prezado(a) Senhor(a):

- Você está sendo convidado(a) a responder às perguntas deste formulário de forma totalmente **voluntária**.
- Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este formulário, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento.
- O pesquisador deverá responder todas as suas dúvidas antes que você decida se quer participar.
- Você tem o direito de **desistir** de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem nenhum prejuízo.

Objetivo do estudo: Analisar a comunicação enquanto estratégia de atuação profissional do assistente social com vistas a fortalecer o Projeto Profissional na contemporaneidade.

Procedimentos: Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento deste formulário, respondendo às perguntas descritas.

Benefícios: Esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado, contribuindo diretamente para o Serviço Social desta instituição, sem que traga qualquer benefício direto ou monetário a você.

Riscos: O preenchimento deste formulário não representará qualquer risco de ordem física ou psicológica para você.

Sigilo: As informações fornecidas por você serão **confidenciais** e de conhecimento apenas do pesquisador e/ou orientador responsável. Os sujeitos da pesquisa **não** serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Telefone: _____

Concordo em participar da pesquisa.

Pesquisador.

Orientador.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2016

APÊNDICE 2: FORMULÁRIO SEMI-ESTRUTURADO

Prezado Senhor (a),

Ao cumprimentá-lo cordialmente, venho solicitar por meio desta, a participação de vossa senhoria na pesquisa intitulada *A COMUNICAÇÃO COMO UM DIREITO HUMANO: UMA ANÁLISE DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL SOB A ÓTICA DA POLÍTICA NACIONAL DE COMUNICAÇÃO DO CONJUNTO CFESS/CRESS*, que no momento faz parte da dissertação de mestrado, para a obtenção do título de Mestre em Política Social na Universidade Federal Fluminense – UFF, fomentado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM – Edital N° 002/2014 – RH-MESTRADO – FLUXO CONTÍNUO.

Neste sentido, conto e agradeço, desde já, o prestimoso auxílio na execução desta pesquisa com a atenção dada às respostas deste instrumental, que agora levo ao vosso conhecimento.

Antônio Jardson Ferreira Lopes

Mestrando do Programa de Estudos Pós-Graduados em Política Social da Universidade
Federal Fluminense - UFF

Formulário SEMI-ESTRUTURADO – ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO

I – Identificação.

Nome (opcional): _____

Formação: _____

Ano de formação: _____

Especialização: _____

Em qual CRESS/Seccional você atua? _____

Vínculo Institucional: _____

Tempo de atuação profissional: _____

Tempo de atuação profissional no CRESS: _____

II – Dados da pesquisa.

01. O que você entende sobre COMUNICAÇÃO?

02. Como você utiliza a comunicação no seu trabalho?

03. Que meios de comunicação você utiliza para uma melhor efetivação do seu trabalho?

Linguagem/Fala

Escrita

Mídias tradicionais (Entende-se como: Televisão, Rádio, Jornais, Revistas)

Mídia sociais (Entende-se como: Internet e suas ferramentas tecnológicas)

Outros/Especifique: _____

04. O CRESS/SECCIONAL que você trabalha possui uma Comissão de Comunicação?

Sim

Não

05. Qual a periodicidade com que ocorrem as reuniões da Comissão de Comunicação?

Esporadicamente

Quinzenalmente

Mensalmente

Nunca

Não possui comissão

06. O CRESS/Seccional que você trabalha conta com algum apoio ou serviço profissional de assessoria de comunicação?

Sim

Não

07. O CRESS/Seccional que você trabalha tem a prática de contratação de outros serviços de comunicação?

Sim

Não

Justifique:

08. O CRESS/Seccional que você trabalha possui site próprio?

Sim

Não

Justifique:

09. Qual a frequência de atualização do site?

Constantemente

Diariamente

Esporadicamente

Semanalmente

Quinzenalmente

Mensalmente

Nunca

Não possui

Justifique:

10. Quais as ferramentas de comunicação mais utilizadas pelo CRESS/Seccionais que você trabalha?

- Site
- Redes Sociais
- Jornal Impresso
- Boletim Eletrônico
- Publicações diversas
- Mural
- Blogs próprios
- Vídeos
- Revista impressa
- Spot de rádio

11. Quais as ferramentas de comunicação mais utilizadas pelo CRESS/Seccional que você trabalha?

- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Instagram
- Outras

Não possui

Em caso de “Outras”, diga qual:

12. Qual a frequência de atualização das redes sociais de CRESS/Seccional que você trabalha?

Constantemente

Diariamente

Esporadicamente

Semanalmente

Quinzenalmente

Mensalmente

Nunca

Não possui

Justifique:

13. Que tipo de postagens são realizadas nas redes sociais?

Fotos

Eventos

Notícias produzidas pelo CRESS

Notícias produzidas pelo CFESS

Informes em geral

Notícias de outros sites

Respostas a profissionais e estudantes

14. Em relação ao trabalho de assessoria de imprensa, o CRESS/ Seccional tem conseguido espaços na mídia para inserção de assistentes sociais, conselheiros/as ou não, por meio de entrevistas, artigos ou notas públicas?

Sim

Não

15. Você conhece e debate a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS?

Sim

Não

Justifique:

16. A comissão conhece e debate a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS?

Sim

Não

Não tem comissão de comunicação

Justifique:

17. Você identifica e/ou entende a comunicação como um direito humano?

Sim

Não

Justifique:

18. O CRESS/Seccional que você trabalha já publicou algum texto ou reportagem (imprensa ou virtual) com o tema “A comunicação como um direito humano”, conforme as diretrizes da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS?

Não recordo ou não tenho registro

Nunca

Sim, uma vez

Sim, mais de uma vez

19. Como você avalia a existência de uma Política de Comunicação dentro da categoria profissional do Serviço Social?

20. Para você, qual a contribuição de uma Política de Comunicação dentro da categoria profissional do Serviço Social?

21. Você acha que há dificuldades para a implementação da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS junto à categoria dos assistentes sociais?

() Sim

() Não

Justifique:

22. Você identifica a comunicação como um meio potencializador para o trabalho do assistente social? Justifique sua resposta.

23. Quais as dificuldades que você identifica para a utilização da comunicação pelos assistentes sociais como meio potencializador do seu trabalho?

24. Para você, quais estratégias de comunicação que o assistente social deveria adotar para qualificar o seu trabalho?
