

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**Evandra de Carvalho Soares Pena**

**SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA FERRAMENTA  
DE MEDIAÇÃO E RESISTÊNCIA USADA PELO SERVIÇO  
SOCIAL NO ACESSO A DIREITOS**

**Santa Maria  
2023**

**Evandra de Carvalho Soares Pena**

**SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA FERRAMENTA  
DE MEDIAÇÃO E RESISTÊNCIA USADA PELO SERVIÇO  
SOCIAL NO ACESSO A DIREITOS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Serviço Social,  
da Universidade Federal de Santa Maria -  
UFSM/RS, como requisito parcial para  
obtenção do título de **Bacharela em  
Serviço Social**.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Vanelise de Paula Aloraldo

Santa Maria, RS

2023

**Evandra de Carvalho Soares Pena**

**SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA FERRAMENTA DE  
MEDIÇÃO E RESISTÊNCIA USADA PELO SERVIÇO SOCIAL NO  
ACESSO A DIREITOS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Serviço Social,  
da Universidade Federal de Santa Maria –  
UFSM/RS, como requisito parcial para  
obtenção do título de **Bacharela em  
Serviço Social**.

**Aprovado em 1º de fevereiro de 2023**

---

**Profa. Dra. Vanelise de Paula Aloraldio (UFSM)**  
(Presidenta/Orientadora)

---

**Profa. Dra Larissa Ramalho Pereira (UFSM)**

Santa Maria, RS  
2023

## DEDICATÓRIA

A todos/todas aqueles/aquelas que, dia após dia, vivenciam as expressões da questão social, fruto da sociedade capitalista e que dependem das Políticas Públicas para sonhar uma transformação em sua história e na de sua família, e se opõem e resistem. E aqueles e àquelas que lutam e agem em favor deles.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente aos partidos de esquerda, que são os governos que se voltam às Políticas Sociais, em prol de uma sociedade menos desigual. Por isso “o empenho em dizimar e erradicar as esquerdas em todos os seus matizes interessa ao Estado neoliberal” (ROLNIK, 2018, apud YASBEK). Eu, como parte da classe trabalhadora, somente teria acesso a um curso de nível superior, público e de qualidade através de políticas sociais. Primeiramente, através do PROUNI, Programa Universidade Para Todos, no qual o Governo Federal oferta bolsas de estudo ao aluno nas Universidades privadas, eu consegui uma bolsa integral na FISMA (Faculdade Integrada de Santa Maria), no curso de psicologia. Mas, antes de iniciar este curso eu consegui a vaga na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), também graças aos investimentos do Governo Federal, numa gestão do PT (Partido dos Trabalhadores), o REUNI (Reestruturação e Expansão das Universidades Federais), que expandiu as vagas nas Universidades, especialmente no período noturno, que é o horário disponível ao trabalhador. Desde o contexto do golpe à Presidenta Dilma em 2016, o que se vê é o corte, supressão, sucateamento e a tentativa de exterminar o Ensino superior público, inclusive com depreciação e “*fake news*” sobre os estudantes destas Universidades. Portanto minha admiração e consideração aos professores, estudantes e funcionários das Universidades, especialmente aos da UFSM, da qual tenho orgulho em fazer parte, pois isso me mudou pessoalmente, e logo mais, financeiramente, uma vez que terei melhores oportunidades de trabalho.

A minha vó Bela, a primeira feminista que conheci, mesmo sem eu ter consciência disso na época. Em um tempo em que às mulheres nada era permitido, minha vó Bela bebia, fumava, dizia o que pensava e não aceitava ser subjugada por homem algum. E, sobretudo, era uma pessoa generosa e transmitiu isso ao meu pai e a mim. E como era linda!

A minha mãe amada Anair, que tanto sofreu nessa vida, mas segue firme, com a casa impecável, de cabelo pintado e dirigindo moto de idoso aos 75 anos de idade. Eu te amo muito, mãe! Se pudesse tiraria toda essa dor que tu carregas por ter perdido teu filho amado, meu irmão amado! Filho maravilhoso, irmão maravilhoso! Educado, lindo, gentil, você vive em nós para sempre, Nego!

Ao meu pai Onófrio e meu irmão Vantuir, que partiram durante o curso, sei que onde estiverem, torcem e têm orgulho de mim. As tuas palavras, pai, dizendo “tem que estudar, tem que estudar” ainda ressoam na minha vida e eu as repasso aos meus filhos. Sei que tu fizeste tudo que pôde fazer por mim! Há de existir outras vidas. Uma só foi pouco ao lado de vocês. Mas agradeço por nossos caminhos terem se cruzado. Sejam bem felizes ao lado do vô e das vós!! Daqui, seguimos amando vocês!

Aos meus filhos, Isabelle, Istella e Francisco, eu faço todo o possível para ser a melhor mãe para vocês! Como há reclamações, sei que deixo a desejar, portanto, me desculpem! Quando ou se vocês forem pai e mães, talvez, entendam e perdoem.

Ao pai dos meus filhos e meu primo Francisco Pena Rodrigues, eu serei eternamente grata por todo apoio financeiro e moral que me destes em todos esses anos. Se não fosse por isso, não seria possível eu ter chegado aqui. Estaremos sempre ligados por nossos laços ascendentes e descendentes. Tu és uma das melhores pessoas que encontrei na vida e sempre serei grata por tua generosidade.

As minhas irmãs Márcia e Andréia, por todo amor e contem comigo nessa vida!

As minhas madrinhas Negra e Nina, eu sinto quanto amor vocês têm por mim e sou grata por isso!

As minhas tias Marli, Beti, Lígia, Lia, Solange, Jacira (*in memoriam*), Eva, Neli e tios Aquiles, Ari, Aramis, Adão (*in memoriam*) e Mano, sou muito grata por ter convivido em minha infância com vocês e por ainda mantermos contato.

Às amigas que foram além do curso, Míriam Rodrigues Martins (te amo, sem interesse algum hahaha!), Cláudia Bernardo do Nascimento (marrentinha, amo você!) e Tatiele Cardozo Silveira (não tenho mais ciúmes, te amo!), obrigada por estarem comigo sempre que precisei!

Às amigas da vida, Camila Flores, Liliane Marafiga, Roselée Trindade, Nelma Damasceno, Rita Righi, Marta de Oliveira, Giovanna Sachet. Sou muito grata por ter encontrado vocês na caminhada.

À MARAVILHOSA, PODEROSA, GRANDE, SOBERANA, SALVE, SALVE!!! UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, da qual tive o privilégio de fazer parte, e aos Professores e funcionários do Departamento de Serviço Social, especialmente ao Vagner Silva de Souza, que prontamente e não importando a hora, estava disposto a trabalhar e a ajudar.

À minha orientadora Professora Doutora Vanelise de Paula Alorald. "Podemos ver mais coisas e mais distantes, não devido a acuidade da nossa vista ou à altura do nosso corpo, mas porque somos mantidos e elevados pela estatura de gigantes" (Bernardo de Chartres). Você, com toda a paciência, me orientou. Desde o primeiro dia e até hoje só me animava e dizia: "Vamos conseguir! Estamos juntas"! Eu não teria conseguido. Nós conquistamos!! Nas pesquisas para este trabalho, encontrei um trabalho de doutorado de Charles Machado Hoepner e vim a saber, pelos agradecimentos, que ele é seu amigo. Entendo, agora, porque ele falou com tanto amor de você e ratifico os adjetivos que ele usou para a descrever: "doçura, partilha, dedicação e coração acolhedor" (HOEPNER, 2021, p. 7). E acrescento outro de extrema importância: profissional humana! Profissional e humana! Gratidão é pouco para o que te devo, mas será para toda a minha vida! Eu, que não acredito em sorte, tive muita sorte por termos nos encontrado!

Por fim, aos meus animais de estimação, para-raios de todas as minhas tristezas e decepções e, também, alvos do meu amor, minha paixão e gratidão: Gatão, Milninas, Pequena, Calarinho, Pretusco (Tarja Preta de efeito), Melzinho (horripilante, tá mais pra azedinho), Belduzinho, Galão e galinha!!! Vocês são a descrição da felicidade!

Agradeço, ainda, às assistentes sociais que cruzaram meu caminho! Algumas me ensinaram o que não quero, não posso e não devo ser! Outras, como Sabrina Barcelhos, Michelle Aguette, Carline e minha supervisora de campo Ângela Costa, a qual eu agradeço muito por ter me inspirado quanto ao projeto de intervenção. Vocês me instigam a um dia, ser um pouquinho como vocês e a tocar com delicadeza na vida das pessoas como fizeram na minha!

E, por fim, e de igual importância, agradeço à Professora Doutora Larissa Ramalho Pereira por seu tempo e generosidade em compor esta banca examinadora.

***Os trabalhadores pobres, as classes subalternizadas e submetidas à espoliação engendrada pela sociedade capitalista reagem a sua situação de pobreza de diferentes formas, que muitas vezes se combinam: quer desenvolvendo estratégias de sobrevivência extremamente diversificadas, quer vindo a constituir-se em demandatária dos programas das políticas públicas, ou ainda articulando-se em movimentos que têm o Estado como alvo prioritário de suas lutas sociais (YASBEK, 2006, p. 45).***

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é resultado de reflexões obtidas no Estágio Obrigatório em Serviço Social realizado na Associação de Apoio a Pessoas com Câncer (AAPECAN) e ao longo do curso a partir dos debates que articulam as três dimensões constitutivas da profissão: teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político. Este trabalho encontra-se ancorado no Método Dialético Crítico, utilizando-se da pesquisa documental em leis, projetos, relatórios e documentos institucionais, revisão bibliográfica em diferentes fontes como livros, revistas científicas, artigos, dentre outros materiais que abordam o tema além da observação durante o projeto de intervenção. A partir da experiência teórico-prática, percebeu-se que a população usuária dos serviços públicos demanda acesso a informações quanto a seus direitos. Nesse sentido, busca-se, por meio deste estudo dar visibilidade ao direito e acesso à informação com qualidade. Diante de um contexto de pandemia que impactou o mundo e da proliferação de “*fake news*” que refletem na realidade cotidiana, coloca-se o desafio para as equipes profissionais de garantirem o acesso à informação como direito indispensável para o exercício da cidadania, para o fortalecimento da democracia e na busca de uma sociedade mais equânime. Aos assistentes sociais que compõem as equipes intersetoriais, existem diversas possibilidades estratégicas dentro da dimensão pedagógica de sua atuação bem como constitui um dever na relação com os usuários a democratização das informações para maior participação social. Como maior desafio, destaca-se a necessidade de defesa do projeto profissional crítico para nortear o trabalho profissional dos assistentes sociais na direção da ampliação do direito às informações indispensáveis à participação dos usuários, diante da ofensiva neoconservadora e protofascista que vem privando direitos, distorcendo dados/fatos e dissimulando a realidade.

**Palavras-chave:** Direito à Informação. AAPECAN. Serviço Social.



## ABSTRACT

This Course Completion Work is result of reflections made in the Social Work Internship, carried out at Associação de Apoio à Pessoa com Câncer (AAPECAN), as well as the debates, throughout the course, that articulate the three constitutive dimensions of the profession: theoretical-methodological, technical-operative and ethical-political. This essay follows the Critical Dialectical Method, using documentary research on laws, projects, reports and institutional documents, bibliographic review in different sources such as books, scientific journals, articles, among other materials that address the theme, in addition to observation during the internship. From the theoretical-practical experience, it was noted that the public services users demand access to information about their rights. In this sense, this study seeks to give visibility to the right of and the access to reliable information. Faced with a pandemic, which has impacted the world, besides the spread of fake news present in everyday life, the challenge for professionals is to guarantee access to information as an indispensable right in the exercise of citizenship and in the strengthening of democracy, in search of a more equitable society. Social workers in intersectoral teams can find several strategic possibilities within the pedagogical dimension of their work, seeing the democratization of information a duty for greater social participation. As a major challenge, it is essential to fight for a critical professional project to guide social workers, so they can amplify the right of citizens to access information essential for them, taking into account the neoconservative and proto-fascist wave that has been depriving rights, distorting data and facts, and camouflaging reality.

**Keywords:** Right to information. AAPECAN. Social Work.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AAPECAN – Associação de Apoio a Pessoas com Câncer

CF – Constituição Federal

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

OSCS – Organizações da Sociedade Civil

OSCIPS – Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

HUSM – Hospital Universitário de Santa Maria

ONU – Organização das Nações Unidas

PNAS – Política Nacional da Assistência Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
1.1 METODOLOGIA.....	21
<b>2 O Serviço Social e seu compromisso histórico</b> .....	<b>24</b>
2.1 Serviço Social e a inserção do trabalho profissional no terceiro setor.....	28
2.2 Serviço Social e a luta pela comunicação e Informação como direitos humanos.....	32
<b>3 A socialização da informação como ferramenta de mediação da equipe profissional na AAPECAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 A Assistência Social na AAPECAN.....	39
3.2 O Serviço Social na AAPECAN: Experiência interdisciplinar possível.....	41
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>47</b>
REFERÊNCIAS.....	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

*A devida apropriação dos impactos que têm os meios de comunicação nas diversas dimensões da vida cotidiana da população constitui tarefa crucial para quem pretende contribuir com a construção de uma sociedade justa (SALES; RUIZ, 2011, p. 403).*

O presente Trabalho de Conclusão de Curso parte da experiência proporcionada durante o processo de estágio obrigatório em Serviço Social na Associação de Apoio a Pessoas com Câncer (AAPECAN), e tem por base o projeto de intervenção de nome “Socializando informações, direitos e cidadania” que visou divulgar, propagar e apresentar o trabalho que a AAPECAN oferece como instituição de assistência social, pois parte significativa da comunidade desconhece a instituição<sup>1</sup>. A entidade de assistência social, sem fins lucrativos, atende a população com diagnóstico de câncer e em situação de vulnerabilidade social, com recursos provenientes de doações da comunidade que são angariados, em sua maioria pela equipe de telemarketing.

Durante o estágio, ficou nítido que as pessoas procuram a instituição indicadas por alguém na totalidade das vezes, por alguém que já fez uso de seus serviços ou por alguma assistente social do HUSM ou do Hospital de Caridade, e até mesmo as assistentes sociais das cidades vizinhas, onde a instituição faz divulgação no rádio e em outros locais públicos. Com base nisso, viu-se a necessidade de debater o direito e acesso à informação no trabalho cotidiano do/da assistente social e maneiras de expandi-lo, visto que a comunicação e a informação são inerentes nessa profissão, especialmente, na divulgação dos serviços presentes na rede de atendimento uma vez que se percebe que não basta a existência de leis que deem acesso a benefícios e direitos, é preciso que isso seja divulgado, informado, mostrado, expandido esse conhecimento a quem interessa e possa fazer uso.

O acesso à informação é direito fundamental da pessoa que visa melhorar sua qualidade de vida, ou até mesmo para sua subsistência através de benefícios que visam tentar prover os mínimos sociais na educação, saúde, cultura, lazer, assistência social, entre outros. O direito à informação é considerado um direito fundamental da

---

<sup>1</sup> Durante a vivência do estágio obrigatório percebeu-se que boa parte dos usuários que procuravam a instituição relatavam que vinham por indicação de algum conhecido ou pela indicação dos profissionais da rede, onde a equipe multiprofissional da AAPECAN realiza o trabalho de divulgação da instituição.

pessoa e está previsto na Constituição Federal Brasileira de 1988:

XVI - *é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;*  
 (...) XXXIII - *todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado* (BRASIL, 1988, p. 3 grifo meu).

Nesse sentido, o Código de Ética dos/das Assistentes Sociais, no artigo 5º, alínea C explicita: “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as” (BRASIL, 2012, p. 30). Sendo assim, os/as assistentes sociais têm em seu Código de ética, como um dever em suas relações com os usuários o compromisso de facilitar aos usuários o acesso às informações quanto aos serviços e benefícios de seu interesse.

O acesso à informação requer relações democráticas e compromisso ético entre profissionais e sujeitos que demandam a concretização deste e de outros direitos. Este trabalho, abordará a informação como ferramenta de trabalho do/da assistente social, como direito do cidadão para acessar serviços e benefícios e como meio de exercício da cidadania, especialmente, diante da realidade que se apresenta, com a avalanche de *fake news*, o avanço do conservadorismo com direções extremistas e protofascistas<sup>2</sup> que a ameaçam diariamente, mais fortemente desde 2013<sup>3</sup>.

A Lei de Acesso à Informação de nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, em vigor há uma década busca cumprir os princípios da transparência pública e o próprio

---

<sup>2</sup>Atualmente convive-se com ideias e movimentos incorporados pela extrema-direita que exaltam elementos nazistas e, sobretudo com características do fascismo italiano. “Nessa conjuntura socioeconômica de matriz neoliberal e ascensão de governo protofascista no Brasil, impõe-se mais severamente às famílias, diversas condições que dificultam e mesmo impedem sua proteção, levando, assim, à fragilização da própria sobrevivência e convivência. Nesse diapasão, incorre a necessidade dos serviços de apoio, orientação, acompanhamento técnico que viabilizem recursos (...) Inúmeras contradições perpassam a atualidade, mas as condições de vida de boa parte da população vêm piorando significativamente, a partir do extremo arrocho econômico sobre os trabalhadores” (ALORALDO, 2021, p. 83).

<sup>3</sup> Conforme MATTOS (2016, p. 93) “Há determinadas situações históricas em que se pode perceber uma série de indicações de acirramento dos conflitos sociais. Penso que vivemos um momento como esse no Brasil, em que a dinâmica da luta de classes se acelera e as possibilidades de mudança – que podem se dar em diferentes sentidos sociais – se apresentam mais vivas. O marco inicial dessa nova conjuntura pode ser buscado em junho de 2013, nas manifestações multitudinárias que ficaram conhecidas como ‘Jornadas de Junho’”. As massas nas ruas abriram grande questionamento: será mesmo que a esquerda no poder governava para a classe trabalhadora ou era hora de mudanças (mesmo que ascendendo uma direita reacionária)?

direito à informação, que eram dificultados e até mesmo negados anteriormente. Esta lei que regula o acesso às informações esclarece no art. 4º que:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: *qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.*

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, *de forma transparente*, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2011, p.1 grifo meu).

Embora a existência de leis garante oficialmente o acesso à informação, Patrícia Campos Mello relata que existem medidas que impedem essa materialização. É um fenômeno no mundo todo, mas especialmente no Brasil, acompanha-se nos últimos anos, lideranças políticas autoritárias utilizando das informações sem transparência, cuidado e regulação, pelo contrário, utilizam como “máquinas de ódio” que asfixiam os debates democráticos e conseqüentemente, dificultando o acesso a informações verdadeiras e de qualidade que devem chegar ao conhecimento da população. A autora relata que

(...) medidas que dificultam a aplicação das leis de acesso à informação que são essenciais para assegurar a transparência dos atos do governo e sua responsabilização foram adotadas na Hungria e isto também foi tentado no Brasil, mas o Congresso breiou no início de 2019. Em 2020 o governo tentou de novo com uma Medida Provisória que foi suspensa pelo Superior Tribunal Federal. O Congresso tem cumprido seu papel de agir como freios e contrapesos barrando as medidas presidenciais mais autoritárias contra a imprensa (MELLO, 2020, p. 138-40).

Nem toda informação é tratada com qualidade, transparência e sem

modificações. Existem as *fake news*, a desinformação e a infodemia. Ao passo que a informação visa a esclarecimentos, exercício da cidadania, acesso a serviços e direitos, por outro lado, as *fake news*, a desinformação e a infodemia exercem papel inverso.

As *fake news*, ou na tradução, “notícias falsas”, prejudicam a credibilidade da informação, pois, distorcem a informação, especialmente em portais de comunicação online, onde tudo se propaga rapidamente, ainda que o intuito não seja prejudicar alguém, certamente alguém poderá ser prejudicado. Segundo Kakutani (2018) a “verdade” transforma-se numa questão de perspectiva, sendo que qualquer fato pode ser reformulado, assim, a comunicação digital encontra-se vulnerável, propiciando uma generalização de ideias preconcebidas, discursos relativistas (fala-se que não existe aquecimento global, que as vacinas fazem mal, que o tráfico pertence às favelas, que o armamento da população trará segurança e proteção, que os programas de transferência de renda estimulam as mulheres a terem filhos e pesam no orçamento, etc.), e ondas de fundamentalismo que atacam saberes científicos, baseados em evidências (produzidos por especialistas e pesquisadores) e exaltam o saber das meras “opiniões”.

Outro termo que se destaca nos tempos atuais, é a *desinformação* que “é comumente usado para se referir a tentativas deliberadas (frequentemente orquestradas) para confundir ou manipular pessoas por meio transmissão de informações desonestas” (BERGER, 2019, p. 7). A desinformação atua no sentido de distorcer a informação e usá-la para desacreditar pessoas ou instituições.

Em uma pandemia, a desinformação pode prejudicar a saúde humana. Muitas histórias falsas ou enganosas são inventadas e compartilhadas sem que se verifique a fonte nem a qualidade. Grande parte dessas informações se baseia nas teorias conspiratórias; algumas inserem elementos dessas teorias em um discurso que parece convencional (...). A desinformação pode circular e ser absorvida muito rapidamente, mudando o comportamento das pessoas e possivelmente levando-as a correr riscos maiores (OPAS; OMS, 2020, p. 2).

Um grande exemplo de desinformação foi a eleição de governos extremamente conservadores em 2018, tanto em países desenvolvidos como em subdesenvolvidos, como foi o caso do Brasil. O medo e desconhecimento sobre a realidade vivida no país fez com que dados oficiais e de pesquisa fossem questionados, a Ciência e a Educação postas em dúvida e as políticas públicas contestadas em sua efetividade. Essa combinação alcançou níveis altos de aceitação junto aos conservadores

elegendo governos antidemocráticos pelo mundo.

Um exemplo de distorção da realidade foi a propagação da ideia do “fantasma do comunismo”, que seria implementado pelo PT (Partido dos Trabalhadores), sem o conhecimento por parte da população, do que compõe, se fundamenta e expressa essa alternativa frente ao capitalismo. Ainda que o PT tenha governado o país por quase duas décadas e nunca ocorreram debates em sociedade ou propostas nessa direção pelos seus líderes, o tema do comunismo foi um conhecimento usado por grupos políticos opositores, distorcendo ideologicamente seus fundamentos e gerando medo e ódio na população em geral. Assim, essas “campanhas de difamação” cresceram à medida que alcançaram milhões de brasileiros envolvidos numa teia de notícias falsas em redes sociais, sobretudo, por intermédio de aplicativos e mídias sociais.

De acordo com Mello (2020, p. 27) constata-se que “na eleição de 2018 no Brasil houve uma realidade paralela moldada pelas redes sociais, com um volume colossal de notícias falsas, meias verdades e descontextualizações saturando as redes sociais dos brasileiros<sup>4</sup>”. Isto contribuiu significativamente para o avanço da extrema direita no Brasil em 2018, que em 2022 intensificou o uso das *fake news* em atividades antidemocráticas. Embora o TSE (Tribunal Superior Eleitoral) tenha ampliado seus poderes e contribuído para a remoção de conteúdos desinformativos, houve uma enxurrada de *fake news* com o objetivo de favorecer um candidato e prejudicar o outro. Ainda que a Justiça Eleitoral tenha desmentido grande parte das *fake news*, o prejuízo causado por elas é, muitas vezes, irreversível. Diante disso, a Justiça Eleitoral criou, em 2020, o site “Fato ou Boato”, onde é possível verificar se a notícia relacionada ao processo eleitoral é verdadeira ou não. Entretanto, diante da falta de informação de qualidade, grande parte da população desconhece esses mecanismos ou não possui meios de acessá-los.

Nesse sentido, torna-se importante, nos espaços socioprofissionais, orientações à população quanto à transparência e qualidade dos dados de realidade que são acessados. Mais do que ferramenta de trabalho, a comunicação é ação ética

---

<sup>4</sup> Tais mecanismos de desinformação foram assim identificados: “No dia 27 de maio de 2020, várias investigações sobre fake news começaram a se entrelaçar. A Polícia Federal cumpriu 29 mandados de busca e apreensão contra deputados, blogueiros, militantes e empresários bolsonaristas suspeitos de integrar uma rede de disseminação de fake news e difamação em redes sociais. A operação foi determinada pelo Ministro do Superior Tribunal Federal, Alexandre de Moraes, relator do inquérito das fake news, aberto por Dias Toffoli em março de 2019 para apurar notícias falsas e ameaças a ministros da corte e seus familiares. A operação reforça as suspeitas sobre os disparos em massa de whatsapp e as campanhas de desinformação nas eleições de 2018” (MELLO, 2020, p. 202).



e política que se traduz como direito humano e um dos maiores desafios do presente.

Garantir o acesso a informação da população como receptores críticos, capazes de problematizar as informações recebidas, elaborar mecanismo que permitam a socialização da informação, permitir a expressão das lutas dos movimentos sociais pela concretização dos direitos requer entre outras ações a democratização da comunicação (COGOY et al., 2018, p. 6).

As mídias fornecem elementos argumentativos, produzem e difundem visões, versões de toda espécie e que podem ser apropriados de várias maneiras. Embora a mídia tradicional ainda requeira maior regulação, vem sendo fortemente rejeitada por grupos sociais que se formam negando fatos empiricamente verificáveis, reais e históricos e apelando por crenças e narrativas distorcidas. Mello (2020, p. 144) ressalta a importância da mídia profissional para evitar que fatos sejam “moldados” em escala de proporções sem precedentes quando emitidos à população:

(...) em meio à ascensão de governos exímios em manipular a informação por meio das redes sociais, apoiar a mídia profissional é um dever cívico. Se a imprensa não resistir aos governos populistas, à manipulação das redes sociais e à recessão econômica, vão sobrar apenas os blogs e sites partidários, que não relatam nem analisam fatos, apenas corroboram crenças. Isso não é informação.

Convive-se com estratégias empregadas que objetivam promover a desinformação numa era que tem sido chamada da “pós-verdade”<sup>5</sup>. Este combate deve ser institucionalizado por meio de ações coletivas e complementadas com o engajamento dos mais diversos setores da sociedade, incluindo os profissionais que tem a informação como ferramenta de trabalho e através da mediação, possibilidade de fortalecimento da cidadania.

O governo eleito em 2018, sob o slogan “Deus, Pátria e Família”, adotou valores conservadores e reacionários que reascendem preconceitos, o machismo, a homofobia, o racismo, a misoginia, e a manutenção da elite econômica e política que deseja continuar garantindo seus privilégios. Outra questão que merece atenção devido ao poder da desinformação é o retorno de doenças que haviam sido erradicadas e o atual negacionismo de parcela considerável da população. A demora do governo brasileiro orientado pela extrema direita em comprar as vacinas contra a

---

<sup>5</sup> Presencia-se nesse contexto, a necessidade de alguns grupos formados diante de apelos às emoções e de crenças pessoais de reforçarem suas crenças, sem interesse pelo que de fato pode ter ocorrido.

covid-19<sup>6</sup> e usar métodos não comprovados pela ciência no tratamento, prejudicando o uso das medidas sanitárias recomendadas pela OMS e corroborando assim, na perda de mais de 600 mil vidas brasileiras até o começo da vacinação, foram orientações que promoveram riscos e infundiram o descrédito nas entidades e organizações científicas e de saúde.

Nesse ínterim, se faz necessário mencionar sobre a *infodemia*, que é o excesso de informações (verdadeiras ou não) sobre o mesmo assunto, podendo provocar confusão e medo nas pessoas e dificultando os usuários das políticas públicas de encontrarem fontes confiáveis e orientações corretas sobre determinado assunto. A rapidez da internet, espalha informações instantaneamente, fazendo com que a produção, o consumo e o compartilhamento gerem um cenário de dúvidas sobre as fontes serem seguras e idôneas.

A palavra infodemia se refere a um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual. Nessa situação surgem rumores e desinformação, além de manipulação de informações com intenção duvidosa. Na era da informação, esse fenômeno é amplificado pelas redes sociais e se alastra mais rapidamente, como um vírus (OPAS; OMS, 2020, p. 3).

Com a internet e as redes sociais em tempo real e alcançando milhões de pessoas ao mesmo tempo, a desinformação, as *fake news*, bem como as informações checadas e confiáveis são produzidas e reproduzidas velozmente, causando confusão nas pessoas a ponto de não discernirem o que é uma e o que é a outra. Um exemplo de conteúdo importante foi sobre a pandemia que iniciou em março de 2020 no Brasil e a partir dela, disseminou-se uma série de orientações e notícias no campo da saúde pública que ora incentivavam as vacinações e a proteção e ora geraram medos e inseguranças nos grupos que recebiam também desinformações.

Nesse sentido, a jornalista Patrícia Campos Mello (2020, p. 195), salienta a

---

<sup>6</sup> A Covid-19 é uma “infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global” (BRASIL, 2021, p. 8). O primeiro infectado ocorreu em Wuhan, na China, em dezembro de 2019. A partir daí a doença se alastrou velozmente por todo o planeta, acometendo vários tipos de pessoas, principalmente idosos e imunodeprimidos. Até o momento, mais de 600 mil brasileiros perderam a vida e milhões foram infectados. É transmitida principalmente através de gotículas: saliva, espirro, tosse e contato. Segundo o IBGE, 98,6% dos municípios brasileiros adotou alguma medida de isolamento social, através de decretos, como maneiras de tentar reduzir a transmissão. Somente com vacinação em massa aliada às medidas sanitárias preventivas é que a doença foi sendo controlada, apenas no final do semestre de 2021.

relevância da transmissão de informações de qualidade para a população, alertando que as “*fake news* matam” e que:

(...) a epidemia evidenciou a importância de jornalistas profissionais que produzem notícias fundamentadas, porque informações corretas salvam vidas. Jornalistas não se limitam a colher informações; eles ajudam a distinguir o que é verdade do que é mentira. A curadoria da informação ganhou relevância (MELLO, 2020, p.187).

A pesquisa e os estudos científicos foram elucidando cada vez mais sobre o vírus e a população ao ser bem informada e alertada sobre a importância da prevenção em Saúde Coletiva, começa a adotar medidas sanitárias e preventivas contra a Covid-19. Tendo em vista esta conjuntura, mostra-se de fundamental importância a informação de qualidade tanto na mídia, nas campanhas de mobilização para sensibilizar as comunidades, como no trabalho do/da assistente social e de outros profissionais da rede socioassistencial, para viabilizar o acesso a serviços e direitos e o exercício da cidadania na busca de uma sociedade com maiores oportunidades para a classe trabalhadora.

Os/as assistentes sociais, que compõem as equipes técnicas e multiprofissionais, em seu exercício profissional, precisam compreender que a comunicação é um direito humano e a informação sobre os direitos é um dever na relação com os usuários dos serviços, bem como devem analisar criticamente as mudanças societárias da atual conjuntura, as desigualdades sociais do sistema capitalista vigente que impedem a democratização dos saberes e atentar para as relações sociais oriundas das expressões da Questão Social permeadas de contradições, historicidade, mas também possibilidades de resistências e transformações.

No cotidiano profissional, o Serviço Social trabalha diretamente com sujeitos sociais numa realidade de negação de direitos e a informação pode se constituir em valioso instrumento de acesso a direitos e reflexão para fortalecimento da cidadania.

A informação possui papel central na vida cotidiana e perpassa ainda mais as relações sociais em tempos de internet e de mídias sociais (embora muitas pessoas ainda não tenham acesso a estas), pois chega em tempo real na vida das pessoas, onde quer que elas se localizem. Segundo Sgorlon (2014) “a comunicação possui um papel transformador em uma sociedade de classes, pois ela é capaz de gerar mobilização social, provocar mudanças, estabelecer estratégias e propagar valores ético-políticos e culturais”.

Ao começar as pesquisas para este trabalho, não se tinha percepção da importância do acesso à informação na vida das pessoas. Mas ela revela-se desde acesso a direitos básicos como educação e moradia até ao fortalecimento da cidadania e da democracia através campanhas educativas e de movimentos sociais na reivindicação de uma sociedade mais justa, visto que o desenvolvimento da sociedade capitalista se dá pela substituição ou superação tecnológica, e o conhecimento e a informação são as tecnologias da atualidade. Cada época tem sua tecnologia correspondente em destaque assim como cada época engendra sua forma própria de mobilizar as pessoas (PEREIRA, 2021, p. 44).

Diante do papel vital e transformador que tem a informação na vida das pessoas, percebe-se a importância da democratização e da disseminação de informações de qualidade e com transparência à população.

Não se percebe, mas, o tempo todo, as pessoas estão mandando e recebendo informações ao interagirem com o outro ou mesmo sozinhos. Ao fazer uma pergunta a alguém, ao usar o celular, ao ouvir música estão transmitindo e recebendo informações. Deve-se ter responsabilidade sobre as informações compartilhadas, a quem chegarão essas informações e a forma como serão usadas, pois muitas vezes são distorcidas ou mal interpretadas.

Por isso, justifica-se a importância deste trabalho e a importância de profissionais capacitados e com formação crítica usarem da informação para ampliar o alcance da população às políticas públicas disponíveis e com maior qualidade. O alargamento da proteção social e a visibilidade dos direitos socioassistenciais podem obter maior nível de efetividade quando a intersetorialidade é compreendida como pressuposto para a melhoria das respostas dignas a determinadas necessidades sociais como aquelas situadas na condição de vulnerabilidade social e risco. Nesse aspecto, a territorialização da Política de Assistência Social tem potencial de junto com as demais políticas públicas (Saúde, Educação, Previdência...) tornarem-se locus irradiadores da democratização da informação e conhecimento (ANDRADE, 2009).

No decorrer do estágio supervisionado em Serviço Social, ficou perceptível que a maioria dos usuários que procura a instituição a conheceram através de outros usuários e profissionais do HUSM (Hospital Universitário de Santa Maria) e do Hospital de Caridade. Sendo assim, se faz necessário trazer o tema do direito à informação como direito humano para o debate no trabalho cotidiano do/da assistente social e maneiras de expandi-lo para além dos espaços sócio ocupacionais, já que a

comunicação e a informação são também inerentes ao trabalho do assistente social.

Este trabalho está dividido em 4 capítulos. O primeiro é a *introdução* que traz uma breve contextualização sobre o tema, explica também a justificativa, os objetivos e a metodologia escolhida. O segundo capítulo, intitulado “*O Serviço Social e seu compromisso histórico*” fará um breve resumo do surgimento do Serviço Social, seu nascimento de cariz assistencialista às transformações impulsionadas por diferentes momentos históricos até seu compromisso com a classe trabalhadora, especialmente, a relação da profissão com a comunicação e a informação no trabalho profissional, uma vez que os/as assistentes sociais precisam estar atentos/as diante do aumento abissal de “*fake news*” nos últimos anos, o papel de destaque dessa profissão que tem como instrumento básico de mediação o conhecimento, a linguagem e a socialização da informação como meio de acesso a direitos e fortalecimento da cidadania e da democracia. O terceiro capítulo, “*A socialização da informação como ferramenta de mediação da equipe profissional na AAPECAN*” abordará como se desenvolve o trabalho do/da assistente social na instituição, que foi campo de estágio obrigatório, suas demandas, competências, desafios e possibilidades no cotidiano profissional. E, por fim, discorrendo sobre o “Relato de Experiência” na instituição, na forma interdisciplinar por meio da vivência, as análises a partir do Projeto de intervenção e da observação do trabalho profissional intersetorial, considerando o contexto de pandemia e presença de um governo negacionista e reacionário, que impôs desafios no estágio supervisionado e na experiência acadêmica.

O quarto e último capítulo são as considerações finais que expõe os resultados das vivências do estágio, as sínteses do tema abordado e as proposições a partir da experiência teórico-prática em espaço sócio ocupacional pleno de potencialidades e formas de resistência.

## 1.1 METODOLOGIA

*De tempos a tempos os operários vencem, mas só transitoriamente. O resultado propriamente dito de suas lutas não é o êxito imediato, mas a união dos operários que cada vez mais se amplia. Ela é promovida pelos meios crescentes de comunicação, criados pela grande indústria, que põe os operários das diversas localidades em contato uns com os outros (Marx, 1948, p. 38).*

A metodologia que irá perpassar todo este trabalho será a teoria social crítica,

de base marxista que analisa a sociedade capitalista a partir das categorias totalidade, historicidade, contradição, que para IAMAMOTO (2014) já estão “historicamente determinadas” e a mediação.

Teoria e metodologia na análise marxiana partem da realidade social para captar as múltiplas determinações, que se elevam na elaboração de um todo pensado que relaciona particularidade, singularidade e totalidade, apreendendo a essência e a aparência do objeto, com o objetivo de criticar as relações opressivas e contrárias e propor a transformação das relações sociais (PIMENTEL E SILVA, 2019, p. 17).

É uma metodologia que não é neutra, possui uma intencionalidade, influenciada pelo contexto social e histórico, pelos conteúdos e disciplinas do curso e por aqueles que os materializam. A teoria social crítica ou método materialista, histórico-dialético caracteriza-se pela apreensão da realidade concreta e pensada através da materialidade histórica da vida dos homens em sociedade, em seus diversos e contraditórios aspectos sociais, econômicos, políticos e culturais (PIRES, 1997).

O presente trabalho pressupõe uma produção do conhecimento a partir de Relatório Teórico-Prático orientado por uma metodologia que conduz aos resultados. O método escolhido aporta valores que dão sentido às investigações e práticas. A unidade indissociável entre teoria e prática é outro aspecto que caracteriza este método (PRATES, 2012).

Este trabalho tem como objetivo geral *identificar possibilidades de trabalho dos(as) assistentes sociais na equipe interdisciplinar para viabilização do direito à informação junto a uma Organização da Sociedade Civil de Apoio à população com câncer em situação de vulnerabilidade social*. E tem como objetivos específicos: a) Compreender o que significa o direito à informação; b) Identificar a dimensão pedagógica da atuação dos(as) assistentes sociais na AAPECAN; c) Conhecer os principais desafios e possibilidades junto às equipes interdisciplinares para materialização da democratização da informação; d) Oferecer reflexões críticas sobre as propostas teórico-práticas para fins de aprimorar os serviços prestados atualmente pela equipe.

O pesquisador-autor de um trabalho científico é guiado, também, por suas vivências, suas convicções, o contexto social, econômico e político da sua realidade. O projeto ético-político do Serviço Social, possui um posicionamento de classe, a classe trabalhadora, por isso, a importância do método dialético crítico ao analisar a

importância do direito à informação junto à população usuária dos serviços disponíveis na rede intersetorial. O aporte teórico da teoria marxista fundamenta a análise das relações antagônicas entre o capital e o trabalho, e contribui para a compreensão sobre a exploração, a alienação, as desigualdades presentes na dinâmica social e as resistências que surgem do movimento dialético, ou seja, é fundamental para a compreensão da questão social que constitui a matéria-prima do trabalho do assistente social. Para Prates (2012, p. 12) “Não é possível propor intervenções consistentes que não se pautem numa análise crítica da realidade e dos contextos nos quais se inserem sujeitos, instituições, grupos e sociedades”.

Assim “o método dialético crítico possibilita a compreensão de novos problemas que surgem na sociedade contemporânea, decorrentes de questões atuais como a revolução tecnológica, a globalização e a própria comunicação enquanto direito humano” (COGOY et al., 2018, p. 3), como também instiga a proposição de mudanças, a partir da análise crítica, as possibilidades criativas diante do exercício profissional do assistente social, pois conforme Marx (2009) não basta interpretar a realidade, deve-se ter como horizonte sua transformação.

Sendo assim, o método dialético “é o pensamento crítico que se propõe a compreender a “coisa em si” e sistematicamente se pergunta como é possível chegar à compreensão da realidade” (KOSIK, 1995, p. 20).

Dentre as correntes filosóficas existentes, o materialismo histórico-dialético foi escolhido, por entender que a história das sociedades precisa ser vista em sua totalidade, historicidade e contradição, que são categorias indissociáveis da vida real da população em seu cotidiano.

A pesquisa presente neste Relato Teórico-Prático será a bibliográfica, em artigos, livros, teses e dissertações que discorram sobre a relevância do acesso a informações íntegras e de qualidade para fortalecimento da cidadania e da democracia, pois a transmissão de informações é um dos mecanismos ao alcance dos/das assistentes sociais e outros profissionais da rede que pode levar o usuário a usufruir de políticas públicas que tenham impacto efetivo na sua realidade.

Segue-se o próximo capítulo sobre o surgimento e a trajetória do Serviço Social na sociedade capitalista e no enfrentamento da questão social.

## 2 O Serviço Social e seu compromisso histórico

*Para o lugar da velha sociedade burguesa com suas classes e oposições de classes entra uma associação em que o livre desenvolvimento de cada um é condição para o livre desenvolvimento de todos (MARX, 1948, p. 8).*

O avanço do capitalismo na história só fez acentuarem as desigualdades existentes, e é nesse âmbito de correlações de forças antagônicas entre donos de capital e trabalhadores explorados que nasce a questão social. A questão social<sup>7</sup>, objeto de trabalho do/da assistente social é entendida como resultado da relação capital-trabalho, em que o trabalhador explorado produz e o capitalista se apropria dessa produção, gerando assim fome, violência, desemprego, analfabetismo, alienação, precarização do trabalho, alcoolismo, e muitas outras refrações da Questão Social. Para Marx no Manifesto Comunista,

(...) a propriedade privada está abolida para nove décimos de seus membros. E é precisamente porque não existe para estes nove décimos que ela existe para vós. Acusai-nos, portanto, de querer abolir uma forma de propriedade que só pode existir com a condição de privar de toda propriedade a imensa maioria da sociedade (MARX, 1848, p.10).

Nesse sentido, a acumulação de um lado e a concentração de riquezas nas mãos de poucos, gera miséria e exploração do outro, o resultado é a questão social e suas expressões: violência, desemprego, racismo, exploração pelo trabalho (nos dias atuais o trabalho autônomo e sem proteção é mascarado como “empreendedorismo”), trabalho infantil, etc.

A pandemia escancarou a desigualdade social e econômica do Brasil. Segundo dados do IBGE (2021), mais de 30% dos brasileiros (mais de 63 milhões de pessoas) requereram o auxílio emergencial de 600 reais aprovado pelo Congresso. Conforme o Senado Federal (2021), no Relatório da ONU de 2019 (antes da pandemia), 1% da população detinha 28,3% da renda do país, quase um terço do total. Ao passo que a renda dos ricos aumentou ou não foi afetada com a pandemia, a renda da classe trabalhadora ficou prejudicada ou suprimida com o desemprego, com a mortalidade de pessoas que eram chefes de família e com o aumento dos

---

<sup>7</sup> A questão social é “o [...] conjunto de expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social 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” (IAMAMOTO, 2003, p. 27).



preços da cesta básica, remédios, vestuário e outros itens da sobrevivência. Portanto, 174 anos depois, é pertinente a reflexão de Marx e Engels de que “porque a propriedade está apenas presente para um décimo da sociedade, ela está abolida para os outros nove décimos” (MARX, 1848, p.10).

Enquanto a maioria da população possui apenas sua força de trabalho como meio de subsistência, uma mínima parte detém os meios de produção e, conseqüentemente o capital e o acesso a bens materiais e também não materiais (culturais, por exemplo).

A ramificação da questão social se alastra longe, atingindo inúmeras famílias e precarizando políticas públicas que fragmentadas, rebatem no trabalho profissional, impedindo a universalização dos direitos. Uma das atribuições cotidianas do/da assistente social tem sido na atualidade “selecionar o grau de carência da demanda (...) para incluí-la/excluí-la dos serviços ou bens ofertados pelos programas sociais” (YASBEK, 2006, p. 24). Ou seja, entre os necessitados escolher o mais necessitado, pois como não há políticas sociais que deem conta das necessidades do povo, vai se escolhendo entre os males, o maior, o urgente, embora as expressões da questão social não tenham uma escala de medição para saber qual a mais importante.

Para quem vivencia as expressões da questão social, todas são urgentes. A fome, o racismo, a violência, o desemprego, o trabalho infantil, etc. são reflexos das inúmeras desigualdades e resistências presentes na sociedade dividida em classes: a classe que vive da sua força de trabalho e a classe que detém os meios de produção e a riqueza produzida.

Como mediador o assistente social transita entre dois mundos complementares: o universo dos dominantes e dos dominados, numa posição muitas vezes ambígua na medida em que se situa num campo de interesses opostos (YASBEK, 2006, p. 24).

Diante disso, não há neutralidade no serviço social, ao contrário, há um posicionamento de classe da categoria, a classe trabalhadora, até porque é a classe da qual este profissional faz parte, como bem refere um dos princípios do Código de Ética da profissão que supõe a “III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras” (BRASIL, 2012, p. 24).

Historicamente, o Serviço Social manteve a análise nos indivíduos em situação

de pobreza, que não conseguiam alcançar condições melhores de vida, sob a justificativa de sua própria culpa e responsabilidade, com o objetivo de moldá-los aos valores e moral da sociedade cristã. Mas a partir da aproximação do Serviço Social com a Teoria Social Crítica passou-se a entender que o modo de produção capitalista é a causa das desigualdades. Passou-se, então à análise do contexto histórico e social no qual estão inseridos os sujeitos sociais, levando em consideração a totalidade, a historicidade e a contradição, analisando os sujeitos no contexto familiar, social, político e econômico mais amplo.

O serviço social nasce “embebido em ideias conservadoras e de caráter missionário” e também para “reproduzir as formas de exercício de controle social e de legitimação da estrutura social” (IAMAMOTO, 2004, p. 22-23), a partir do assistencialismo praticado pela igreja na tentativa de amenizar a questão social agravada pela exploração excessiva do trabalhador expressa pelo capitalismo.

Para a igreja, a questão social antes de ser econômico-política, é uma questão moral e religiosa, sendo assim o serviço social surge voltado para uma ação de soerguimento da família operária, voltando-se principalmente para mulheres e crianças (IAMAMOTO, 2004, p. 18-19).

A Igreja acreditava que a partir de ações que cristianizassem ou recristianizassem os sujeitos, através de seus princípios morais e tradições haveria harmonia entre burguesia e proletariado, justiça social e menos desigualdade, porque a crença de que a Igreja disseminava na época era que “Deus sabe o que faz” e cada um devia aceitar e cumprir o papel social designado pela divindade, ou seja, o indivíduo que nasce pobre e passa por todo tipo de males, ao morrer seria recompensado com o paraíso e toda sorte que não teve durante a vida social.

O assistencialismo foi uma forma de enfrentamento à pobreza baseado na filantropia, na caridade, no favor, uma ajuda para um alívio imediato na situação de miséria, pois se entendia que para sair da pobreza bastava o esforço próprio. Mas, “como uma forma de intervenção ideológica, o assistencialismo também foi suporte de uma atuação cujos efeitos são essencialmente políticos: o enquadramento das populações pobres e carentes, o que engloba o conjunto das classes exploradas” (IAMAMOTO, 2014, p. 227). Assim, a assistência até aos dias de hoje “é em geral abordada a partir de sua forma aparente; como ajuda pontual e personalizada a grupos de maior vulnerabilidade social” (YASBEK, 2006, p. 27) devido ao trato dado historicamente a esse direito.

A partir do Movimento de Reconceituação<sup>8</sup> houve uma reflexão crítica da categoria que visava mudanças nas práticas profissionais no sentido de romper com o conservadorismo e compreender a totalidade e contradição em que se dá a questão social. Os/as profissionais assistentes sociais passaram a se posicionar, a se aproximar dos movimentos sociais, e a criticar as práticas vinculadas ao assistencialismo, pois a partir da CF de 1988, a assistência social passou a ser um direito do cidadão e dever do Estado, embora ainda precise avançar em termos de cobertura, amplitude e visibilidade. O Estado brasileiro deixa muito a desejar no que diz respeito à assistência à população, basta observar os indicadores sociais ou a própria realidade em volta, milhares de desempregados, de famintos, de pessoas em situação de rua e miserabilidade. Assim, o surgimento do terceiro setor, formado por ONGs e OSCs trata a questão social como responsabilidade da sociedade e não do Estado, mas, muitas vezes, com financiamento do próprio Estado.

Embora para o senso comum as desigualdades são naturalizadas e apreendidas como problemas individuais, os/as assistentes sociais possuem conhecimento crítico que possibilita compreender a dinâmica da totalidade social, as condições sociais resultantes do modo de produção capitalista, e as possibilidades de transformação da sociedade, e isso, certamente, passa pela comunicação e informação da categoria de trabalhadores organizada. A informação de qualidade, pode se configurar como uma das estratégias para ampliação da cidadania, pois está conectada aos interesses da comunidade e possibilita aos usuários das políticas públicas não apenas serem receptores de informações, mas participantes e protagonistas ativos no que tange as demandas coletivas de interesse local.

A seguir se detalhará brevemente sobre o Serviço Social no terceiro setor na perspectiva de que seja mais um campo sócio ocupacional de resistência, onde os/as profissionais buscam a caracterização dos serviços e benefícios como direitos.

---

<sup>8</sup> O Movimento de Reconceituação principiou como uma reflexão da categoria profissional, em meados dos anos 1965, objetivando mudanças quanto às práticas conservadoras do fazer profissional de assistentes sociais. Nesse sentido, buscavam-se práticas profissionais voltadas tendo por base a realidade brasileira e os interesses e necessidades da classe trabalhadora, buscando efetivar direitos e desvincular a Assistência do assistencialismo e da benemerência. Inspirados na teoria social crítica, em que a totalidade, historicidade e contradição são os alicerces para a análise da realidade da qual faz parte o usuário das políticas públicas. O Serviço Social crítico fundamenta-se na Lei de Regulamentação da profissão de 1993, no Código de Ética de 1993 e nas Diretrizes Curriculares de 1996, conformando um projeto ético-político que visa uma sociedade mais justa. Esse compromisso que norteia a profissão é decorrência do Movimento de Reconceituação e de profissionais comprometidos com a classe trabalhadora e em intervir com seriedade nas expressões da questão social.

## 2.1 Serviço Social e a inserção do trabalho profissional no terceiro setor

O terceiro setor ampliou o campo de trabalho dos/das assistentes sociais, ainda que sob novas condições de trabalho (precariedade, flexibilização, rotatividade nos empregos, redução de salários, etc...) para responder as diversas expressões da questão social. A transferência para o terceiro setor, da responsabilidade que deveria ser do Estado, no enfrentamento das diversas demandas respondidas e viabilização de direitos, “identificado erroneamente como sociedade civil, altera substantivamente a orientação e a funcionalidade das políticas sociais” (ALENCAR, 2009, p. 458). Diante da lacuna deixada pelo poder público, retornam-se as práticas conservadoras e assistencialistas e ao esfacelamento dos direitos conquistados, pois transforma-se a essência das políticas sociais, voltando aos princípios de ajuda e solidariedade, desvinculando a noção de direito e responsabilidade do Estado.

Sendo o(a) assistente social profissional que atua respondendo as refrações da questão social, uma vez que essas serão respondidas não apenas pelo Estado, mas também por iniciativas privadas e da sociedade civil, verifica-se que a sua atuação no chamado terceiro setor se dará mediante o desenvolvimento da filantropia, tendo em vista que a (re)filantropização<sup>9</sup> se configura como uma das “novas” formas de intervir na questão social (IPEA, 2011).

O ideário neoliberal sempre buscou mostrar a ineficiência de um Estado que, atendendo aos interesses do grande capital, vem apoiando a ação do mercado e acirrando a desigualdade social. O termo Terceiro Setor surgiu nos Estados Unidos em 1978, através de John D. Rockefeller. Já no Brasil, foi através da Fundação Roberto Marinho, na década de 1990. O terceiro setor é formado por fundações empresariais, pelas ONGs (Organizações Não Governamentais), as Organizações sem fins lucrativos, Organizações da Sociedade Civil, entidades de direito privado, etc.

Conforme Netto (1996, p. 122) “apostar nas ONGs como saída profissional é desconhecer os graves riscos do pluriemprego”, o mercado de trabalho aberto no

---

<sup>9</sup> Refilantropização entende-se como a implementação de políticas sociais compensatórias insuficientes e distorcidas frequentemente voltada à redução da desigualdade social, mas sem reduzir os índices de concentração de renda (ALMEIDA JÚNIOR, 2006). Esse tipo de ações em que o Estado é mínimo faz com que a população tenha apatia em relação a processos reivindicatórios, ou seja, a população tende a não reconhecer sua força em busca de cidadania e como classe trabalhadora capaz de operar mudanças através de direitos já conquistados, (mas que precisam constantemente ser reafirmados) e reivindicações coletivas, uma vez que há uma dissociação da conscientização e prática política.

terceiro setor “Não compensa quanto ao tipo de vínculo empregatício: instável, flexível, sujeito a financiamento externo de projetos pontuais. Não compensa quanto ao tipo de prática demandada, voltada, geralmente, para uma prática voluntarista/assistencialista” (MONTAÑO, 1999, p. 74-75).

A parceria entre o Estado e o ‘Terceiro Setor’ tem a clara função ideológica de encobrir o fundo, a essência do fenômeno, ser parte da estratégia de reestruturação do capital, e feitichizá-lo em ‘transferência’, levando à população a um enfrentamento/aceitação deste processo dentro dos níveis de conflitividade institucional aceitáveis para a manutenção do sistema, e ainda mais, para a manutenção da atual estratégia do capital e seu projeto hegemônico: o neoliberalismo (MONTAÑO, 2002, p. 27).

Como parte do terceiro setor, existem as Organizações da Sociedade Civil - OSC que são entidades privadas e sem fins lucrativos, que desenvolvem atividades voltadas a atender o interesse público, como saúde, assistência, educação. A nomenclatura “Organizações da Sociedade Civil” foi regulamentada pela Lei 13.019 de 2014, conhecida como Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil - MROSC, que rege em todo o Brasil as parcerias entre o Estado e as entidades sem fins lucrativos que atuam em variadas políticas públicas, dentre as quais, a Política de Assistência Social.

Embora se reconheça a precarização existente nas condições de trabalho destas instituições (83% das OSCs do país não possuem empregos formais, contam com considerável número de trabalhadores voluntários nas equipes, as organizações com finalidades religiosas são os principais grupos e ainda carecem de detalhamentos quanto aos portais orçamentários estaduais e municipais na disponibilização de transferências de recursos), a região Sul é a região com maior densidade de OSCs; o estado sulista apresenta densidade 64% acima da média nacional (LOPEZ, 2018).

Compreende-se o *primeiro setor* como aquele ocupado pelo *Estado*, que administra os bens e serviços públicos nas esferas municipal, estadual e federal, assim considera-se o *segundo setor*, o *Mercado*, do qual fazem parte as empresas privadas de fins lucrativos. Por fim, acredita-se que o *terceiro setor* surgiu como “resposta alternativa no trato da questão social” (IPEA, 2011, p. 1), promovendo políticas que tendem à multfragmentação, mas também com interesse de passar uma boa imagem das empresas fundadoras e benefícios do Governo, como repasse de orçamentos, isenções fiscais, etc.

Nesta sociedade dividida em setores, ocultam-se as relações sociais, bem como a totalidade, historicidade e contradição em que se dão estas relações e suas

expressões, fragmentam-se “como se o político pertencesse ao Estado, o econômico ao Mercado e o social remetesse, apenas, à sociedade civil, num conceito reducionista” (MONTAÑO, 2007, p. 53) que mascara a responsabilidade de enfrentamento da questão social. Como se na sociedade capitalista esses setores fossem independentes, quando na verdade, o político, o econômico e o social estão intrinsecamente conectados e são parte da totalidade, historicidade e contradição da vida cotidiana de cada um e de todos os indivíduos.

Ao reduzir investimentos nas políticas sociais, se fortalece a lógica neoliberal e se expande o terceiro setor, muitas vezes, financiado pelo próprio Estado, ratificando as crenças conservadoras e tradicionais de que o assistencialismo e a ajuda são mais eficazes do que os serviços públicos, programas sociais e direitos voltados à busca de uma sociedade mais justa e que a responsabilidade no enfrentamento à questão social seria de toda a sociedade e não do Estado, que é o setor que reúne as condições para isso.

A solidariedade e a filantropia têm um certo alcance na tentativa da minimização das expressões da questão social, mas não alteram a estrutura em que é originada a desigualdade, produto da contradição capital-trabalho. Para essas mudanças significativas, são necessárias respostas de um Estado forte e atuante e comprometido com o bem-estar da população, como a ampliação de direitos trabalhistas, políticos e sociais.

Primeiramente, os grandes financiadores do terceiro setor foram a “Cooperação Internacional”, para financiar o desenvolvimentismo na América Latina e em meados dos anos 1980 obrigaram-se a fazer parceria com o Estado e com empresas capitalistas (MONTAÑO, 2014), mudando dessa forma seu papel político que esteve voltado à articulação com os movimentos sociais. Diante disso, surge um cenário que o capital adora e almeja para si e para a classe trabalhadora, resultando em processo de legitimação do desmonte social do Estado, do apassivamento da classe trabalhadora, da despolitização da sociedade civil, da construção da lógica do possibilismo e, por fim, da criação da ideologia da autorresponsabilização dos sujeitos (MONTAÑO, 2014).

Hoje, com a captação de recursos através do telemarketing, sujeitos individuais e até mesmo os usuários destas instituições é que são os contribuintes (como é o caso da AAPECAN, muitos usuários relatam que são doadores ou que conhecem alguém que se identifica como doador).

Equivocadamente, ao transferir para o terceiro setor a responsabilidade das

políticas sociais públicas, elas poderão ser caracterizadas pelos usuários através da concepção de ajuda e caridade, sendo descaracterizadas como dever do Estado e direito do cidadão. Diante disso, o trabalho do/da assistente social, passa a ter inúmeros desafios.

O autor Montañó (1999, grifo meu) cita que, no engajamento das lutas travadas, o tempo presente requer um *comportamento político* no contexto institucional e social, na defesa da profissão contra os processos de terceirização e precarizações dos contratos de trabalho; exige um *compromisso ético* na defesa das políticas sociais em quantidade e qualidade, ou seja, seguindo o princípio da universalidade e do Código de Ética profissional “Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional” (BRASIL, 2012, p. 25). E por último, enquanto integrante da classe trabalhadora, os/as assistentes sociais devem *enfrentar com competência intelectual e coragem política os processos que aumentam a exclusão e as desigualdades*, especialmente as reformas neoliberais que impelem respostas fragmentadas, conciliadoras e restritas no trato da Questão Social.

Ao mesmo tempo que complementam a assistência do Estado, as Organizações Não-Governamentais ou as entidades sem fins lucrativos recebem financiamento do próprio Estado para manutenção de suas atividades. Embora o papel dessas organizações seja permeado de contradições, a partir de “parcerias” com o Estado e com empresas capitalistas, passando a fazer parte de um processo de legitimação do desmonte social do Estado, elas se tornam ao mesmo tempo, relevantes e indispensáveis devido a suas atividades de interesse público e coletivo, visando eficiência e qualidade em seus serviços, atendendo necessidades básicas e emergenciais que refletem no cotidiano da população (que experimenta múltiplas formas de desigualdades).

Em Santa Maria, além da AAPECAN, existem como exemplos de OSCs que trabalham complementando a assistência do Estado, além da AAPECAN, a Associação Leon Denis, casa de acolhimento à população em vulnerabilidade social e em tratamento no HUSM que reside em outros municípios e o Mesa Brasil, programa de distribuição de alimentos que tem parceria com municípios em todo o Brasil. Dessa forma as OSCs preenchem (ainda que parcialmente) e complementam a lacuna deixada pelo Estado no enfrentamento às expressões da questão social. Embora o terceiro setor seja um campo sócio ocupacional contraditório, também se torna estratégico ao/à assistente social, pois poderá ser um lócus de resistência, através da

comunicação pública e da socialização de informações. A seguir se abordará a importância da comunicação e da informação como direito, que viabiliza o acesso a serviços, programas, projetos e benefícios.

## 2.2 Serviço Social e a luta pela comunicação e informação como direitos humanos

As formas de comunicação são cada vez mais variadas e velozes. As definições de comunicação também são diversas, mas a mais comum é que existe uma mensagem ou informação que um transmissor irá passar ao receptor, ou seja, a comunicação é entre duas pessoas ou mais, uma informa, transmite, a outra ouve e apreende.

Em sequência ao tempo histórico, o estágio atual iniciado aproximadamente em meados de 1985, denominado de III Revolução Industrial ou Revolução Científica e Tecnológica, a nova tecnologia é a própria capacidade do homem em produzir conhecimento e informação (PEREIRA, 2021, p. 43-44).

Constata-se, portanto, o quanto o conhecimento humano tem se tornado valioso e de grandes proporções nas relações. É a partir do século XX que o debate sobre a comunicação ganhou uma proximidade com os direitos humanos e a estreita relação com a democracia e exercício da cidadania, ampliando seu significado e alcance. É neste campo dos direitos humanos que o conceito de comunicação pública pode ser gestado e construído (FIGUEIREDO, 2018).

Entre os diversos entendimentos sobre a comunicação pública, existe um ponto comum, que se refere a um "(...) processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania" (BRANDÃO, 2009, p. 9). Zémor (2005) colabora com a ideia da comunicação pública trabalhar na perspectiva da socialização da informação como meio de construção da cidadania, bem como contribuir para assegurar nas relações sociais o afloramento do sentimento de pertencer ao coletivo e de tomada de consciência cidadã enquanto sujeitos de direitos. Esta contribuição aponta na direção da comunicação pública se constituir como parte integrante e imprescindível das políticas sociais. Trata-se de pensar a comunicação pública, conforme aponta Sardinha (2012), como um "[...] modelo teórico-operativo, como um serviço público



tão fundamental como são os serviços de saúde” (FIGUEIREDO, 2018, p. 6).

Se a comunicação pública é a interação entre Estado e sociedade cujo intuito é a transparência e o exercício da cidadania, a comunicação pública pode estar associada a um padrão de Estado que enfatiza dois atributos: o Estado que atende a todos os requisitos modernos do direito de informar e de ser informado, e que, além disso, instaura políticas públicas voltadas para a democratização da informação, estimulando o pluralismo e coibindo o domínio do “mercado da informação” por monopólios privados que produzem e vendem a informação como mercadoria (KUCINSKI, 2007).

Diante disso, o Estado brasileiro, atualmente, se encontra muito distante desses atributos, pois o que se observa, é que existem tentativas continuadas de manipular, esconder e dificultar o acesso a informações à população. Quanto a isso, Bernardo Kucinski (2007) diz que deveria ser proibido usar a comunicação como instrumento de dominação política ou ocultação da verdade e como forma de perpetuação do status quo.

Um exemplo atual e relevante foi a tentativa do governo brasileiro, em junho de 2020, de encobrir informações referentes às mortes causadas pela covid-19, no sentido de minimizar a doença. O governo atrasou e manipulou dados referentes à pandemia, com o intuito de se eximir de suas responsabilidades quanto à negação de métodos científicos e incentivo a não seguir os protocolos recomendados pela OMS, com isso contribuindo para a disseminação do vírus e de *fake news*. Mas, a partir de iniciativas da sociedade civil, foi criado então, o “Consórcio de Veículos de Imprensa”<sup>10</sup> com o propósito de manter a população informada. Isso reforça que quando o Estado se exime, obriga a sociedade a assumir um papel que é seu, quando o Estado é mínimo, a responsabilidade recai em algum segmento da sociedade frente a demandas que precisam ser respondidas.

Uma das formas de aumentar o interesse e mobilização popular para participação e controle social em instituições de tomada de decisões, seria desde cedo despertar nas adolescências e juventudes a consciência de seu papel para materialização da cidadania. Um exemplo, são as atividades junto com os/as jovens do ensino médio que podem ser sensibilizados para a importância de um Estado que se interessa pelas necessidades e bem-estar da população, melhorando a qualidade

---

<sup>10</sup> Os veículos de imprensa: Estadão, Extra, Folha de São Paulo, O Globo e Uol fizeram parceria para registrar e divulgar os dados referentes aos 26 estados e Distrito Federal com relação a informações sobre a pandemia, como o número de mortos, contaminados, o processo de vacinação, etc.

de vida da classe trabalhadora. Que aprendam ainda cedo que a democracia não se reduz às eleições, mas envolve a participação efetiva nas discussões de relevância pública, nos movimentos sociais, nos Conselhos municipais, pois os direitos conquistados (e constantemente ameaçados) não são resultado de um Estado benevolente, mas de uma sociedade com consciência de classe e da força que tem quando se mobiliza (SGORLON, 2014).

Partindo desse contexto, compreende-se que a informação tem um papel fundamental na sociedade contemporânea, porque é através dela que se toma conhecimento de notícias e fatos que podem impactar o modo de vida das pessoas, como direitos, benefícios e serviços aos quais, por se estar bem informado, se tem acesso. Conforme Cogoy *et al.* (2018) a informação não é apenas para conhecimento de notícias ou dados, mas ela pode servir de emancipação dos sujeitos sociais, pois por desconhecimento muitos direitos deixam de ser acessados.

Para a professora Claudiana Sgorlon (2014) em sua tese de doutorado “A Comunicação como estratégia política no Serviço Social”, a informação é um direito humano que deve ser reconhecido e difundido, mas como é feita na sociedade de classes, ela é permeada por interesses do mercado, posições políticas, concepções hegemônicas e, como tudo na sociedade capitalista, ela é, também, mercadoria, disputada e concorrida. Entretanto, a comunicação quando associada a uma ideologia que visa a perpetuação do capitalismo, pode ser manipulada para persuadir as massas em favor de seus interesses, que é exatamente o que a realidade brasileira vem demonstrando diante da indústria de *fake news*. A autora ainda ressalta que não basta produzir informações: é preciso que elas cheguem a quem interessa, é preciso democratizá-las, tornar fácil o acesso a elas. Não há neutralidade na comunicação pública, e, dependendo do lado que se encontra, e dos interesses e valores que defende, ela pode transmitir respeito, diálogo e igualdade, ou dominação e exclusão.

Para a professora Kênia Augusta Figueiredo (2020)<sup>11</sup>, o mais importante na comunicação dos/das assistentes sociais com o usuário é que ela seja um diálogo: o outro precisa entender o que está sendo falado, e para isso é necessário conhecer o público que se está atendendo, pois não há comunicação sem adentrar no universo do outro; é preciso possibilitar a interação. Aos/às assistentes sociais, através da dimensão socioeducativa, ética e política, a comunicação se faz fundamental no trabalho para a socialização de informações, para o fortalecimento da cidadania e da

---

<sup>11</sup> Palestra proferida para a disciplina de Comunicação Pública do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM.

democracia.

Sendo a questão social o objeto de trabalho do serviço social e resultado do conflito entre capital e trabalho, a informação é uma ferramenta fundamental no cotidiano de trabalho do/da assistente social para fortalecimento da cidadania e da democracia dos trabalhadores. Dada a importância da comunicação na luta em defesa dos direitos, o CFESS-CRESS criou o documento “*Política de Comunicação*” a fim “de fortalecer e potencializar a produção e a socialização de informação entre os CRESS e o CFESS e destes com a categoria e a sociedade, na direção de reafirmar o projeto ético-político profissional” (CFESS, 2017, p. 10).

Conforme este documento “a comunicação e o uso que se faz dela não são neutros” (CFESS, 2017, p. 8). Nesse sentido, o documento vem ao encontro do que defende o projeto ético-político da profissão: autonomia e compromisso com a classe trabalhadora na direção dos processos emancipatórios e na perspectiva de uma sociedade igualitária. Como expressa o seguinte trecho:

Ora, se a palavra “comunicar” significa “tornar comum, fazer saber”, e se todas as pessoas têm direito a saber, a conhecer seus próprios direitos, a exercer sua cidadania, a se expressar, está claro que a luta pelo direito à comunicação precisa ser um compromisso assumido por assistentes sociais, profissionais que lidam cotidianamente com o processo de mediação para o acesso a direitos pela população (CFESS, 2017, p. 9).

O/A assistente social usa informações como instrumento capaz de qualificar as relações e intervenções técnico-operativas e políticas, ou seja, para orientar os usuários naquilo que eles necessitam. Sendo assim a luta pelo direito à informação também faz parte do projeto ético-político da categoria, pois defende-se

(...) a comunicação como 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 do Conjunto CFESS-CRESS ações organizadas, planejadas e contundentes para reafirmar a comunicação como direito humano (CFESS, 2010, p. 8).

Como resultado de lutas reivindicatórias dos trabalhadores, a Constituição Federal de 1988 representou uma conquista para a sociedade e determina a criação da Seguridade Social. A Seguridade Social é formada pelo tripé: Saúde, Previdência Social e Assistência Social, cada política pública com seus critérios de acesso, possibilidades e limites de enfrentamento à questão social.

Com base na Constituição Federal, a Assistência Social passou a ser dever de

Estado e direito do cidadão que dela necessitar, visando à superação da ideia de ajuda e da benemerência (ainda vista assim até hoje, por muitos, pelo fato de desconhecem que a assistência é um direito reconhecido por lei), tornando-se, portanto, uma política de responsabilidade do Estado. A assistência social como direito foi ratificado pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), conforme a lei n. 8.742 de 1993 e pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005.

No ano de 2004 é instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que garante a universalidade dos direitos e acesso aos serviços socioassistenciais. Foi construída a fim de integrar as demais políticas sociais considerando as peculiaridades sociais e territoriais, efetivando assim, a garantia dos mínimos sociais, bem como a universalização dos direitos sociais (PNAS, 2004). A política de Assistência Social tinha como órgão gestor, em âmbito nacional o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), mas nos últimos anos (de 2018 a 2022), a política pública localizou-se no Ministério da Cidadania.

Ainda que a Assistência Social tenha raízes (sua gênese) na caridade e ajuda, a partir da CF de 1988 ela passou a ser direito do cidadão e dever do Estado. Entretanto, até hoje essa política pública possui dificuldades de se materializar enquanto direito de “quem dela necessitar”<sup>12</sup>. As instituições privadas de assistência social, reguladas pela LOAS e pela PNAS para prestar serviço público, embora dependam de apoio, parcerias e doações da sociedade civil e que são conhecidas, muitas vezes, como lugares de ajuda e caridade, têm os mesmos deveres para com os cidadãos que as acessam quanto as instituições públicas, porque seus benefícios e serviços ofertados devem ser viabilizados como direitos garantidos pelas legislações.

A Assistência Social tem sido vista como direito desde a CF de 1988 e a LOAS, em seu artigo 4º inciso V prevê a ampla divulgação para que a população acesse todo e qualquer direito<sup>13</sup>. No entanto, o que acontece é a desinformação, desconhecimento e, muitas vezes, ausência de benefícios e serviços por ausência de ampla divulgação dessas informações. Daí o interesse em destacar este tema: a população necessita do acesso à informação. A informação é uma forma dos sujeitos coletivamente tomarem conhecimento e terem facilitado o acesso a serviços e recursos disponíveis

---

<sup>12</sup> “A Lei Orgânica de Assistência Social propõe um conjunto integrado de ações e iniciativas do governo e da sociedade civil para garantir proteção social para quem dela necessitar” (BRASIL, 2005, p. 46).

<sup>13</sup> Assim refere-se a lei: “V - divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão” (BRASIL, 1993, p. 2).

na rede territorial, socioassistencial e intersetorial.

O assistente social trabalha diretamente com os sujeitos sociais que estão inseridos em um contexto social de negação de direitos e falta de suporte social que deem conta de suas demandas sociais, principalmente, no que tange ao precário acesso aos serviços públicos e a informação enquanto um direito social (COGOY *et al*, 2018, p.3).

O/A assistente social possui “como instrumento básico de trabalho o conhecimento e a linguagem” (IAMAMOTO, 2009, p. 97). Sendo assim, ele se encontra em um campo estratégico para oportunizar disseminação de informação, pois trabalha com sujeitos cujo contexto é de negação de direitos e a informação é capaz de possibilitar o acesso aos serviços e ao fortalecimento da cidadania.

Sendo a linguagem instrumento de trabalho do/da assistente social, conforme lamamoto (2009), e a comunicação pública e a informação como meios de fortalecimento da democracia e da cidadania, o/a assistente social possui essa ferramenta para expansão, consolidação e reafirmação desses direitos.

Dessa forma, a socialização da informação é uma potente ferramenta no cotidiano profissional do/da assistente social, em relação aos usuários e à equipe multiprofissional, na viabilização de acesso a direitos e como forma de exercício da cidadania, debate que será detalhado no próximo capítulo.

### **3 A socialização da informação como ferramenta de mediação da equipe profissional na AAPECAN**

*O maior caos contemporâneo, a nova guerra é a guerra da informação. Quem controla e manipula a informação é quem de fato vence (Viviane Mosé).*

Devido ao papel transformador que uma informação é capaz de proporcionar à vida da população, ela se torna um poder e, aos/às assistentes sociais, uma ferramenta indispensável na *práxis* cotidiana. O Código de Ética do Serviço Social defende princípios que vão ao encontro da democratização da informação: a defesa da democracia, da liberdade, dos direitos humanos, da cidadania, do pluralismo, entre outros. Sendo assim, as informações de qualidade são capazes de potencializar estes princípios, nas relações com os usuários e com a própria equipe multidisciplinar.

O trabalho multiprofissional na AAPECAN visa ao atendimento completo do usuário e seu acompanhante. O/A assistente social faz o acolhimento, com a entrevista semiestruturada, identificando as demandas iniciais e o encaminha à psicóloga e nutricionista da unidade, conforme suas necessidades, assim como também para a rede intersetorial como CRAS, HUSM, Farmácia Popular, entre outros.

Dessa forma, cada profissional, com seus saberes e em conjunto, procura a melhor forma de o usuário ter acesso aos serviços da Instituição e, caso precise, em outras instituições.

A intersetorialidade visa superar a fragmentação dos atendimentos socioassistenciais através da articulação entre as políticas públicas, buscando ações conjuntas entre os profissionais de uma rede. O trabalho realizado em equipe, além de haver a troca de saberes, procura refletir quanto a totalidade e a complexidade da realidade na qual estão inseridos os usuários. Nesse sentido, busca superar a fragmentação dos serviços e atendimentos, olhando o usuário desses serviços em sua totalidade e historicidade.

A Política de Assistência Social tem a intersetorialidade como um de seus eixos estruturantes, cujo modelo de gestão visa a integração entre as políticas públicas como uma forma mais efetiva no enfrentamento das expressões da questão social. O objetivo da intersetorialidade é facilitar o acesso dos usuários aos benefícios, serviços, programas e projetos que integram a política de assistência, pois os serviços integrados em rede potencializam a disseminação das informações que chegarão até eles. Ao mesmo tempo, existem desafios para que a intersetorialidade seja implementada de forma efetiva, tais como:

- Atendimento fragmentado nas estruturas setorializadas, ou seja, o usuário tem seus problemas tratados separadamente e não em sua totalidade (sua realidade social não é levada em consideração);
- Criação de sistemas interligados que viabilizem as informações entre as políticas setoriais;
- Efetivação da participação social no controle da formulação, execução e monitoramento das políticas públicas;
- Estabelecimento de uma estrutura administrativa que possibilite a articulação intersetorial e a criação de instrumentos de gestão para procedimentos de monitoramento e avaliação das ações integradas;
- Remanejamento dos recursos financeiros e humanos para a sua concretização;
- Posicionamento político quanto ao redirecionamento da ação pública (...).
- A capacitação técnica dos gestores no redirecionamento de ações das políticas públicas locais, na construção de pactos e consensos entre os atores envolvidos;
- Apoio de Equipes técnicas capacitadas para a operacionalização da

ação intersetorial na esfera prática (MEDEIROS, 2019, p. 4).

Conforme se pode perceber, a intersetorialidade é um dos mecanismos mais eficazes para a concretização das políticas públicas no tocante aos interesses do usuário, pois potencializa a rede de proteção social, viabilizando ações integradas dos diversos saberes e práticas e o efetivo acesso da população usuária aos equipamentos e serviços disponíveis e ofertados pelo estado e município.

Entende-se que a divulgação das informações sobre os serviços disponíveis na rede socioassistencial pode acontecer por meio de jornais, no rádio, nas rodas de conversa, em palestras, folders, redes sociais, aplicativos, cartazes, cartilhas, banners, outdoors, podcast, e, principalmente em parceria com a universidade. Falou-se brevemente sobre a importância do trabalho inter e multidisciplinar. A seguir, será apresentado o campo onde o Estágio Supervisionado em Serviço Social se desenvolveu, aproximando os processos acadêmicos, com as instituições socioassistenciais e o atendimento das necessidades de grupos sociais com demandas específicas: em tratamento de câncer e em situação de vulnerabilidade socioeconômica da região, assim como, também, se abordará o Serviço Social e as possibilidades de suas intervenções.

### 3.1 A Assistência Social na AAPECAN

A AAPECAN (Associação de Apoio às Pessoas com Câncer) é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que atua para promoção da assistência social e dos direitos estabelecidos às pessoas em tratamento do câncer e vulnerabilidade socioeconômica ou pessoal. Foi fundada em 5 de março de 2005, em Caxias do Sul/RS, a partir da ideia de um grupo de voluntários que percebeu as dificuldades que as pessoas em tratamento do câncer tinham para continuar o tratamento devido ao custo elevado dos suplementos e fragilidade emocional e socioeconômica.

A AAPECAN coordena, elabora e executa programas, projetos e benefícios socioassistenciais de acordo com a Lei n. 8.742 de 7 de dezembro de 1993 (LOAS). Segundo a LOAS, a assistência social é dever do Estado e direito do cidadão, com ações da iniciativa pública e privada e da sociedade. Um dos objetivos da LOAS é “a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais” (BRASIL, 1993, p. 1) e constitui um dos seus princípios

“a divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais” (BRASIL, 1993, p. 2). A instituição possui 14 unidades de atendimento em todo o Rio Grande do Sul e oferece aos usuários acompanhamento social, psicológico e nutricional, oficinas de artesanato e lazer, hospedagem para usuários de outras cidades, transporte às unidades de tratamento e alimentação diária ao usuário e ao acompanhante.

A AAPECAN Santa Maria conta com uma equipe de telemarketing para captação de recursos, duas assistentes sociais, uma nutricionista, uma psicóloga, uma cozinheira, um monitor, um profissional de serviços gerais, uma recepcionista, um coordenador para a unidade local, três técnicos da central de processamento de dados e um motorista, que são funcionários da instituição, além de jovens aprendizes e voluntários (como um advogado e as oficinairas, por exemplo).

O público alvo desta instituição são pessoas em tratamento do câncer e renda familiar de até três salários mínimos, caso ultrapasse a renda e o indivíduo esteja em situação de vulnerabilidade, ainda assim, não será negado seu atendimento. Cada história de vida é analisada e considerada em suas particularidades pela equipe, que compreende o contexto econômico, familiar e social. O/A assistente social através do acolhimento, da abordagem e da entrevista é quem realiza a escuta qualificada<sup>14</sup> das necessidades dos sujeitos e procede com os encaminhamentos. Esse profissional tem conhecimento e relativa autonomia diante da equipe multiprofissional.

A AAPECAN se dispõe no atendimento inicial às pessoas que estão em tratamento do câncer, como oferecer hospedagem às pessoas que moram em outros municípios e não têm onde ficar ou não podem pagar, oferece aporte nutricional, suplementos vitamínicos até o usuário conseguir o acesso do auxílio pelo Estado, como: fraldas, acompanhamento de nutricionista e psicóloga, enfim, são variados serviços e benefícios à disposição dos usuários. E, para usufruir tudo isso, a população precisa conhecer desses serviços e quem tem direito a eles, pois grande da população ainda desconhece o trabalho da instituição. Daí a necessidade da ampla divulgação dos serviços desta e de outras instituições à população, pois, muitas vezes os serviços não são acessados por desconhecimento da sociedade e de quem

---

<sup>14</sup> O SUAS está pautado em um modelo de gestão democrático e colaborativo com visão no indivíduo e tem a escuta qualificada como uma metodologia de suma relevância. A escuta qualificada prevê uma forma de atuação profissional que busca o conhecimento aprofundado sobre o atendido, sobre o seu território, as suas necessidades e potencialidades, de maneira a contemplá-lo em sua totalidade. O que possibilita ainda distanciar-se da tendência da coisificação do sujeito que impacta na essência da Política Nacional da Assistência Social (PNAS) (SOUSA, et al. 2022, p. 2).



realmente precisa.

### 3.2 O Serviço Social na AAPECAN: Experiência interdisciplinar possível

A partir do relato de experiência busca-se dar visibilidade às atividades desenvolvidas durante o estágio obrigatório e supervisionado do curso de Serviço Social da UFSM, na Associação de apoio a pessoas com câncer - AAPECAN, unidade de Santa Maria. Os estágios I e II foram realizados no período de 20 de julho de 2021 a 12 de fevereiro de 2022, com um ano e meio de atraso devido à pandemia da Covid-19 que impactou o mundo inteiro, ainda com medidas restritivas (uso de máscara, álcool gel 70% para higienização).

Dessa forma, a acadêmica em Serviço Social, visualizou as potencialidades neste espaço sócio ocupacional, que culminou em vivências no contato com a realidade intersetorial no município bem como, fortalecer nos processos de trabalho em um equipamento público, o direito à informação atrelado aos programas, projetos, serviços e benefícios da rede socioassistencial. A partir dessa experiência, o direito à informação demonstrou ser um direito que precisa ser debatido e ampliado não apenas na categoria profissional como na rede intersetorial.

O estágio possibilita a observação e participação nas atividades e vivências do cotidiano do/da trabalho profissional do assistente social e sua interação com os outros profissionais da instituição e fora dela, como por exemplo, os profissionais do HUSM e do Hospital de Caridade, entre outros. Nesse sentido, a intersetorialidade, que articula diversos profissionais e espaços sócio ocupacionais é fundamental, pois busca a integração e articulação entre os serviços de uma mesma rede e os serviços de redes parceiras, mas respeitando as especificidades de cada setor. A intersetorialidade propicia também espaços de comunicação, diálogo e troca de informações que podem movimentar e aprimorar as ações que vem sendo desenvolvidas e os atendimentos, facilitando o acesso da população aos serviços e sua efetividade. Na AAPECAN, o trabalho intersetorial, tanto na unidade de Santa Maria com as outras unidades das outras cidades e com as instituições municipais, como o HUSM, Hospital de Caridade, farmácias populares, CRAS, etc., é fundamental para a efetividade no atendimento ao usuário e nos encaminhamentos que são feitos, pois a intersetorialidade garante que o usuário não fique em dúvida quanto aos seus

direitos e serviços que podem ser acessados, bem como permite o compartilhamento de saberes e conjugação de esforços para atendimento das múltiplas necessidades dos sujeitos sociais.

A intersectorialidade é entendida como a integração de diferentes setores e volta-se para desfragmentação dos atendimentos e serviços prestados à população, através de ações integradas dos diversos saberes e práticas, visando ao acesso efetivo dos beneficiários dos projetos e programas das políticas públicas e ao fortalecimento da cidadania e autonomia.

No cenário recente, a pandemia do Covid-19 impactou o mundo inteiro, com medidas restritivas (uso de máscara, distanciamentos físicos e álcool gel 70% para higienização), trazendo reflexos nos âmbitos político, econômico, social e sanitário, bem como educacional. Localmente, no município de Santa Maria, foram afetados os processos acadêmicos como o atraso do próprio estágio e a inserção dos acadêmicos em Serviço Social nos campos socioassistenciais.

Nesse sentido, a pandemia trouxe impactos também para a sociedade em geral, já afetada pelo desemprego em massa, informalidade e falta de acesso a saneamento básico. Houve um colapso na saúde pública, que não estava preparada para o aumento da quantidade de pessoas que precisaram da internação, falta de materiais básicos e essenciais<sup>15</sup>. Milhares de pessoas foram demitidas do emprego devido ao fechamento de comércios e serviços que não eram considerados essenciais, sendo a classe trabalhadora, a primeira a sofrer os impactos dessa crise econômica, política e sanitária.

Na AAPECAN, seguindo os protocolos exigidos, os atendimentos e atividades presenciais foram suspensos de 23 de março de 2020 a 7 de maio do mesmo ano, mas houve atendimento pela via telefônica e por meio remoto (grupos online). E, ao retornarem as atividades presenciais, todas as medidas sanitárias recomendadas foram seguidas (distanciamento, uso obrigatório de máscara, higienização das mãos e do ambiente com álcool, etc.).

A AAPECAN é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que atua na assistência às pessoas que estão em tratamento do câncer. A AAPECAN acolhe a população no início do tratamento, no momento em que ainda não há o suporte do Estado, pois parcela da população ainda desconhece seus direitos ou é afligida pela

---

<sup>15</sup> Na cidade de Manaus, por exemplo, dezenas de pessoas não tiveram acesso ao oxigênio, nem vagas em UTIs, falecendo em janeiro de 2021 de asfixia. Até o presente momento, a testagem em massa ainda não se efetivou no país, permanecendo restrita mesmo com a disseminação viral forte.

morosidade no atendimento e acesso aos benefícios. Dessa forma, a instituição acompanha o usuário até que o mesmo possa ser assistido pelo Estado e usufruir de seus direitos. Nesse sentido, as Organizações da Sociedade Civil - OSCs trabalham complementando a assistência do Estado, de modo conjunto.

As atividades realizadas no estágio supervisionado em Serviço Social na AAPECAN incluíram a observação e participação das rotinas de trabalho da/o assistente social, tais como: no atendimento individualizado e coletivo; nas ações na UFSM para divulgação do trabalho da instituição; na participação como ouvinte em Conferência Municipal de Assistência Social, que se configurou como primeira Conferência na modalidade à distância, de forma online, devido ao distanciamento social imposto pela pandemia; nas visitas domiciliares (reduzidas devido ao risco de contágio durante o período de isolamento social); numa viagem a outro município para divulgação da instituição na emissora de rádio local; na participação de reunião técnica junto aos profissionais para organização e planejamento da agenda mensal; e por fim, na mediação junto aos usuários para agendamentos e entrega de benefícios da instituição. Em todas as intervenções, percebeu-se o potencial do direito à informação no atendimento das necessidades sociais.

O estágio supervisionado em Serviço Social<sup>16</sup> é parte importante na formação, propiciando a complementação prática do aprendizado, visto que através dele é possível um conhecimento detalhado sobre o exercício profissional na instituição, as dificuldades e possibilidades presentes no cotidiano e as correlações de força existentes. Durante esta experiência, torna-se possível, também, relacionar a aprendizagem em sala de aula e o trabalho profissional, articulando a teoria e a prática, possibilitando desmistificar o pensamento de senso comum que na prática a teoria é outra. Yolanda Guerra e Valéria Forti, trataram desse “falso dilema” (GUERRA, 2016, p. 11) refletindo e questionando sobre a dicotomia que se produz no imaginário de muitos profissionais. Para Yolanda Guerra “se trata de um dos principais (falsos) dilemas da formação e do exercício profissional” (2011, p. 10), pois o assistente social conhece os fundamentos que não lhe permitem limitar-se ao senso

---

<sup>16</sup> O estágio supervisionado é onde se constrói a identidade profissional e é onde existem possibilidades do encontro dos/as alunos/as com o cotidiano profissional movido por práticas voltadas para o enfrentamento da questão social e suas expressões (GUERRA, 2002). A atividade de supervisão direta do estágio em Serviço Social constitui momento ímpar no processo ensino-aprendizagem, pois se configura como elemento síntese na relação teoria-prática, na articulação entre pesquisa e intervenção profissional e que se consubstancia como exercício teórico-prático, mediante a inserção do aluno nos diferentes espaços ocupacionais das esferas públicas e privadas, com vistas à formação profissional, conhecimento da realidade institucional, problematização teórico-metodológica (CFESS, 2008, p. 2).

comum. É preciso articular teoria e prática, pois essa é a chave de um futuro que vislumbra a emancipação humana (JINKINGS, 2015).

O estágio supervisionado em Serviço Social na AAPECAN permitiu num primeiro momento que a acadêmica elaborasse a Análise Institucional e observação da prática profissional do assistente social na instituição, acompanhando as rotinas e as demandas dos processos de trabalho e, num segundo momento, a realização do projeto de intervenção, com o tema “direito à informação” objetivando a socialização das informações, com vistas a viabilizar direitos e cidadania.

Durante o desenvolvimento do estágio, observou-se a necessidade de maior visibilidade e conhecimento sobre o trabalho e as contribuições da AAPECAN para a comunidade, levando em conta que a partir dos relatos dos usuários, a maioria desconhecia a instituição e sua finalidade, bem como as informações sobre a instituição eram repassadas, muitas vezes, através de pessoas que já tinham usado seus serviços, ou encaminhados por alguns profissionais que conheciam a instituição, demonstrando que não apenas usuários como a rede intersetorial precisa estar informada sobre os serviços disponíveis no município. A divulgação do trabalho da AAPECAN atualmente ocorre por meio da equipe técnica, no Hospital Universitário - HUSM, junto aos motoristas dos transportes que trazem pacientes e diretamente aos usuários que aguardam os atendimentos. Diante disso, foi se definindo um delineamento do projeto de intervenção.

O objetivo principal do projeto de intervenção foi levar ao conhecimento das agentes de saúde, os serviços ofertados pela Política de Assistência Social do município, especialmente da AAPECAN para que elas pudessem transmitir essas informações em seus territórios de abrangência, e assim alcançar um número maior de pessoas para terem conhecimento e serem multiplicadores destas informações.

Para o projeto de intervenção no Estágio Supervisionado em Serviço Social, partiu-se da ideia de constituição de um grupo na Atenção Básica para divulgação das ações desenvolvidas pela AAPECAN contando com a participação das Agentes Comunitárias de Saúde, da Unidade Básica de Saúde (UBS) Wilson Paulo Noal, com autorização do Núcleo de Educação Permanente em Saúde - NEPeS. Dessa forma, a principal ferramenta do Projeto de Intervenção foi a socialização de informações referentes à AAPECAN, seu público alvo, formas de acesso, direitos e benefícios que estão disponíveis, a fim de que essas informações fossem repassadas e chegassem a quem precisasse fazer uso desse serviço na política de assistência social.

Foi realizado um encontro com as profissionais de saúde junto das profissionais

da AAPECAN com a finalidade de apresentar o que se propõe a Política Nacional de Assistência Social, as formas de acesso e o funcionamento da AAPECAN como uma instituição assistencial, os direitos e benefícios que viabiliza, o público-alvo, o trabalho do Serviço Social na instituição, os objetivos e a importância do projeto de intervenção com vistas a ampliar o alcance das informações para os grupos comunitários atendidos pela rede sócio territorial.

A partir da colaboração das equipes da Atenção Básica, foram distribuídos cento e vinte e cinco (125) jornais informativos da instituição e mais de cem (100) folders que apresentam os direitos de acesso à população relativos à assistência quanto à população acometida pelo câncer, materiais distribuídos aos usuários nas visitas domiciliares que possibilitaram o conhecimento sobre direitos sociais básicos.

A ideia de trabalhar no projeto de intervenção junto com as agentes comunitárias de saúde foi multiplicar e socializar informações sobre esta instituição que compõe a rede de proteção municipal, transmitindo conhecimento sobre a rede socioassistencial local, por meio de profissionais capacitados para isso, pois as agentes comunitárias de saúde (ACS) que realizam visitas domiciliares, possuem a capacidade de prestar orientações e melhor conhecem a comunidade.

Inicialmente, pensou-se na realização de dois encontros, o primeiro para apresentação do projeto de intervenção junto à equipe de saúde do território e o segundo para o retorno de como foi recebido pelos usuários esse projeto, se conheciam ou tinham ouvido falar da instituição, mas a pedido da enfermeira-chefe das agentes comunitárias de saúde, salientando que a pandemia ainda estava em curso, foi sugerido que o retorno poderia ser na modalidade virtual, para preservação da saúde, evitando assim, a disseminação de contágio da Covid-19. Conforme o retorno e as narrativas das agentes comunitárias de saúde, percebeu-se que o projeto de intervenção garantiu maior amplitude e compreensão do trabalho que vem sendo realizado na instituição, pois ainda muitas pessoas da comunidade não conheciam a instituição e aquelas que tinham ouvido falar não sabiam com nitidez do que se tratava. Sendo assim, percebeu-se a importância da divulgação pela rede municipal sobre os serviços que vem sendo desenvolvidos no município, para que as pessoas conheçam seus direitos e como acessá-los com qualidade.

O estágio supervisionado permite ao/à acadêmico/a o primeiro contato com a realidade social de atuação profissional e interação com os usuários das políticas públicas. No caso da AAPECAN, foi percebida a importância do trabalho da assistente social em conjunto com outros profissionais que atuam diretamente no atendimento

ao usuário, uma vez que o trabalho de uma categoria se fortalece quando é compreendido por toda rede de proteção e quando se materializa conjuntamente com outras profissões. Mas o diferencial do Serviço Social ocorre pelo seu direcionamento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo, ou seja, quando assume o compromisso de seu projeto profissional crítico.

Dentro das possibilidades que a instituição oferece, os usuários e os familiares que os acompanham são atendidos integralmente em suas necessidades. Em todo o tempo de estágio, nenhum usuário deixou de ter sua demanda provida pela instituição, pois mesmo durante o período da pandemia em que se somaram desafios, a instituição buscou recursos para sua manutenção, uma vez que ela se mantém, primordialmente, com doações da comunidade e parcerias empresariais. Durante a experiência teórico-prática, percebeu-se que as demandas que chegam à instituição, são atendidas pelos/as profissionais com compromisso e resolutividade, o que torna necessária a continuidade do projeto voltado ao fortalecimento e ampliação das informações sobre os serviços e recursos que a instituição oferece.

A qualidade dos serviços prestados é dever dos profissionais, bem como é direito dos usuários das políticas públicas acessarem informações seguras e transparentes sobre os serviços e benefícios ofertados. Sendo assim, o Serviço Social possui importante ferramenta em mãos, que é a comunicação, para ser utilizada e multiplicada para outras equipes interprofissionais em benefício e a serviço da população.

Quanto aos serviços e benefícios ofertados aos usuários, na AAPECAN, a resolutividade é grande, mas ainda imperam desafios no que tange ao cotidiano de trabalho do/da assistente social, percebem-se dificuldades quanto à compreensão que os outros profissionais tem do que compete particularmente ao serviço social. Há profissionais que ainda não compreendem que o trabalho do/da assistente social não se limita a entregas de “cestas básicas”, por exemplo. Desse modo, o trabalho técnico-operativo, teórico-metodológico e ético-político, que são dimensões do trabalho profissional do/da assistente social, permanecem, muitas vezes, velados. Ainda ocorrem confusões e distorções quanto às competências e habilidades do/da profissional do Serviço Social, dificultando a comunicação com as demais áreas do saber, com a rede municipal e entre a equipe do próprio serviço socioassistencial.

Nessa direção, torna-se fundamental que no direito à informação, a própria atuação do fazer profissional seja debatida e ampliada para melhor compreensão e trabalho conjunto na rede municipal, de forma a reduzir equívocos e distorções quanto

às competências específicas de cada categoria profissional. O Serviço Social na política assistencial ainda caminha para construção de imagem profissional de quem luta e materializa direitos conquistados pela e para a classe trabalhadora, não mais para concessões, benesses, clientelismos ou ajuda caritativa/religiosa.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Sou um homem de causas. Vivi sempre pregando, lutando pelas causas que me comovem. Elas são muitas, demais: a salvação dos índios, a escolarização das crianças, a reforma agrária, o socialismo em liberdade, a Universidade necessária. Somei mais fracassos que vitórias em minhas lutas, mas isso não importa. Detestaria estar no lugar de quem me venceu (Darcy Ribeiro).*

Este trabalho surgiu da experiência de estágio, onde se observou a importância do acesso à informação para a população conhecer seus direitos, acessá-los, tendo assim necessidades básicas atendidas. No decorrer da pesquisa, na busca através da produção de conhecimento, percebeu-se que o acesso à informação tem papel muito mais relevante na vida do cidadão, pois se estende do acesso a direitos básicos como saúde, alimentação e educação, podendo ser utilizado como estratégia para o fortalecimento e consolidação da democracia, uma vez que a população tem vivenciado mais fortemente na última década, ondas de “fake news” e desinformação que mudaram os rumos do país<sup>17</sup>.

Dessa forma, percebe-se a importância, o valor e as transformações que o acesso às informações pode gerar na vida das pessoas. Enquanto as “fake news” podem trazer riscos sérios, a informação de qualidade pode melhorar a vida social. Dessa forma, os/as assistentes sociais, baseados nos princípios do Código de Ética, Lei de Regulamentação da profissão e Diretrizes Curriculares defendem os direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania e o aprofundamento da democracia, tendo um papel fundamental na defesa destes princípios no seu cotidiano com os usuários das políticas públicas, com a rede intersetorial e com toda a

---

<sup>17</sup> Refere-se ao impeachment da Presidenta Dilma no ano de 2016, e posteriormente a consagração da eleição de um governo de extrema direita no país. Conforme Mattos (2020, p. 162) “Esse impedimento de Dilma – via manobras parlamentares, sustentadas por medidas judiciais e ampla difusão na grande mídia dos protestos de rua organizados pelos aparelhos da ultradireita na sociedade civil – constituiu o primeiro ato de um golpe de Estado de novo tipo”.

sociedade na luta por uma sociedade mais igualitária.

Existem leis, decretos e instrumentos que garantem o direito da população às informações, mas os sujeitos, muitas vezes, desconhecem os canais oficiais e idôneos ou possuem dificuldades de acompanhar diante de uma realidade que abrange muitas desinformações. Na sociedade de classes, em que a informação é mercadoria e o Estado atende os interesses da burguesia, não se percebe também o interesse em as divulgar, pois, quanto menos informada a população sobre seus direitos, mais o Estado pode se eximir de suas responsabilidades, com menos demandas e cobranças.

Para o Serviço Social, a comunicação é um direito humano que deve ser usado pra expandir a cidadania, não como dominação. Democratizar é diferente de transmitir informações. As informações ao serem transmitidas e alcançar os usuários, devem estar acessíveis aos sujeitos. Como a informação também é mercadoria, muitas vezes, acesso à informação de qualidade é pra quem paga, portanto, restrita a pequenos grupos sociais. Por isso, a importância de potencializar a produção e a socialização de informações como estratégia ética e política na contraposição à exclusão existente nas políticas públicas.

Entendeu-se que a democratização das estruturas, dos espaços institucionais com maior transparência na comunicação e informação, poderá provocar significativa alteração na estrutura de poder da sociedade brasileira, uma vez que a população passa a reconhecer, valorizar e reivindicar mais por seus direitos. Nesse ínterim, torna-se imprescindível aos/às profissionais das equipes intersetoriais ampliarem os canais de participação e oferecerem maior visibilidade sobre os serviços disponíveis aos trabalhadores, trabalhando conjuntamente.

Na AAPECAN, a divulgação dos serviços ofertados é feita através das rádios, redes sociais da instituição, palestras e pessoalmente no HUSM, com pacientes e familiares que estão à espera de atendimento, mas torna-se importante a permanente qualificação dos/das profissionais da rede intersetorial para melhor informar os usuários.

O Código de Ética do Serviço Social expressa direitos e deveres do assistente social, defende valores éticos que tenham compromisso com os usuários, com a classe trabalhadora, com a liberdade, democracia, cidadania, justiça e igualdade social. A democratização da informação e da comunicação é um compromisso assegurado nos princípios do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, e deve ser defendido para maior alcance da população no acesso e usufruto dos serviços



disponíveis, para ampliação dos canais de denúncia, mobilização e resistência diante dos desmontes e retrocessos que a rede socioassistencial enfrentou nos últimos anos.

Aos/às assistentes sociais, diante da dimensão política e pedagógica do seu trabalho profissional, com conhecimento da totalidade, historicidade e contradição presente nas manifestações da questão social, cabe o empenho na luta pela perspectiva de transformação da sociedade e viabilização de direitos. E isso, certamente passa pela comunicação e pela informação de qualidade, seja através de rádios comunitárias (comprometidas com os anseios de sua comunidade e debate das realidades locais) ou por meio da mediação (dos acolhimentos, abordagens, rodas de conversa, etc.) possibilitando aos cidadãos não apenas serem receptores de informações, mas participantes ativos e protagonistas de informações que importam aos seus interesses e demandas.

Este trabalho foi concluído em meio a um ato terrorista<sup>18</sup> (denominação dada segundo o Superior Tribunal Federal) nunca havido antes no Brasil. E essa onda extremista e antidemocrática foi fortalecida em 2018 com a intensificação de desinformação e *fake news* que teve um efeito corrosivo sobre as instituições e a democracia e vai influenciando a opinião pública, culminando nesse ato extremo de violência, que muitos chamam de “manifestação”. Nesse sentido, diante do estágio supervisionado em Serviço Social tem-se como reflexões críticas a ampliação de propostas teórico-práticas no campo da comunicação e informação, e a importância da defesa e reforço do papel político que pode ter uma informação e sua socialização e democratização, tanto para acesso a direitos quanto para acompanhamento das ações governamentais (por meio do controle social) através de uma maior participação popular.

Em tempos de *fake news*, tem-se o desafio de lutar pela consolidação de instituições, serviços, programas, projetos, benefícios que viabilizam direitos e pela recente (e resistente) democracia brasileira. No contexto da realidade social e política do país, nesse momento e nos últimos tempos, em meio ao crescimento desenfreado de desinformações e distorções da realidade, se ressalta a importância do acesso e disseminação de informações de qualidade, as quais podem viabilizar políticas públicas mais efetivas ao encontro das necessidades da classe trabalhadora.

---

<sup>18</sup> Em 8 de janeiro de 2023, em Brasília, por volta das 15 horas, a sede dos Três Poderes da República Federativa do Brasil foi invadida e depredada por centenas de vândalos golpistas que se denominaram “patriotas”. Motivados pelo “anticomunismo” e pela desinformação quanto ao resultado das eleições de outubro de 2022, alegando fraude nas urnas eletrônicas. As mesmas urnas que elegeram deputados, senadores e governadores de todas as legendas, inclusive a maioria do PL, partido que pediu anulação de “parte” dos votos do pleito.

## REFERÊNCIAS

AAPECAN - Associação de Apoio às pessoas com câncer. **Plano de Ação 2021**. Porto Alegre, 2020. Disponível em: <<https://blog.gesuas.com.br/intersectorialidade-suas/>>. Acesso em: 10 ago. 2022

ALENCAR, M.M.T de. **O trabalho do assistente social nas organizações privadas**. Disponível em: <<https://www.cressrn.org.br/files/arquivos/4UkPUxY8i39jY49rWvNM.pdf>>. Acesso em: 27 dez.2022.

ALMEIDA, J.C.J de. **A Refilantropização da Solidariedade um estudo sobre as novas fórmulas de implementação das políticas sociais no neoliberalismo**. 2006. Tese (Mestrado, Ciência Política)- Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE, 2006.

ALORALDO, V. de P. **Juventudes em acolhimento familiar: fragilização de vínculos e estratégias de fortalecimento em contexto de capitalismo dependente**. Tese de Doutorado (Doutorado em Serviço Social) Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2021.

ANDRADE, Iraci de. Modelo de gestão e protagonismo dos usuários na implementação do SUAS. In: MENDES, Jussara; PRATES, Jane; AGUINSKY, Beatriz. **O Sistema Único de Assistência Social: entre a fundamentação e o desafio da implantação**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

BERGER, Guy. Prefácio. In: IRETÓN, Cherilyn; POSETTI, Julie. **Jornalismo, Fake News e Desinformação: Manual para Educação e Treinamento em Jornalismo**. Brasil: UNESCO, 2019.

BRAGA, I.A. **XVI Encontro Nacional de Pesquisadores(as) em Serviço Social**. Vitória, 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social e Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10<sup>a</sup>. ed. rev. e atual. Brasília: CFESS, 2012. 60 pág.

BRASIL. **GESUAS**. Sistema para Gestão do SUAS. Disponível em: <<https://blog.gesuas.com.br/intersectorialidade-suas/>> Acesso em: 12. jan.2023.

BRASIL. **MROSC** - Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil. Brasília, 2014. Disponível em: <[https://antigo.plataformamaisbrasil.gov.br/images/manuais/Marco\\_Regulatorio\\_Das\\_relacoes\\_entre\\_Estado\\_e\\_Sociedade\\_Civil\\_1.pdf](https://antigo.plataformamaisbrasil.gov.br/images/manuais/Marco_Regulatorio_Das_relacoes_entre_Estado_e_Sociedade_Civil_1.pdf)> Acesso em: 21. set. 2022.

BRASIL. **Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas**. Brasília, 2011.

BRASIL. **Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas**. Brasília, 2022. Disponível em: <<https://mapaosci.ipea.gov.br/>> Acesso em: 11. jan. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Análise em Saúde e Doenças não Transmissíveis. **Guia de vigilância epidemiológica Emergência de saúde pública de importância nacional pela Doença pelo coronavírus 2019 – covid-19**. Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social**. Brasília, 1993.

BRASIL. **Sistema Único de Assistência Social**. Brasília, 2005.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica NOB/SUAS**. Brasília, 2005. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2002.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2002.pdf)>. Acesso em: dez. 2022.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Brasília, 1988.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**. Brasília, 2011.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Política de Comunicação CFESS-CRESS**. 3.ed. CFESS: Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/3a-PoliticaComunicacaoCfessCress-2016.pdf>>. Acesso em: dez. 2022.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS**. 2.ed. CFESS, CRESS: Brasília, 2010. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/arquivos/POLITICA\\_COMUNICACAO\\_CFESS-CRESS.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/POLITICA_COMUNICACAO_CFESS-CRESS.pdf)>. Acesso em: dez. 2022.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. Res. Nº 533, de 29 de setembro de 2008 - **Regulamenta a supervisão direta de estágio no Serviço Social**. Disponível em Acesso em: 03 dez. de 2022.

COGOY, Eliana Mourgues et. al. Comunicação e Serviço Social: uma análise sobre a comunicação no exercício profissional do assistente social, **Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**. Vitória: ENPESS, 2018.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Palestra proferida para a disciplina de Comunicação Pública do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM**. 2020. Disponível em: <<https://www.facebook.com/watch/?v=553494688927783>>. Acesso em: dez. 2022.

GUERRA, Yolanda. **O ensino da prática no novo currículo:** elementos para o debate. Palestra da oficina ABEPSS. Região Sul I, maio, 2002.

G1.GLOBO.COM <Disponível em [Documentos mostram que mais de 30 morreram nos dois dias de colapso por falta de oxigênio em Manaus | Amazonas | G1](#)> Acesso em 26 set. 2022.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social.** 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

KOSIK, K. **Dialética do Concreto.** Editora Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1995.

KAKUTANI, Michiko. **A morte da verdade:** Notas sobre a mentira na era Trump. Tradução de André Czarnobai e Marcela Duarte. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2018.

LOPEZ, Felix Garcia (Org.). **Perfil das organizações da sociedade civil no Brasil.** Brasília: Ipea, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8396/1/Perfil%20das%20organiza%C3%A7%C3%B5es%20da%20sociedade%20civil%20no%20Brasil.pdf>. Acesso em: dez. 2022.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **O Manifesto Comunista.** 1848. Disponível em: <<https://www.portalabel.org.br/images/pdfs/manifesto-comunista.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2022.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. Teses sobre Feuerbach. In: MARX, Karl. **A ideologia alemã.** São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MATTOS, Marcelo Badaró. De junho de 2013 a junho de 2015: elementos para uma análise da (crítica) conjuntura brasileira. In: DEMIER, Felipe; HOEVELER, Rejane (Orgs.). **A onda conservadora:** ensaios sobre os atuais tempos sombrios no Brasil. Rio de Janeiro: MAUAD, 2016.

MATTOS, Marcelo Badaró. **Governo Bolsonaro:** neofascismo e autocracia burguesa no Brasil. São Paulo: Usina Editorial, 2020.

MEDEIROS, J. **Os desafios da Intersectorialidade no Âmbito do SUAS.** Viçosa, 2019. Disponível em <<https://blog.gesuas.com.br/intersectorialidade-suas/>>. Acesso em 23 set. 2022.

MELLO, P, C. **A Máquina do Ódio.** Companhia das Letras. São Paulo, 2020.

MONTAÑO, Carlos. Das “lógicas do Estado” às “lógicas da sociedade civil”: Estado e terceiro setor em questão, **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 59, ano 20, mar. 1999.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social.** São Paulo: Cortez, 2002.

MONTAÑO, C. **O Canto da Sereia Crítica à ideologia e aos projetos do Terceiro Setor.** Cortez. São Paulo, 2014.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e serviço social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 50, ano 17, abr. 1996.

NEVES, S. L. S.; OLIVEIRA, K. V. A. **XVI Encontro Nacional de Pesquisadores(as) em Serviço Social**. Vitória, 2018.

OPAS - Organização Pan-Americana de Saúde; OMS – Organização Mundial da Saúde. **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**: kit de ferramentas de transformação digital e ferramentas de conhecimento. Brasil: OPAS, OMS, 2020.

PEREIRA, B. et al. **O Materialismo Histórico-dialético como Método para a Pesquisa em Educação**. Disponível <[https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2019/TRABALHO\\_EV127\\_MD1\\_S\\_A4\\_ID7010\\_15082019094912.pdf](https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2019/TRABALHO_EV127_MD1_S_A4_ID7010_15082019094912.pdf)> Acesso em 20 out. 2022  
PIRES, M. F. C. O Materialismo Histórico-dialético e a Educação. Botucatu, 1997. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-32831997000200006>>. Acesso em: 22 set. 2022.

PEREIRA, L. R. **O campo das manifestações populares: um estudo do movimento dos caminhoneiros**. Tese (Doutorado) Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, PUCRS. Porto Alegre/RS, 2021.

PIMENTEL E SILVA, Christiane. O método em Marx: a determinação ontológica da realidade social. **Serviço Social & Sociedade** [online]. 2019, n. 134. Acesso em: 2 Dez. 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/dQkqhYS3WDkMNX3N44JCKf/?lang=pt#>>.

PRATES, J.C **O Método Marxiano de Investigação e o Enfoque Misto**. XX Seminário Latinoamericano de Escuela de Trabajo Social. 2012 Disponível em <[https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7985/2/O\\_metodo\\_marxiano\\_de\\_investigacao\\_e\\_o\\_enfoque\\_misto\\_na\\_pesquisa\\_social\\_uma\\_relacao\\_necessaria.pdf](https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7985/2/O_metodo_marxiano_de_investigacao_e_o_enfoque_misto_na_pesquisa_social_uma_relacao_necessaria.pdf)> Acesso em 20 out.2022.

SALES, M.A.; RUIZ, J.L.S. **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SGORLON, C.T.S. **A comunicação como estratégia política no serviço social**. 2014. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social. Londrina/PR, 2014.

SILVEIRA, T, C. **Atuação do(a) Assistente Social frente à violência doméstica contra a mulher: uma análise de conteúdo das publicações da área de Serviço Social no período de 2006-2020 na Revista Serviço Social e Sociedade**. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Maria. Centro de Ciências Sociais e Humanas. Santa Maria/ RS, 2022.

SOUSA, C.B. et. al. A importância da escuta qualificada como metodologia essencial para o protagonismo e a autonomia das pessoas atendidas no SUAS, **Revista Paulus Social**, n. 9, publicado em 11 fev. 2022. Disponível em: <https://www.fapcom.edu.br/revista/index.php/revista-social/article/view/492>>. Acesso em: Jan. 2023.

YASBEK, M. C. **Classes Subalternas e Assistência Social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

NUP: 23081.013329/2023-88

Prioridade: Normal

**Homologação de ata de defesa de TCC e estágio de graduação**

125.322 - Bancas examinadoras de TCC: indicação e atuação

**COMPONENTE**

Ordem	Descrição	Nome do arquivo
8	Trabalho de conclusão de curso (TCC) (125.32)	TCC - Versão final Evandra.pdf

**Assinaturas**

**13/02/2023 15:24:25**

EVANDRA DE CARVALHO SOARES PENA (Aluno de Graduação)  
06.09.20.01.0.0 - Serviço Social - Bacharelado (Noturno) - 1107233

**13/02/2023 19:04:15**

VANELISE DE PAULA ALORALDO (PROFESSOR ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO -  
SUBSTITUTO)  
26.04.00.00.0.0 - DEPARTAMENTO DE ENSINO - DE-POLI



Código Verificador: 2373152

Código CRC: 8c2046de

Consulte em: <https://portal.ufsm.br/documentos/publico/autenticacao/assinaturas.html>

