



**V CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
VI SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
V CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

(Fundamentos do Serviço Social: o trabalho profissional de assistentes sociais)

Comunicação Pública e Serviço Social: Reflexões sobre os documentos publicados pelo CFESS e sua incidência no exercício profissional.

Eduardo Luis Couto ¹
Iasmin Lorena Rodrigues Benaglia ²

Resumo. Este artigo tem como tema a Comunicação e o Serviço Social, a partir dos documentos publicados pelo Conselho Federal de Serviço Social e sua incidência no exercício do profissional de Assistentes Sociais. A comunicação pública, como ação eminentemente política, é utilizada pelo CFESS tanto para afirmar sua centralidade enquanto instância normativa da profissão, quanto, em articulação, possibilitar referências e sustentações para o exercício profissional de assistentes sociais. Busca-se aqui, apresentar concepções sobre comunicação e comunicação pública, a centralidade do CFESS enquanto instância normativa e elementos do atual processo de comunicação entre o Conselho e a categoria profissional.

Palavras-chave: Comunicação; Comunicação Pública; Serviço Social; exercício profissional.

Abstract: This article's theme is Communication and Social Service, based on documents published by the Federal Council of Social Service and their impact on the professional practice of Social Workers. Public communication, as an eminently political action, used by CFESS both to affirm its centrality as a normative instance of the profession, and, in conjunction, to provide references and support for the professional practice of social workers. The aim here is to present concepts about communication and public communication, the centrality of the CFESS as a normative body and elements of the current communication process between the Council and the professional category.

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

¹ Assistente Social, professor da Universidade Estadual de Maringá - Campus Regional do Vale do Ivaí, doutor em Serviço Social e Políticas Sociais pela UEL/PR, eduardo_couto@outlook.com.

² Estudante, do curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá, Campus Regional do Vale do Ivaí, iasminlorenarodrigues@gmail.com.



INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como escopo reflexivo a relação estabelecida entre a comunicação pública e o serviço social a partir dos documentos publicados pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) no século XXI, dentre eles delimitado as normativas, resoluções e notas técnicas, e a incidência desses documentos no exercício do profissional de Assistentes Sociais. Busca-se, então, aprofundar os conhecimentos relativos aos processos comunicacionais, entendendo estes como o caminho pelo qual o profissional percorre para acesso e conhecimento dos documentos emitidos pelo CFESS e, o Serviço Social.

O processo comunicacional é, então, o caminho pelo qual o profissional percorre junto aos documentos acessando-os ou não, começando a partir de uma mensagem emitida pelo emissor e recepcionada pelo receptor. Por outro lado, pode-se indagar que, se o receptor não acessar os documentos, o processo comunicacional poderia deixar de existir, o que não é necessariamente uma verdade haja vista que a o emissor / CFESS, a mensagem e informação continuarão existindo e, os profissionais / receptores continuariam nessa posição.

A partir da pesquisa realizada, objetiva-se contribuir para a importância dos acessos aos documentos produzidos pelo CFESS, haja vista que essas produções são advindas da própria realidade interventiva dos assistentes sociais e, os documentos podem ser considerados embasamentos teóricos e uma forma de estudo continuado para assistentes sociais, pois se tratam de análises, entendimentos e compreensões da profissão e do exercício profissional expressos e produzidos pelo CFESS. Além de que tais documentos expõem a mensagem do CFESS, logo o núcleo de sua comunicação, para a categoria e a sociedade, de modo geral. Também entendemos ser esta uma análise pertinente, tendo em vista que a mensagem do CFESS também expressa, em mensagem, sua finalidade pedagógica, que se articula com a de orientar, normatizar, disciplinar o exercício profissional.

A abordagem metodológica empregada neste artigo foi a pesquisa bibliográfica, caracterizada por sua natureza qualitativa e exploratória, com processo metodológico envolveu a seleção de um conjunto bibliográfico composto por artigos científicos, livros, e-books e dossiês da área de Serviço Social e está dividido em três partes: a presente introdução, a primeira em que se faz uma reflexão acerca da comunicação enquanto processo de humanização e a segunda que estabelece uma relação entre a comunicação pública e o Serviço Social, especialmente, através da reflexão acerca de como o CFESS utiliza da comunicação pública para estabelecer diálogo com a categoria e publicizar suas emanações enquanto instância normativa máxima do Serviço Social no país.

1. COMUNICAÇÃO, COMUNICAÇÃO PÚBLICA E SERVIÇO SOCIAL



A comunicação, como ato eminentemente humano, perpassa as relações sociais, incidindo e possibilitando que os homens possam estabelecer formas e mecanismos para transmitirem mensagens, posicionamentos e, estabelecerem uma infinidade de vinculações entre pares. Neste sentido, Comunicação é um termo e um tema com possibilidade de ampla argumentação e de inúmeros vieses. Aqui como um recorte e especificidade, escolhemos a Comunicação Pública como possibilidade de interface com reflexão acerca da importância dos documentos produzidos pelo CFESS na atuação do profissional assistente social.

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

Inclusive nestes termos entendemos que a criação e desenvolvimento da linguagem se constitui como a primeira grande revolução comunicacional, na tentativa humana de se comunicar com seus semelhantes e buscar sobrevivência. Desse modo, pode-se compreender a partir de Barros, (2021), que a comunicação é um meio para transmitir mensagens, ideias, sentimentos e outras expressões, um meio utilizado para que o outro entenda o que se quer transmitir e, sem a linguagem, ela inexistente. Logo, segundo Magalhães (2006, p. 22), é possível verificar que a linguagem, os signos e códigos, são meios de comunicação do homem, que, através do “processo socializador, desenvolve e amplia suas aptidões de comunicação, utilizando os modos e usos da fala que estão configurados no contexto sociocultural dos diferentes grupos sociais dos quais faz parte”.

Desse modo, é possível compreender que existem diversas linguagens, utilizadas em contextos diversos, conforme a comunidade e/ou grupo social a que está vinculada, assumindo vários conceitos. A comunicação é, então, um meio de interação entre os homens que pode ser usada para informar e transmitir, sendo ela verbal ou não e sempre em movimento. Sgorlon (2021, p. 32) ainda aponta, que com relação às formas de comunicação, “[...]a transitoriedade é uma das características principais da história da comunicação no país”. Desse modo, os meios de comunicação passaram e passam por mudanças o tempo todo, assim, em ordem cronológica, temos, segundo Sgorlon (2021), a partir do século XX, os



jornais, a radiodifusão, se consolidando como meios de comunicação em 1920 e nos anos 2000, as agências de notícias virtuais assumindo uma preponderância e maior incidência nos processos comunicacionais.

Segundo Sgorlon (2021), os jornais, considerados como veículos de comunicação, surgiram no Brasil a partir do século XX, também apontados como o segundo maior veículo publicitário entre os anos 2011 e 2012, e em decorrência de um processo histórico e cultural no país ampliou-se para mais leitores e oportunizou o aumento das múltiplas formas de comunicação. Desta forma, os veículos comunicacionais contemplam tanto a disseminação da informação, como também momentos de lazer e corroboram com o capitalismo, fomentando os comportamentos necessários para o consumo, inclusive podendo ser entendidos e caracterizados como veículos transitórios, haja vista que, no decurso histórico, ganham e perdem incidência e centralidade, como, por exemplo, os jornais impressos que, na atualidade, já não obtém o mesmo impacto que em meados do Séc. XX.

Há ainda, determinadas especificações, no que tange à comunicação, ou seja, expressões que as diferem, sendo elas: a Comunicação Pública; Comunicação Social; Comunicação Empresarial, entre muitas outras. A Comunicação Pública, nosso objeto de reflexão pode, segundo Figueiredo (2018, p. 169), “ser considerada para além da comunicação governamental, entendida como comunicação que ocorre em um espaço temporal, subjugada a interesses de grupos políticos, formado por fluxos de informações e comunicações”, portanto, comunicação pública contém a comunicação política e não ao contrário, e é um tipo de comunicação destinada a um público-alvo, em períodos de disputa de poder e, englobando os meios tecnológicos e mídias digitais, que influenciam o público cidadão em diferentes perspectivas, dentre elas, o consumo e a política.

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

Outrossim, a comunicação pública, por estar em processo de construção aparece hoje, segundo Brandão (2006, p. 12) como “nova utopia que busca resgatar o sentido verdadeiramente social da Comunicação, perdido por imposição de um fazer profissional totalmente voltado para o atendimento das necessidades do mercado empresarial, político, ideológico ou personalista”, posição essa tomada em decorrência da vivência no mundo



capitalista que impõe, a todo custo, a compra e venda, influenciadas também, com as mudanças políticas.

A Comunicação Pública pode ser vista, a depender de quem a utiliza, como meio de transformações no cenário político, formação de grupos profissionais, assim como formação de rede de pesquisadores necessitando, para tanto que adentre as políticas sociais, se funde nos direitos humanos e atribua atenção à população por meio do exercício da cidadania, se constituindo segundo Figueiredo (2018, p. 165) como um “processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas políticas sociais, no âmbito do Estado”, relacionando, portanto, ao exercício profissional do Assistente Social.

Segundo Yazbek (2009), o assistente social é demandado para prestar serviço no âmbito socioassistencial, surgindo, então, a necessidade de intervir nas relações sociais, às quais fazem parte do dia a dia da população usuária da política pública ao qual o assistente social está inserido. Como profissional inserido na divisão sociotécnica do trabalho, o assistente social é demandado a desenvolver uma atuação caracterizada em atendimentos e demandas referente aos seus usuários, como também ações socioeducativas para com a classe proletária da sociedade. Yazbek (2009, p.13-14), afirma que,

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

Em conformidade com essa objetivação para o exercício profissional, Guerra (2009, p. 04) afirma que “para intervir, é preciso conhecer”. Desse modo, o conhecimento é considerado “processo de elucidação da realidade” (Guerra, 2009, p. 05) e há vários níveis de conhecimento provenientes tanto da intuição, quanto do entendimento ou da razão crítico-dialético.

O primeiro nível de conhecimento é proveniente da intuição, parte do sentido, do senso comum, o segundo de conhecimento oriundo do intelecto e, o terceiro e último nível de conhecimento é derivado da razão dialética, é considerado o mais alto do conhecimento e, se organiza por meio das categorias analíticas.

Desse modo, a investigação se relaciona com as fases do conhecimento, pois para que haja investigação, há a necessidade da apropriação daquele objeto, que somente é possível mediante conhecimento do mesmo. Guerra (2009, p.07) afirma que “cada modalidade do



conhecimento nos permite uma forma de apropriação do mundo. A mais elementar é a apropriação através do espírito prático [...] realizado no e pelo cotidiano, pelo entendimento.” Porém, a forma de compreender o real a partir do conhecimento teórico, permite-nos “captar e reproduzir o real por meio do pensamento.” (Guerra, 2009, p.07). Desse modo, a investigação, necessariamente, realiza a relação teoria e prática e, é essa investigação usada no âmbito profissional, a qual, segundo Guerra (2009, p. 08) se coloca como um modo de “a consciência se apropriar do mundo.”

Assim como a intervenção e a investigação são perpassadas pelas dimensões do ético-política, técnico-operativa e teórico-metodológica do exercício profissional em articulação dialética e compõem uma determinada instrumentalidade do Serviço Social. Importante ressaltar que esta instrumentalidade não se reduz à intervenção profissional, ou seja, para além de operante, também é reflexiva e analítica, logo, para Costa (2008, p. 51) a instrumentalidade pode ser considerada como

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

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

Logo, compreendemos que a comunicação é imprescindível para o Serviço Social, tendo em vista que o mesmo trabalha com seres humanos e há a necessidade da comunicação como um dos seus instrumentos de trabalho. Figueiredo (2018, p. 165) afirma que Comunicação Pública “pode ser compreendida como um processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas políticas sociais, no âmbito Federal”, há de se pensar sobre a Comunicação Pública no CFESS, que se coloca como elemento estratégico e fundamental que desenvolveremos no capítulo a seguir.

2. O EXERCÍCIO PROFISSIONAL E O PROCESSO COMUNICACIONAL DO CONJUNTO CFESS-CRESS.



Como já citado anteriormente, o profissional assistente social está inserido na divisão social e técnica do trabalho, lidando cotidianamente com as mais diversas expressões da “questão social”, manejando políticas públicas e sociais, pautando seu agir profissional nos escopos legais da profissão, o Código de Ética de 1993, a Lei nº 8662/93 que regulamenta a profissão, além de resoluções, instruções, normativas, cartilhas e demais materiais publicados pelo conjunto CFESS-CRESS. Assim, o profissional de Serviço Social está respaldado para que possa compreender quais as atribuições privativas, as competências, direitos e deveres, as relações a serem estabelecida com os usuários, com a Instituição, com demais assistentes sociais e outros profissionais, as vedações da profissão, dentre outros elementos. Desta forma, são os documentos legais da profissão que, enfatizando os conhecimentos técnico-operativos, ético-político e teórico-metodológico para que o agir profissional seja realizado de forma coerente, legalmente segura e fundada em pressupostos que possibilitam a realização do exercício profissional em determinada perspectiva pela qual o Conjunto CFESS-CRESS se coloca como legítimo garantidor.

Ora, para que aconteça uma determinada coerência na utilização desses documentos pressupõe-se que sejam mobilizados conhecimentos técnico-operativos, ético-políticos e teórico-metodológicos. Portanto na mobilização desses conhecimentos, o profissional em questão se apropria da linguagem e da comunicação para disseminar informação, aprendizado e para se comunicar com os usuários da política na qual está inserido.

Assim, é possível relacionar a comunicação e a linguagem como determinantes para o exercício profissional do assistente social, tendo em vista que uma das competências do assistente social, instituída na Lei que regulamenta a profissão nº 8662 de 07 de junho de 1993, no art. 4º, inciso III, é a de prestar “[...] orientação social a indivíduos, grupos e à população”, inclusive tendo, como aponta Figueiredo (2013, p. 07) que “o uso da linguagem em nosso trabalho tem um valor de uso”, se tornando, em outros termos, funcional para que a profissão seja requerida e demandada dentro da divisão sociotécnica do trabalho.

Por outro lado, como tais requisições e demandas possam, a depender da situação, objetivos, intencionalidades a ela impostas, é necessário assegurar que o exercício profissional do assistente social seja executado conforme rege o Projeto Ético Político, através de seu fundamento legal-jurídico que tem no conjunto CFESS-CRESS como legítima instituição guardadora desta normatividade/legalidade.

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



e, o CRESS é o órgão de representação da categoria dos Assistentes Sociais, também sendo autarquia pública federal, porém circunscrito um em cada região do país, sendo então, 1 (um) CRESS por estado.

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

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

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

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

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



Conjunto CFESS-CRESS e a categoria profissional, uma delas foi a aderência das redes sociais, o que afirma Figueiredo (2013, p. 05)

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

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

Nesse sentido, Figueiredo (2013, p. 08) aponta ser um desafio superar “a visão messiânica e voluntarista que no geral se tem da profissão”. A comunicação em conjunto com a linguagem e o exercício profissional, podem buscar “fazer saber” mediante disseminação de informações a respeito da referida profissão, sendo, segundo Figueiredo (2013, p. 08), possível a produção de “conhecimentos críticos e intervir com qualidade nas manifestações da questão social, pois possui ferramentas teóricas e metodológicas consistentes e comprometidas com a transformação da ordem estabelecida”.

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

Logo, o exercício profissional é correlato aos processos comunicacionais do Conjunto CFESS-CRESS, tendo em vista que este tem objetivos em prol a qualidade dos serviços prestados aos usuários. Sendo assim, os processos comunicacionais tem o escopo de disseminar informações teóricas, técnicas e operativas, publicizando e disseminando uma determinada compreensão e identidade do Serviço Social, por meio das legislações, deliberações, cartilhas, cadernos de orientações, entre outros, assim como pelas redes sociais, com posts informativos sobre o dia-dia da instituição, como também manifestações rápidas, por exemplo, informes sobre impugnação de editais que estão contrário a lei de 30



horas ou assuntos que se apresentam relevantes para a profissão, para a sociedade e para os usuários no momento histórico presente e cotidiano.

Importante ressaltar que o Conjunto CFESS-CRESS se manifesta em conformidade com a categoria profissional, com função precípua de orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício da profissão, em conjunto com os CRESS e, especialmente os artigos 7 ao 22 da Lei de regulamentação da Profissão. Segundo o CFESS (2023), o Brasil tem hoje aproximadamente 242 mil profissionais com registro nos 27 Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), um em cada estado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Mediante a isso, a Comunicação Pública adentra ao Serviço Social no intuito de possibilitar meios estratégicos para a intervenção profissional, tendo em vista que, para intervir há a necessidade do profissional conhecer a real demanda.

Portanto é possível compreendermos que a comunicação é imprescindível para o Serviço Social, tendo em vista que o mesmo trabalha com seres humanos e há a necessidade da comunicação como um dos seus instrumentos de trabalho.

Desse modo, é possível relacionar a Comunicação Pública e o Serviço Social, comum dos objetivos específicos estabelecido para esta pesquisa, sendo a razão pelas quais o profissional acessa ou não os documentos publicados pelo CFESS, pois, para acessar, o mesmo precisa ter acesso e conhecer os documentos, tendo em vista que os documentos



publicados pelo CFESS são a informação, o próprio Conselho o emissor da informação, e os profissionais assistentes sociais são os receptores.

Para que os documentos publicados pelo CFESS incidam na atuação do assistente social, primeiramente é necessário que façam sentido na sua atuação profissional, em conformidade com suas demandas e objetivos, assim como as normativas, resoluções e material bibliográfico que, quando incidem na atuação profissional, podem ser utilizados como referencial teórico para respaldar os pareceres, relatórios técnico social que é solicitado ao profissional.

Desse modo, é possível relacionar a incidência dos documentos publicados pelo CFESS com a atuação profissional do assistente social, haja vista que, as emissões técnicas, éticas e políticas do conselho se constituem em elementos fundamentais e estruturantes para que o exercício profissional ocorra, no cotidiano, numa determinada perspectiva crítica, legalmente assegurado de suas competências e atribuições e tendo em vista um projeto societário contra hegemônico.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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