

ESCOLA DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
DOUTORADO EM SERVIÇO SOCIAL

JÉSSICA DEGRANDI SOARES

**COMUNICAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS: A BUSCA PELA
INTERLOCUÇÃO ENTRE OS SERVIÇOS E AS/OS USUÁRIAS/OS EM
ÂMBITO MUNICIPAL**

Porto Alegre
2023

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

JÉSSICA DEGRANDI SOARES

**COMUNICAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS: A BUSCA PELA
INTERLOCUÇÃO ENTRE OS SERVIÇOS E AS/OS USUÁRIAS/OS EM
ÂMBITO MUNICIPAL**

Tese de Doutorado apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Doutora em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª. Jane C. Prates

PORTO ALEGRE/RS

2023

Ficha Catalográfica

S676c Soares, Jéssica Degrandi

Comunicação nas políticas sociais : a busca pela interlocução entre os serviços e as/os usuárias/os em âmbito municipal / Jéssica Degrandi Soares. – 2023.

140 f.

Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, PUCRS.

Orientadora: Profa. Dra. Jane Cruz Prates.

1. Comunicação. 2. Direito à informação. 3. Meios de comunicação. 4. Política Social. 5. Serviço Social. I. Prates, Jane Cruz. II. Título.

JÉSSICA DEGRANDI SOARES

Comunicação nas Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e as/os usuárias/os em âmbito municipal

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social, da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Serviço Social.

Tese defendida e aprovada em: 31/03/2023

Banca examinadora:

Prof^a. Dr^a. Jane Cruz Prates Orientadora (PPGSS/PUCRS)

Prof^a. Dr^a. Thiana Orth (PPGSS/PUCRS)

Prof^a. Dr^a. Berenice Rojas Couto (Aposentada da PUCRS)

Prof^a. Dr^a. Kênia Augusta Figueiredo (UnB)

Porto Alegre/RS

2023

“O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001. (“This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nivel Superior – Brasil (CAPES) – Finance Code 001”)”

Como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro, nunca em mim?

Como posso dialogar, se me admito como um homem diferente, virtuoso por herança, diante dos outros, meros "isto", em que não reconheço *outros eu*?

Como posso dialogar, se me sinto participante de um "gueto" de homens puros, donos da verdade e do saber, para quem todos os que estão fora são "essa gente", ou são "nativos inferiores"?

Como posso dialogar, se parto de que a *pronúncia* do mundo é tarefa de homens seletos e que a presença das massas na história é sinal de sua deterioração que devo evitar?

Como posso dialogar, se me fecho à contribuição dos outros, que jamais reconheço, e até me sinto ofendido com ela?

Como posso dialogar se temo a superação e se, só em pensar nela, sofro e definho?

A auto-suficiência é incompatível com o diálogo. Os homens que não têm humildade ou a perdem, não podem aproximar-se do povo. Não podem ser seus companheiros de *pronúncia* do mundo. Se alguém não é capaz de sentir-se e saber-se tão homem quanto os outros, é que lhe falta ainda muito que caminhar, para chegar ao lugar de encontro com eles. Neste lugar de encontro, não há ignorantes absolutos, nem sábios absolutos, há homens que, em comunhão, buscam saber mais. (FREIRE, 1987, p. 80-81)

RESUMO

A presente tese versa sobre o debate sobre a comunicação entre as políticas sociais e as/os usuárias/os na busca pela garantia de direitos. Objetiva analisar como se estabelece a comunicação entre os serviços prestados pelas políticas de saúde, assistência social e educação e as/os usuárias/os que buscam o acesso aos seus direitos em âmbito municipal. O estudo parte do materialismo histórico e dialético em Marx, caracterizado enquanto exploratório de tipo misto, pois articula dados quantitativos e qualitativos. O caminho metodológico utilizado foi percorrido a partir de técnicas de pesquisa tais como: revisão de literatura, pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e entrevista semiestruturada. Para analisar os dados foi utilizada a análise de conteúdo em Bardin (2010). Os objetivos específicos foram respondidos através dos resultados elencados no caminho metodológico sendo esses: Identificar os debates realizados na produção do conhecimento do Serviço Social sobre a temática da comunicação entre usuários e políticas sociais; Identificar os direitos de acesso à informação das/os usuárias/os, previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação; Analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelo município estudados para informar as/os usuárias/os das políticas sociais sobre seus direitos; Analisar fatores que favorecem ou dificultam os processos de comunicação entre o Estado e as/os usuárias/os das políticas sociais. A partir dessa construção defende-se a tese de que no âmbito da produção do conhecimento é reconhecida a informação e a comunicação enquanto um direito e que ao Serviço Social cabe tensionar e evidenciar cada vez mais esse debate. No âmbito das legislações é necessário que os documentos que orientam os serviços discutam a informação de maneira mais ampliada, garantindo principalmente o viés do diálogo entre serviços e a população usuária. Das estratégias das equipes profissionais é evidenciado o esforço realizado para garantir em algum nível o direito à informação e à comunicação, mas que necessitam de apoio para articular de forma mais efetiva esse direito, como profissionais de comunicação especializadas/os para pensarem políticas de comunicação direcionadas à população. E dos fatores que favorecem e dificultam fica evidente que a comunicação não percorre um percurso único, e que ela necessita de trabalho coletivo entre gestoras/es, trabalhadoras/es e usuárias/os para acontecer. Identifica-se que há um longo percurso no âmbito do aprofundamento da comunicação pública para que os processos comunicativos se evidenciem de fato, e que se fomente uma comunicação ética, alinhada aos direitos sociais e com vistas ao fortalecimento dos interesses da classe trabalhadora. Destaca-se que muitos são os desafios, no âmbito da comunicação de massas e de rompimento com discursos mercadológicos, ao mesmo tempo em que é nítido que há uma parcela da população comprometida com processos emancipatórios no âmbito do direito à informação e à comunicação, seja na produção de conhecimento, na linha de frente das políticas sociais e na organização de usuárias/os das políticas sociais.

Palavras-chave: Comunicação; Direito à informação; Meios de comunicação; Política Social; Serviço Social.

ABSTRACT

The present thesis deals with the debate on the communication between social policies and users in the search for the guarantee of rights. It aims to analyze how communication is established between the services provided by health, social assistance and education policies and users who seek access to their rights at the municipal level. The study departs from historical and dialectical materialism in Marx, characterized as an exploratory mixed type, as it articulates quantitative and qualitative data. The methodological path used was based on research techniques such as: literature review, bibliographical research, documental research and semi-structured interview. To analyze the data, content analysis in Bardin (2010) was used. The specific objectives were answered through the results listed in the methodological path, which are: Identifying the debates carried out in the production of knowledge of Social Work on the theme of communication between users and social policies; Identify users' rights of access to information, provided for in legislation related to health, social assistance and education policies; Analyze the communication strategies used by the municipality studied to inform users of social policies about their rights; Analyze factors that favor or hinder the processes of communication between the State and the users of social policies. Based on this construction, the thesis is defended that in the context of knowledge production, information and communication are recognized as a right and that Social Work is responsible for tensioning and highlighting this debate more and more. Within the scope of legislation, it is necessary that the documents that guide the services discuss information in a broader way, mainly guaranteeing the bias of the dialogue between services and the user population. From the strategies of the professional teams, the effort made to guarantee at some level the right to information and communication is evidenced, but they need support to articulate this right more effectively, as specialized communication professionals to think about targeted communication policies for the population. And from the factors that favor and hinder it, it is evident that communication does not follow a single path, and that it needs collective work between managers, workers and users to happen. It is identified that there is a long path in the scope of deepening public communication so that communicative processes are in fact evidenced, and that ethical communication is fostered, aligned with social rights and with a view to strengthening the interests of the working class. It is highlighted that there are many challenges, in the context of mass communication and breaking with market discourses, while it is clear that there is a portion of the population committed to emancipatory processes within the scope of the right to information and communication, whether in the production of knowledge, at the forefront of social policies and in the organization of users of social policies.

Key-words: Communication; Right to information; Media; Social Policy; Social Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Relação dos sujeitos entrevistados.....	24
Figura 1 - Localização do município de Timbó no estado de Santa Catarina...30	
Quadro 2 - Características do município.....	30
Figura 2 - Filtros utilizados no Catálogo de Teses e Dissertações.....	35
Figura 3 - Gráfico do N° de produções e origem das publicações divididas pelas regionais da ABEPSS.....	36
Figura 4 - Gráfico com o N° de teses e dissertações publicadas por ano.....	37
Quadro 3 - Palavras-chave das Teses e Dissertações.....	38
Figura 5 - Nuvem de palavras, categorias discutidas nas Teses e Dissertações juntamente com o tema da informação e comunicação.....	41
Quadro 4 - Relação de Teses e dissertações que discutem comunicação e políticas sociais.....	42
Quadro 5 - Autores e os objetivos gerais e específicos das teses e dissertações.....	43
Quadro 6 - Relação de legislações encontradas a partir da pesquisa documental.....	55
Figura 6 - Jornais distribuídos no CRAS Araquinguihas para usuárias/os.....	89
Quadro 7 - Fatores facilitadores e dificultadores dos fluxos de comunicação...95	

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMVE Associação dos Municípios do Vale Europeu
CAAEE Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CAPES Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBAS Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CF Constituição Federal
CFESS Conselho Federal de Serviço Social
CRAS Centro de Referência da Assistência Social
CREAS Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRESSRS Conselho Regional de Serviço Social do Rio Grande do Sul
EC Emenda Constitucional
FNDC Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação
FUNDEB Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica
GPTEPS Grupo de Pesquisa em Educação, Trabalho e Políticas Sociais
IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFG Instituto Federal de Goiás
LAI Lei de Acesso à Informação
LDB Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
LGBTQI+ Gays, Lésbicas, Bissexuais, Transexuais, Transgêneros, Travestis, *Queer*, Intersexo e +
LOAS Lei Orgânica da Assistência Social
MDS Ministério de Desenvolvimento Social
NEMGeP Núcleo de Estudos sobre Mulheres, Gênero e Políticas Públicas
NEPES Núcleo de Estudos em Políticas e Economia Social
NEPMQS Núcleo de Estudos, Pesquisa e Extensão em Serviço Social, Mídia e Questão Social
NOB-RH Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
ONU Organização das Nações Unidas
PAIF Proteção e Atendimento Integral à Família
PEC Proposta de Emenda Constitucional
PNAD Contínua Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua

PNAS Política Nacional de Assistência Social

PNE Política Nacional de Educação

PPGSS Programa de Pós-Graduação em Serviço Social

PUCRS Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

PR Paraná

SC Santa Catarina

SEAS Secretaria de Estado da Assistência Social e Cidadania

SEJUF Secretaria da Justiça, Família e Trabalho

SUAS Sistema Único de Assistência Social

SUS Sistema Único de Saúde

TV Televisão

UBS Unidade Básica de Saúde

UFRGS Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFMS Universidade Federal de Santa Maria

UNB Universidade de Brasília

Sumário

1 INTRODUÇÃO	13
2 AS POLÍTICAS SOCIAIS E A COMUNICAÇÃO: A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E A PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO	33
2.1 ENTRE LACUNAS E POTÊNCIAS: PRINCIPAIS TENDÊNCIAS DA PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE COMUNICAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS	33
2.2 AS LEGISLAÇÕES BRASILEIRAS E O DIREITO À INFORMAÇÃO	54
3 O DESAFIO DOS PROCESSOS COMUNICATIVOS DAS POLÍTICAS SOCIAIS COM OS USUÁRIOS	70
3.1 AS ESTRATÉGIAS DOS SERVIÇOS DAS POLÍTICAS SOCIAIS PARA SE APROXIMAR DA POPULAÇÃO	71
3.2 FATORES QUE FAVORECEM OU DIFICULTAM OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE O ESTADO E AS/OS USUÁRIAS/OS DAS POLÍTICAS SOCIAIS	94
4 CONCLUSÃO	110
Referências	116
ANEXO I	125
ANEXO II	128
ANEXO III	129
ANEXO IV	130
ANEXO V	131
ANEXO VI	133
ANEXO VII	135
ANEXO VIII	137
ANEXO IX	138
ANEXO X	139

1 INTRODUÇÃO

A presente produção possui como tema central o debate sobre a comunicação entre as políticas sociais e as/os usuárias/os na busca pela garantia de direitos, partindo-se do entendimento de que os serviços prestados pelo Estado são fundamentais para a classe trabalhadora brasileira no sentido de reduzir lacunas de acesso aos direitos no Estado capitalista. Nessa perspectiva, parte-se do pressuposto de que o acesso aos direitos demanda um amplo sistema e organização, para que de fato possam incidir positivamente na vida da classe trabalhadora, e é por isso que esta produção se debruça a investigar os processos comunicativos que perpassam essa garantia de direitos, e que podem aproximar ou distanciar os sujeitos das informações reais e do acesso de fato.

O motivo da escolha pelo tema da comunicação nesta tese deve-se a sua relevância para o enfrentamento às refrações da questão social, objeto de trabalho de assistentes sociais. Nesse sentido, parte-se do entendimento de que as múltiplas formas de linguagem e os processos de comunicação podem contribuir para o desenvolvimento de processos sociais emancipatórios ou mascarar a realidade reiterando processos de alienação e estranhamento. Assim, há a necessidade de uma maior apropriação por parte do Serviço Social e da Política Social acerca do conjunto de elementos que conformam esses processos, o que justifica a relevância da presente tese.

Se justifica também a partir da necessidade da problematização de como os processos comunicativos se desenvolvem ao decorrer dos tempos, e seu impacto na vida da classe trabalhadora e na sociedade capitalista como um todo. No sentido de ampliar o olhar para processos comunicativos e do movimento da comunicação, essa produção se propõe a também entender o caráter contraditório da evolução dos meios de comunicação no mundo, pois ao mesmo tempo que favorece processos de aproximação de pessoas e realidades a partir do acesso ao rádio, à televisão e à internet, também são identificadas inúmeras crises estabelecidas pelo acesso indiscriminado à esses meios, como é o caso do vazamento de informações sigilosas, disseminação de informações falsas, redes de pedofilia, xenofobia, racismo, sexismo, grupos

extremistas, dentre tantas outras questões decorrentes dos problemas do uso desses meios.

Ocorre que nesse movimento é também a falsa ideia de que o mundo está conectado, sendo que é possível identificar inúmeras barreiras que distanciam as populações mais vulnerabilizadas desses avanços tecnológicos, pelas condições de pobreza de todo o espectro comunicacional que os grandes centros urbanos acessam.

A maneira de se comunicar mudou muito ao decorrer dos tempos, mas em meio ao avanço tecnológico que a aproxima e desvela debates também emerge a desinformação, a manipulação da informação e os embates em âmbito cibernético. Porém os meios de comunicação são apenas uma das vias que se constituem nos processos comunicativos, para além desses meios tradicionais como a televisão, o rádio, os impressos e a internet outras formas de se comunicar precisam ser pensadas por aqueles que se debruçam sobre as temáticas das garantias de direitos e as políticas sociais, que são: as linguagens e as múltiplas expressões que se apresentam na realidade concreta.

Segundo a Pesquisa Nacional por Domicílios Contínua (PNAD/IBGE) na publicação “Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal” em 2017¹, identificou-se um crescimento no acesso aos meios de comunicação, em que apenas 3,3% dos domicílios permanentes no Brasil não possuem televisão em 2017 e 74,9% dos domicílios possuem acesso à internet. Em uma publicação mais recente a partir da agência do IBGE no ano de 2018, a “Internet era utilizada em 79,1% dos domicílios brasileiros. [...]. A maior parte desses domicílios fica concentrada nas áreas urbanas das Grandes Regiões do país” (IBGE, 2010, s.d)

Pensar as várias formas de se comunicar é uma preocupação de estudiosos sobre o tema (MARX e ENGELS, 2009; FREIRE, 1975; MARINONI, 2015; MARTINS, 2020; FIGUEIREDO (2018)). No caso do educador Paulo Freire, o que se apresenta é um movimento de entendimento crítico da realidade “através da problematização do homem-mundo ou do homem em

¹ Ver em

<https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html#:~:text=O%20uso%20do%20telefone%20celular,%2C3%25%2C%20em%202018.>

suas relações com o mundo e com os homens, possibilitar que estes aprofundem sua tomada de consciência da realidade na qual e com a qual estão” (FREIRE, 1975, p. 33).

Trazer as perspectivas de Freire para a pesquisa significa buscar por um caminho em que se possa aliar a comunicação em seu movimento dialógico entre trabalhadores das políticas sociais e os sujeitos que acessam os serviços de saúde, educação e assistência social.

Entende-se que muito precisa ser analisado sobre o viés comunicacional, desde seu âmbito informacional, que perpassa a informação que é entregue às pessoas, como a busca por entender como esses sujeitos compreendem os serviços públicos que acessam, ou também, aqueles serviços que deveriam ser acessados, mas são negados ou desconhecidos pela população.

O caminho do acesso à informação e à comunicação perpassa a legislação que orienta a política social na dimensão da garantia de direitos, esse percurso é trilhado historicamente pela humanidade. Prova disso são alguns documentos que marcam a busca por esses direitos como foram os casos da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão (1789), a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) e a Constituição Federal do Brasil (1988), por exemplo. É necessário destacar que os documentos citados são fruto de seu tempo em meio às demandas e condições das suas épocas.

Para além da legalidade, a categoria comunicação é pensada no processo de investigação a partir de uma concepção ampliada, que se apresenta enquanto um grande desafio, pois não é apenas a comunicação na localidade em que os serviços são prestados que são considerados como influência do pensamento, mas todo o aparato midiático que aborda os serviços e também produzem sentidos para o imaginário das populações, além de toda a expressão cultural que cria os próprios significados e as múltiplas influências nesse processo.

A trajetória de pesquisa que envolve a autora da presente tese demonstra elementos que justificam a implicação com o tema da comunicação no Serviço Social, tendo como foco os direitos e as políticas sociais. O envolvimento com os temas citados inicia-se pela trajetória vivenciada desde 2013, em que a pesquisadora ingressou em um projeto de extensão do Núcleo

de Estudos sobre Mulheres, Gênero e Políticas Públicas (NEMGeP) do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

O projeto de extensão era um programa de rádio na Rádio Universidade da Universidade Federal de Santa Maria que tratava principalmente sobre políticas públicas direcionadas às mulheres e para a temática de gênero, que buscava democratizar as informações sobre os direitos sociais conquistados a partir dos novos serviços de atendimento a mulheres no Brasil. De 2003 a 2016 foram anos de muitas conquistas no âmbito dos direitos, com a criação de secretarias nacionais, estaduais e municipais para as mulheres, conferências, planos, e financiamento para ações destinadas a esse público, o que demandava muito estudo para poder passar informações através de um programa radiofônico para a comunidade.

Participar de um projeto de extensão da Enfermagem, enquanto acadêmica do curso de Serviço Social da UFSM foi uma importante contribuição nos estudos futuros, em que se aliou debates de áreas que contribuíram no aprofundamento de conhecimentos sobre as políticas sociais. Assim, diversos temas ganharam cada vez mais forças ao decorrer dos programas de rádio, sendo tratadas sobre políticas como a assistência social, a habitação, saúde, previdência, educação, controle social democrático, além de movimentos sociais e coletivos da sociedade civil que também debatiam temas que eram fundamentais para se pensar gênero e os direitos humanos em sua totalidade.

A potência de um programa de rádio que trate sobre os direitos da mulheres foi se revelando enquanto uma tática fundamental para os estudos da autora em sua formação no Serviço Social, e é a partir desse entendimento que a acadêmica e a docente coordenadora do Núcleo de Estudos, Pesquisa e Extensão em Serviço Social, Mídia e Questão Social (NEPMQS) do curso de Serviço Social da UFSM criaram em 2015 o programa Social em Questão, que foi um programa de rádio, na mesma Rádio Universidade da UFSM, que tratava sobre temáticas discutidas pelo Serviço Social nas dimensões da formação e da profissão. No movimento de aprofundar esses estudos para construir as fundamentações de um projeto de extensão e ampliar os horizontes do próprio Núcleo de pesquisa, novas/os autoras/es e perspectivas

dentro do Serviço Social demonstraram as possibilidades para pesquisar o tema da comunicação.

Na trajetória da pesquisa, a estudante de Serviço Social buscou pelo aprimoramento dos seus estudos a partir do mestrado no Programa de Pós-graduação em Política Social e Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul desenvolvendo a dissertação intitulada “Rádios comunitárias: as potencialidades para a promoção da informação sobre os direitos sociais” (SOARES, 2018). No processo investigativo sobre as rádios comunitárias do Rio Grande do Sul, e na busca por apreender quais os debates sobre direitos sociais são realizados nos programas radiofônicos, novas descobertas aconteceram, além do aprofundamento dos estudos no campo do marxismo, dos fundamentos do Serviço Social, do Estado capitalista, dos sistemas de proteção social, das políticas sociais e dos direitos sociais.

Ao compreender a potência das rádios comunitárias, principalmente no interior do estado do Rio Grande do Sul, em que estas são muito acessadas pela população dos territórios em que as rádios se localizam, a pesquisadora buscou a aproximação com o radialismo enquanto profissional, assim se tornando radialista a partir de um curso técnico na cidade de Porto Alegre. Este curso abriu portas para dialogar com comunicadoras/es de rádio e televisão e aproximar as temáticas já estudadas.

Ainda no âmbito da categoria profissional, a pesquisadora participou de 2017 a 2019 da Comissão de Comunicação do CRESSRS, espaço em que se discute as questões internas de comunicação do conselho profissional, mas também as estratégias para a construção pontes de comunicação entre o conselho e as/os assistentes sociais no Rio Grande do Sul. Dentre os objetivos da comissão está a construção do Seminário Estadual da Comissão de Comunicação que é um espaço aberto para a categoria em que assistentes sociais podem problematizar e pensar a importância da comunicação em seus espaços de trabalho.

Outra instância importante da trajetória foi a participação da pesquisadora no Comitê Gaúcho do Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC) representando o Conselho Regional de Serviço Social (CRESSRS), este espaço se destaca pela inserção de diversos coletivos, sindicatos e movimentos sociais que lutam pela democratização da

comunicação articulando importantes frentes para o Serviço Social e o direito à comunicação.

A partir da participação em grupos e núcleos de estudo vale destacar a inserção no Grupo de Pesquisa em Educação, Trabalho e Políticas Sociais (GPTEPS) da UFRGS em que foram produzidos artigos e capítulos de livros dando maior ênfase ao direito à informação e à comunicação no Serviço Social, e algumas produções audiovisuais como um vídeo explicativo sobre educação permanente no SUAS e sobre os direitos sociais e a questão indígena, que tiveram como objetivo democratizar os achados de pesquisas e facilitar o acesso da população às produções.

O ingresso no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social (PPGSS) da PUCRS com a proposta de aprofundamento dos estudos no âmbito da Comunicação e do Serviço Social perpassou um período de muitos desafios, sendo necessário destacar a vivência do corte dos recursos em diversas áreas, neste caso destacando a área da pesquisa no Brasil, e o início da gestão do governo Bolsonaro (2019). Assim, pontua-se nessa trajetória que a presente tese é fruto do trabalho de uma bolsista PROEX/CAPES Modalidade II (Bolsa Parcial), que tem como objetivo somente auxílio financeiro mensal na forma de taxa escolar que deve ser repassada integralmente e imediatamente para a PUCRS, fazendo com que fosse necessária a busca por outras fontes de renda para garantir o sustento no período do doutoramento.

Dentro do PPGSS (PUCRS) a inserção que se constituiu fundamental nesse caminho foram os debates travados dentro do Núcleo de Estudos em Políticas e Economia Social (NEPES) na PUCRS, em que as discussões sobre arte, linguagem e comunicação sempre estiveram presentes nos variados estudos realizados. A partir do NEPES foram produzidos estudos, palestras e artigos que buscaram compreender os processos comunicativos em espaços institucionais, nas políticas sociais, nos movimentos sociais, entre outros âmbitos. Assim, o NEPES se constituiu ao decorrer da trajetória do processo de doutoramento da autora enquanto um fundamental suporte para a pesquisa e desenvolvimento da presente tese.

Para além da trajetória acadêmica, a pesquisadora no ano de 2022 inseriu-se enquanto assistente social na política de educação a partir da Coordenadoria Regional de Educação no município de Timbó em Santa

Catarina, vivenciando nesse processo os desafios do trabalho profissional na política de educação e na articulação da rede para garantir o direito ao acesso e a permanência de estudantes nas escolas da região do Médio Vale do Itajaí. Esse espaço, que é composto por 26 escolas estaduais apresentou elementos que incentivaram a escolha pelo território estudado no presente projeto, pois mesmo com bons índices de alfabetização muitos são os desafios de efetivação dos direitos sociais no território, principalmente ao se tratar do acesso à renda e ao desenvolvimento das famílias que vivenciam as maiores dificuldade no campo dos direitos sociais.

É necessário destacar o advento da pandemia no processo investigativo, que para além das condições de isolamento, saúde mental, financeiras, às quais a autora, como toda a população brasileira e mundial, vivenciou no período de 2020 e 2021, também ocorreu a dificuldade da realização da pesquisa de campo prevista no processo investigativo. Entendendo que a presente tese aborda o tema da comunicação e busca realizar conexões entre trabalhadores/as das políticas públicas e usuários, era fundamental a ida ao campo para dialogar com esses sujeitos. Assim, o momento das entrevistas semiestruturadas aconteceram durante os meses de agosto, setembro e início de outubro de 2022.

A partir da trajetória trilhada até o presente momento, esta tese apresenta questões e desafios que estão no cotidiano do trabalho das/os trabalhadoras/es das políticas sociais, ao mesmo tempo que refletem diretamente na vida dos sujeitos que acessam as políticas sociais, e esses reflexos se materializam enquanto demandas na realidade social.

O desafio se direciona ao âmbito da informação e comunicação, no processo de compreender os (des)entendimentos dos significados, das informações advindas do Estado, do processo de comunicação entre trabalhadoras/es das políticas sociais e as/os usuárias/os dos serviços públicos prestados. Portanto, o **problema de pesquisa** que orientou a investigação foi: **Como se estabelece a comunicação entre os serviços prestados pelas políticas de saúde, assistência social e educação e as/os usuárias/os que buscam o acesso aos seus direitos em âmbito municipal?**

Na busca por aprofundar o problema que envolve a temática da comunicação e das políticas sociais emergem as seguintes questões

norteadoras:

- Quais são os debates acadêmicos realizados na produção do conhecimento de Serviço Social sobre a temática da comunicação entre usuários e políticas sociais?
- Quais os direitos de acesso à informação das/os usuárias/os, previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação?
- Quais são as estratégias de comunicação utilizadas pelo município estudado para informar as/os usuárias/os das políticas sociais sobre seus direitos?
- Quais os fatores que favorecem ou dificultam os processos de comunicação entre o Estado e as/os usuárias/os das políticas sociais?

Trata-se de uma pesquisa social de enfoque misto com base no método materialista histórico-dialético de Marx, pois este “contempla, no processo investigativo o equilíbrio entre condições subjetivas e objetivas, o movimento contraditório de constituição dos fenômenos sociais contextualizados e interconectados à luz da totalidade” (PRATES, 2016, p. 107). Isto é, ao mesmo tempo que busca-se apreender as estratégias materiais de comunicação, seja o cartaz, a panfletagem, a entrevista no meio de comunicação, ou o grupo de whatsapp, também busca-se pelas palavras, pela forma como as/os trabalhadoras/es e usuárias/os se comunicam e como entendem a dinâmica dos serviços ofertados e dos direitos garantidos ou negados.

Também este método é considerado elemento central da cientificidade da teoria marxista e que “representa o caminho teórico que aponta a dinâmica do real na efervescência de uma sociedade” (MINAYO, 2010, p.107-108). Não há como não se abordar a comunicação quando se refere ao tema daquilo que está em efervescência na realidade social, pois a comunicação se demonstra cada vez mais complexa e presente no cotidiano das pessoas. A forma e os caminhos utilizados pelas pessoas em suas relações interpessoais, e principalmente no debate público incidem diretamente em como decisões e ações serão realizadas.

Sobre a escolha do método, destaca-se que materialismo histórico e o materialismo dialético dentro da teoria marxista se dá de maneira complementar, pois a condição filosófica da dialética e a cientificidade do que é

material e histórico incitam a visualizar os fenômenos de maneira crítica, pois são a base para as reflexões e investigação propostas nessa pesquisa. A dialética “para ser materialista e histórica tem de dar conta da totalidade, do específico, do singular e do particular” (FRIGOTTO, 2015, p. 79), assim como, da historicidade e da contradição que são, entre outras, categorias do método com as quais o diálogo se dará ao longo da investigação.

O materialismo histórico e dialético em Marx resulta em um processo de compreensão da teoria enquanto “a reprodução ideal do movimento real do objeto pelo sujeito que pesquisa: pela teoria, o sujeito reproduz em seu pensamento a estrutura e a dinâmica do objeto que pesquisa” (NETTO, 2011, p. 21). Essa relação entre a realidade social e a produção de teoria através deste processo que auxiliam na construção de respostas concretas para a vida cotidiana, ao mesmo tempo respeitando o movimento dessa realidade que vivencia as transformações em curso, ou seja, compreendendo o processo dialético no qual o objeto pesquisado, os sujeitos e a própria pesquisadora estão implicados.

Na primeira etapa da investigação, através de **pesquisa bibliográfica** no “Catálogo de Teses e Dissertações” da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) buscou-se **identificar os debates realizados na produção do conhecimento do Serviço Social sobre a temática da comunicação entre usuários e políticas sociais**. Para isso, foram selecionadas duas categorias centrais sendo estas “Política Social” e “Comunicação” com vistas a levantar as principais produções sobre o tema. Justifica-se essa escolha, pela busca em quantificar e qualificar as produções que se debruçam no tema da comunicação dentro da área do Serviço Social, bem como encontrar subsídios para o adensamento do tema.

Para a realização da pesquisa no Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, além das duas categorias já elencadas, “Política Social” e “Comunicação”, foram utilizados filtros de pesquisa disponíveis na plataforma tais como: “Tipo: Mestrado e Doutorado”; “Grande área do conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas”; E “Área Concentração: “Estado, Política Social e Direitos”, “Política Social”, “Política Social, Estado e Sociedade”, “Política Social, Estado, Sociedade e Direitos Sociais”, “Processos Participativos, Desenvolvimento e Política Social”, “Política Social e Serviço Social”, “Questão

Social, Território, Política Social e Serviço Social”, “Serviço Social e Política Social”, “Serviço Social, Política Social e Movimentos Sociais”, “Sociabilidade, Serviço Social e Política Social”, “Trabalho e Política Social” e “Trabalho, Lutas Sociais, Política Social e Serviço Social””. A organização dos dados sobre as teses e dissertações foi feita a partir de um formulário online (ANEXO VIII), para a facilitação da análise dos dados quantitativos e qualitativos.

A seleção prévia das produções foi feita a partir de seus títulos, em que se identifica a implicação com o tema da comunicação. Após a análise dos resumos, das palavras-chave e dos resultados apresentados nas obras, foi aplicada a técnica de análise de conteúdo fundamentada em Bardin (2010), pois se trata de “[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores” (2010, p.44).

Essa técnica possibilita identificar a frequência dos termos apresentados nas produções analisadas a partir da *análise temática*. Conforme Bardin, esse processo investigativo “consiste em descobrir os “núcleos de sentido” identificando que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição pode significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido” (2010, p. 89). Ou seja, a partir dessa análise foram elencados os pontos de ligação dos resultados das produções que indicam as direções do debate da comunicação na área do Serviço Social, suas congruências e divergências.

Essa dimensão de aprofundar estudos na produção do conhecimento merece atenção no processo investigativo, pois as produções científicas se dispuseram a percorrer o caminho para entender a comunicação em diferentes instâncias da vida social, como nas políticas sociais, nos movimentos sociais, nos meios de comunicação de massas, dentre outros espaços.

O segundo objetivo específico da pesquisa se direcionou a **identificar os direitos de acesso à informação dos usuários, previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação**, que foi realizado através de pesquisa documental a partir da qual valeu-se “de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas, tais como portarias, legislações, autorização, comunicação etc.” (GIL, 2010, p. 30).

Para responder a este objetivo foram contempladas as legislações que englobam as políticas sociais da assistência social, saúde e educação onde

constem textos que se direcionam à garantia do direito à informação para a população. Nessa direção os dados analisados foram do tipo demográficos, políticos e econômicos do município, documentos oriundos da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), e a Lei Orgânica da Saúde, o direcionamento da análise foi com destaque às estratégias de comunicação e garantia de acesso à informação utilizadas pelos serviços prestados à população, planos municipais de saúde, educação e assistência social para verificar se apontam alternativas de comunicação com a população usuárias dos serviços e entre as políticas para garantir a integralidade dos serviços ofertados.

Na última etapa da investigação, buscou-se responder os objetivos específicos: **Analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelo município estudados para informar os usuários das políticas sociais sobre seus direitos; e Analisar os fatores que favorecem ou dificultam os processos de comunicação entre o Estado e os usuários das políticas sociais.** Para tanto, foi utilizada a técnica de entrevista semiestruturada (ANEXOS I, II e III). Segundo Minayo (2015) essa técnica consiste em combinar perguntas abertas e fechadas, em que a/o entrevistada/o pode abordar o tema de forma mais livre, mas mantendo o direcionamento dos pontos levantados pela entrevistadora.

Processos comunicativos são complexos, e compreendendo isso optou-se pelas entrevistas com os sujeitos inseridos na realidade dos serviços prestados na comunidade no sentido de analisar as formas de entendimento de como essa comunicação acontece.

Participaram desse momento trabalhadoras/es das políticas sociais de modo geral e das diferentes especialidades, e usuárias/os que recebem as informações e acessam os serviços. Nesse sentido, os sujeitos selecionados foram: trabalhadores/as das políticas sociais (ANEXO II) e os/as usuários que acessam essas políticas (ANEXO III), totalizando 12 coletas diretas divididas em:

Quadro 1 - Relação dos sujeitos entrevistados

	Profissionais	Usuárias/os
Assistência Social	2 trabalhadoras/es da assistência social	2 usuárias/os da assistência social
Educação	2 trabalhadoras/es de escola pública	2 usuárias/os de escola pública
Saúde	2 trabalhadoras/es da saúde	2 usuárias/os da saúde
Total	12 entrevistadas/os	

Fonte: Esquematizado pela autora, 2022.

Justifica-se a escolha de trabalhadoras/es inseridos nessas políticas, pois se tratam de serviços de complexidade básica, também considerados porta de entrada das políticas sociais. As entrevistas foram gravadas e transcritas com o objetivo de aproveitar ao máximo as falas das/os entrevistadas/os e que garantisse uma análise fidedigna com os posicionamentos apresentados. Por questões de sigilo, as falas foram identificadas apenas diferenciando trabalhadoras/es das políticas sociais e usuárias/os, sem delimitar a política social da qual se trata para garantir uma maior descaracterização dos sujeitos da pesquisa.

Os objetivos que nortearam as entrevistas foram divididos em eixos, sendo estes: “Estratégias de comunicação utilizadas pelo município” e “Determinantes dos processos de comunicação”. Essa categorização foi desenvolvida para auxiliar no processo de análise e exposição dos dados levantados.

Para a realização dessa pesquisa, foi necessário **delimitar seu espaço territorial** para a coleta de dados, como parte da etapa de pesquisa de campo, sendo definido a partir de escolha intencional, não probabilística, o município de **Timbó** no Médio Vale do Itajaí, a cerca de 159 quilômetro de Florianópolis, localizado no estado de Santa Catarina, no sul do Brasil.

Entende-se que o Brasil é um país com uma grande extensão possuindo 5.568 municípios, porém comparar realidades buscando aproximá-las se constituiu um grande desafio, principalmente se tratando de uma pesquisa de doutorado, com poucos recursos financeiros e humanos, realizada por uma estudante trabalhadora e em meio a uma pandemia mundial.

Em um primeiro momento da pesquisa pensou-se em desenvolver o estudo em dois municípios de pequeno porte em zonas rurais de diferentes

regiões do Brasil, nesse sentido foram dois anos de pesquisa na busca por liberação dos serviços e dos municípios para participarem da pesquisa. Como o contato realizado foi via telefone, whatsapp e e-mail, basicamente não houve respostas para o agendamento e abertura do campo a ser investigado.

Vale ressaltar que a interação da pesquisadora com os sujeitos da pesquisa foi um processo longo que demandou diferentes estratégias e a necessidade de estar presente fisicamente no território de investigação, e foi nesse sentido que a mudança de delimitação do campo de pesquisa foi direcionada para o município de Timbó, acontecendo no último ano de doutorado em um momento de maior flexibilização dos protocolos de saúde decorrentes da Pandemia da Covid-19.

Não se pretendeu generalizar ou reduzir as realidades dos municípios brasileiros a essa experiência de pesquisa específica particular, mas a partir do entendimento de perfis que detenham algumas semelhanças e distinções, podem ser elencadas questões que subsidiam as análises realizadas. Ao mesmo tempo é necessário destacar que os serviços que foram estudados estão presentes em todo o território nacional, com suas particularidades e desafios, mas que cumprem o papel de representar as políticas sociais em cada uma das realidades de seus territórios.

Para além de situar o estudo no município de Timbó, realizou-se o recorte do território, e a partir da disposição dos serviços de assistência social, saúde e educação, o Bairro Araponguinhas foi selecionado enquanto *lócus* da investigação. A escolha desse município para a realização do estudo de caso para a coleta das entrevistas, considerou a relação da pesquisadora com essa região, onde realizou seu trabalho enquanto assistente social, e consistiu em um espaço estratégico para a devolutiva dos dados e debate com a população da região sobre as possibilidades e limites que se apresentam na realidade do acesso aos direitos sociais.

Ao mesmo tempo que se destaca o desafio de compreender em sua totalidade as dificuldades e potencialidades da comunicação enquanto um direito em toda a extensão territorial brasileira, o Estudo de caso nesse processo foi pensado na perspectiva de compreender na realidade social, de como acontece a comunicação entre serviços e usuárias/os, pensando-a em

seu movimento dialógico² e dialético³, em busca de maior aprofundamento.

O estudo de caso privilegiou abordar uma realidade específica que faz parte do todo, no caso, o território brasileiro, ou seja, se trata de uma realidade interconectada. Nesse sentido, o que se previu foi a possibilidade de compreender como a comunicação acontece e que esse processo é em muitos momentos subjetivo, mas que se materializa no acesso aos direitos, nos fluxos dos serviços, dentre outras questões que envolvem o cotidiano dos serviços e da comunidade onde estes estão inseridos.

Os estudos de caso têm várias aplicações. Assim, é apropriado para pesquisadores individuais, pois dá a oportunidade para que um aspecto de um problema seja estudado em profundidade dentro de um período limitado (VENTURA, 2007, p. 03).

O recorte do estudo para o município se desenvolve também na perspectiva de que esse território dispõe dos serviços diretos à população, se apresentando enquanto espaço privilegiado para compreender a comunicação entre serviços e usuárias/os. Mesmo que se desenvolva em uma realidade específica, os equipamentos da assistência social, saúde e educação estão presentes em todos os municípios brasileiros, no caso dos dois primeiros, a partir de sistemas únicos (SUS e SUAS), tornando a experiência de buscar compreender a comunicação em um local específico algo que possa ser ampliado para outros territórios com características semelhantes, resguardadas suas particularidades.

Yin (2015) refere sobre as condições que demonstram que o estudo de caso é uma técnica que pode ser utilizada para melhor responder os objetivos desta pesquisa, pois

A investigação do estudo de caso enfrenta a situação tecnicamente diferenciada em que existirão muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados e, como resultado conta com múltiplas fontes de evidência, como os dados precisando convergir de maneira triangular, e como outro resultado beneficia-se do desenvolvimento anterior das proposições teóricas para orientar a coleta e análise de dados (2015, p. 18).

² Toma-se como autor problematizador do termo “dialógico”, Paulo Freire. A partir da obra *Pedagogia do Oprimido*, o autor refere que: “Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra no trabalho, na ação-reflexão” (FREIRE, 1987, p. 78).

³ O movimento dialético no qual a tese se associa é fruto dos aprofundamentos de Marx e Engels ainda no século XIX, e que ao decorrer do desenvolvimento da sociedade capitalista foi sendo aprofundado, como refere Konder, “os dialéticos devem estar sempre dispostos a rever as interpretações em que se baseiam para atuar” (KONDER, 1981, p. 83).

Nesse sentido, os elementos que envolveram o processo investigativo mobilizaram diferentes sujeitos de pesquisa, entre profissionais das políticas sociais e usuárias/os, além de serem diferentes políticas sociais que foram pesquisadas. As múltiplas fontes de evidência que perpassam a investigação foram: A produção de conhecimento sobre o tema, os documentos de legislações e de acesso à informação disponíveis e a fala dos sujeitos envolvidos, demonstrando que se constituiu em uma cadeia de elementos que foram identificados e avaliados nesse processo. Portanto, esse movimento permitiu um maior adensamento da análise e explicação perquirida, o que é enfatizado como pertinente nos enfoques do tipo misto ou quanti-qualitativo que caracterizam este estudo.

Sobre o município que constitui o *locus* de pesquisa de campo, destacam-se elementos que falam sobre sua história. Segundo o site do Governo de Santa Catarina, Timbó se caracteriza enquanto um

“município com raízes na cultura europeia (germânica e italiana) localizado no Vale Europeu” [...] Timbó foi fundada por Frederico Donner, imigrante alemão, em 12 de outubro de 1869; data em que construiu sua moradia e a primeira casa comercial às margens do rio Benedito. A economia de Timbó, que se baseou inicialmente na agricultura, e após passou a se apoiar na indústria. (Agência Catarinense de Notícias, 2014, n.p).

Timbó, como outras localidades nas regiões do sul do Brasil, passou pelo processo de colonização a partir da chegada dos europeus, principalmente alemães e italianos. Esse povoamento da região por imigrantes europeus é, dentre outros incentivos, decorrente do financiamento imperial no final do século XIX (IBGE Cidades, s/d). Nesse sentido, percebe-se que a história gira em torno de uma visão europeia com valores europeus, com bons índices de qualidade de vida, mas que mesmo assim apresenta questões pertinentes ao território brasileiro, no qual o município com “espírito europeu” se encontra.

Timbó é classificada pela ONU como a 10ª melhor cidade do país para morar. Economicamente ocupa o 14º posto de arrecadação do Estado de Santa Catarina. O índice de analfabetismo é de apenas 1,9%, sendo Timbó, em nível estadual, a 3ª cidade em qualidade de ensino. (PREFEITURA DE TIMBÓ, 2021, s/d).

Segundo os dados disponibilizados no site da prefeitura, a região na qual a cidade se encontra, denominada Vale Europeu, apresenta uma forte

influência da cultura da imigração germânica e italiana. Na cidade ainda é possível encontrar pessoas que falam dialetos de alemão e italiano no dia-a-dia, além de uma arquitetura, costumes e cultura em geral que remetem ao passado das/os imigrantes.

Um fato que marca a história do município e da região foi o vínculo de alguns dessas/es imigrantes com o movimento Nazista, segundo Dietrich:

O grupo regional Timbó do partido nazista não foi só o primeiro do Brasil, mas também do movimento nazista no exterior. Os partidários deste grupo faziam parte de um grande contingente de alemães que emigraram da Alemanha da metade do século XIX até a década de 1920 (2007, p. 170).

Ainda há evidências de que alguns adeptos ao movimento nazista ainda percorrem a região, mas em sua totalidade essa é uma história da qual a cidade busca se afastar. No ano de 2021 foi realizada uma busca e apreensão de artefatos nazistas no município, onde a delegacia de polícia civil da Comarca de Timbó realizou a operação.

Além do material referente ao nazismo, havia ainda produtos alusivos a movimentos supremacistas brancos dos Estados Unidos. Entre eles, bandeiras dos estados confederados. A polícia também encontrou uma série de objetos para fabricação de munição para armas de fogo (MERGULHÃO, 2021, n.p).

Ou seja, mesmo sendo um município com bons índices na qualidade de vida, há grandes desafios do passado e presente para serem superados pela região. Entende-se que essa realidade não resume a complexidade que envolve o desenvolvimento do município que atualmente recebe pessoas de várias regiões do país, onde o site da Prefeitura demonstra esse movimento, em que:

A herança dos imigrantes está presente na organização, na força do trabalho, na indústria, na limpeza das ruas, no cuidado com as casas e jardins, na hospitalidade e na simpatia do povo. Apesar da cidade ter um apego à tradição, isto não impede a adaptação aos novos tempos, promovendo o desenvolvimento tecnológico, com melhorias em todas as áreas: um perfeito equilíbrio entre o fazer artesanal e a manufatura mecanizada. Atualmente, Timbó atrai pessoas de todo o país em busca de um bom lugar para viver, trabalhar e sonhar. (PREFEITURA DE TIMBÓ, 2021, n.p).

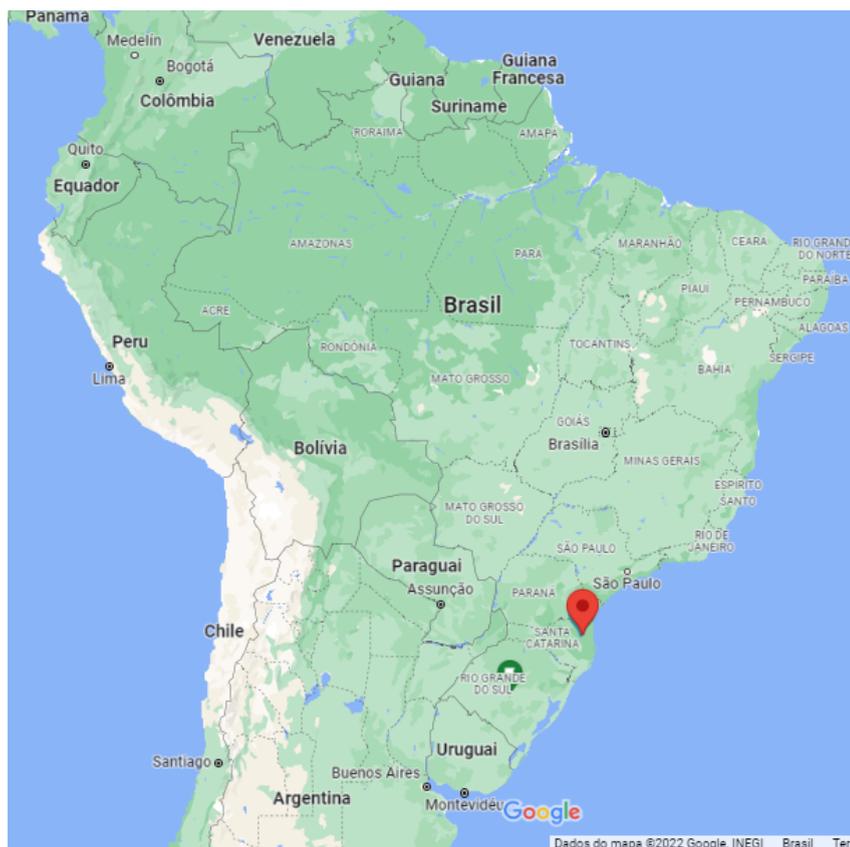
Isso pode ser identificado pelos dados de qualidade de vida apresentados no perfil do município brasileiro, e que a partir desse movimento,

e cabe ao aprofundamento desta pesquisa auxiliar nas condições de garantir que este seja um bom lugar para se viver independente da cultura, raça/etnia e religião daqueles que escolhem a região para morar. Nesse sentido, busca-se compreender em essência como o acesso aos direitos é garantido em sua totalidade nessa realidade.

A partir da discussão sobre todos os elementos que permearam a pesquisa realizada, destaca-se que o principal objetivo nesse caminho investigativo e de produção da presente tese foi **analisar como se estabelece a comunicação entre os serviços prestados pelas políticas de saúde, assistência social e educação e os usuários que buscam o acesso aos seus direitos em âmbito municipal**, e para isso foram realizadas entrevistas com a população e os trabalhadores das políticas sociais, ou seja, foi necessário um contato anterior com esses sujeitos para que a pesquisa fosse operacionalizada. Como as questões que envolvem esse debate são principalmente na esfera da informação, buscou-se realizar a pesquisa em uma localidade em que os serviços de assistência social, educação e saúde estivessem presentes, como é o caso do bairro Araponguinhas localizado na região nordeste do município.

Abaixo segue a localização do município em estudo no território brasileiro:

Figura 1 - Localização do município de Timbó no estado de Santa Catarina.



Fonte: Google Maps, 2022

A partir de uma breve análise sobre o município produziu-se um quadro com suas características, esses dados são oriundos do Instituto Brasileiro de Pesquisa e Geografia (IBGE Cidades, 2017).

Quadro 2 – Características do município

Características	Município de Timbó (SC)
Área da unidade territorial	128,313 km ²
População	45.703 pessoas
Número de CRAS no município	1 estabelecimento
Estabelecimentos de Saúde SUS	18 estabelecimentos
Número de estabelecimentos de ensino fundamental	14 escolas
Salário médio mensal dos trabalhadores formais	2,3 salários-mínimos
Esgotamento sanitário adequado	59,2 %
Principal atividade econômica	Industrial

Fonte: Cidades IBGE, 2017. Dados organizados pela autora, 2022.

O que pode ser identificado nesses dados é que: o município é considerado pequeno porte II, ou seja, “municípios com 25 mil a 50 mil habitantes (pequeno porte II)” (CALVO et al., 2016, p. 769).

Muitos são os elementos que precisam ser analisados na realidade do município escolhido, ao mesmo tempo, ele apresenta importantes elementos para essa investigação que busca compreender o alcance das políticas sociais e o entendimento do acesso aos direitos da população. O campo de coleta das falas dos sujeitos foi um espaço privilegiado para buscar as informações que contribuíram com os objetivos da pesquisa e dos caminhos tomados na construção da tese.

A dimensão ética perpassou todo o processo de pesquisa, desde a escolha do referencial teórico que sustenta este trabalho até o processo de decodificação das falas dos sujeitos e da análise da realidade apresentada no contexto do território em que estes estão inseridos. Por se tratar de uma pesquisa que envolve seres humanos, foram utilizados documentos que garantem o sigilo das informações e da identidade das/os participantes como o Termos de Anuência para as Secretarias de assistência social, educação e saúde (ANEXO II, III e IV) que fazem parte da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO I) para os sujeitos que participaram da etapa de entrevista.

O projeto de pesquisa que deu base a tese foi submetido à à Plataforma Brasil⁴, sendo avaliado pela Comissão Científica da Escola de Humanidades, e pelo Comitê de Ética, e após, aprovado por ambas as instâncias.

A tese subdivide-se em 4 capítulos, o primeiro composto por essa introdução que dá visibilidade ao ciclo investigativo, a trajetória da pesquisadora e aborda algumas tomadas de decisão no processo da pesquisa. No capítulo dois intitulado “As Políticas Sociais e a Comunicação: a legislação brasileira e a produção do conhecimento”, busca-se apresentar a pesquisa documental e a pesquisa bibliográfica realizada a partir das Teses, Dissertações e das legislações das políticas sociais utilizados no estudo, a

⁴ Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE): nº 59106922.4.0000.5336

partir do olhar do Serviço Social.

Para contribuir com os temas propostos foi necessário demonstrar os entendimentos da autora e as/os autoras/es nos quais a pesquisadora se filiou para fortalecer a categoria da comunicação enquanto um direito humano e social, principalmente no que se refere aos meios de comunicação, ao capitalismo, as correlações de força, dos movimentos de resistência, também nomeados contra hegemônicos, e da necessidade de estratégias no campo da disputa do pensamento e dos discursos da classe trabalhadora.

No capítulo seguinte, enumerado como capítulo três, denominado “O desafio dos processos comunicativos das políticas sociais com os usuários” são apresentadas as análises sobre a comunicação no CRAS, Escola e UBS a partir das falas que emergiram das entrevistas realizadas com trabalhadoras/es e usuárias/os das políticas sociais. Ao final do capítulo são apresentadas estratégias de comunicação apontadas pelos sujeitos da pesquisa, e alguns indicativos do que pode ser fortalecido na comunicação nesses espaços.

Finalizando a presente tese, na conclusão serão retomados os principais elementos discutidos no decorrer da produção, realizadas inferências sobre possibilidades a serem pensadas nas políticas sociais no sentido de buscar formas de aprimoramento dessas políticas e abordadas lacunas da produção e da realidade vivenciada nos serviços pela população e pelas/os trabalhadoras/es no âmbito da garantia dos direitos à informação e à comunicação.

2 AS POLÍTICAS SOCIAIS E A COMUNICAÇÃO: A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E A PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO

O presente capítulo está dividido em dois subcapítulos. No primeiro são discutidas as tendências da produção de conhecimento sobre comunicação e políticas sociais a partir das teses e dissertações do Serviço Social, e no segundo a análise realizada a partir das legislações das políticas sociais de assistência social, educação e saúde, enfatizando o modo e como contemplam o direito à informação e à comunicação.

Esse caminho percorrido a partir de pesquisa bibliográfica e pesquisa documental se constituiu importante no sentido de sinalizar elementos debatidos ou não na produção de conhecimento, além de elucidar sobre caminhos já trilhados na realidade social pesquisada e sobre orientações já previstas nas legislações.

2.1 ENTRE LACUNAS E POTÊNCIAS: PRINCIPAIS TENDÊNCIAS DA PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE COMUNICAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS

Este subcapítulo apresenta a trajetória percorrida até o ano de 2022 sobre a produção de conhecimento no âmbito do Serviço Social sobre o tema das políticas sociais e comunicação. Buscou-se através de pesquisa bibliográfica elencar as principais tendências e debates que permeiam as temáticas citadas com vistas a compreender as conexões e discordâncias com relação à comunicação nas políticas sociais, a partir do olhar do Serviço Social.

A busca foi realizada no Catálogo de Teses & Dissertações da CAPES⁵, utilizando os descritores⁶: “Política Social” e “Comunicação”. Foram selecionados descritores amplos para a busca com vistas a englobar toda a produção sobre a temática no Serviço Social.

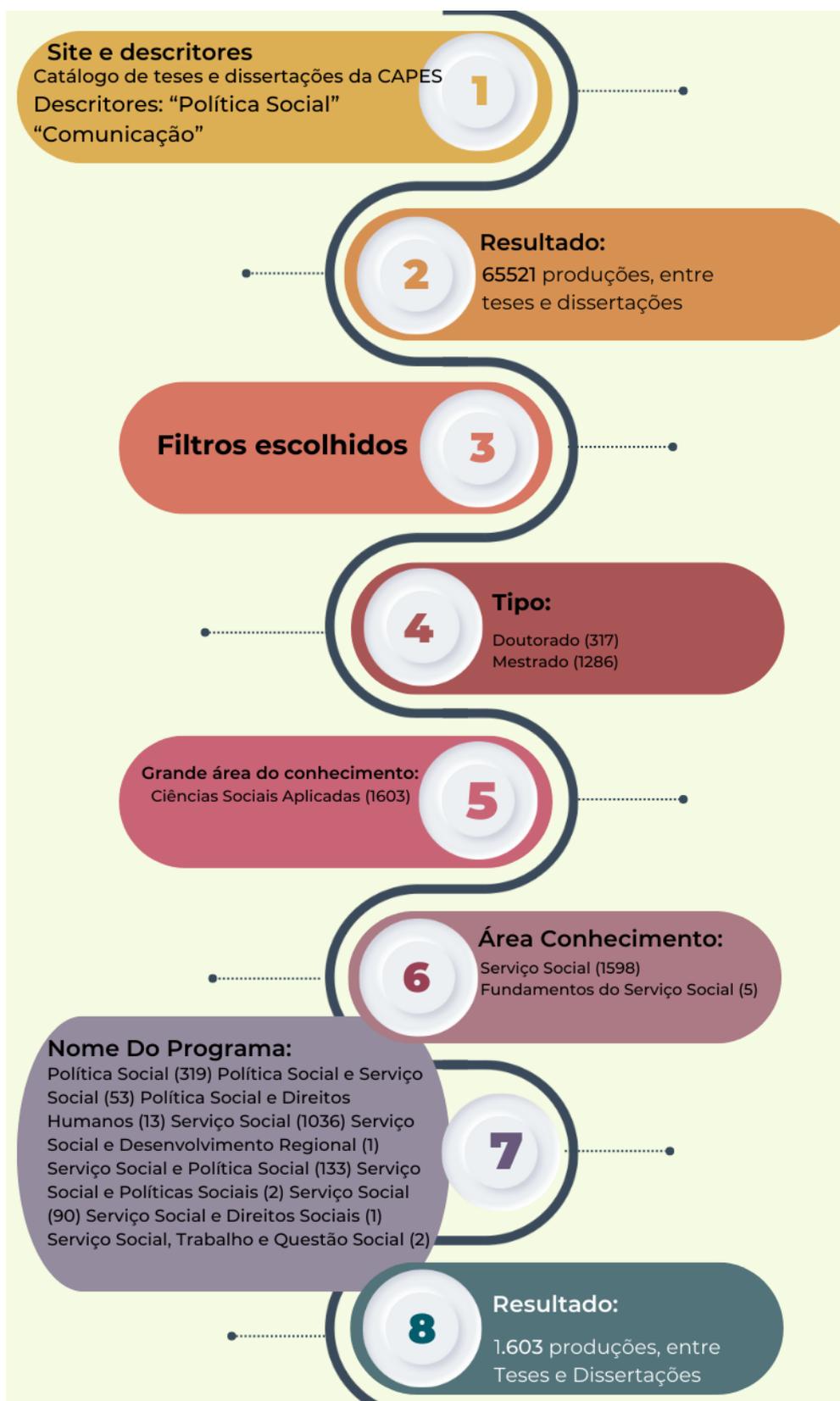
A partir da produção encontrada, foram aplicados os filtros, como “Tipo”

⁵ Acesso através de link: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>

⁶ É necessário destacar que a utilização de descritores é sensível ao ser digitada no buscador do site, onde qualquer alteração na forma da escrita pode alterar o número total de resultados encontrados, porém mesmo com diferentes resultados, os quais são buscados desde 2019 e foram revisados no ano de 2022, o resultado de teses e dissertações que apresentam as categorias e variações similares em seus títulos permaneceu o mesmo.

(de produção); “Grande área do conhecimento:”; “Área do conhecimento”; e “Nome do Programa”; disponíveis no banco de dados escolhido, e ao lado do filtro consta o número de produções em cada um destes entre parênteses. É possível visualizar o passo a passo da busca e seleção dos textos na figura a seguir:

Figura 2 - Filtros utilizados no Catálogo de Teses e Dissertações



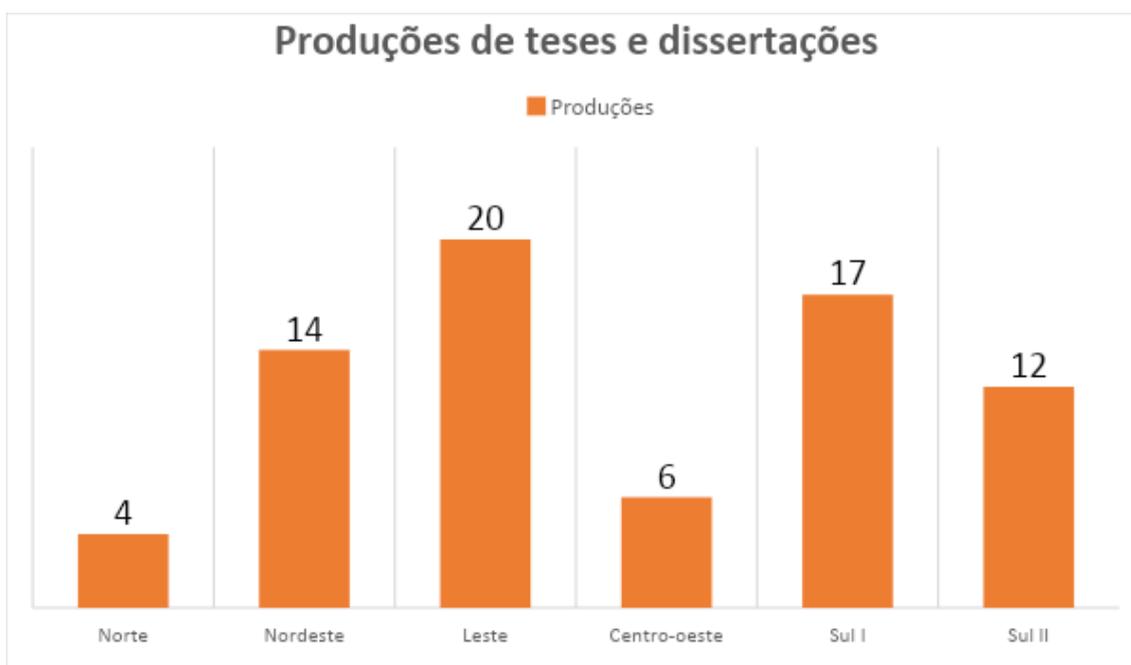
Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

Com o resultado de 1.603 gerados pelo Catálogo de Teses e Dissertações foram identificadas nesse universo o número de 73 produções

que envolvem as temáticas da Comunicação e da Política Social, dentre estas 21 teses e 52 dissertações. Nesse sentido, foram abarcadas teses e dissertações que apresentam em seus títulos discussões como: linguagem, informação, comunicação, meios de comunicação e tecnologias de informação; demonstrando que a profissão se utiliza dos meios de comunicação e das tecnologias para o trabalho profissional e para analisar a realidade.

A seguir apresenta-se o gráfico com a concentração das produções encontradas e que foram divididas a partir das regionais da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS):

Figura 3 - Gráfico do N° de produções e origem das publicações divididas pelas regionais da ABEPSS⁷:



Fonte: Sistematização da autora, 2022

É possível verificar, a partir do gráfico acima, que a Região Leste, que engloba Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo, apresenta o maior número entre teses e dissertações sobre a temática, resultando em 20 publicações. Em segundo lugar está a região Sul I com 17, em terceiro a região nordeste com 14, a região Sul II com 12 publicações, a região Centro-oeste

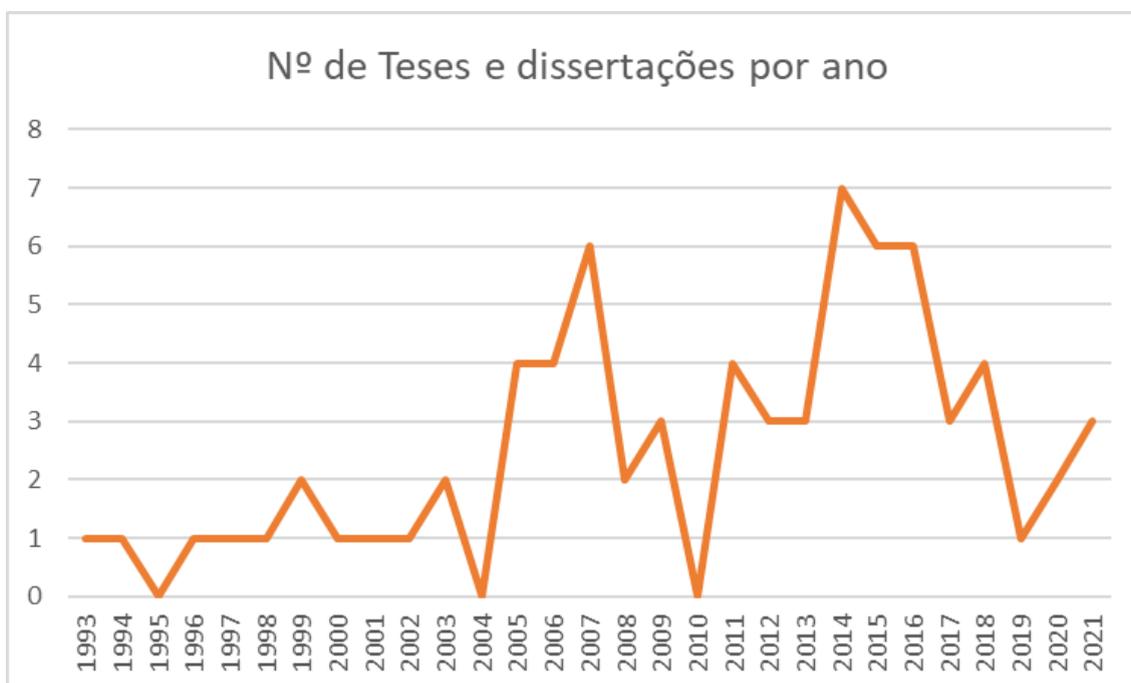
⁷ Atualmente a ABEPSS é dividida em 6 regionais, cuja composição não é a mesma da divisão geográfica do Brasil, ainda que a nomenclatura seja semelhante: Norte, Nordeste, Centro Oeste, Leste, Sul II e Sul I. Cada estado que integra a regional está descrito nas informações das regionais (ABEPSS, s.d).

com 6 e a região norte com 4 produções.

As regiões que possuem um número maior de produções são as que possuem o maior número de Programas de Pós-Graduações, logo apresentam um número maior de alunos produzindo suas teses e dissertações, fazendo com que esses dados se destaquem.

Identificou-se também, nesse processo, os períodos em que mais foram publicadas essas produções, conforme o gráfico a seguir:

Figura 4 - Gráfico com o N° de teses e dissertações publicadas por ano.



Fonte: Sistematização da autora, 2022

Verifica-se a partir do gráfico que a obra mais antiga identificada foi publicada no ano de 1993, dissertação defendida no Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade de Brasília com o título “A Construção das Notícias e as Políticas Sociais do Distrito Federal” de autoria do Cientista Social, Perci Coelho Souza. Por ser um trabalho anterior a Plataforma Sucupira, não possui uma versão online, não sendo possível acessar o conteúdo da publicação. Porém o que foi identificado na análise das obras é que sua tese de doutorado vai na mesma perspectiva ao tratar sobre os meios de comunicação, intitulada “Potencialidades Políticas nas Práticas de Comunicação da CUT: o uso da internet no platô informacional do distrito

federal” publicada no ano de 2005.

As produções se distribuem ao decorrer de 29 anos, sendo que no ano de 2014 destacam-se 7 produções publicadas. É identificado a partir do gráfico que a produção de conhecimento da área do Serviço Social utiliza a comunicação e seus meios, mas ainda faltam espaços em que essas duas categorias possam ser discutidas de forma mais ampliada por dentro da profissão, seja em eventos da categoria, seja na própria formação profissional.

Tenciona-se a partir da pesquisa bibliográfica que há uma produção relevante sobre a comunicação e consenso sobre a importância do tema por dentro das discussões que pressionam por narrativas contra-hegemônicas, como é o caso do Serviço Social. Resultado desses movimentos pela discussão do tema da comunicação por dentro da categoria profissional se destacam a partir de pesquisadoras/es que lutam por espaços por dentro da formação e do trabalho para que aqueles que discutem os direitos da classe trabalhadora se desafiem cada vez mais a estudar, problematizar e produzir sobre o tema da comunicação.

Diante do levantamento das teses e dissertações foram identificados os principais temas debatidos nas 73 obras analisadas a partir de uma análise das palavras-chave utilizadas pelas/os autoras/es. O caminho da pesquisa bibliográfica foi percorrido primeiro pelo Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, como já mencionado, e a partir dos títulos que envolvessem a comunicação em alguma dimensão foram acessados os dados das produções através da Plataforma Sucupira⁸ que é vinculado ao Catálogo.

Uma vez que as informações gerais das Teses e Dissertações apenas são disponibilizadas na Plataforma Sucupira a partir de 2013, foi realizada uma pesquisa ampliada nos repositórios das universidades para buscar maiores informações sobre os trabalhos pesquisados. Das 73 obras, foram encontradas as palavras-chave de 59 produções que foram sintetizadas no quadro abaixo:

Quadro 3 - Palavras-chave das Teses e Dissertações

Palavra-chave	Nº de vezes que aparece (frequência)	Variações da palavra-chave
---------------	--------------------------------------	----------------------------

⁸ “Ferramenta que coleta informações e funciona como base de referência do Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG) (MEC). Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/35995>> Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

Serviço Social	17 vezes	Sem variações
Comunicação	20 vezes	Comunicação; Estratégia de Comunicação; Meios de comunicação de massa; Comunicação de massa; Tecnologias da informação e da comunicação; Comunicação social; Comunicação pública;
Mídia	11 vezes	Mídia; Mídia empresarial; Democratização da mídia; mídia regional
Direitos	7 vezes	Direitos; Direitos humanos; Direitos sociais; Direitos fundamentais; Educação em Direitos Humanos; Sujeito de Direito
Política	15 resultados	Política; Política Pública; Política empresarial social; Política Social; Propaganda política; Política de Assistência Social; Política de Segurança Pública; Política de Saúde; Tendências teórico-políticas; Classes sociais e política.
Jornalismo	7 resultados	Jornalismo, Jornalismo - Aspectos sociais; Jornalismo e cotidiano; Jornalismo - senso comum; Telejornalismo; jornalismo popular.
Cultura	7 vezes	Cultura da violência; indústria cultural; cultura do consumo; Cultura; Práxis artístico-cultural
Trabalho	12 vezes	Trabalho; Processos de trabalho; mercado de trabalho; Trabalho profissional; Superexploração do trabalho; Invisibilidade do trabalho; Trabalho do assistente social;
Ideologia	5 resultados	Sem variações
Capital	5 resultados	Capital; Capitalismo; Crise estrutural do capital
Informação	15 vezes	Informação; Direito à informação; Redes de informação; Sociedade da Informação/do Conhecimento; Tecnologias da informação e da comunicação; Novas tecnologias da informação e da comunicação; Sistema de informação; Serviços de informação
Classe	3 vezes	Classes sociais e política; Classes perigosas; Luta de

		Classes
Juventude	2 vezes	Juventudes em conflito com a lei; Juventude
Cidadania	2 vezes	Cidadania deliberativa; Cidadania
Poder	2 vezes	Poder; Legitimação do poder

Fonte: Sistematização da autora, 2022.

As palavras-chave destacadas nas teses e dissertações mostram que há uma diversidade de temas relacionados à comunicação que perpassam categorias como Serviço Social; Comunicação; Mídia; Direitos; Política; Juventudes; Poder; Trabalho e Tecnologia.

Para identificar os enfoques das produções, passou-se para a coleta e leitura dos resumos. Dentre os 73 trabalhos selecionados, apenas 51 disponibilizavam resumos na plataforma Sucupira ou nos repositórios online das bibliotecas das universidades. Foi identificada uma diversidade de assuntos debatidos pelo Serviço Social, como pode ser visualizado na nuvem de palavras a seguir:

Figura 5 - Nuvem de palavras, categorias discutidas nas Teses e Dissertações juntamente com o tema da informação e comunicação.

quadro abaixo, estão expostos os títulos, autoras/es e política social analisadas.

Quadro 4 - Relação de Teses e dissertações que discutem comunicação e políticas sociais

Tipo:	Título	Autor/a	Política Social analisada
Dissertação	A Política de Assistência Social através do discurso da imprensa	Leticia Cardilo dos Reis	Assistência Social
Tese	O Sistema de Informação e Gestão da Assistência Social de Pernambuco (SIGAS/PE): uma possibilidade para a articulação da rede socioassistencial?	Cláudia Francisca de Amorim	Assistência Social
Dissertação	Efetividade do Sistema de Informação, Monitoramento e Avaliação da Assistência Social: Limites, Potencialidades e Desafios	Dayana Cury Rolim	Assistência Social
Dissertação	Saúde e Previdência Social: uma avaliação da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora a partir dos Sistemas de Informação	Kleber Jose da Silva	Saúde e Previdência Social
Tese	O Trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social: estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas	Claudiana Tavares da Silva Sgorlon	Assistência Social
Dissertação	Comunicação entre Surdos e Profissionais da Saúde Ouvintes: a percepção da população surda sobre as consequências em sua condição de saúde	Carolina Camilo da Silva Gois	Saúde - Comunicação com usuário surdo
Tese	A Formação dos Sujeitos de Direitos a partir das Vozes dos Estudantes do IFG Águas Lindas no Contexto da Ocupação dos Secundaristas de 2016	Maraisa Bezerra Lessa	Educação

Fonte: Diagramado pela autora, 2023.

Identifica-se a partir do quadro que as políticas sociais mais pesquisadas são as de assistência social, com 4 trabalhos, seguido de 2 sobre “saúde” e 1 sobre “educação”.

Pelos títulos apresentados, pode-se inferir que o tema da informação e/ou da comunicação percorre diferentes caminhos, sendo o principal a partir

dos “Sistemas de informação” que apareceram em três dos títulos e em seguida os meios de comunicação a partir das “Notícias”, “Imprensa” e “Publicização”. De forma mais ampla apareceram os temas “informação”, “comunicação” e “estratégias de comunicação” enquanto as formas de discussão sobre as políticas sociais.

Diante desses elementos buscou-se aprofundar a análise na busca pelos objetivos das teses e dissertações, que podem ser observadas no Quadro 5, a seguir:

Quadro 5 - Autores e os objetivos gerais e específicos das teses e dissertações.

Ano	Autores	Objetivos
2007	Leticia Cardilo dos Reis	<p>Geral: identificar a(s) lógica(s) discursiva(s) instaurada(s) e instalada(s) cotidianamente pela imprensa acerca da assistência social e da pobreza no Rio de Janeiro.</p> <p>Hipóteses:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A assistência social não é explanada pela imprensa como uma política social, um direito de todos e dever do Estado e que há instâncias municipais, estaduais e federais responsáveis pela sua efetivação e fiscalização. 2. A imprensa não relatará, sob a forma de notícia (única ou atrelada a alguma outra), a proposta de expansão, consolidação e implementação da Política Nacional de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social. 3. Há pouca preocupação dos assistentes sociais e dos demais executores desta Política Social em “tornar visível” ou de “diminuir” a invisibilidade das práticas sociais voltadas para este âmbito. Consideramos que a comunicação é um veículo estratégico para tal, tanto no âmbito operacional quanto político, cultural e ideológico.
2008	Cláudia Francisca de Amorim	<p>Geral: Analisar a relação existente entre a tecnologia da informação na gestão da política de assistência social, particularmente do SIGAS/PE, e sua contribuição para a articulação e organização em rede dos serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social.</p> <p>Específicos: Não são citados na tese.</p>
2009	Dayana Cury Rolim	<p>Geral: Analisar a efetividade do Sistema de Informação, Monitoramento e Avaliação da Assistência Social da SEAS, apoiada na perspectiva do SUAS, com o intuito de identificar, a partir de análise crítico-comparativo, os limites, as potencialidades e os desafios que envolvem os processos de Informação, Monitoramento e Avaliação da Assistência Social no Amazonas.</p> <p>Específicos: Conhecer os objetivos, metas, metodologia, estrutura, organização, recursos humanos e composição da equipe (formação, perfil, atributos, qualificação, preparação etc.) do atual Departamento de Monitoramento e Informação da SEAS</p>

		<p>e do antigo Setor de Acompanhamento, informação e Avaliação;</p> <p>Identificar as formas utilizadas de monitoramento dos programas, serviços, projetos e benefícios de assistência social do atual Departamento de Monitoramento e Informação e do antigo Setor de Acompanhamento, Informação e Avaliação.</p> <p>Analisar a efetividade das ações do atual Departamento de Monitoramento e Informação, tendo por base as alterações realizadas com a extinção do antigo Setor de Acompanhamento, Informação e Avaliação;</p> <p>Investigar os limites, as potencialidades, os avanços e os desafios enfrentados pela equipe do Departamento de Monitoramento e Informação em comparação ao antigo Setor de Acompanhamento, Informação e Avaliação.</p>
2016	Kleber Jose da Silva	<p>Geral: Discutir as questões de saúde, trabalho e direito social no marco da sociedade capitalista a partir de uma análise histórico - crítica da efetivação ou não desses direitos na vida dos trabalhadores.</p> <p>Específicos: Não são citados na tese.</p>
2020	Claudiana Tavares da Silva Sgorlon	<p>Geral: Analisar a relação entre o trabalho do assistente social e a comunicação na perspectiva da democratização das informações na Política de Assistência Social.</p> <p>Específicos: Compreender o trabalho do assistente social e sua relação com a democratização das informações;</p> <p>Conhecer as estratégias de comunicação utilizadas pelo assistente social na democratização das informações para o acesso aos direitos Identificar as diferentes formas de apropriação da comunicação como ferramenta de intervenção profissional pelos assistentes sociais que atuam na Política de Assistência Social dos municípios do Vale do Ivaí.</p>
2021	Carolina Camilo da Silva Gois	<p>Geral: Analisar as consequências na condição de saúde dos surdos devido à comunicação com os profissionais ouvintes nos serviços de saúde do município de Londrina/PR.</p> <p>Hipóteses:</p> <p>As barreiras linguísticas geram consequências na condição de saúde da pessoa surda, bem como a promoção, prevenção e recuperação em saúde são prejudicadas devido a comunicação no atendimento;</p> <p>A pessoa surda desenvolve algumas estratégias para a interação com o trabalhador, mas ainda assim, ela não possui acesso a todas as informações sobre a sua condição de saúde e orientações importantes do diagnóstico e tratamento;</p> <p>A iniciativa do poder público em proporcionar a igualdade de acesso à saúde entre surdos e ouvintes, pode prevenir e evitar avanço de doenças, além da melhora no tratamento e recuperação em saúde da pessoa surda.</p>
2021	Maraisa Bezerra Lessa	<p>Geral: Analisar o processo de formação de sujeitos de direitos a partir da experiência da ocupação do IFG Águas Lindas no contexto do golpe de 2016.</p> <p>Específicos:</p> <p>Analisar os direitos humanos e a educação em direitos humanos como categoria em disputa, presente em projetos políticos antagônicos na sociedade brasileira e capazes de incidir contraditoriamente nos processos formativos dos</p>

		indivíduos; Contextualizar historicamente o cenário político do golpe de 2016 e as medidas governamentais de ataque ao direito à educação no governo Michel Temer, relacionando-os com os projetos políticos presentes na sociedade brasileira; Reconstruir a história da ocupação estudantil do IFG de Águas Lindas a partir das vozes dos estudantes matriculados em 2016 e analisá-la como uma experiência de educação em direitos humanos capaz de promover a formação de sujeitos de direitos; Investigar os motivos de alguns estudantes terem sido contrários à ocupação e quais aparelhos privados de hegemonia foram determinantes no processo de formação dos estudantes enquanto sujeitos de direitos.
--	--	--

Fonte: Elaborado pela autora a partir das obras disponíveis na Plataforma Sucupira e nos repositórios de Teses e Dissertações das Universidades, 2023.

Como já foi mencionado, algumas produções não estão disponíveis na íntegra, assim, foram selecionados 7 trabalhos: 4 dissertações e 3 teses. Para compreender as pesquisas realizadas foram selecionados os objetivos e hipóteses nos trabalhos com o intuito de compreender quais os debates levantados pelos mesmos.

Inicia-se pela dissertação de autoria de Leticia Cardilo dos Reis, intitulada “A Política de Assistência Social através do discurso da imprensa”, publicada em 2007, produzida a partir do objetivo geral que busca compreender como a imprensa aborda a assistência social e a pobreza no Rio de Janeiro. A partir disso a autora levantou as seguintes hipóteses: de que a assistência social não é abordada enquanto direito social e dever do Estado pela imprensa; a imprensa não discute a ampliação dessa política social com a população; e de que há pouca preocupação das/os trabalhadoras/es da assistência social em tornar essa política social visível à população. A investigação foi desenvolvida a partir de pesquisa documental em jornais da cidade do Rio de Janeiro, e utilizou de pesquisa bibliográfica que deu o respaldo teórico do trabalho realizado pela autora.

As hipóteses apresentadas consideram “que a comunicação é um veículo estratégico para tal [efetivação de direitos], tanto no âmbito operacional quanto político, cultural e ideológico” (REIS, 2007, p. 08). Ao analisar os resultados da investigação a autora constata que:

A assistência social não seria explanada pela imprensa enquanto

uma política pública, um direito de todos e dever do Estado brasileiro nos níveis municipal, estadual e federal, responsáveis pela sua efetivação e fiscalização, foi confirmada ao longo da análise das reportagens. Atrelado a isto, a imprensa não reportou, sob a forma de notícia (única ou não), a proposta de expansão, consolidação e implementação da assistência através da PNAS/SUAS (2007, p. 149).

Para além dessa confirmação, “o Estado é exposto de acordo com os interesses da imprensa, ou seja, sob o enfoque da ineficiência do mesmo” (2007, p.149). Esse aspecto incide diretamente na desarticulação e desmobilização da população na reivindicação dos seus direitos, influenciando em como a política de assistência social é gestada e oferecida para a população no sentido de que o mercado possui os melhores caminhos para a garantia do desenvolvimento das pessoas que necessitam da assistência social.

A tese de doutorado de Cláudia Francisca de Amorim intitulada “O Sistema de Informação e Gestão da Assistência Social de Pernambuco (SIGAS/PE): uma possibilidade para a articulação da rede socioassistencial?” (2008) discute a tecnologia da informação no âmbito da gestão da assistência social e a partir disso identificar se há benefícios no âmbito da operacionalização das políticas sociais relacionadas ao uso dessas tecnologias.

A metodologia utilizada consistiu em pesquisa bibliográfica e documental, pesquisa de campo com gestores da assistência social nos municípios da região metropolitana de Pernambuco. O Sistema de informação referido é direcionado principalmente para a concretização do trabalho da assistência social inserida na rede de proteção social, que auxilia as/os trabalhadoras/es com os dados da política de assistência social e com as informações das famílias que perpassam esse sistema. Entende-se que o principal movimento da produção é no sentido de consolidar a assistência social nos municípios da região estudada e que para isso foi utilizado uma estratégia a partir das tecnologias de informação.

A dissertação intitulada “Efetividade do Sistema de Informação, Monitoramento e Avaliação da Assistência Social: Limites, Potencialidades e Desafios” (2009) de autoria de Dayana Cury Rolim, também se direciona às tecnologias de informação por dentro da assistência social e dimensionar seu impacto na operacionalização e vigilância dessa política.

A produção caminha em perspectiva similar à tese citada anteriormente, dentre os objetivos do presente trabalho constam a condição de buscar conhecer e comparar o Departamento de Monitoramento e Informação no âmbito da Secretaria de Estado da Assistência Social e Cidadania (SEAS). A vigilância das demandas e dos dados em geral da assistência social auxiliam que os diferentes setores possam operar e incidir nos desafios que se apresentam para a política social, auxiliando no melhoramento do atendimento das demandas da população.

A autora concluiu que:

Os resultados obtidos apontam que as ações do Sistema de Informação, Monitoramento e Avaliação da SEAS estão avançando de forma vigorosa apesar das ações de monitoramento e a avaliação estarem sendo reduzidas às atividades técnico-burocrática para o controle das ações sob o viés operacional, privilegiando o quantitativo. Contudo, diante das informações coletadas e análise crítico-comparativa, observou-se que a SEAS vem trabalhando na perspectiva da efetividade das ações no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (ROLIM, 2009, p. 08).

A informação e a prática de monitoramento e avaliação da assistência social em sua totalidade auxilia na consolidação dessa política social enquanto política pública. Porém vale destacar que essa produção se dirige ao aspecto gerencial dos serviços e não situa a população usuária enquanto parte desse processo, distanciando a dissertação do objetivo proposto pela presente tese.

A dissertação intitulada “Saúde e Previdência Social: uma avaliação da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora a partir dos Sistemas de Informação” publicada no ano de 2016 e de autoria de Kleber Jose da Silva, percorre a discussão do mundo do trabalho e das relações sociais, posicionando o debate por dentro da sociedade capitalista trazendo as principais categorias do método no âmbito da totalidade e da historicidade por onde o autor utilizou as informações organizadas pelas tecnologias de informação para dimensionar o acesso ou não aos direitos sociais das/os trabalhadoras/es (SILVA, 2016).

Novamente é uma dissertação que aborda a questão dos sistemas de informação, os utilizando enquanto ferramenta para a pesquisa documental realizada. O que é evidenciado nessa produção é que ela se direciona às/aos trabalhadoras/es usuários da política de saúde pública, envolvendo a condição da saúde do/a trabalhador/a nesse processo, assim se direcionando enquanto

um estudo voltado à população usuária.

A partir desse movimento, o autor conclui que

[...]os direitos sociais do trabalhador no Estado brasileiro são historicamente renegados e escamoteados pelos interesses econômicos da classe burguesa. Tal afirmação revela-se nas estruturas de Estado com políticas públicas fragilizadas, fragmentadas e de baixa resolutividade expressamente no espaço da Saúde e da Previdência Social, notadamente aqui abordados na Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora a partir da atuação dos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador no SUS (SILVA, 2016, p. 10)

Ao mesmo tempo em que a dissertação aborda temas relevantes para o objetivo da pesquisa proposta de abordar as políticas sociais e a comunicação, ela utiliza os sistemas de informação para dimensionar as demandas que emergem a partir do serviço especializado em saúde do trabalhador. Esse movimento leva a discussão da informação e da sistematização dos dados para outros campos de ação que são fundamentais no âmbito da garantia de direitos, como já citado.

A tese intitulada “O Trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social: estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas” de Claudiana Tavares da Silva Sgorlon (2020) discute o trabalho se debruça no trabalho da/o assistente social e a comunicação na perspectiva da democratização das informações através da assistência social. Assim, se dispendo a compreender a comunicação a partir do diálogo no cotidiano do trabalho. O movimento realizado pela autora buscou conhecer as estratégias de comunicação e as formas de apropriação da categoria profissional com essa temática para o trabalho profissional.

A metodologia utilizada na pesquisa foi a revisão de literatura por artigos publicados em periódicos e eventos da área de Serviço Social, pesquisa documental a partir de “normativas que tratam do direito ao acesso à informação em âmbito internacional e nacional” (2020, p. 09), questionário online com trabalhadoras/es assistentes sociais e entrevista semi-estruturada com profissionais da gestão da assistência social. A autora identificou que “a relação entre o Serviço Social e a Comunicação vem crescendo, tanto nos artigos publicados em periódicos, quanto nos CBAS, indicando tendências nos estudos desta temática” (2020, p. 09).

Sgorlon (2020) conclui que a comunicação incide diretamente no Serviço

Social brasileiro, e que bandeiras como

A democratização da comunicação apresenta-se como fundamental para exigir do Estado formulação de respostas às necessidades da população e que a relação entre o Serviço Social e a Comunicação ainda se encontra como um desafio para a profissão (2020, p. 09).

Dentro dessa dinâmica a autora evidencia que há um movimento dentro da categoria profissional para reconhecer a linguagem enquanto instrumento de trabalho das/os assistentes sociais. Essa preocupação da profissão perpassa as produções teóricas e científicas da área desde artigos publicados pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) ou pelos periódicos da área.

Outro destaque nos achados da tese é a forma como são publicizadas as informações sobre a política de assistência social, a partir das peças publicitárias disponibilizadas, em que:

As peças publicitárias disponibilizadas pelo Ministério da Cidadania e SEJUF, que apresentam um discurso oficial sobre a PAS na ótica de benefícios e não do direito, forjando um tipo de conhecimento acerca desta política, conhecimento este voltado para as normativas e o seu direcionamento e não expressam necessariamente os interesses dos usuários. Já em relação às peças comunicacionais produzidas e utilizadas pelos sujeitos da pesquisa, observou-se que tratam especificamente de ações e atividades já realizadas, evidenciando uma preocupação em divulgá-las no sentido de dar maior visibilidade ao trabalho executado. Neste sentido, não se localizou nas peças comunicacionais analisadas a democratização de informações que apresentassem o que é a PAS na perspectiva do direito de cidadania (SGORLON, 2020, p. 10).

Essa produção vai ao encontro do objetivo proposto no presente capítulo, pois se dispõe a discutir as estratégias de comunicação utilizadas por uma categoria profissional específica, no caso assistentes sociais que atuam na política de assistência social. Sgorlon, resgata e renova a discussão da comunicação e de como ela é pensada pelo Serviço Social enquanto categoria profissional e como esse movimento se efetiva no cotidiano do trabalho.

A autora Carolina Camilo da Silva Gois a partir da dissertação intitulada “Comunicação entre Surdos e Profissionais da Saúde Ouvintes: a percepção da população surda sobre as consequências em sua condição de saúde” (2021) apresenta um estudo que conduz a discussão da comunicação na problematização da acessibilidade das informações e da comunicação na garantia do acesso ao direito à saúde por usuárias/os surdas/os ao serem atendidas nos serviços públicos.

As hipóteses levantadas permeiam discussões a partir das barreiras linguísticas que acontecem entre trabalhadoras/es de saúde e usuárias/os surdas/os; das estratégias utilizadas pela população usuária surda para se comunicar nos serviços; e das iniciativas do poder público no sentido de garantir o acesso aos direitos de forma plena para a população surda que acessa os serviços.

A autora utilizou como metodologia a entrevista semi-estruturada com pessoas surdas que acessam o serviço de saúde do território escolhido, com o objetivo de apreender as condições de acesso dessas/es usuárias/os aos serviços de saúde e aos encaminhamentos no âmbito do SUS. Na conclusão da tese, Gois refere que:

Foi possível identificar consequências na condição de vida e saúde dos surdos. Considerando o primeiro eixo, sobre o contexto familiar e social, apontamos o isolamento do surdo frente a outros membros familiares e a sociedade em geral; a perpetuação de estereótipos e preconceitos em relação à surdez e não alcance dos surdos das informações sobre os direitos sociais (GOIS, 2021, p. 95).

A autora defende que a negação ao acesso aos direitos impacta na vida desses sujeitos em sua totalidade, em que o cotidiano da vida social vai sendo inviabilizado pelo acesso dificultado e pelo sentimento de exclusão no âmbito da prevenção, diagnóstico e tratamento dentro dos serviços de saúde. Emerge nesse movimento a condição do “cansaço dos surdos entrevistados em continuar insistindo em um atendimento que somente ele busca estratégias para recebê-lo” (2021, p. 96).

Mesmo se tratando de uma dinâmica que perpassa o campo da acessibilidade, das especificidades do atendimento para as pessoas surdas, evidencia-se na produção uma relação profunda entre a falta de comunicação e a inviabilidade no acesso aos direitos. O diálogo entre profissionais dos serviços com a população usuária se demonstra fundamental para a efetivação dos direitos sociais.

Por fim, discute-se a tese de Maraisa Bezerra Lessa (2021), intitulada “A Formação dos Sujeitos de Direitos a partir das Vozes dos Estudantes do IFG Águas Lindas no Contexto da Ocupação dos Secundaristas de 2016”. A tese aborda a produção de consciência a partir de um processo orgânico que foram as ocupações realizadas por estudantes em instituições de ensino em todo o

páís no ano de 2016, e a centralidade da discussão do acesso aos direitos sociais que perpassou esse momento (LESSA, 2021).

Vale destacar que o movimento investigativo da autora procurou por trabalhar as vozes dessas/es estudantes secundaristas, o que se direciona aos sentidos do diálogo enquanto fundamentais no processo de reconhecimento dos direitos humanos. A metodologia utilizada pela autora foi a pesquisa documental, questionários e entrevistas com as/os estudantes na busca por compreender sua mobilização e seus entendimentos sobre o momento vivenciado no país.

Em 2016, no contexto do golpe jurídico-parlamentar e midiático brasileiro, os direitos humanos foram fortemente ameaçados por um fenômeno conhecido como avanço da onda conservadora no Brasil [...]. Este fenômeno, entendido como um processo estrondoso de crescimento da direita reacionária pautada na radicalização do neoliberalismo e na defesa de bandeiras contrárias aos direitos humanos das minorias sociais, reverberou na escola pública, por meio do projeto de emenda constitucional que congela por vinte anos os investimentos na educação; da Reforma do Ensino Médio que retirou a obrigatoriedade das disciplinas de filosofia e sociologia e flexibilizou o currículo escolar acentuando as desigualdades educacionais; e da tentativa de implementação do projeto de lei da Escola sem Partido. (LESSA, 2021, p. 19-20).

Alguns elementos contextualizados na tese da autora referem sobre acontecimentos, como o Golpe de 2016, a Emenda Constitucional nº 95, a reforma do Ensino Médio, dentre outras, que reverberam por anos na realidade brasileira. Ao mesmo tempo, o trabalho demonstra a força organizativa de estudantes secundaristas organizadas/os em movimentos de resistência e de contra-hegemonia para refletir sobre o momento vivido no país naquele ano, o que

[...] possibilitou a emergência de novas subjetividades, intersubjetividades e institucionalidades não só daqueles que apoiaram como também dos que não apoiaram. Contudo, sem prescindir da educação formal, já que a grande maioria dos entrevistados, independentemente de participantes ou não da ocupação, demonstrou ter conhecimentos em relação aos direitos humanos e à legislação que ampara as mulheres, a população negra e LGBTQI+, bem como uma percepção crítica sobre a efetivação desses direitos para essas populações, especialmente nas periferias. Além disso, os estudantes destacaram a importância do IFG para a formação política, para o respeito à diversidade e para a constituição de novas subjetividades (LESSA, 2021, p. 183).

No sentido de compreender essa realidade, a autora buscou dimensionar a experiência das ocupações, identificando que elas contribuíram

para o entendimento das/os estudantes no sentido de apreender o debate sobre direitos humanos e sociais evidenciando que as vozes e a comunicação são parte importante nesse processo.

A partir da análise das teses e dissertações concluiu-se que mesmo que as análises partam de realidades, demandas e contextos distintos, o direcionamento das produções é alinhado aos entendimentos do Serviço Social e de seu comprometimento com a classe trabalhadora.

Um dos elementos que se apresentaram foi o debate midiático sobre a política de assistência social em que se aborda a condição da pobreza que são cotidianamente abordadas pelos meios de comunicação com viés de invisibilização do direito na sua totalidade. Assim a comunicação se constitui enquanto prática discursiva que integra e é integrada às práticas sociais, sendo parte da identidade dos sujeitos inseridos na sociedade.

O tema do processo sócio-histórico dos meios de comunicação no Brasil é recorrente nas produções, em que se pontua a condição do oligopólio dos meios de comunicação, as burocracias do Estado brasileiro para o acesso ao direito à comunicação. Também é trazida a condição de que se justifica o anseio em pesquisar a comunicação no Brasil, do processo de democratização do país e a urgência da regulação dos meios de comunicação, isso indicado nas produções a partir da articulação com o Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC).

A comunicação nesse processo destaca enquanto possibilidade a mobilização social, perpassando direitos como a liberdade de expressão e o “acesso às políticas públicas de comunicação que garantam a ruptura com as fronteiras do monopólio da comunicação que impera em nosso país” (MONTEIRO, 2016, p. 07).

No âmbito dos meios de comunicação, as produções elencadas trazem debates que abordam desde o processo comunicativo na condição de promover “entre fala e escuta, o diálogo necessário à questão da democratização da comunicação” (LIMA, 2013, p. 09). Trata-se também, a partir das questões levantadas pelos resumos apresentados a questão da importância dos marcos regulatórios, da condição das concessões públicas de rádio e televisão, e também a preocupação na relação com os movimentos sociais que pautam e defendem a democratização da comunicação.

A importância da comunicação no âmbito do Serviço Social, pensando as políticas sociais, apresenta análises de conjuntura fundamentadas em elementos concretos da vida social que dialogam com a perspectiva marxista, realizam um profundo debate sobre o Estado e apresentam os meios de comunicação hegemônicos enquanto garantidores dos interesses da classe dominante. Ao mesmo tempo, há a necessidade de reconhecer “o papel transformador da comunicação em uma sociedade de classes, haja vista que a comunicação é capaz de gerar mobilização social, provocar mudanças, estabelecer estratégias e propagar valores ético-políticos e culturais” (SILVA, 2014, p. 07).

Outro elemento bastante presente nas produções que envolvem o Serviço Social e a Comunicação é a defesa do direito à informação no acesso da população aos direitos sociais, e na condição do trabalho dos/as assistentes sociais, pensando que a comunicação deve ser considerada uma ferramenta de intervenção do cotidiano profissional de assistentes sociais. Haja visto que “reiteradamente o/a Assistente Social é chamado a intervir de forma qualificada nas legítimas defesas dos usuários pelos seus direitos” (SILVA, 2014, p. 07).

Na perspectiva de apurar os direcionamentos da profissão no debate da comunicação e as posições da categoria profissional com os diversos temas que se apresentam na realidade profissional, foi também utilizado nas construções das teses e dissertações os materiais produzidos pelo Conjunto CFESS/CRESS que apresentam os diversos elementos debatidos pela categoria profissional e os desafios que são enfrentados no cotidiano do trabalho. Esse debate auxilia as/os profissionais da área na utilização de materiais produzidos pelo Conjunto CFESS/CRESS para construir o pensamento hegemônico da profissão nessa instância organizativa, pois são alinhados com a Política Nacional de Comunicação (2016) que foi produzida a partir de diversos debates em todas as instâncias entre conselheiros do CFESS e CRESS de todos os estados, juntamente com os/as assistentes sociais de base.

Para o conjunto CFESS/CRESS a defesa da democratização da comunicação, o direito à informação e a liberdade de expressão são princípios articulados à defesa dos direitos humanos e da emancipação política e se apresentam por meio da publicação de documentos, bem como pela participação, dentre outras, no

Fórum Nacional de Democratização da Comunicação (FNDC) que tem resistido e enfrentado esse período de ataque frontal ao Estado democrático de direito, com campanhas eloquentes como “Calar Jamais”-campanha contra violações à liberdade de expressão e concomitante tem realizado denúncias e manifestado em defesa dos direitos humanos das pessoas oprimidas, sendo ainda tímido o enfrentamento ao mercado publicitário e televisivo que inflige costumeiramente direitos de crianças, mulheres, negros, gays, lésbicas, travestis, transexuais, pessoas obesas e outros segmentos (FIGUEIREDO, 2018, p. 164).

Essas defesas que se apresentam a partir dos Conselhos, seja federal ou regional ratificam a direção das defesas aos diversos segmentos oprimidos pela lógica capitalista vigente, demonstrando que não há liberdade de expressão sem colocar esse direito civil no âmbito das relações sociais. Nesse sentido os meios de comunicação hegemônicos sustentam e reforçam estereótipos, e nessa perspectiva, novamente é necessário que os segmentos da sociedade que defendem os direitos humanos e que realizam uma análise crítica se posicionem com a direção de enfrentar esses posicionamentos e disputar discursos.

Entende-se a partir das produções de forma geral que estas posicionam o papel do Estado e a sua relação com os meios de comunicação no Brasil, elencando elementos como o oligopólio dos meios de comunicação, a lógica privada em detrimento da concessão pública às emissoras, além de envolver todo o aparato do capital e seu discurso para esses espaços estratégicos.

Nesse sentido, mais uma vez o Serviço Social ao discutir a comunicação se posiciona no tensionamento da defesa dos direitos da classe trabalhadora perante o Estado e o provimento dos direitos sociais. O direito à informação e à comunicação não são diferentes, sendo entendidos pelas/os pesquisadoras/es de Serviço Social enquanto um direito fundamental.

2.2 AS LEGISLAÇÕES BRASILEIRAS E O DIREITO À INFORMAÇÃO

Os direitos sociais previstos nas legislações que orientam as políticas sociais perpassam o direito à informação e à comunicação. Nesse sentido buscou-se, através de pesquisa documental, **identificar os direitos de acesso à informação das/os usuárias/os, previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação.**

Esse movimento de busca por conhecer o funcionamento dos serviços e como esses se dispõem a pensar a comunicação em seu cotidiano justifica-se no sentido de que:

Os documentos expressam discursos, normativas, sentidos atribuídos, regras, conceitos (ora explicitados, ora vagos) pressupostos, delimitações, valores, descrições de fatos, enfim uma infinidade de elementos que permitem complementar a análise de processos ou mesmo constituir-se em fontes únicas para algumas investigações de extrema relevância, como por exemplo avaliações de políticas e programas sociais (PRATES; 2009, p. 04-05).

A partir do levantamento realizado foram identificadas legislações gerais das políticas sociais estudadas e algumas específicas dos serviços envolvidos na pesquisa de campo, como é o caso do CRAS, da Escola e da UBS, conforme quadro a seguir:

Quadro 6 - Relação de legislações encontradas a partir da pesquisa documental

Legislações gerais	Assistência Social	Educação	Saúde
Constituição Federal de 1988 LAI – Lei de acesso à informação	PNAS 2004 NOB RH SUAS 2006 Tipificação dos Serviços Socioassistenciais	LDB – Educação Plano Nacional de Educação – PNE	Lei 8080/90 Política Nacional da Atenção Básica SUS Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde

Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Entendendo a dimensão e importância da Constituição Federal de 1988 que rege o ordenamento e direção do Estado Brasileiro e dá as diretrizes das políticas sociais, foi identificado como o direito à informação e à comunicação se expressa em seu conteúdo. Assim, dentro das garantias fundamentais evidencia-se que “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional” (BRASIL, 1988, n.p). Esse direito perpassa todas as legislações brasileiras, e demarca a importância da informação em todos os trâmites que envolvem o poder público.

Porém, tratar sobre a CF de 1988 requer compreender o movimento da história da organização da sociedade civil em movimentos sindicais e sociais para tensionar nos espaços de decisão os direitos da classe trabalhadora. Ou seja, o ordenamento político do final da década de 80 é fruto de um país com recente histórico de repressão pela Ditadura Militar permeado pelo ideário neoliberal que se consolidou ao decorrer da década de 90.

Enquanto movimento contra-hegemônico, as forças progressistas de diversos setores foram se organizando ao longo das décadas da Ditadura Militar a fim de pressionar o movimento de redemocratização do Brasil e de construir e garantir os direitos sociais através do Estado brasileiro. É a partir de tensões e disputas que a Constituição Federal de 1988 é criada.

É nesse espaço público reconfigurado que se vislumbra a possibilidade de uma ação política dos movimentos sociais vinculada ao projeto democratizante, enquanto expressões da sociedade civil, que se organizam não só para reivindicar demandas perante o Estado, mas também para exercer influência na transformação do sistema socioeconômico hegemônico (MATOS; FERREIRA, 2015, p. 72-73).

Nesse processo se destaca a condição o movimento da sociedade civil organizada em coletivos que foi incansável no sentido de dialogar com os representantes na assembleia legislativa para construção da Constituinte no Brasil. Rocha (2008), destaca o fluxo contínuo de setores da sociedade que percorriam os espaços públicos em Brasília nos gabinetes dos representantes políticos levando as demandas e tensionando debates de interesse da população.

A Constituição brasileira, promulgada em 1988, acabou absorvendo grande parte das reivindicações do movimento de “Participação Popular na Constituinte”, institucionalizando várias formas de participação da sociedade na vida do Estado, sendo que a nova Carta Magna ficou conhecida como a “Constituição Cidadã” pelo fato de, entre outros avanços, ter incluído em seu âmbito mecanismos de participação no processo decisório federal e local. Com referência à participação direta, a Constituição destaca o referendo, o plebiscito e a iniciativa popular (ROCHA, 2008, p. 136).

Esse movimento foi fundamental para a instituição dos Conselhos Gestores de políticas públicas nos âmbitos municipal, estadual e federal, pois uma das questões levantadas era a descentralização das decisões. Os Conselhos de Direitos e das Políticas Sociais foram e são organizados de forma que metade das representações sejam do Governo e a outra metade da

sociedade civil, na busca por instaurar o diálogo entre diferentes espaços com o objetivo de se pensar o acesso aos direitos sociais no Brasil.

Destaca-se que esses espaços são permeados por interesses difusos e que a chegada ao consenso nas decisões, por muitas vezes é um grande desafio. Além de necessitar que as forças populares estejam muito organizadas para colocar suas demandas enquanto pautas nos espaços de decisão, como são os casos dos Conselhos e das Conferências nos diversos âmbitos do Estado.

Assim, a CF de 1988 apresenta uma complexa gama de direitos civis, sociais e de cidadania que foram arduamente conquistados, e para que estes sejam efetivados foi, e ainda é necessário respaldo jurídico em legislações que regulamentem esses direitos, como é o caso da assistência social, saúde e educação, e do próprio acesso à informação e à comunicação.

Nesse último exemplo na Carta Magna é identificado o Capítulo V que trata sobre a comunicação social no âmbito dos meios de comunicação. O capítulo se direciona no sentido de garantir a liberdade de expressão, mas trabalha com os limites dessa liberdade, juntamente com a promoção de informações e debates que sejam de interesse público e que se comprometam com os direitos humanos, sociais e de cidadania, como pode ser identificado no Artigo 220 que trata sobre a “manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição” (BRASIL, 1988, n.p).

Art. 221. A produção e a programação das emissoras de rádio e televisão atenderão aos seguintes princípios: I - preferência a finalidades educativas, artísticas, culturais e informativas; II - promoção da cultura nacional e regional e estímulo à produção independente que objetive sua divulgação; III - regionalização da produção cultural, artística e jornalística, conforme percentuais estabelecidos em lei; IV - respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família.

Nesse sentido, a legislação que orienta os meios de radiodifusão deve valorizar a cultura nacional e regional e valores éticos que contribuam com o exercício da cidadania. Mesmo assim, é necessário compreender que a realidade desses meios é contraditória e permeada por interesses divergentes.

Segundo Martins (2019), organizações empresariais donas de meios de

comunicação tradicionais, como o rádio e a televisão no Brasil, detém o poder das concessões públicas que são liberadas a estes, desde a década de 1960. Essa liberação do sinal das telecomunicações demonstra a propensão da garantia do direito privado a um bem público que decorre desde a década de 1930, a partir das primeiras regulações das rádios comerciais.

Essas relações de troca entre conglomerados comunicacionais e representantes políticos é uma prática que se apresenta historicamente enquanto uma tática para garantir o apoio popular a ações do governo vigente, enquanto este se dispõe a estar à serviço do mercado.

Um exemplo dessa relação entre os interesses dos donos dos meios de comunicação e dos representantes políticos ocorreu durante o governo Sarney (1985-1990) em que:

O então ministro das Comunicações Antônio Carlos Magalhães (ACM) distribuiu 1.028 outorgas durante sua gestão. Apenas no mês anterior à promulgação da Constituição de 1988, foram distribuídos 25% desse total. O objetivo era claro: trocar as concessões por apoio às propostas defendidas pelo governo na Assembleia Constituinte. (MARTINS, 2020, p. 64)

Martins (2020) demonstra que os interesses por trás da relação clientelista entre grupos privados e Estado, em que a liberação de outorgas foram fundamentais para a expansão dessas emissoras de comunicação, fortalecem a concentração da propriedade desses meios enquanto oligopólios e estreitam relações a partir de lideranças políticas regionais.

Diferenciam as “cabeças-de-rede” (produtoras, distribuidoras e direções político-administrativas do conjunto) e as “afiliadas” (distribuidoras). A estas últimas cabe, com frequência, uma parcela ínfima da produção, que pode servir para “vender” certa diversidade regional aos telespectadores, comumente estereotipada (tanto para atender a certa demanda do mercado por exotismos, quanto para se legitimar através de uma política que responde com migalhas à demanda existente no interior e no exterior das próprias redes por maior pluralidade) (MARINONI, 2015, p. 06).

A questão das emissoras que têm coberturas regionais (filiadas), e que devem garantir o fortalecimento do debate local, mas acaba por veicular uma programação nacional intencionada aos interesses do mercado. Isso pode ser evidenciado a partir da organização das emissoras de televisão privadas e suas afiliadas nas diferentes regiões do país.

Assim, os meios de comunicação no Brasil acabam por se constituir em

uma grande rede de disseminação de conteúdos organizados por um seleto grupo de emissoras que possuem em suas afiliadas uma plataforma de sustentação das direções pensadas por aqueles que detém destes meios.

Nesse processo vale destacar a “liberdade de expressão” e a “liberdade de imprensa” que perpassam os embates realizados sobre os meios de comunicação de massa, e como esse direito individual de “liberdade de expressão” se expressa no cotidiano. Nildo (2015) refere que essa “é uma relação social e enquanto tal não é algo reduzido apenas a quem se manifesta, mas também a quem sofre ou recebe tal manifestação”.

Ou seja, ao tratar sobre as liberdades individuais, é necessário que se compreenda como estas incidem nas relações sociais como um todo, pois o movimento de expressar publicamente uma opinião reflete em diversos âmbitos. Para isso, é necessário responsabilidade e conduta ética daqueles que produzem informação.

A liberdade de expressão numa sociedade marcada pela luta de classes, por inúmeras divisões sociais e formas de poder e opressão, é uma ilusão. Quem detém o poder, detém a “liberdade de impor sua expressão” e quem não tem possui poucos espaços (de reduzida audiência) ou então não tem nenhuma possibilidade de manifestar suas opiniões. Por outro lado, justamente quem pode impor sua “expressão” é quem tem liberdade de impor seu consentimento, afinal, é o Estado e seus aparatos repressivos e coercitivos, a classe dominante, suas ideologias e concepções, junto com seus meios oligopolistas de comunicação, que pode censurar e decidir o que pode ou não ser expresso. Aqueles que não possuem, efetivamente, a liberdade de expressão são os mesmos que não possuem liberdade de consentimento e assim ouvem o que não querem e não falam o que querem. Eis a o que se reduz a suposta “liberdade de expressão” (Viana, 2015, p. 15-16).

Ou seja, a “liberdade de expressão”, que é um direito civil garantido pela constituição federal apresenta muitos limites na realidade concreta, pois os espaços de visibilidade, como são os meios de comunicação tradicionais e a internet, são mantidos por conglomerados econômicos que decidem e ditam as informações que podem ou não ser repassadas. Nessa mesma realidade se destaca a ausência de monitoramento dos conteúdos produzidos nos grandes meios de comunicação, o que faz com que a mídia tenha grande poder de influência nos discursos da população.

Nesse sentido, entra-se no debate sobre a liberdade de imprensa que protege a linha editorial e os posicionamentos publicados nos meios de

comunicação. Identifica-se em muitos casos que essa liberdade é permeada por discursos considerados “neutros”, que não favorecem nenhum lado da história, porém a escolha das palavras, a subjetividade que perpassa os textos, as imagens, as edições possuem sinais que indicam, na maioria dos casos, a linha editorial e as tendências desses meios de comunicação.

Essa organização entre emissoras privadas enquanto empresas que assumem o papel da comunicação social nos meios de comunicação tradicionais é historicamente nocivo à população, pois abre espaço para um discurso privatista que se direciona a redução de direitos sociais e o imaginário de que o mercado pode solucionar todos os problemas da população.

Nesse sentido, as políticas sociais são inseridas na lógica do mercado sendo possível compreender como essas são apresentadas para a população a partir do discurso midiático. Esse discurso incide em como a população pensa os direitos sociais como saúde, educação e assistência social.

Porém, não apenas a partir dos interesses mercadológicos que a informação e a comunicação se desenvolvem, a população, movimentos sociais, sujeitos políticos envolvidos com a temática da garantia de direitos fazem movimentos importantes para tensionar os interesses. Ou seja, há movimentos por dentro do Estado brasileiro que buscam por garantir direitos, como é o caso do acesso à informação.

Essas dimensões do direito à informação e à comunicação perpassam inúmeros movimentos da sociedade e do Estado, e nesse sentido, em 2011 é sancionada a Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) que regulamenta o direito ao acesso à informação para cidadãos/ãos em todas as instituições públicas, seja nos municípios, estados e união.

O Brasil avançou ao ampliar os canais de participação cidadã, controle social e transparência pública. Nesta linha, é de responsabilidade da administração pública abrir canais de participação à sociedade, que possibilitem processos comunicacionais, como estratégia para que a população venha a entender os mecanismos de gestão pública, por meio de informação simples e compreensível para que tenha conhecimentos suficientes para participar do processo de tomada de decisões e assim materializar as leis já existentes no país que tratam do acesso à informação pública (SGORLON, 2020, p. 144).

Esse movimento garantido pela LAI (2011) coloca o país em um patamar mais elevado no sentido da garantia dos direitos e da transparência das

informações e procedimentos. A lei orienta as instituições no sentido de transmitir as informações para a população na direção de que: “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, n.p).

A disposição da LAI em garantir o acesso à informação coloca outras legislações brasileiras a trazerem em seu conteúdo a forma como aplicarão a garantia do acesso à informação. Essa garantia coloca o princípio da publicidade que está expresso na Constituição Federal de 1988, enquanto um movimento positivo para a adequação e construção de mecanismos de transparência do Estado para a população.

Uma das principais ferramentas na garantia do acesso à informação são os portais institucionais na internet que representam as políticas sociais, que ao decorrer da primeira década da promulgação da LAI poderiam estar em níveis cada vez mais avançados de publicidade e transparência sobre as ações realizadas, mas não foi o que se procedeu.

O que ocorreu foi uma desmobilização e até boicote da lei, onde a partir do governo federal de 2019, principalmente no âmbito do Ministério da Saúde durante a pandemia de COVID-19, informações vitais ao planejamento do combate da pandemia no Brasil foram bloqueadas, mimetizadas e/ou ocultadas.

Amaral (2015) discorre sobre o comando do Governo Federal representado por Jair Bolsonaro, onde segundo o autor, houve uma tentativa de apagamento dos números referentes à pessoas infectadas pelo novo coronavírus. Ou seja, tanto órgãos oficiais do governo, como os diversos setores da sociedade não puderam mais acessar as informações sobre a pandemia no País, que para além de não apresentar dados sobre o número de óbitos e de infectados, também desmobilizou campanhas de prevenção, distanciamento social e cuidados contra o novo vírus.

O impacto das ações do governo federal surtiram efeito nos índices da pandemia, onde até março de 2023, o Brasil chegou ao marco de 700 mil mortes (OLIVEIRA, 2023, s.d). Segundo o site do Ministério da Saúde, a vacinação é a melhor forma e mais segura para o combate à Covid-19, mas essa não era a posição ocupada pelo Presidente Jair Bolsonaro ao decorrer de

seu mandato entre 2019-2022, onde em muitos momentos ocultou informações, duvidou dos benefícios apresentados sobre a vacina e promoveu campanhas a favor de medicações que não eram destinadas ao tratamento da doença em questão. Esse exemplo recente da realidade brasileira mostra a importância de campanhas de conscientização e educação sobre qualquer tema que perpassa o cotidiano da população.

Entende-se nesse processo que o acesso à informação é a primeira forma de prevenção e é central para pensar estratégias efetivas no âmbito das políticas sociais, por isso é necessário reivindicar espaços de controle social democrático com a participação de todos os setores da sociedade para que se possa pensar os direitos sociais de forma ampliada, a partir da tomada de decisões baseadas em informações de qualidade e diálogo. Nesse sentido, direciona-se a discussão realizada sobre o acesso à informação, perpassando as diversas políticas sociais, tendo destaque nesta tese, as políticas de assistência social, educação e saúde.

Nas legislações específicas, partindo da Assistência social, a qual foi redesenhada no início do século XXI no Brasil, a partir da Lei Plano Nacional de Assistência Social (PNAS, 2005), refere em seu conteúdo, a reestruturação da assistência social brasileira enquanto uma construção coletiva organizada a partir de muitos debates com a sociedade civil, dos conselhos e das conferências realizadas em todos os âmbitos, seja municipal, estadual ou federal.

A importância de relatar esse movimento da assistência social e sua reestruturação se justifica pela necessidade de dar ênfase a alguns elementos preconizados nos documentos que fundamentam essa política, como é o caso do acesso à informação e à comunicação para os/as usuários/as, principalmente no que se refere à complexidade básica, em que

A equipe do CRAS deve prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular com a rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania, mantendo ativo um serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores da área de abrangência do CRAS, em conexão com outros territórios (PNAS, 2005, p. 35)

Ou seja, esse direito percorre a política e o direcionamento do trabalho nos equipamentos do SUAS em sua totalidade, pois preconiza na PNAS o “[...]”

direito à informação, enquanto direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura, de limitações físicas” (BRASIL, 2005, p. 40). E nesse processo o desafio se apresenta para além do “apenas informar”, no sentido de garantir que a informação transmitida seja inteligível por quem a acessa.

Os aspectos que envolvem a informação são compreendidos no âmbito que viabilizam o processo de participação e controle social. Segundo a PNAS, “[...] esses aspectos são desenhados de forma a fortalecer a democratização da informação, na amplitude de circunstâncias que perfazem a política de assistência social” (2005, p. 56). Entende-se, nessa perspectiva, que a avaliação e monitoramento aliadas ao processo de informação se desenvolvem na expectativa de identificar as demandas provenientes do território, e, a partir dessas, operacionalizar estratégias para o enfrentamento dessas demandas a partir do planejamento.

Quando a PNAS trata sobre o acesso à informação, ela preconiza em seu texto o desenvolvimento de um Sistema Nacional de Informação da Assistência Social que englobe os dados sobre as demandas dessa política e do desenvolvimento do SUAS nos territórios. O que se indica no documento é que “a produção, tratamento e disseminação da informação pública que a transforme em informação social válida e útil” (BRASIL, 2005, p.57) e que realmente se desenvolva de maneira que incida no desenvolvimento do SUAS enquanto uma política pública.

No processo de consolidação do SUAS uma conquista nessa trajetória foi a Tipificação dos serviços socioassistenciais, que é um documento que “possibilitou a padronização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, estabelecendo seus conteúdos essenciais, público a ser atendido, propósito de cada um deles e os resultados esperados” (MDS, 2014, p. 04).

Atendendo as normativas para o funcionamento dos serviços socioassistenciais, principalmente tratando sobre as demandas do CRAS no serviço de proteção e atendimento integral à família - PAIF, o documento orienta o “trabalho social essencial aos serviços” para as equipes no sentido de realizar “acolhida; estudo social; visita domiciliar; orientação e encaminhamentos; grupos de famílias; acompanhamento familiar; atividades

comunitárias; campanhas socioeducativas; informação, comunicação e defesa de direitos” (MDS, 2014, p. 13).

O trabalho social essencial aos serviços expresso na Tipificação orienta em todos os níveis de atendimento a informação e a comunicação enquanto parte fundamental do trabalho, da mesma forma que realiza a visita domiciliar, os estudos sociais e outros movimentos necessários para que o serviço aconteça e que a população possa acessar seus direitos.

A educação apresenta elementos semelhantes às demais políticas, nesse sentido parte-se da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (1996), que a partir de seus princípios defende o “respeito à diversidade humana, linguística, cultural e identitária das pessoas surdas, surdo-cegas e com deficiência auditiva” (BRASIL, 1996, s.p). Ou seja, reforça que a educação deve ser garantida a todos/as, considerando as formas de linguagem e comunicação nesse processo.

Atualmente com o mundo cada vez mais conectado e partir do advento da pandemia de covid, alguns elementos de garantia ao acesso à educação foram incluídos como é o caso do “do Direito à Educação e do Dever de Educar” apresenta o inciso XII que:

A educação digital, com a garantia de conectividade de todas as instituições públicas de educação básica e superior à internet em alta velocidade, adequada para o uso pedagógico, com o desenvolvimento de competências voltadas ao letramento digital de jovens e adultos, criação de conteúdos digitais, comunicação e colaboração, segurança e resolução de problemas (BRASIL, 1996, s.p).

Esse trecho demonstra que o acesso às tecnologias é cada vez mais recorrente no âmbito da educação, mesmo que ainda seja um grande desafio garantir o acesso dos estudantes em sua totalidade.

Outro documento da educação que traz o direito à comunicação, mesmo que de forma tímida é a Política Nacional de Educação (PNE) que preconiza a garantia desse direito em todas as faixas etárias e em todos os níveis de formação.

Segundo o IBGE (2020), a partir da Pesquisa Nacional de Domicílios (PNAD Contínua), o acesso à Educação no Brasil ainda não se apresenta enquanto um direito universal, mas demonstra pequenos avanços na condição do acesso, em que:

A rede pública de ensino é responsável por 74,7% dos alunos na creche e pré-escola, 82,0% dos estudantes do ensino fundamental e 87,4% do ensino médio. Já a rede privada atendeu 73,7% dos estudantes de graduação e 74,3% dos alunos de pós-graduação (AGÊNCIA IBGE, 2020, n.p).

Ou seja, a garantia do acesso à educação básica se efetiva principalmente a partir do acesso às escolas públicas, enquanto o acesso ao ensino superior é majoritariamente a partir das instituições privadas.

Outro dado relevante sobre a pesquisa foi o indicador da taxa de analfabetismo no Brasil, onde se identificou quantos e quem são as pessoas que compõem esse dado de realidade. Assim, a pesquisa demonstra que “a taxa de analfabetismo está em 6,6%, o que corresponde a 11 milhões de pessoas, sendo que mais da metade (56,2% ou 6,2 milhões) vive na região Nordeste” (AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS, 2020, n.p), e que para pretos e pardos, a taxa é 5,3 pontos percentuais maior do que para brancos (8,9% e 3,6%). Esses dados apresentam importantes elementos para se pensar políticas destinadas à população que fica à margem do acesso aos direitos sociais e do olhar do Estado, principalmente no que se refere ao acesso aos direitos sociais.

Tratar o tema da educação e pensar políticas sociais que garantam o acesso a esse direito, que é reconhecido enquanto fundamental dentro da Constituição Federal de 1988, exige muito mais do que o acesso à escola. As diretrizes do Plano Nacional de Educação (PNE, 2014), abordam elementos que cercam a proposta da garantia desse direito, sendo as suas defesas:

I - erradicação do analfabetismo; II - universalização do atendimento escolar; III - superação das desigualdades educacionais, com ênfase na promoção da cidadania e na erradicação de todas as formas de discriminação; IV - melhoria da qualidade da educação; V - formação para o trabalho e para a cidadania, com ênfase nos valores morais e éticos em que se fundamenta a sociedade; VI - promoção do princípio da gestão democrática da educação pública; VII - promoção humanística, científica, cultural e tecnológica do País; VIII - estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação como proporção do Produto Interno Bruto - PIB, que assegure atendimento às necessidades de expansão, com padrão de qualidade e equidade; IX - valorização dos (as) profissionais da educação; X - promoção dos princípios do respeito aos direitos humanos, à diversidade e à sustentabilidade socioambiental (PNE, 2014, n.p).

Analisar essas diretrizes desafia pesquisadores do campo das políticas

sociais a pensar uma série de direitos que são transversais ao acesso à educação, ou seja, esse direito isolado da garantia de outros, como a alimentação, a habitação, a cultura, a renda, não tem condições de se consolidar por si só. A interface entre as políticas de saúde, assistência e educação é condição necessária para a garantia de sua efetividade e esse processo exige o diálogo intersetorial. Embora esse seja o discurso que perpassa o conjunto das políticas, o processo de fragmentação que caracteriza a racionalidade neoliberal dificulta sua materialização. Partindo da realidade brasileira e das condições cada vez mais desiguais, identifica-se um processo que agudiza a desigualdade social e expande as suas dimensões mais perversas.

Ainda sobre a perspectiva da defesa dos direitos sociais e do desenvolvimento de políticas públicas para esse acesso, é fundamental abordar o debate sobre o investimento de recursos nesses direitos considerando os movimentos do capital com relação à ação do Estado. O que ocorre na atualidade no Brasil é reflexo direto desse movimento da realidade em que

As grandes ondas de privatização, desregulamentação e diminuição de impostos que se espalharam por todo o mundo a partir dos anos 1980 deram crédito à ideia de um desengajamento do Estado ou, pelo menos, do fim dos Estados-nação liberando a ação dos capitais privados nos campos regidos até então por princípios não mercantis (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 271).

Um exemplo é a Emenda Constitucional nº 95 no Brasil e seus efeitos na garantia de direitos sociais, em que essa EC congelou os recursos investidos nos direitos sociais, fazendo com que a ampliação do acesso se movimente na contramão, ou seja, reduzindo cada vez mais a ação do Estado na promoção desses direitos.

Ao considerar que o FUNDEB impõe um progressivo aumento do investimento público em educação, mas que o limite deste investimento está congelado em função da EC nº 95/2016, essa ampliação orçamentária só é possível através do remanejamento de valores que seriam destinados a outras pastas para a da educação, e aí moram alguns perigos. O primeiro deles é a radicalização da disputa interministerial pelos já escassos recursos da União, o que desembocará na culpabilização da educação pela falta de recursos financeiros em outros setores da sociedade. Outra expectativa igualmente negativa é a intensificação dos discursos privatistas como estratégia de geração de superávit e redução das despesas públicas, permitindo assim folgar o orçamento com a justificativa de garantir o

direito à educação (CASTRO; SANTOS, 2021).

Abordar e defender o aumento do investimento financeiro nas políticas sociais vai muito além de discutir a ampliação do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica (FUNDEB), esse fundo é um dos exemplos que demonstram a contradição vivenciada a partir do Estado Social capitalista que se direciona ao investimento residual nos direitos sociais. O que os autores demonstram é que mesmo que se garanta um aumento progressivo do recurso da educação básica, este também terá seu teto limitado pela EC nº 95/2016.

Nas legislações da Saúde foram analisadas a Lei 8080/90, a Política Nacional de Atenção Básica do SUS e a Carta dos Direitos dos Usuários para identificar como o direito à informação e à comunicação aparecem nesses documentos.

Partindo das diretrizes que regulamentam o Sistema Único de Saúde (SUS), como é o caso da Lei 8080/90 destacam-se entre seus princípios e diretrizes em seu Artigo sétimo, no inciso VI, a defesa da “divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário” e “Art. 47. O Ministério da Saúde, em articulação com os níveis estaduais e municipais do Sistema Único de Saúde (SUS), organizará, no prazo de dois anos, um sistema nacional de informações em saúde, integrado em todo o território nacional, abrangendo questões epidemiológicas e de prestação de serviços” (BRASIL, 1990), sendo que este último percorre todas as orientações que regem serviços e políticas do SUS.

Na busca pelas legislações que abordam o direito à informação e à comunicação na saúde, foi privilegiada a Política Nacional de Atenção Básica (2012) do SUS, que apresenta em seu conteúdo a informação enquanto principal forma de garantir uma comunicação interna entre UBS e Secretarias de Saúde, seja em âmbito municipal, estadual ou federal. Esse movimento se direciona principalmente ao sistema de informação do SUS e dos atendimentos e procedimentos realizados na atenção básica para que a partir desses possam ser realizados diagnósticos da realidade da saúde em cada localidade.

Essas orientações sobre o sistema de informação do SUS na atenção básica emerge principalmente para buscar garantir melhorias no atendimento à população. O que se identifica no documento é que este não se direciona a

pensar a informação à população e às/aos usuárias/os, e sim a comunicação interna da política social. Para abarcar a comunicação para usuárias/os um documento que busca dar conta dessa demanda é a Carta dos Direitos dos Usuários.

Nesse sentido, a Carta abre caminho para divulgar conquistas da população com voz ativa no âmbito das políticas sociais. A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS (2011), apresenta a defesa da garantia da informação aos usuários, desde seus parâmetros mais básicos, abordando até mesmo sobre a conduta ética e do sigilo profissional nos atendimentos.

Além dos elementos que envolvem a vida e o atendimento individual das/os usuárias/os, consta no documento a defesa do entendimento sobre o procedimento de saúde que será executado nas/os pacientes, desde informações sobre os custos desse procedimento para o SUS, as etapas as quais a pessoa irá ser submetida, dentre outros elementos necessários para garantir a informação para a população.

A Carta preconiza que “[...] toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação” (BRASIL, 2011, p. 21), ou seja, esse movimento é parte fundamental que auxilia no processo de construção do controle social democrático, chamando as/os usuárias/os a pensarem a importância do SUS e construindo estratégias de garantia de um serviço de qualidade.

Para além das condições técnicas de acesso às informações sobre a saúde de cada usuário e do sigilo, também se preconiza esse acesso à informação diretamente ligado às condições de entendimento, sendo necessário se desenvolver uma linguagem acessível e se utilizar de meios de comunicação de fácil acesso para que de fato ocorra o direito à informação. O acesso à informação para a prática da participação popular nas instâncias de deliberação política também são parte fundamental desse processo, articulando a população para tratar sobre essa política social e defender o direito à saúde pública e de qualidade (SOARES, 2018, p. 78).

Esse caminho que coloca o acesso à informação enquanto parte da garantia de direitos sociais potencializa a política pública enquanto interesse da classe trabalhadora, pois aproxima o Estado e a população na dimensão da participação social. Isso se desdobra em conscientização, em facilitação do acesso aos direitos sociais e implicação da sociedade para com os serviços que são prestados a ela.

A partir da análise das legislações da Saúde, Assistência Social e Educação sobre a garantia ao acesso à informação da população emergem caminhos e estratégias na direção de pensar principalmente o direito à informação e, em alguns casos, o direito à comunicação. Foi possível perceber que o fluxo dos processos de informação e comunicação no âmbito da saúde pública são mais articulados e pensados do que na assistência social e na educação.

É necessário nesse caminho compreender que apenas o direito à informação não efetiva o direito social em sua totalidade, sendo esse uma ferramenta, mas que necessita de um amplo amparo para sua consolidação. Para além, é compreendido no âmbito da pesquisa das políticas sociais que é necessária a garantia ao direito à comunicação, ao diálogo com a população, e não apenas a distribuição da informação, e esse debate adentra o âmbito da comunicação pública.

Figueiredo (2018), Sgorlon e Torres (2023) dimensionam a necessidade da comunicação pública no âmbito da assistência social enfatizando a necessidade de fluxos comunicacionais efetivos das políticas públicas com a população, porém o que se apresenta na realidade concreta é uma defasagem e ausência de informações, dificultando a efetivação de uma comunicação de qualidade com a sociedade. Nesse sentido, entende-se que

A informação vinculada ao seu potencial de quebra de barreiras culturais, de leitura e de limitações físicas. Para tanto, questões como estas dependem da concepção que os gestores públicos e também os profissionais têm da PAS, o que se confirma nas insuficientes informações para compreensão dessa política enquanto direito de cidadania e sobre os serviços prestados (SGORLON, TORRES, 2023, p.148).

O direito à comunicação exige dos sujeitos envolvidos um aprofundamento sobre os direitos sociais, pois coloca o diálogo, o debate e as contradições sobre esses em um nível de maior qualidade. Ao mesmo tempo, realizar esse movimento exige do poder público mais investimento, mais profissionais e mais serviços de referência, e da população, uma participação efetiva nesses espaços. Ou seja, é um longo caminho e um grande desafio elencar e dispor mecanismos que efetivem de fato esse direito.

Alguns caminhos e tendências estão evidenciadas nos documentos legais, apresentando a participação da população, porém é necessário

considerar que a busca desse movimento deve emergir a partir da relação com a população usuária e deve ser compatível com a realidade destes que acessam o serviço. Esse processo precisa ser construído de maneira coletiva, em que a população se sinta parte, mas além disso, se sinta sujeito da ação do desenvolvimento da sua comunidade, construindo caminhos que possibilitem a garantia de seus direitos.

No próximo capítulo será privilegiada as falas das/os trabalhadoras/es e usuárias/os dessas políticas sociais com o objetivo de compreender como essas legislações e direitos se efetivam na prática.

3 O DESAFIO DOS PROCESSOS COMUNICATIVOS DAS POLÍTICAS SOCIAIS COM OS USUÁRIOS

Para situar o tema da comunicação é necessário compreender que essa categoria ocupa a posição de “direito que potencializa as condições para a autonomia e a igualitária participação dos indivíduos, inclusive, nas políticas sociais” (FIGUEIREDO, 2018, p. 25). Essa condição demonstra que a comunicação enquanto um direito perpassa um processo complexo que deve estimular o diálogo entre sujeitos (usuárias/os, trabalhadoras/es e gestoras/es).

Segundo Paulo Freire, “sem a relação comunicativa entre sujeitos cognoscentes em torno do objeto cognoscível desapareceria o ato cognoscitivo” (1975, p. 65). Isso evidencia que se não há diálogo e interação entre sujeitos sobre um determinado objeto, nesse caso, o direito social, não há a efetivação deste para suas/seus destinatárias/os.

Nesse sentido, a comunicação é meio para realizar um fim específico, a

garantia de direitos nos serviços de assistência social, saúde e educação, a partir da participação da população usuária que acessa os serviços. O movimento do direito à informação e do diálogo entre equipes de trabalhadoras/es e usuárias/os, auxilia no processo de fazer com que as pessoas que utilizam os serviços se tornem sujeitos ativos nesses espaços institucionais das políticas públicas.

A comunicação pública nesse processo “tem por característica precípua o interesse público, o que ocorre no âmbito das organizações quando interage e dissemina informações de interesse geral” (FIGUEIREDO, 2018, p. 39). Nessa condição, a comunicação pública envolve:

[...] noções de cidadania, participação e engajamento cívico e dá origem aos processos de interlocução que ocorrem na esfera pública entre Estado, governo e sociedade, por meio dos quais temas de interesse coletivo e interesses plurais são discutidos e negociados. (FIGUEIREDO, 2018. p. 42)

Ou seja, a comunicação pública demanda a participação da população usuária e acontece a partir da interação entre os trabalhadores inseridos nos serviços públicos que representam o Estado. Esse movimento deve construir mecanismos para a garantia de direitos para a população usuária.

Nessa perspectiva, o presente capítulo demonstra no item 3.1 sobre as estratégias desenvolvidas pelos serviços das políticas sociais para aproximar a população, e o item 3.2 aborda os fatores que possibilitam ou dificultam o acesso às políticas sociais no contexto da comunicação entre usuárias/os e trabalhadoras/es.

3.1 AS ESTRATÉGIAS DOS SERVIÇOS DAS POLÍTICAS SOCIAIS PARA SE APROXIMAR DA POPULAÇÃO

O caminho investigativo para a realização desse processo foi a partir de entrevistas semi-estruturadas com trabalhadoras/es e usuárias/os das políticas sociais de assistência social, educação e saúde no município de Timbó.

O objetivo das entrevistas foi **analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelo município estudado para informar as/os usuárias/os das políticas sociais sobre seus direitos**. Nesse sentido, foram identificadas estratégias importantes no âmbito da comunicação dos serviços, mas

percebe-se que ainda existem lacunas na relação do governo seja federal, estadual ou municipal com as/os trabalhadoras/es das políticas sociais.

Os questionamentos realizados nas entrevistas para as trabalhadoras das políticas sociais (equipes interdisciplinares), com a finalidade de abordar as estratégias de comunicação foram as seguintes: O que você pensa sobre a comunicação do governo com as/os trabalhadoras/es, há um espaço de diálogo? Vocês possuem estratégias de comunicação para acessar a população? Quais são as estratégias? Você já pensou sobre alguma estratégia de comunicação para aproximar o serviço e a população? Entre as políticas de saúde, educação e assistência social, como se estabelece a comunicação para favorecer o acesso aos usuários?

Na fala da trabalhadora 2, a comunicação entre gestão e serviços acontece de “**forma indireta**”, a partir de um repasse de informações do secretário da pasta para as/os responsáveis pelos serviços diretos à população. A trabalhadora 2 aproveita para sugerir que uma forma de fortalecer esse fluxo de informações seria a intranet, via sistema interno da prefeitura, principalmente se tratando de assuntos mais gerais.

Mesmo com a sugestão da intranet, o sistema mais utilizado, no caso, aplicativo de redes sociais, é o **WhatsApp**, como é relatado pela Trabalhadora 3. Este acaba na maioria das vezes no cotidiano do trabalho substituindo ligações telefônicas, e-mails e até reuniões, principalmente por se tratar de um meio de mensagens instantâneas.

Porém, mesmo sendo esses meios, via internet e celular, as principais formas de agilizar a comunicação entre gestão e serviços, as reuniões presenciais não deixaram de acontecer, mesmo com a pandemia, os serviços e gestores ainda possuem momentos de reuniões conjuntas e presenciais, o que demonstra que a tecnologia não substitui, pelo menos ainda, a possibilidade dos encontros presenciais, e a reunião como forma de estabelecer a comunicação entre serviços e gestão foi evidenciada nas seis entrevistas realizadas.

Dentro do processo de compreender a comunicação nos serviços e que estes realizem a sua função precípua, que é o atendimento da comunidade, foi questionado se as trabalhadoras sentem que a população é ouvida de forma geral, e o que foi evidenciado é que a comunicação dessa/e usuária/o acontece

principalmente na interação com o serviço.

Vejo que a população em geral acaba vindo mais no serviço é a porta de entrada e acaba sendo ouvida a partir da participação dela nos espaços aqui, junto aos grupos desenvolvidos pela proteção social básica, através do que eles trazem nas suas falas, em suas necessidades e interesses. A comunicação é um instrumento básico de trabalho, nesse sentido a gente busca ter uma linguagem acessível. [...] Através do diálogo que a gente busca tornar as informações e promover o acesso a elas de forma mais acessível possível, daí a gente lança mão de alguns materiais. A gente tem alguns jornais explicativos com uma linguagem bem simples, procura sempre produzir materiais mais informais, para que eles possam se familiarizar com aquilo que está sendo trabalhado. (Trabalhadora 1).

Ou seja, as estratégias dos serviços perpassam as reuniões, o diálogo entre a equipe e as/os usuárias/os, e a produção de materiais explicativos. Percebe-se ao decorrer das falas que o acesso à informação e à comunicação no tema dos direitos sociais está principalmente vinculada a participação da população nos serviços, e que estes promovem espaços de fortalecimento de vínculos para que a população possa se apropriar dos conhecimentos oriundos de cada política social e compreender a dimensão de seus direitos nesses espaços.

É necessário nessa dimensão abordar sobre a transferência da comunicação de governo para os servidores, que em muitos momentos acabam assumindo atribuições para além daquelas estabelecidas para cada cargo ocupado, sendo uma dessas a “comunicação de governo”.

Pode-se entender que essa denominada “comunicação de governo” ela está entrelaçada à comunicação pública, e ela é feita a partir do governo que se dispõe a apresentar debates pertinentes sobre o exercício da cidadania. Para esse movimento, o governo deve produzir suas campanhas e materiais de divulgação de forma ampla para toda a população, sendo estas:

i) campanhas ligadas aos direitos dos cidadãos vinculados ao direito à assistência social, moradia, saúde e empregos, que devem despertar o sentimento cívico e a noção de cidadania; ii) campanhas de prevenção social voltadas para a higiene, segurança, educação e outros que objetivam mudanças de comportamento e compreensões

de realidade; iii) convocação dos cidadãos para o cumprimento de seus deveres, tais como alistamento militar, declaração de imposto de renda, entre outros; iv) realização de campanhas para melhorar a imagem pública do próprio governo (FIGUEIREDO, 2018, p. 43).

Nos relatos apresentados pelas trabalhadoras fica evidente que em muitos momentos os/as gestores/as transferem essas responsabilidades para as equipes que atendem nos serviços de ponta, e é necessário problematizar essas atribuições, pois para que a comunicação aconteça de forma assertiva é fundamental que uma equipe de assessoria de comunicação seja destinada a tal serviço. Isso não retira da equipe do CRAS, da Escola e da UBS a responsabilidade sobre a comunicação com a população, mas instrumentaliza, auxilia e pode melhorar a dimensão educativa dessas informações e da comunicação entre o Estado e a comunidade.

Tratando sobre a comunicação entre governo e trabalhadoras/es foi identificado que cada vez mais o governo utiliza as tecnologias de informação enquanto estratégia de comunicação para capacitar as/os profissionais e realizar reuniões. Dentre elas, foram citadas as reuniões online, pouco utilizadas antes do período da pandemia e isolamento social, que se tornaram recorrentes a partir de 2020.

Sobre as reuniões, fica evidente que é um desafio acompanhar reuniões na modalidade online. A Trabalhadora 3 refere que: “Timbó é um município que tem bastante recursos, mas nem sempre a gente consegue ter uma internet boa, nem sempre a gente consegue ter um microfone, uma caixa de som”, o que inviabiliza a qualidade do acompanhamento de eventos ou reuniões à distância.

Ainda no sentido das reuniões online, capacitações, a profissional refere que as dificuldades com as TICs “pega na questão do diálogo”, pois mesmo que se promova momentos de reunião, principalmente sendo online, não há a possibilidade de estarem todas/os presentes e com isso “começa a se quebrar algumas coisas, porque hoje querendo ou não, a internet e a tecnologia precisam caminhar com a gente, é indispensável”.

A Trabalhadora 1 refere que acontecem algumas oportunidades de assessorias e capacitações proporcionadas pela Associação dos Municípios do Vale Europeu (AMVE), mas que para fortalecer a relação da rede de proteção e

dos serviços seria necessário estratégias “mais ativas e mais constantes”.

A Trabalhadora 6 relata que “tem muita coisa ainda para ser melhorada, mas ela [a comunicação] acontece”. Dentre os meios que auxiliam essa comunicação destacam-se os grupos de Whatsapp que são estratégias principalmente para repassar recados, orientações, lembretes e que funcionam de uma forma mais direta de informação.

O que é identificado na fala da Trabalhadora 6 é de que não é toda a comunicação que acontece por essa ferramenta, mas ela é uma estratégia inicial para articular as reuniões e momentos da equipe, seja com a gestão do serviço em si, seja com a gestão municipal.

Uma questão levantada pela Trabalhadora 4 vai no sentido de como a comunicação acontece nas reuniões, em que demonstra que há os momentos de troca entre o governo e os serviços, e que para as equipes acontece da seguinte forma: “Tem espaço de diálogo, mas ser ouvida, é diferente. Eles expõem o que eles querem da gente, é difícil” (Trabalhadora 4).

Entende-se que espaços que abordam temáticas que envolvem o cotidiano do trabalho nas políticas sociais se constituem como *lócus* de aprendizagem para instrumentalizar os profissionais, ao mesmo tempo em que o cotidiano do trabalho também apresenta alguns desafios que são específicos de cada realidade. Para elucidar sobre esses desafios a trabalhadora entrevistada refere algumas questões:

A minha percepção é que há pouco espaço de diálogo, pois eu entendo que a comunicação não seria apenas o simples repasse de informação ou repasse de ordens, e sim um processo de diálogo, e para ter esse diálogo e reflexões entre gestores e funcionários teria que ter um contato mais próximo, mais frequente e não essa comunicação indireta de chefia para chefia chegando ao funcionário. Então eu acho que como nós somos trabalhadores que atuam diretamente na implementação das políticas públicas, talvez a gente teria que ter um canal mais fortalecido e mais eficaz dessa comunicação. Eu percebo que a questão da comunicação não é só de âmbito municipal, ela está em nível estadual e em nível federal. Principalmente a nível federal, a gente observa hoje em dia, bem explícita a questão centralizadora e funcional com foco de transmitir, e para vocês[trabalhadores dos serviços], resta cumprir (Trabalhadora 2).

Ou seja, em âmbito de discussão e aprofundamento do cotidiano do trabalho a comunicação é prejudicada no sentido de que ela não acontece na forma de diálogo, ela se institui como um repasse de informações. O que é

identificado nas falas dos sujeitos é de que há estratégias de comunicação que já acontecem, como é o caso do uso do WhatsApp e as reuniões online que se fortaleceram após 2020, por causa da pandemia e a necessidade da não aglomeração de pessoas. Mesmo que essas reuniões aconteçam, outras demandas do trabalho acabam dificultando os momentos privilegiados de se pensar a comunicação das gestões com os serviços, dentre esses se destacaram a alta demanda de trabalho, ocasionada pelo número reduzido de profissionais e o acesso à um equipamento melhor para garantir a qualidade das reuniões online, como computador, internet, microfone, câmera, dentre outros.

Ainda no processo de investigação com as/os trabalhadoras/es das políticas sociais, buscou-se identificar como os serviços se comunicam com as/os usuárias/os:

Então assim, na questão da comunicação de forma geral é um desafio. A gente vive um momento crítico de retomada dos serviços, que exige novos processos e novas formas de organização e que vem demandando da gente enquanto profissional também lançar mão de novas estratégias, de busca de acessos aos usuários que também modificaram seu perfil diante dessa realidade [a pandemia] (Trabalhadora 1).

A mudança do perfil das/os usuárias/os da assistência social a partir da pandemia é uma questão que desafia os serviços a pensarem novas formas de aproximação com as famílias. Nesse sentido, várias estratégias que envolvem principalmente as tecnologias de informação foram apresentadas, como foi relatado pela Trabalhadora 1:

Em termos externos a gente criou algumas redes sociais, tem o Facebook, o instagram, que são alternativas para se aproximar da população, do serviço, da comunidade. Então, neles a gente alimenta algumas temáticas, a gente divulga informações pertinentes às demandas. A partir da necessidade imposta pelo enfrentamento da pandemia, a gente também criou o whatsapp institucional, então hoje através do whatsapp a gente consegue facilitar o acesso à comunicação, pois é uma grande maioria tem um whatsapp, às vezes não tem o telefone, mas o whatsapp funciona. (Trabalhadora 1)

O advento da pandemia e a dificuldade em reunir as/os trabalhadoras/es nas reuniões, comunicar as/os usuárias/os sobre as questões relacionadas aos serviços, dentre outras demandas, fizeram com que as equipes e a gestão

pensassem novas formas de acesso da população, como foi o caso da criação do Whatsapp institucional para garantir uma divulgação e comunicação instantânea.

Antes a gente não tinha, e através dele [whatsapp institucional] a gente realiza os agendamentos, passa as orientações, algumas informações que agilizam o processo. Muitas vezes o usuário tinha que vir até o serviço para poder acessar a informação ou fazer algum agendamento, hoje ele consegue resolver, isso [whatsapp] acaba agilizando. Mesmo a gente, nos grupos, nas atividades, lança mão dessa ferramenta para criar grupos, trocar informações, e isso tudo foi através da pandemia (Trabalhadora 1).

O uso das redes sociais é mais presente nos serviços a partir de grupos de usuárias/os via whatsapp, sendo uma forma de articular a participação dessas/es nas ações promovidas. Todos os serviços que foram pesquisados, no caso, a Escola, a Unidade Básica de Saúde e o Centro de Referência em Assistência Social possuem seus contatos de WhatsApp institucional, e constata-se pelas entrevistas que todas/os trabalhadoras/es consideram essa ferramenta positiva para garantir o acesso à informação e para otimizar o trabalho.

As trabalhadoras destacam que o sistema de mensagens instantâneas permite uma melhor organização do trabalho, no sentido de que podem responder aos questionamentos enviados em momentos oportunos, e que isso auxilia para que não precisem interromper reuniões, atendimentos quando enviada alguma demanda que não seja urgente, e que possa ser respondida em uma ocasião melhor.

Contudo, é necessário problematizar o quão acessível são ferramentas como o WhatsApp, uma vez que existem usuárias/os que não têm acesso à smartphone e internet. Essa questão aparece na fala da Trabalhadora 2, que reflete:

A gente faz uso da ferramenta do WhatsApp, não todos [os usuários], mas a grande maioria tem WhatsApp. Os que não têm às vezes acabam tendo celular, e a gente liga, se não tem a internet. As pessoas dizem: "Ah, não adianta fazer grupo de whatsapp, porque muita gente não tem acesso". Aí eu pergunto: "Essa muita gente é quem?" Se 50% tem acesso já é uma boa alternativa (Trabalhadora 2).

Por mais que o whatsapp seja uma ferramenta potente, os processos de comunicação dos serviços não podem se resumir a sua utilização. Uma

estratégia de comunicação não exclui outras formas de acessar a população usuária. Essa condição de aproximar as/os usuárias/os dos serviços deve considerar o quão próximos estes são da comunidade, e se a comunidade compreende a importância desses serviços no território.

Uma das estratégias bastante utilizadas pelas agentes comunitárias de saúde é o bilhete com o telefone para contato quando a família não é encontrada em casa. Trata-se de uma alternativa de comunicação das agentes de saúde da UBS que realizam as visitas domiciliares, e quando não encontram as/os usuárias/os em casa, deixam esse bilhete na caixa de correspondência das/os moradoras/es. Essa estratégia ocorre pois “a maioria da população trabalha em horário comercial, assim, a gente tenta fazer esse controle para eles terem acesso, principalmente quem tem criança pequena com vacinas em atraso” (Trabalhadora 4).

No caso da escola, o bilhete na agenda das/os estudantes, enviado pela direção ou pela professora, é abordado como um meio de comunicação com as famílias. O objetivo desse recado no caderno é aproximar a família das crianças e/ou adolescentes de questões que precisam ser dialogadas entre o serviço e as/os responsáveis pela/o estudante.

Destarte, identifica-se que os serviços pensam diferentes estratégias para se aproximarem da população, sendo o whatsapp (CRAS, UBS e Escola) a mais recorrente seguido pelo contato telefônico (CRAS, UBS e Escola) e os bilhetes na agenda (Escola) ou na caixa de correspondência das/os usuárias/os (UBS). O que se evidencia nesse processo, é a necessidade de utilizar múltiplas formas de contato com a população usuária, pois a forma de acesso é diferenciada de acordo com cada realidade.

Quando questionadas/os sobre o que pode ser feito para melhorar a comunicação dos serviços, a Usuária 1 relatou sobre a necessidade de ampliação das equipes com mais profissionais nos serviços para que possam atender com qualidade a totalidade da população, já o Usuário 2 reforça a condição de fomentar a educação, auxiliando as/os usuárias/os com mais informações sobre seus direitos e sobre os serviços que acessam, a Usuária 5 refere sobre uma maior articulação entre os serviços das diferentes políticas sociais, e uma maior articulação das/os usuárias/os na comunidade (Usuária 6).

Entende-se que as estratégias de comunicação se constituem de forma mais ampla do que pela comunicação e diálogo entre sujeitos inseridos nos serviços, sejam trabalhadoras/es e/ou usuárias/os. Essa discussão se expande para estratégias que precisarão contar com a parceria de profissionais da comunicação social, como jornalistas, publicitárias/os, relações públicas, radialistas, entre outros, porém isso demanda espaços institucionais especializados,

capazes de acionar uma diferente gama de recursos estratégicos — entre os quais aqueles capazes de interferir na agenda dos meios de comunicação. Tanto o envio de notícias — releases — , como a criação e promoção de fatos e eventos capazes de se transformar em notícia, ou ainda a produção, veiculação, distribuição e avaliação permanente do impacto de diferentes estratégias institucionais de comunicação, passam a depender da competência e dos recursos técnicos, financeiros e de poder postos à disposição destes setores especializados. (PITTA; OLIVEIRA, 1996, p. 140)

Esse movimento de estratégias comunicacionais da instituição não cabe às/aos trabalhadoras/es dos serviços, mas às/aos profissionais especializadas/os para garantir a divulgação dos serviços e dos direitos da população nos meios de comunicação. O trabalho nesse sentido deve acontecer de forma interdisciplinar para que possa garantir o direito à informação em um primeiro momento, e a busca pelo direito à comunicação.

Sem isto, os objetivos de uma organização — quaisquer que sejam eles, e qualquer que seja a natureza da instituição (serviço de saúde, igreja, sindicato, instituição pública, universidade, escola, partido político, grupos de interesse diversos, candidatos) — se tornarão inócuos diante da avalanche discursiva dos outros setores e campos sociais, fazendo com que sua imagem, existência pública, bem como os próprios produtos, serviços, programas e/ou ações de que se vale para fazer frente aos problemas sociais em que se propõe intervir tornem-se desconhecidos, dificultando o próprio processo de legitimação da instituição junto à sociedade. (PITTA; OLIVEIRA, 1996, p. 140)

Nessa perspectiva não há como abrir mão da comunicação tradicional, como é expressado pelos autores que debatiam em 1996 estratégias de combate ao mosquito *Aedes Aegypti* no Brasil a partir da conscientização por campanhas publicitárias em meios de comunicação como a televisão, rádio e material impresso. Com isso, pode-se observar que a temática da conscientização e aproximação da população com os serviços de educação,

saúde e assistência social pela vertente da comunicação trilham essa caminhada há mais de duas décadas.

A pandemia da Covid-19 vivida a partir do ano de 2020, fez com que as estratégias de comunicação fossem pensadas em muitas dimensões, seja de novas informações sobre a doença, seja de informações sobre os setores públicos e a disponibilização de serviços para a garantia de direitos sociais. Nesse sentido, retoma-se o conceito de Comunicação Pública demonstrando que esta “ocupa-se da viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e à expressão” (FARNESE, 2023, p. 136).

Nesse sentido, para além dos meios de comunicação tradicionais para aproximar a população, é necessário pensar na atualidade nas redes sociais e no advento da internet.

As tecnologias de comunicação têm agido na reconfiguração dos espaços, bem como nas formas de sociabilidade e interação entre os indivíduos da sociedade. Nas redes sociais, pode-se dizer que cada instituição tem sua função e identidade cultural e a relação com o meio vai formando um ambiente coeso que representa a rede e essas conexões são percebidas como instrumento organizacional. (FARNESE, 2023, p. 137)

Esse movimento das estratégias de aproximação do serviço com a comunidade exige das equipes elementos como o entendimento da realidade vivenciada no território. É um desafio pensar as diferentes formas de comunicação, e foi demonstrado que há um grande esforço no movimento de divulgar as informações, e o principal meio para isso são as redes sociais institucionais dos serviços ou a própria página da Prefeitura.

A gente lança mão da página da prefeitura para divulgar, do Facebook, do Instagram. Quando a gente quer repassar alguma informação, a gente usa esses meios de comunicação, e também a parceria com a rádio já foi feita. É claro que isso é um desafio. (Trabalhadora 1)

Das estratégias utilizadas pelas trabalhadoras entrevistadas no sentido da comunicação, a mais abordada foi “procurar um vocabulário mais simples, com as palavras mais fáceis de serem entendidas e compreendidas por eles” (Trabalhadora 5) e que se aproxime da realidade das pessoas. Esse movimento é para que as/os usuárias/os possam refletir sobre o atendimento

que estão recebendo no serviço, no sentido de “fomentar com a população a questão da reflexão a respeito das informações que a gente passa pra eles poderem refletir e analisar a realidade vivenciada por eles” (Trabalhadora 2):

A gente incorpora termos, expressões, e é esse o cuidado que a gente procura ter com os usuários no atendimento. Para a gente é algo claro, algo fácil, mas percebemos que para o usuário não é, e essa comunicação precisa ser analisada também conforme o perfil deste usuário. Eu vejo que às vezes a gente precisa lançar mão de estratégias para facilitar essa comunicação, que ela precisa ser aperfeiçoada (Trabalhadora 1)

Para estabelecer mecanismos de diálogo com a população usuária, algumas estratégias mais simples podem ser executadas, como foi referido pela Trabalhadora 2 ao ser questionada se já havia pensado sobre alguma estratégia de comunicação para aproximar o serviço e a população.

A questão de colocar uma caixa de sugestões para eles poderem colocar os bilhetinhos sem precisar ser identificados. A gente pensou em fazer um mural de recados, onde a gente coloque as informações sobre as demais políticas públicas, ou vaga de algum curso ou algum emprego ou reunião, que a pessoa saiba que pode ir, que seja toda a semana renovado e um tal dia eu posso ir lá ver se tem alguma coisa no mural, e um jornal informativo, a gente chegou a conversar também algumas vezes, que seria um jornal integrativo que a gente pensa que a própria comunidade traga o assunto e que a gente discuta. A ideia no início era fazer a cada dois meses, pois não teria perna para fazer muito frequente, um folheto informativo com a participação deles [usuárias/os].

Esse tipo de estratégia que, segundo a Trabalhadora 2 foi ensaiada e discutida pela equipe, requer uma grande colaboração do próprio serviço e das/os usuárias/os, o que inviabiliza a sua construção, pelas condições de reduzido número de pessoas na equipe. Vale ressaltar que a partir das seis entrevistas realizadas, apenas três trabalhadoras referiram já ter pensado em alguma estratégia de comunicação para aproximar o serviço e as/os usuárias/os, e identifica-se na análise das falas que há dificuldade em desenvolver essa comunicação com a população.

A gente sabe que tem muitas falhas. em todo esse processo de comunicação, por mais que a gente tenha vários meios e que a gente tente usar, a gente falha bastante. Volta e meia acontece alguma situação que a gente percebe, “Putz, falha no quê? Na comunicação”. Sempre acontece isso. É muito ruim. Não só neste serviço, entre órgãos também. Eu participei de uma reunião e aí eu entendi uma situação que tinha acontecido entre três órgãos diferentes que estavam até meio que se conflitando, e eu cheguei aqui hoje de manhã eu falei assim: “Eu entendi o que aconteceu, foi uma falha de

comunicação de todos os três”. Porque um achou isso, o outro achou aquilo e o outro achou aquilo, um não entendia como funcionava o outro, e tem essa questão hierárquica daquele órgão, e foram meio que passando por cima de algumas coisas, mas isso foi falha de comunicação (Trabalhadora 4).

O relato demonstra que mesmo sendo fundamental a articulação entre diferentes instituições as questões que envolvem os processos de comunicação podem criar ruídos, ao que as/os trabalhadoras/es precisam estar atentas/os, no sentido de viabilizar o entendimento de todas/os envolvidas/os. Ao mesmo tempo que a trabalhadora levanta a condição da necessidade de pensar sobre a comunicação no cotidiano do trabalho, e refere que é difícil realizar essa reflexão:

Eu nunca parei para pensar como a gente poderia melhorar, até porque a gente tem que ter um tempo para poder ler sobre, o que existem de estratégias a respeito disso, de inovações à respeito disso, e é bem corrido o nosso tempo. Assim, antes de eu parar para tentar resolver isso eu teria que parar para poder conversar mais com os meus colegas, que isso também a gente sente necessidade, aí a gente sempre esbarra na questão do tempo. E onde a gente vai arrumar tempo pra isso? A gente geralmente tá apagando fogueirinhas que vão surgindo, é isso que a gente acaba fazendo, e não deveria ser assim, devia ser ao contrário. Eu trouxe muitos livros que eu tinha lá em casa, eu trouxe tudo para cá para tentar fazer umas leituras entre um intervalo e outro, e a gente não consegue (Trabalhadora 4).

Reforça-se algumas questões presentes na fala das/os trabalhadoras/es, como a necessidade de construir espaços de diálogos dentro da rede de proteção, de capacitação, dos desafios da falta de profissionais e consequentemente da alta demanda nos espaços de trabalho, e da dificuldade de pensar se aprofundar na problemática da comunicação da equipe e da rede intersetorial para trabalhar com as demandas da população usuária.

Entendendo a necessidade da articulação dos serviços pesquisados, e se tratando de uma relação intersetorial entre as políticas sociais, foi questionado às trabalhadoras, de cada um dos diferentes serviços pesquisados, como elas se articulam no território onde estão inseridos. Dentre as respostas surgem estratégias como o contato telefônico e o WhatsApp, e uma plataforma interna utilizada principalmente pela assistência social e pela saúde, o Spark.

O Spark é um software direcionado para empresas, contudo foi uma opção adotada pelo município para o compartilhamento de mensagens em

rede local. O software é utilizado principalmente para os serviços da mesma política social se comunicarem nas diferentes complexidades, como é o caso da UBS (complexidade básica) e o CAPS (média complexidade). Mesmo utilizando a ferramenta, as/os trabalhadoras/es não abrem mão de aplicativos como o WhatsApp e o contato telefônico. Esses meios são utilizados principalmente para a realização de agendamento de reuniões para discussões de casos entre os serviços.

Por exemplo, a gente acompanha uma família, que é atendida pelo CREAS ou pelo CRAS, a gente agenda na unidade de saúde, chama as diversas políticas e faz realmente a discussão de caso e tudo mais. A gente usa também as agentes de saúde como parceiras para divulgar as ações para a comunidade (Trabalhadora 1)

Ao mesmo tempo em que refere que essa articulação é realizada com os outros serviços, seja na mesma política social ou em outra, ainda existem questões de comunicação para serem aprimoradas, porque “a gente percebe que principalmente as famílias da assistência social precisam ter facilitado esse acesso, elas por si só têm dificuldades de buscar informação” (Trabalhadora 1). Assim, a particularidade da renda e o perfil das pessoas que menos têm acesso à informação está diretamente ligado às condições de vida desses sujeitos, demonstrando a necessidade do empenho no acesso às informações e à comunicação enquanto uma dimensão do acesso aos direitos, e enquanto um direito em si.

Figueiredo refere sobre como a Comunicação Pública acontece na política de assistência social em âmbito nacional, em que muitos fluxos foram aprimorados, como é o caso da comunicação entre municípios e a gestão federal, porém “o acesso dos usuários aos dados continuou sem investimento, não havendo canais com linguagem acessível e nem o incentivo ao acesso para aqueles que já usam a internet”. (FIGUEIREDO, 2019, p. 09). Isso demonstra o desafio em aproximar a população usuária do serviço do debate público.

Na condição da comunicação interna, mesmo que haja um software específico para os serviços se comunicarem, outros meios são utilizados, o que foi identificado a partir das falas: “a comunicação não segue o fluxograma, porque não tem um fluxograma” (Trabalhadora 2). A Trabalhadora 2 também

relata que esse fluxo da comunicação entre serviços fica “a cargo das relações individuais entre os funcionários das diversas políticas públicas”, e que isso acaba tornando esses contatos mais frágeis, pois quando a pessoa de referência não está no serviço, acaba ocasionando a quebra daquele vínculo até então estabelecido.

Um desafio na comunicação entre as/os trabalhadoras/es dos serviços, é pensar que a comunicação é interpessoal. Para estabelecer o diálogo é necessário implicação das/os envolvidas/os com esse momento e que construam uma relação para ampliar os vínculos.

A complexidade do diálogo emerge do movimento de entender o outro e se fazer entender. Freire refere que o diálogo “é a problematização do próprio conhecimento em sua indiscutível reação com a realidade concreta na qual se gera e sobre a qual incide, para melhor compreendê-la, explicá-la, transformá-la” (1975, p. 52).

O diálogo e a problematização não adormecem ninguém. Conscientiza. [...] Rejeitar, em qualquer nível, a problematização dialógica é insistir num injustificável pessimismo em relação aos homens e à vida. É cair na prática depositante de um falso saber que, anestesiando o espírito crítico, serve à “domesticação” dos homens e instrumentaliza a invasão cultural. (FREIRE, 1975, p. 55)

Ou seja, o maior problema que emerge nessas relações entre os diferentes sujeitos inseridos nos serviços, não é as relações que se constroem entre profissionais, e sim a construção e reflexão permanente de caminhos de diálogo entre os setores, levando a pauta das relações entre serviços como algo que precisa ser pensado no cotidiano do trabalho das equipes com a finalidade de construir estratégias junto à população.

Nesse sentido, entende-se que seria fundamental haver uma política de comunicação nas políticas sociais para qualificar a prestação dos serviços sociais, seja para informar e dialogar com os usuários, porém o que ocorre na realidade do cotidiano é que as/os trabalhadoras/es das políticas sociais assumem esta tarefa.

De modo geral, foi possível identificar nas entrevistas que a comunicação interna, dentro do próprio serviço, é facilitada pelas condições do trabalho, principalmente por ser uma comunicação direta entre trabalhadoras/es da mesma equipe. O que é um desafio na comunicação

intersetorial, por ser menos recorrente e acontecer principalmente por contato telefônico e pelo WhatsApp.

Esse fluxo de comunicação entre serviços enquanto uma estratégia intersetorial faz parte da denominada comunicação pública, como já referido, pois esta é “uma comunicação cuja informação deve se dar como um meio de construção da cidadania” (FIGUEIREDO, 2018, p. 41).

Como a presente tese reflete sobre a temática da comunicação, e a partir do diálogo entre todos os sujeitos envolvidos, buscou-se analisar as estratégias de comunicação do município para com as/os usuárias/os, e analisar o entendimento destas/es com relação às informações e à comunicação dos serviços.

Nesse sentido, foi questionado para usuárias/os do CRAS, Escola e UBS se elas/eles têm conhecimento sobre como acontece a comunicação da gestão dos serviços com as/os trabalhadoras/es. Das 6 entrevistas realizadas apenas três usuárias/os referiram ter algum conhecimento sobre o diálogo da gestão municipal com as/os trabalhadoras/es dos serviços.

Dentre as respostas emergiram movimentações positivas vistas pelas/os usuárias/os com relação às equipes dos serviços, onde a Usuária 1 refere que: “Eu sei que tem gente lá lutando pela gente, tentando, mas se o governo tá ali, tá ouvindo, tá tentando entrar em acordo, aí eu já desconheço essa parte”. Identifica-se que há um certo entendimento de que as reuniões e o diálogo se estabelecem entre trabalhadoras/es das políticas sociais e a gestão das políticas, porém a usuária 3 relata que: “Reunião até tem, só que eu acho que não é aberto ao público e quando é aberto pouca gente participa”.

O usuário 2 relata sobre sua participação em um evento que tratava sobre a política social a qual acessa:

Eu fiquei chateado, que o governo do nada, cortou os recursos da assistência social, sem perguntar nada para ninguém, sem consultar a gente, sem consultar ninguém. Ninguém dá explicação para nós, e isso foi um choque. Não demorou, começou a sair gente [profissionais], começou a haver mudança e redução de pessoal, as coisas começaram a sair daquilo que nós tínhamos no nosso ambiente. Nós fomos atingidos, fomos prejudicados com isso, com essa decisão do governo. Cortaram recursos, os recursos sempre ficavam em atraso, às vezes ficavam um tempo ali, só que quando vinha o recurso ele estava defasado (Usuário 2).

Nessa direção é identificado que quanto mais envolvido com o serviço o

usuário é, mais próximo ele fica no sentido de compreensão da dinâmica do acesso aos direitos e suas contradições. Isso fica evidente pela consciência do Usuário 2 em relatar sobre o sucateamento do serviço, que está diretamente ligado ao corte de recursos na área social.

Exemplo já tratado na literatura abordada sobre as políticas sociais é a

Emenda Constitucional nº 95/2016 que estipulou limites claros às despesas governamentais. Isto posto, temos que na experiência brasileira recente o governo adotou cortes nos gastos no âmbito das políticas de saúde, assistência social e educação. (BRANDÃO, 2023, p. 169)

Esse corte de recursos incide diretamente nos serviços prestados à população, como é o caso do CRAS, UBS e Escolas, mesmo sendo serviços municipais. E conseqüentemente a falta de recursos resulta em sucateamento dos serviços prestados à população dificultando a garantia de equipe mínima nos serviços, qualidade no atendimento e uma maior abrangência no acesso aos direitos em sua totalidade, o que também incide na comunicação dentro e fora desses serviços.

Quando questionado às/aos usuárias/os sobre como esses ficam sabendo sobre os serviços prestados pela educação, saúde e assistência social no município, as respostas que emergiram da entrevistas foram no sentido de que serviços como a escola, unidade básica de saúde e o CRAS buscam diversas formas de garantir a comunicação com a população, principalmente se há crianças e adolescentes nas famílias.

Através da escola, do CRAS e do postinho. Que daí eles são bem comunicativos, eles entram em contato por whatsapp. Em questão da escola, as crianças estão na creche, então eles também entram em contato pelo whatsapp. No posto, se tem vacina, se tem alguma coisa, eles sempre estão entrando em contato. Então sim, nessa parte eles são bem atenciosos, eles vão atrás da gente. Se não consegue contato por telefone eles vão até a casa, entendeu? Então eles tentam se comunicar diretamente ou por telefone (Usuária 1).

A estratégia do uso de redes sociais como o whatsapp, ou meios mais tradicionais como o telefone, a agenda da/o estudante, no caso da escola, e até mesmo da visita domiciliar estão presentes no cotidiano das equipes dos serviços que atendem a população. Ao mesmo tempo, devido a sobrecarga de trabalho das equipes, o movimento de contatar toda a população referenciada no serviço não se torna possível. Nessa direção, os grupos de Whatsapp e demais redes sociais cumprem um papel importante na comunidade divulgando

informações, como foi referido pelas Usuárias 4, 5 e 6.

Contudo, o uso dessas redes sociais, como páginas do Facebook ou Instagram, e grupos no Whatsapp não cumprem sozinhos o papel do acesso às informações dos serviços, estas podem potencializar o acesso em nível de informações, mas não assumem como um todo fortalecimento da comunicação, e este último se intensifica principalmente a partir da participação da comunidade nos serviços. Entendo essas instituições públicas de atendimento direto à população enquanto lugares de convivência e articulação da própria comunidade, e ampliando a condição de acesso à informação para um direito à comunicação. O Usuário 2 retrata em parte essa perspectiva:

Eu acho que só sabe quem realmente participa aqui do serviço, quando participa dessas conferências, dessas palestras, das reuniões com o Fórum dos Usuários, acaba descobrindo que aquilo que se divulga nas redes sociais não é muito confiável. Acaba descobrindo que não é bem assim as coisas que a gente vê na TV, que a gente ouve no rádio (Usuário 2).

O Usuário 2 problematiza a qualidade da informação e de onde vem. Demonstra que a realidade vivenciada no serviço pode ser diferente do que é divulgado nos meios de comunicação externos aos serviços. Assim, levantando o enfrentamento das desinformações que estão presentes principalmente nas redes sociais.

Ao trazer a dificuldade do acesso a uma informação fidedigna, o usuário também apresenta as dificuldades das pessoas com menos acesso, com menores condições financeiras e que vivenciam a sobrecarga de trabalho.

Então quem tá lá embaixo, se não tem internet, só TV mesmo. Tem que trabalhar muito para ganhar pouco, ficar cansado, não pensa em mais nada, não quer ouvir mais nada, às vezes o dia já está cheio, a cabeça já está cheia, vai querer ouvir falar agora do governo, vai querer ouvir falar de política? Nós lá embaixo, a sociedade dos pobres, dos miseráveis, sentimos que estamos perdendo cada vez mais (Usuário 2).

Problematizar o acesso à informação e a possibilidade de participação da população nos serviços pede ampliação da análise para as dificuldades desse processo, como é referido pelo Usuário 2.

Marx e Engels ao abordar sobre a organização da classe trabalhadora refere que historicamente a estrutura capitalista condiciona as/os

trabalhadoras/es a permanecerem em condições de sobrevivência, e não de exercício de sua vida de forma plena, pois

Todas as sociedades anteriores, como vimos, se baseiam no antagonismo entre classes opressoras e classes oprimidas. Mas para oprimir uma classe é preciso poder garantir-lhe condições tais que lhe permitam pelo menos uma existência servil. (MARX; ENGELS, 2010, p. 50)

Os autores demonstram que o sistema condiciona a classe que produz a riqueza ao seu esgotamento, pois a desigualdade social e a exploração colocam a classe trabalhadora em uma condição de maior dificuldade no processo de participação e reivindicação de seus direitos, não retira das/os trabalhadoras/es a condição de se organizar e buscar por seus direitos. Nessa direção foi questionado sobre as ferramentas que os serviços mais utilizam para se comunicar com a população usuária, e se fazem uso de algum tipo.

As/os usuárias/os corroboraram as informações trazidas nas entrevistas com as servidoras, sendo o Whatsapp a principal ferramenta de uso para a comunicação, seguido da ligação telefônica tradicional, a panfletagem em campanhas de saúde, como combate ao mosquito da dengue e vacinação e algumas campanhas pela televisão e rádio, as principais formas de informar e se comunicar com a população. O que vale destacar no processo da análise é que cada vez mais o Whatsapp se constitui como ferramenta de informação e comunicação enquanto unanimidade na articulação dos serviços com as/os usuárias/os.

A usuária 6 afirma que o serviço acessado pela família utiliza várias estratégias, como “ferramenta de informação, sendo o WhatsApp, as redes de comunicação, Instagram, Facebook, é sempre divulgado ali qualquer notícia importante digamos, ou comunicado sempre está ali”. Entende-se que essa divulgação em muitas redes sociais demanda das equipes organização para realizar tais atividades, mas ao mesmo tempo é constatado que essas ações chegam à população usuária.

Para além de dimensionar as estratégias, é necessário compreender o conteúdo que constitui as informações e a forma como essas são dialogadas com a comunidade. Nesse sentido, foi positiva a devolutiva das/os usuárias/os entrevistadas/os, que relataram que as informações passadas no material entregue nos serviços são de fácil compreensão para a população.

Foi identificado que a assistência social do município contrata materiais produzidos por editoras para distribuir para a população com as temáticas que perpassam as demandas, como é o caso de um jornal produzido pela Editora Amigos.

Figura 6 - Jornais distribuídos no CRAS Araponguinhas para usuárias/os:



Fonte: Foto tirada pela autora de materiais produzidos pela Editora Amigos, em 2022.

Essa estratégia auxilia os serviços a se comunicarem sobre as temáticas que perpassam a vida da população que acessa esses espaços. Ao mesmo tempo que demanda recursos para a compra de materiais especializados, eles podem auxiliar na qualidade da informação repassada à população.

Figueiredo refere que muitas vezes quando o material é produzido pelos próprios técnicos, isso pode dificultar “a produção de instrumentos na justa medida, acarretando problemas na comunicação e a necessidade de esclarecimentos a respeito das especificidades da política” (2019, p. 06). Isso demonstra que investir em materiais de divulgação sobre as políticas sociais produzidos por setores especializados é fundamental na disseminação das

informações sobre os serviços.

Reflexo dessa estratégia são as falas das/os usuárias/os que relataram que compreendem os materiais distribuídos para a população. O Usuário 2 refere sobre a qualidade do material disponibilizado no CRAS, da acessibilidade que perpassa os conteúdos produzidos, principalmente sobre o material impresso, mas levanta enfrentamentos importantes quando o assunto são as tecnologias:

O material é bom, é um tipo de acessibilidade, mas por exemplo, tem um curso, para ter acesso a essa informação tem um link, um telefone, um WhatsApp. [...] É preciso treinar o usuário, não adianta dar a ele esse acesso, precisa treinar, ele precisa saber lidar com os aplicativos, ele não sabe o que é isso. E quem é o usuário? É a mãe de família, o pai de família, o idoso, a pessoa com deficiência (Usuário 2).

A problematização das condições de acesso são fundamentais para se pensar a comunicação nos serviços, principalmente ao se tratar de pessoas inseridas em uma realidade que as impossibilita de acessar, compreender e interagir com as novas tecnologias. A exclusão social precisa ser pensada na realidade dos serviços que atendem principalmente às populações em vulnerabilidade social.

Para superar a exclusão digital, é necessário incluir digitalmente. E incluir, como visto, é mais que garantir o acesso. Faz-se necessário buscar meios de incorporar as novas tecnologias e o acesso à rede à vida pessoal do usuário, assim como tais estão incorporados na sociedade (DANTAS; PEREIRA, 2021, p. 06).

Ou seja, “tratar de exclusão digital é tratar também de exclusão social” (2021, p. 06), principalmente ao pensar a informatização das informações e plataformas de acesso aos direitos, mas que não estão ao alcance das populações mais vulneráveis.

Nesse sentido, atua contra o processo comunicativo o preconceito sofrido pelas/os usuárias/os dos serviços de proteção social, mais especificamente do CRAS e do SUS, como foi levantado pelo Usuário 2:

Há muito preconceito em cima do usuário do CRAS, do usuário do SUS, do usuário da assistência social. Ele sofre preconceito, “você vão lá porque vocês são malandros, vadios, não querem trabalhar, estão pedindo esmola”, mas não é. Antes de nós termos conhecimento, nós também achávamos isso, mas a gente estava sob pressão. A gente ia assim: “Se deu certo, deu certo, se não deu certo nós vamos ter que procurar outro lugar”. Como se diz, é que nem a

vida na selva [...]. E eu vejo que a sociedade humana está assim, sociedades dentro de uma sociedade que dizem que é uma sociedade, mas tem sociedades ali dentro da sociedade. São grupos ali dentro, eles têm as suas leis, seus costumes, suas culturas (Usuário 2).

Essa dimensão da imagem da/o usuária/o perante à sociedade é evidenciada em muitos discursos baseados na meritocracia e na culpabilização dos sujeitos enquanto produtores da sua própria condição de pobreza ou acesso restrito aos bens e serviços. A visão que foi referida pelo Usuário é uma grande arma de desmobilização da população que fica coagida a aceitar o mínimo, e que o serviço realiza um favor para essa população, onde o direito vai sendo desencorajado pela conjuntura.

Tem comparecido, com muita frequência, a ideia de que a meritocracia é fundamental no trato com a população pobre que, além de ser responsabilizada individualmente pelas mazelas impostas pelo capital, ainda deve demonstrar mérito para receber a atenção de um estado privatizado pelos interesses desse mesmo capital. A crise atual reverbera o conservadorismo quanto ao direito social e à possibilidade de universalizar o acesso aos recursos necessários para a diminuição da perversa e persistente desigualdade social brasileira e latino-americana (COUTO, 2015, p. 01).

Políticas sociais como assistência social, saúde e educação, mesmo que de forma tímida, possuem alguns caminhos fundamentais para o processo de garantia dos direitos, como é o caso do acesso à informação e à comunicação. Mesmo que na maioria das legislações o que apareça nesse tema seja no campo do gerencialismo das políticas sociais, principalmente na questão da comunicação e informação da gestão com os serviços, e dos serviços com a gestão, identifica-se que há algumas sugestões da participação da população nesses processos.

Nesse sentido, foi questionado às/aos usuárias/os se a população possui alguma ferramenta para levar suas demandas para os serviços de assistência social/educação/saúde. As respostas que emergiram desse questionamento foram no sentido de um certo receio da população em sugerir e participar mais ativamente dos serviços, agravado quando relacionadas à baixa renda, como foi referido:

Olha, aí depende muito. Porque tem gente que nem conhece os serviços. Muita gente também tem medo de ir atrás dos serviços. Então é mais difícil. Eu mesma já me percebi no fato de pegar um contato de um CRAS de um outro lugar que eu morava e eu ficar com vergonha de entrar em contato. De eu mesma me sentir reprimida.

Então muita gente nem vai e nem se comunica, tipo, fica esperando. Então numa visão geral eu acho que as pessoas não têm diretamente ali uma ferramenta, entendeu? Até porque a maioria são de baixa renda. Muitos não têm telefone e não têm acesso à internet. Então, muita gente até vai no CRAS, vai no posto e tudo, mas com muita dificuldade (Usuária 5).

Foi possível perceber, durante a análise das entrevistas, que as pessoas que se dispuseram a participar têm um perfil mais ativo na comunidade e um entendimento maior sobre os seus direitos, e identifica-se que mesmo estando em uma condição de compreender melhor os temas discutidos, elas não deixam de tratar sobre aqueles que muitas vezes não conseguem nem buscar informações sobre os direitos e os serviços.

Freire aborda sobre a tomada de consciência do sujeito, ao afirmar que “quando o homem compreende sua realidade, pode levantar hipóteses sobre o desafio dessa realidade e procurar soluções. Assim, pode transformá-la e com seu trabalho pode criar um mundo próprio: seu eu e suas circunstâncias” (1979, p. 30).

Esse processo é identificado pelo autor (FREIRE, 1979) ao demonstrar que a educação abre perspectivas para aqueles que se apropriam dela de forma orgânica. O comprometimento gerado pela população usuária estar implicada com suas condições objetivas de vida faz com que ela se comprometa também com seus semelhantes e que possam se organizar coletivamente nos espaços que ocupam.

Freire (1979) situa essa consciência a partir de uma perspectiva crítica que se posiciona a partir da indagação, da possibilidade de revisão das estratégias e que “ama o diálogo, nutre-se dele” (1979, p. 41). Essa não é uma tarefa fácil aos que se comprometem com a garantia de direitos e com a justiça social, mas é um processo fundamental para a superação de algumas problemáticas que perpassam o campo das políticas sociais.

A Usuária 6 também enfatiza a condição do medo e da renda baixa enquanto dificultadores do acesso aos serviços, onde refere que:

Muitos [usuárias/os] não têm essa devida informação, o [serviço] geralmente norteia, tem pessoas que vão, que dão continuidade, e tem aqueles que estacionam, que não continuam, então aí isso dificulta um pouco mais. No caso que eu te digo assim, até para usar a assistência social eles demoram. Eu não sei se tem medo, vergonha ou se falta de devida informação mesmo (Usuária 6).

Essa dificuldade de acessar os serviços de assistência social, saúde e educação, juntamente com a condição da vulnerabilidade social, que coloca as pessoas receosas de solicitarem o auxílio do Estado, pode ser explorada de inúmeras formas. A dimensão do medo e da vergonha em solicitar aquilo que é um direito perpassa discursos e ideologias que se distanciam da classe trabalhadora daquilo que é seu por direito.

Dentre as ferramentas referidas está a parceria com as/os trabalhadoras/es dos serviços, que se constituem enquanto sujeitos fundamentais na criação de vínculo com os serviços e na implicação da população no processo de pensar esses locais do território, como é o caso do CRAS, da Escola e da Unidade Básica de Saúde.

[A profissional] Ela era a nossa mão forte, ela tem todo esse conhecimento, então ela nos esclarece as dúvidas, agora ela se aposentou então ficamos: “E agora?” É aquilo, nós sempre estamos esperando uma surpresa, a vida de um usuário é uma caixinha de surpresas, sempre tem que ficar alerta, porque alguma coisa ruim ou algum prejuízo vai acontecer. Sempre quando nós temos alguém que já está do nosso lado, que estamos assim em boa convivência e boa comunicação, bom diálogo, pronto, já entrosou, ligou, já faz parte de nós usuários, e simplesmente de repente é tirado do nosso meio, e isso que nos mata, tudo o que a gente tinha de bom se põem a perder de novo. Afunda de novo a situação do usuário, vai tudo lá embaixo, aí para recomençar fica todo aquele trâmite de novo (Usuário 2).

O Usuário 2 refere sobre a importância da construção de vínculo da trabalhadora do serviço com a população usuária. A construção desses vínculos é um desafio e um processo fundamental na relação entre equipe e usuárias/os que demanda tempo e estratégias. Quando esse vínculo é quebrado, seja pela saída da/o profissional, seja pelo fechamento do serviço, ou mudança na equipe, a relação se fragiliza incidindo no acesso das/os usuárias/os ao serviço.

Durante as entrevistas com usuárias/os, ao elencar as estratégias da população de organização e de diálogo sobre a comunidade onde estão inseridas e os serviços acessados no território, foram citados como espaços o Fórum Municipal de Usuários do SUAS, os grupos de Whatsapp de pais e mães de estudantes da escola, e o grupo de moradoras/es do bairro.

Todo o movimento de acesso aos serviços, de trabalho das/os equipes de profissionais e da articulação das/os usuárias/os é fundamental para construir os fluxos de comunicação dos serviços com a comunidade.

Entende-se que a comunicação e a linguagem são fundamentais no cotidiano do trabalho, mas existem muitos desafios para garantir que essa comunicação seja efetiva.

A pandemia exigiu das políticas sociais outras formas de se comunicar, o que possibilitou o acesso a alguns mecanismos de comunicação, como o caso das reuniões online e o uso do whatsapp, porém estes meios não substituem o contato presencial. Nesse mesmo período, aconteceram desmobilizações, como foi o caso do Fórum Municipal de Usuárias/os do SUAS que teve suas atividades suspensas no período de distanciamento social.

Os sujeitos da pesquisa demonstraram de forma unânime que o direito à informação e a comunicação são fundamentais no acesso aos outros direitos sociais, e que em algum nível buscam formas de se comunicar entre trabalhadoras/es e usuárias/os. E para isso foram elencadas algumas estratégias de comunicação, como os grupos de WhatsApp, a página do Facebook ou Instagram, os bilhetes de profissionais e as reuniões.

Nesse sentido, no próximo subcapítulo serão abordados os fatores que favorecem e dificultam que a comunicação aconteça no território, entre a população e os serviços prestados.

3.2 FATORES QUE FAVORECEM OU DIFICULTAM OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE O ESTADO E AS/OS USUÁRIAS/OS DAS POLÍTICAS SOCIAIS

No presente subcapítulo o objetivo central foi analisar fatores que favorecem ou dificultam os processos de comunicação entre o Estado e as/os usuárias/os das políticas sociais. Para tanto, foram estabelecidos dois fluxos de comunicação: entre as/os trabalhadoras/es das políticas e a população e entre a população e a gestão das políticas, conforme quadro a seguir:

Quadro 7 - Fatores facilitadores e dificultadores dos fluxos de comunicação:

FLUXO DE COMUNICAÇÃO		
FATORES	Trabalhador/a-população	População-gestão
Favorecem	Uso de linguagem acessível Estabelecimento de vínculo Compreensão da importância da comunicação Intersetorialidade	Ouvidoria
Dificultam	Falta de articulação com os serviços Falta de tempo das/os trabalhadoras/es Alta demanda Falta de confiança da população Ideologias desmobilizadoras	Distância entre o Estado e as/os usuárias/os Falta de meios de comunicação (ferramentas) fortalecidas Linguagem das/os representantes da gestão Falta de escuta do governo às demandas locais

Fonte: Diagramação da autora a partir da análise e categorização (Bardin, 2010) das entrevistas realizadas com trabalhadoras/es e usuárias/os das políticas sociais. 2022.

No fluxo trabalhador-população, foram codificadas enquanto fatores favoráveis para o fluxo de comunicação, o “uso de linguagem acessível”, o “estabelecimento de vínculo”, a “compreensão da importância da comunicação” e a “intersectorialidade”, e como fatores dificultadores da comunicação, “Falta de articulação das famílias com os serviços”, as “Ideologias desmobilizadoras”, “Falta de confiança da população”, “Falta de tempo dos trabalhadores” e a “Alta demanda de trabalho”.

Iniciando com os fatores que favorecem, foi citado pelas trabalhadoras entrevistadas a busca pelo **uso de uma linguagem acessível**: “procurar um vocabulário mais simples, com as palavras mais fáceis de serem entendidas e compreendidas por elas/es” (Trabalhadora 5) e que se aproxime da realidade das pessoas para que estas possam refletir sobre o atendimento que estão recebendo no serviço.

A gente incorpora termos, expressões, e é esse cuidado que a gente procura ter com os usuários no atendimento. Para a gente é algo claro, algo fácil, mas a gente percebe que para o usuário não é, e essa comunicação precisa ser analisada também conforme o perfil deste usuário. Eu vejo que às vezes a gente precisa lançar mão de

estratégias para facilitar essa comunicação, que ela precisa ser aperfeiçoada (Trabalhadora 1).

A Trabalhadora 1, no relato acima fala de um cuidado para que a linguagem esteja de acordo com o perfil da/o usuária/o. Esse movimento por parte das trabalhadoras/es vem no sentido de “fomentar sempre com a população a questão da reflexão a respeito das informações que a gente passa para eles poderem estar refletindo e analisando a realidade vivenciada por eles (Trabalhadora 2)”:

Outro fator que favorece a comunicação é o **estabelecimento de vínculos**. Segundo as trabalhadoras, é importante “estabelecer vínculos com a/o usuária/o, para que essa comunicação tenha fluência”. Esse fortalecimento pode ser iniciado a partir do que foi apresentado nas estratégias de comunicação, como: “fazer pequenos grupos ou via WhatsApp ou até mesmo notícias no jornal ou na internet, pois muitos têm acesso ao Facebook e ao Instagram” (Trabalhadora 5).

As/os usuárias/os que referiram se sentir ouvidas/os, demonstram em suas falas que para além do movimento da escuta pelas/os trabalhadoras/es dos municípios, há mais elementos que constituem esse processo, sendo esses o acolhimento, o envolvimento da equipe profissional com as problemáticas e a contemplação do serviços no sentido de suprir as demandas dessas/es usuárias/os, ou seja, o “se sentir ouvida/o” possui uma dimensão mais ampla no contexto dos serviços das políticas sociais.

A grande maioria (5 de 6) das/os usuárias/os destacaram que conseguem se comunicar bem nos serviços que acessam, principalmente por já terem construído um vínculo com as/os trabalhadoras/es do serviço acessado, e apenas um destes referiu ter alguma dificuldade em expressar as suas demandas.

O vínculo criado com as equipes do CRAS, da escola e da UBS emerge na totalidade das falas, como é relatado pela Usuária 5 ao se referir ao serviço que acessa: “É um ponto de referência pra mim aqui”. Porém surgem questões que dificultam ou auxiliam no processo de acesso de construir um diálogo com as/os profissionais, como é o caso da confiança que as/os trabalhadoras/es passam às/aos usuárias/os no momento do acolhimento e da escuta, como é relatado pelo Usuário 2:

Eu só vou falar quando eu tiver certeza que eu conheço a quem eu vou falar. Isso é a situação do usuário, ele tem que sentir tem que tem confiança, porque não está seguro. Porque ele não está afim de levar mais, como se diz, como se tivesse uma chuva de pedra sobre ele (Usuário 2).

Outra questão que demonstra a dificuldade em ser entendida/o e/ou escutada/o nos serviços é a dificuldade de acesso e de entendimento sobre esses, e o acesso à informação de outras fontes, como a internet.

Eu tenho ferramentas, porque eu tenho acesso à internet, porém, quem não tem já fica mais difícil. Eu já tenho mais uma atitude de ir no posto, de ir numa escola, de ir num CRAS, de ir num órgão público. Porém, tem outras pessoas que além de não conhecer e não ir, se sentem reprimidas, muita gente também não consegue ir. Tem gente que tem necessidades especiais, não consegue sair de casa, ou precisa de um carro pra levar e tudo. Então se o CRAS não conseguir chegar até aquelas pessoas, aquelas pessoas também não vão conseguir chegar até o CRAS. Então, eu consigo, mas não são todos que conseguem. (Usuária 1)

Fica evidente na fala da Usuária 1 a condição do acesso estar diretamente ligado à informação, mas para além disso é permeado pelas condicionalidades para que as pessoas possam acessar o serviço de fato. Nesse sentido se apresentam questões como a falta de informação e a falta de acessibilidade dos serviços.

A aproximação do serviço com a comunidade surge com efeitos positivos em todos os âmbitos do desenvolvimento das famílias.

Porque as famílias que a gente consegue chamar os pais, conversar e fazer com que eles entendam esse acompanhamento, a gente percebe que a criança deslancha. E os nossos maiores problemas em termos de aprendizagem, em termos de indisciplina são com as crianças que os pais, quando nós chamamos não vem, ou quando a gente chama, conversa e percebe que entrou em um ouvido e saiu no outro, que não vai fazer diferença nenhuma. (Trabalhadora 6)

O movimento de fazer com que o serviço pense a ação do diálogo demonstra o sentido de acesso aos direitos começa pela informação e pela comunicação, e que potencializa a construção de espaços de educação permanente e de construção de um conhecimento coletivo entre trabalhadoras/es dos setores e usuárias/os.

Ou seja, identifica-se que para além do trabalho de comunicação já realizado há proposições no sentido da divulgação, do diálogo, de meios de comunicação como é o caso das redes sociais que podem ser utilizadas

enquanto potencializadoras da aproximação das/os usuárias/os do serviço e da abertura de possibilidade de estabelecimento de vínculos.

Outro fator que favorece é a **compreensão da importância da comunicação** pela equipe de trabalhadoras/es dos serviços e pela gestão. Justifica-se esse fator, a partir da finalidade dos serviços de atendimento à população, no sentido de que estes estão mais próximos desta e situados no território:

Porque o serviço e a política existem em função desse usuário, e precisa haver essa troca, mesmo para pensar em planejamento, em tomada de decisão, e isso tudo é através da comunicação entre o público que é atendido. As próprias conferências, eu me questiono muito, às vezes vêm os temas, vêm os eixos, e é difícil para a gente enquanto técnico, esmiuçar aquilo, e repassar para o usuário (Trabalhadora 1).

Construir estratégias de comunicação que fortaleçam os vínculos entre as equipes profissionais dos serviços e as/os usuárias/os é fundamental para que estes entendam a dimensão dos seus direitos e compreendam as lacunas da proteção social ofertada. O que a Trabalhadora 1 apresenta nesse sentido é que “se para o usuário não faz sentido, ele não se apropria”.

Outro fator facilitador que emerge a partir do diálogo com os serviços de saúde, assistência social e educação é a **intersetorialidade**. Que acontece a partir das

Possibilidades para o enfrentamento das situações determinadas por uma multiplicidade de dimensões, pois, mediante o desenvolvimento de ações integradas, pode confrontar com a perspectiva que promove a fragmentação da atenção às necessidades dos cidadãos (PASTOR; BREVILHERI, 2016, p. 157).

Nessa perspectiva a Trabalhadora traz que esse movimento acaba faltando em muitas situações, o que inviabiliza o atendimento integral às famílias que acessam os serviços no território.

Eu percebo que a gente precisa fortalecer mais essa questão da intersetorialidade, porque a gente trabalha com a mesma família. Os usuários são os usuários das diversas políticas públicas. Então eu percebo que a comunicação é um dos fatores principais da articulação, mas não só. Na verdade eu acho que o que falta um pouco é a questão da intersetorialidade, da gente trabalhar em conjunto realmente, talvez fazer mais reuniões mais frequentes de setores para gente discutir (Trabalhadora 2)

A relação entre serviços com o objetivo de se comunicar nas diferentes

equipes que atendem à mesma família também é um facilitador, que incide em questões como o próprio estabelecimento de vínculos já apontado anteriormente. Esse movimento pode fortalecer uma comunicação organizada e uma orientação efetiva para quem está sendo atendida/o, além de que poupa a família de contar a sua história diversas vezes e demonstra que a rede de proteção está implicada com as questões que envolvem os sujeitos que buscam pelos seus direitos.

Passando para os **fatores que dificultam a comunicação no fluxo trabalhador-população**, foram identificados cinco fatores nesse sentido. Estes se apresentam como dificultadores da comunicação entre trabalhadoras/es e a população são: a falta de tempo das/os trabalhadoras/es, a alta demanda de trabalho das/os trabalhadoras/es, a equipe reduzida de trabalho, a falta de confiança da população e as ideologias desmobilizadoras.

Um dos desafios identificados pelas trabalhadoras é a condição de ter que se organizar no cotidiano do trabalho e inserir estratégias de alcance da população, isso é muitas vezes inviabilizado pela **falta de tempo das equipes** que possuem outras demandas no trabalho. Além disso, as redes sociais e a internet não são o único mecanismo de comunicação com as/os usuárias/os, podendo pensar em outras formas de se comunicar ou de deixar espaços abertos para a comunicação com a população.

Ainda nessa linha, a Trabalhadora 2 demonstra que algumas estratégias podem ser mais utilizadas no sentido de melhorar a comunicação do governo com as equipes.

Eu acredito que as reuniões sistemáticas entre gestores e trabalhadores poderiam fortalecer essa comunicação. Só que daí a gente entra de novo na questão da alta demanda, e os profissionais têm dificuldade de fechar agenda (Trabalhadora 2)

Identifica-se na fala a necessidade de um momento específico para o “fortalecimento da comunicação”. Outra demanda levantada que se apresenta recorrente nas falas das entrevistadas é a condição da **alta demanda de trabalho** enfrentada pelas equipes dos serviços, em que a/o trabalhador/a assume vários papéis, como seu cargo técnico, chefia do serviço, o lugar de outras/os colegas que venham se ausentar na equipe, dentre outras questões.

Das variações nas falas das/os usuárias/os entrevistadas/os pode-se

identificar que não ser ouvida/o em suas demandas vai na direção de como estas são acolhidas pela equipe e de como o acesso aos serviços e benefícios acontece, como foi referido pela Usuária 1, que destacou que: “Até hoje preciso de alguns serviços públicos e muitas vezes eu não consegui. Então, falando de um modo geral, eu ainda não me sinto ouvida”.

No processo comunicativo investigado nos serviços de saúde, assistência social e educação buscou-se dimensionar a importância dessa comunicação para as/os usuárias/os. Das respostas dadas ao questionamento foi unânime a importância da comunicação, no sentido de que esse acesso é fundamental para a “melhoria de vida para a população” (Usuária 1), pois “porque muita gente não sabe, não conhece, e isso é algo que é direito” (Usuária 5).

O impacto das equipes reduzidas e da alta demanda de trabalho resulta em uma grande dificuldade em conseguir elaborar o trabalho e acompanhar todos os casos que devem ser acolhidos pelos serviços, prejudicando na qualidade do serviço prestado e na saúde mental das/os profissionais das equipes.

Essa condição do receio da aproximação das famílias com o serviço já foi evidenciado anteriormente nas falas das trabalhadoras e das/os usuárias/os. Identifica-se no processo que quanto menor é o envolvimento das famílias com os serviços, menor é o acesso aos direitos, principalmente no que tange à informação e à comunicação, sendo a **falta de articulação com os serviços** um fator dificultador do fluxo de comunicação entre trabalhadoras/es e usuárias/os.

O vínculo com as/os profissionais é atravessada pela **falta de confiança da população com relação às/aos trabalhadoras/es** que atendem nos serviços foi destacado pelo Usuário 2, que reconhece o trabalho da equipe do serviço alegando que “eu acho elas bacanas, por causa do empenho delas, do trabalho delas”, mas faz ressalvas a alguns profissionais referindo que: “tem gente que a gente tem que se desviar, evitar de ter conversa e de ter assunto, fazendo de conta que a gente não sabe de nada”, demonstrando que em alguns casos o silêncio acaba se tornando uma alternativa de proteção, e que há profissionais em quem se pode confiar ou não.

A fala do Usuário 2 responde alguns elementos levantados pela

Trabalhadora 6, que refere que muitas vezes a ida das/os usuárias/os até o serviço é dificultado pela resistência das famílias em dialogarem com as equipes, ocasionada pela **falta de confiança** que se estabelece em alguns casos.

Por exemplo, têm [pessoas] que nós estamos tentando conversar desde o início do ano, que a gente marca reuniões, e eles não vêm. Então, isso pra mim é uma falha nesse processo de comunicação, mas é uma falha que eu não sei como a gente vai resolver, porque eles não vem. E tem [pessoas] que quando a gente liga com o telefone [do serviço] eles não atendem. A gente já fez esse teste, a gente mandou, ligou com celular particular, aí atenderam. Então assim, a gente vai sacando algumas coisas, né? A gente vai sacando, a nossa maior dificuldade, o que eu vejo assim nessa questão desse processo de comunicação com as famílias é eles virem, fazer com que eles venham no serviço (Trabalhadora 6).

Esse processo evidencia que a apropriação empobrecida sobre os serviços e as políticas sociais resulta em um acesso mais restrito da população e uma conscientização sobre os seus direitos mais permeada por **ideologias desmobilizadoras**. Essas ideologias em grande parte são fruto das construções da classe dominante detentora de aparatos como os meios de comunicação que incidem também na produção do senso comum.

Simionatto refere que “o senso comum das classes dominantes, contudo, atua como força ideológica, desmobilizadora das iniciativas críticas advindas das camadas subalternizadas” (2009, p. 43).

Enquanto expressão ideológica, o senso comum remete a um sistema de crenças e valores que, tomados separadamente, não passam de uma visão fragmentada do real, sem qualquer coerência. No entanto, são forças constitutivas das relações de poder, e sua crítica representa um momento fundamental para agregar a “vontade coletiva”, superar a velha ordem e construir uma nova (SIMIONATTO, 2009, p. 43-44).

É a partir da postura crítica que parte da classe trabalhadora que os questionamentos à ideologia dominante e ao senso comum podem se tornar vias de algum nível de emancipação, e ser um caminho trilhado pela população para reivindicar seus direitos. As/os trabalhadoras/es das políticas sociais, mesmo que inseridos nessa lógica podem ser sujeitos que se somam ao debate crítico ao acesso aos direitos e a construir novos caminhos na defesa destes.

No fluxo população-gestão, foram codificadas nas entrevistas enquanto fator que favorece a comunicação as ouvidorias, e os fatores que dificultam a comunicação, a falta de meios de comunicação fortalecidos, a linguagem das/os representantes da gestão e a falta de escuta do governo às demandas locais.

Iniciando pelo facilitador, a Trabalhadora 2 refere que: “divulgar mais a questão da ouvidoria que é um canal que pode possibilitar comunicação entre a população e a gestão das políticas públicas”. A Trabalhadora 2 cita a Ouvidoria da prefeitura enquanto um espaço de promoção dessa interlocução gestão-população. Esse é um espaço que foi ampliado no decorrer dos anos, principalmente nos órgãos públicos, e um caminho potencial para estreitar as relações entre a gestão e os usuários das políticas sociais.

A prefeitura tem o canal da ouvidoria, mas às vezes nem nós funcionários sabemos ou lembramos, e a maioria da população nem sabe como acessar. Refletindo sobre a questão da tua entrevista e tal, eu percebi que até nós aqui [nos serviços] não divulgamos a questão de que tem a ouvidoria para gente se atentar a isso também. (Trabalhadora 2).

Identifica-se nesse processo de pensar a Ouvidoria como um caminho a ser fortalecido, enquanto um espaço privilegiado para o levantamento das demandas da população e o estreitamento de laços entre a gestão e os usuários, algo que pode ser identificado nas falas das trabalhadoras enquanto distante da realidade material. Nesse sentido, os serviços são os principais mediadores da interação da população usuária e da gestão municipal.

A função da ouvidoria deve ser muito mais que apenas um processamento de informações referentes à organização. As decisões tomadas e propostas pelas ouvidorias devem dispor de legitimidade para influenciar a administração da organização. Um elemento importante para efetivar o poder vinculante da ouvidoria é a exigência de colaboração por parte de qualquer funcionário e de todos os estratos administrativos da instituição a ela vinculada (NETO; DURÁN, 2016, p. 60).

A ouvidoria se situa enquanto um exercício de democracia entre população e gestão para alinhamento dos investimentos que devem ser realizados no âmbito das políticas sociais. Esses caminhos fortalecem a cidadania ativa e precisam ser divulgadas para todos os setores da sociedade com a finalidade de aprimoramento dos serviços prestados.

A distância entre o Estado e as/os usuárias/os das políticas sociais demonstrou a fragilidade da comunicação no fluxo usuárias/os e gestão. A partir das respostas identificou-se que duas usuárias se sentem ouvidas em partes e as/os outras/os quatro entrevistadas/os se sentem ouvidas/os em suas demandas no atendimento direito, enquanto usuárias/os dos serviços de assistência social, educação e saúde.

Dentro da categorização dos dificultadores, um dos que foram identificados, entre a população e a gestão, foi a **falta de meios de comunicação (ferramentas) fortalecidos**. Isso ocorre porque a comunicação das/os usuárias/os com a gestão não ocorre de maneira direta, e sim mediada pelas/os trabalhadoras/es dos serviços de atendimento direto à população. Essa dificuldade no fluxo de comunicação demonstra distanciamento entre esses setores, muitas vezes inviabilizando em entendimento da totalidade da política social acessada e dos direitos sociais. Isso aparece na fala da Trabalhadora 2:

Eu avalio que os profissionais do serviços procuram ouvir a população e a gente tenta encaminhar as demandas para a gestão. Não tem meios fortalecidos para que a população possa ser ouvida diretamente pela gestão, a gente acaba sendo voz, a voz dos usuários e das usuárias, e eu percebo que se faz necessário fortalecer um processo de comunicação.

Entende-se que as/os trabalhadoras/es das políticas sociais precisam trabalhar em prol dos interesses da população, porém o fato de não haver formas de comunicação direta da população com a gestão municipal retira em parte a autonomia dos sujeitos que acessam os serviços públicos. Figueiredo afirma que na Comunicação Pública há o entendimento de que o sujeito é “concomitantemente consumidor, eleitor e usuário das políticas públicas, portanto, a democracia no poder de comunicar é condição para o exercício da cidadania” (2018, p. 48). Nesse sentido, compete ao Estado criar mecanismos para a garantia do diálogo direto entre a gestão e a população.

A partir das falas das trabalhadoras identificou-se que o “fazer-se entender” é “um desafio” (Trabalhadora 1), e que para a população em geral “ser ouvida” (Trabalhadora 3) é um dos pontos de dificuldade identificados. E nesse processo é identificado, enquanto um dificultador, a **linguagem dos representantes da gestão** que acaba não sendo entendida pela população.

Ao serem questionados sobre terem suas demandas ouvidas pela

gestão, foi identificado que uma usuária não tem conhecimento sobre isso, três usuárias/os responderam que não se sentem ouvidos e duas referiram que possuem suas demandas ouvidas pela gestão. Com relação a se sentirem ouvidas/os pela equipe do serviço ou pela gestão fica evidente que a gestão das políticas sociais está mais longe das/os usuárias/os, principalmente do que se refere a gestão de governo.

Não sei se pela gestão, não sei se alguém acima deles, mas em questão de governo eu creio que não. Não é o posto que não quer fazer, não é o CRAS que não quer fazer. A gente pode dizer num modo geral que é o governo. Por exemplo: "Eu preciso de uma assistente social para alguma coisa mais específica", o CRAS ele vai tentar procurar, vai tentar e até o governo vai tentar, buscar. Porém, muitas das vezes sai frustrado. E ali não é o CRAS em si, ou o posto em si, entendeu? Ou a escola, vai ser mesmo o governo. Então em questão de governo não, a gente não se sente ouvido (Usuária 1).

Há o entendimento pelas/os usuárias/os de que alguns direitos perpassam âmbitos maiores do que o serviço acessado, e que a gestão de governo acaba sendo o lugar de impasse, de maior dificuldade de comunicação. As distâncias para a escuta e comunicação com as/os usuárias/os emerge nas falas, em que a linguagem de pessoas com um grau de formação superior muitas vezes intimida a/o usuária/o:

Nós [usuárias/os] conhecemos a nossa linguagem, nós sabemos conversar do nosso jeito, e nós temos dificuldade de ter essa comunicação com quem é graduado, com quem é superior a nós. Então nós não sabemos lidar com isso, às vezes perguntam algumas coisas, mas a gente não sabe se expressar, a gente fica mudo, fica atrapalhado e confuso, porque a gente não sabe o que dizer, porque é uma linguagem diferente. Precisamos de alguém que fale a nossa língua (Usuário 2).

Esse entendimento de que há uma distância entre as formas de se expressar, principalmente com pessoas com uma maior escolaridade, cria um distanciamento desmobilizador da população usuária com o serviço. Ao mesmo tempo, como referido pelo Usuário 2, o caminho para estreitar laços e garantir o diálogo e a escuta das demandas da população usuária vai no sentido de que o serviço precisa ser compreendido pela comunidade enquanto algo que pertence a ela.

Foi falado para nós que o CRAS é nosso, o Fórum de Usuários é nosso, essa área aqui é nossa, de nosso interesse. Tudo bem, então nós vamos trabalhar com o que é nosso, na nossa forma de pensar. A gente não sabe lidar com quem está lá em cima no lado superior, mas

a gente também vê pouco interesse de alguém de se colocar no lugar que nós estamos, no chão. Sentir o que a gente sente na pele, o que a gente vê com os nossos olhos, a gente não pode contar, porque parece que não vão nos entender, então parece que essa história fica para nós, entre nós (Usuário 2).

A dimensão de pertencimento e participação emergem na fala do Usuário 2 enquanto algo que se situa na comunicação entre usuárias/os, e que apenas os serviços conseguem se aproximar e compreender as reais demandas dos sujeitos que acessam esses.

Nesse processo de identificar o que possibilita e dificulta o acesso aos serviços e aos direitos sociais, destaca-se nas falas de todas as/os entrevistadas/os a condição de que os meios de comunicação podem exercer diferentes papéis na forma que comunicam seu público, sendo no sentido de viabilizar e promover direitos, com informações verídicas e responsáveis, mas também de forma negativa, gerando desinformação, *fake news*, distanciamento dos serviços de proteção social e desmobilização para assuntos de interesse público, como é o caso de campanhas anti-vacinas, movimentos antidemocráticos e disseminação de pensamentos conservadores em todas as suas dimensões.

Logo, foi perguntado às trabalhadoras se elas achavam que os meios de comunicação como a televisão, os jornais, as revistas, o rádio, as redes sociais e a internet podem interferir de alguma forma no que as pessoas pensam sobre as políticas sociais e sobre seus direitos. As respostas foram unânimes no sentido de entenderem que esses meios interferem de alguma forma em como as pessoas acessam os serviços e que interferem no que a população pensa sobre as políticas sociais como a saúde, assistência social e educação.

Identificou-se na análise das respostas que os meios de comunicação ocupam espaços importantes no processo de acesso à informação, e ao mesmo tempo que potencializam a divulgação também podem construir uma narrativa que surta efeito negativo no processo de garantia de direitos.

Com certeza absoluta, os meios de comunicação interferem na forma como as pessoas pensam sobre as políticas sociais e seus direitos, e também nesse sentido é importante cada vez mais que os meios de comunicação repassem, construam pautas, desmistificando e esclarecendo a respeito dos direitos das famílias, dos usuários, das pessoas nas suas diversas necessidades. (Trabalhadora 1)

Evidencia-se na fala da Trabalhadora a importância de que os meios de

comunicação divulguem e abordem as temáticas que perpassam os serviços acessados, no sentido de que fomentar esse debate na televisão, rádio, jornais, portais de notícias pode auxiliar a comunidade a participar mais dos serviços e na busca por seus direitos. Porém, não são apenas as possibilidades de acesso à informação que perpassam as falas das entrevistadas, como é o caso do tema da desinformação.

Eles têm um grande impacto na formação da opinião pública. A gente percebe agora a questão da internet, como as questões voam e aí tem muito essa questão das fake news que acabam sendo um veneno para democracia. Porque essas notícias falsas são vinculadas de uma forma tão exaustiva que ela acaba virando uma realidade paralela, só que uma realidade paralela cheia de preconceitos, cheio de valores conservadores. Os meios de comunicação pondo os próprios usuários do SUAS, do SUS, da habitação de interesse social defenderem, uma gestão, uma administração que defende o modelo político que tem como bandeira a minimização do Estado. A gente tem que cuidar muito do que colocar, porque você não pode tá aí influenciando, mas a gente tenta colocar algumas reflexões no sentido mais amplo. (Trabalhadora 2)

A cada aproximação com a fala das equipes pode-se identificar que a comunicação abre brechas de construção de um pensamento crítico. A Trabalhadora 2 refere em sua fala o exercício da reflexão com a população usuária enquanto uma forma de romper com a desinformação e alimentar o pensamento crítico.

No sentido de pensar o papel dos meios de comunicação e do direcionamento das informações repassadas à população, se destacou os impactos da desinformação no âmbito da educação em saúde, como na condição da vacinação obrigatória, principalmente se tratando de crianças, como foi relatado pela Trabalhadora 4

A questão das vacinas, até que a gente consiga colocar na cabeça dos pais a importância da vacinação, principalmente para as crianças, é complicado. Depois que muitas redes sociais tem esse novo conceito de que o governo quer matar eles. É bem complicado a gente conseguir reverter essa situação (Trabalhadora 4).

A partir dessa dualidade identificada pelas entrevistadas/os entre os meios de comunicação divulgarem de forma positiva e/ou negativa as informações demonstra o poder que as mídias detém e como constroem narrativas que ao mesmo tempo que possibilitam o acesso, também podem restringir e negar direitos, até inviabilizando o trabalho realizado nos serviços

de assistência social, saúde e educação. Ao abordar uma situação que aconteceu na equipe de trabalho a Trabalhadora 6 refere que:

Tem muita informação disponível, e as pessoas acreditam, aceitam aquilo, e passam isso adiante, e às vezes se formam até conceitos, se criam determinadas situações em função de uma informação totalmente errônea. Criam situações até de espanto em relação a situações, de informações que eles recebem e que não existem. Então eles se deixam levar, eu vejo assim que eles não selecionam mais o tipo de informação, eles aceitam e são levados por aquilo lá. Então assim eu vejo isso com muito negativo (Trabalhadora 6).

Há uma captura do pensamento não apenas das/os usuárias/os, mas também das/os trabalhadoras/es, como é referido pela trabalhadora 6. Ao mesmo tempo em que a mesma considera que há “muita informação boa”. Considerando “que poderia fazer com que as pessoas evoluíssem, e se tornassem mais críticas, mais reflexivas”, e que esse movimento poderia auxiliar a comunidade em geral no seu desenvolvimento.

Quando questionadas/os sobre os meios de comunicação e sua interferência no pensamento da população no tema dos direitos sociais, as/os usuárias/os referiram que entra na condição de garantir em algum nível o acesso à informação, mas que esses também produzem uma imagem negativa sobre os serviços prestados pelas políticas sociais e suas/seus usuárias/os. Um exemplo negativo levantado é a condição da manipulação das pessoas que acessam os meios de comunicação, e que para conseguir filtrar as informações é necessário que essas pessoas tenham algum nível de conhecimento sobre os temas abordados, como foi exposto pela Usuária 1:

Para quem tem mais conhecimento um pouquinho, ele [meio de comunicação] é fundamental e não consegue manipular. Mas pra quem não tem estudo, para uma população com menos conhecimento em si eu creio que sim, ela influencia. Porque aquela família, aquela comunidade, não ter acesso direto, não conhecer os serviços, o que passar na TV é o que eles vão trazer para si. Então vão acreditar. Se dizer assim: "Ah, o Conselho Tutelar só serve pra prender os pai, eles não tem conhecimento de quem é o Conselho, qual é o trabalho que o Conselho faz, então eles vão trazer para si aquela informação. Então eu creio que para os mais leigos, para os de menos conhecimento, influencia. Tanto para positivo quanto para negativo (Usuária 1).

Assim, para além dos profissionais que compreendem a importância dos meios de comunicação para divulgar a condição de acesso aos direitos sociais no sentido positivo e negativo, destaca-se que as/os usuárias/os possuem uma

visão bastante semelhante sobre esses meios, demonstrando que há a necessidade de cautela quando informações sobre os serviços são repassadas para a comunidade.

Entendendo que os meios influenciam a sociedade na sua forma de pensar sobre os serviços promovidos pelas políticas públicas, foi questionado às/aos usuárias/os sobre os principais meios utilizados para se informar. As respostas dos sujeitos da pesquisa foram, a internet pelo celular, o rádio e a TV, no caso da internet, os grupos de whatsapp de notícias do município e da região são bastante utilizados.

No âmbito das dificuldades no acesso aos serviços do município pelas/os usuárias/os foi relatado pelas pessoas entrevistadas que na maioria das vezes o acesso aos direitos é possibilitado, mas que por diferentes motivos já ocorreram situações as quais inviabilizaram o acesso, como é relatado pela Usuária 1:

Tenho um filho que é autista, e vim de uma cidade considerada do interior. Meu filho precisa de terapias e na cidade que a gente morava, não tinha pelo SUS. Então eu tinha que ir para outra cidade, e a Secretaria de Saúde não me informou que eles cobriam os meus gastos. Então, por falta de informação, eu tive um gasto bem grande com ele pra me locomover de uma cidade para outra. E vários outros fatores, por não conhecer, entendeu? E por eles não informarem. Não estou falando de modo geral, mas ali onde eu estava e aqueles profissionais que estavam ali, isso aconteceu (Usuária 1).

Nesse sentido reitera-se a importância do acesso à informação para a população usuária acessar seus direitos. No âmbito da assistência social emerge em sua totalidade a condição de que as/os usuárias/os não tinham conhecimento sobre a política de assistência social e de sua dimensão, como é referido pelo Usuário 2: “o usuário nem sabe o que é assistência social, muito menos o que é o CRAS. Eu vou lá pedir alguma informação, nem sei para onde pedir informação”. Ou seja, o processo de garantir a disseminação da informação, de trabalhar no território sobre o serviço e articular com a comunidade, podem ser estratégias efetivas para a construção do acesso aos direitos em todas as políticas sociais.

Ainda na entrevista com o Usuário 2 ele levanta sobre lugares onde devem ser divulgados os serviços de saúde, assistência social e educação, relatando que as “igrejas e as associações de bairro” são um espaço para se falar sobre os direitos da população.

O Usuário 2 refere que a forma como conhecer a assistência social decorreu da sugestão de um morador do bairro que o orientou a buscar informações sobre a tarifa social na conta de luz pela prefeitura. Nesse movimento foi solicitado que ele se direcionasse até o CRAS para realizar o Cadastro Único e acessar o Número de Identificação Social (NIS). O usuário relata que “estava na assistência social, mas não sabia o que era assistência social. Qual é a finalidade dela?” e que foi explicado pela equipe o tipo de serviço que ele estava acessando, e que hoje defende que a divulgação do serviço é fundamental, “que outras pessoas estão perdidas, tem direito e não sabem”.

Sobre as questões relacionadas à tecnologia, o Usuário 2 destaca sobre a importância do acesso ao smartphone, e as tecnologias de modo geral, que no grupo de usuárias/os do serviço ele pode se encontrar com pessoas que o auxiliaram com as redes sociais e com as pesquisas pela internet, e que hoje ele pode fazer isso por outras pessoas.

Hoje esse grupinho aí do usuário, já está se entendendo com a inclusão digital, porque sempre tem alguém que ensina, tem um colega, um vizinho, um parente, um outro profissional que ensina ele. A Internet também ensina. Quem já está conseguindo acessar a internet, as informações já vai descobrindo. Nós temos esse problema, a inclusão digital pros usuários, treinamento, como usar um celular.

Desse acesso à informação, principalmente tratando da aproximação que a internet pode garantir em algum nível às/aos usuárias/os emergiu o questionamento sobre a página da prefeitura para obter informações, e se a/ou usuária/o utiliza esses meios para reivindicar questões e se comunicar com a gestão municipal. Nesse sentido das seis entrevistas, quatro entrevistadas/os referiram que sim, e duas entrevistadas que não.

Emergiu das falas que não é fácil encontrar as informações no site, pois são muitos links e caminhos para serem seguidos até acessar a informação desejada. A Usuária 5 relatou que usa com frequência, mas que os principais meios acessados são as redes sociais da prefeitura que possuem informações mais atualizadas, já o Usuário 2 relata que utiliza o canal da ouvidoria principalmente no setor de obras, “por causa da ciclovia, dos buracos, das calçadas e da sujeira” e que utiliza o whatsapp para realizar comentários mais

pontuais.

Ao decorrer do processo de entrevista e codificação das falas das/os usuárias/os e trabalhadoras foi possível se aproximar dos processos comunicativos que permeiam a realidade do CRAS, da Escola e da UBS. Nesse sentido os fatores facilitadores do acesso se destacaram principalmente em torno da “linguagem acessível”, “estabelecimento de vínculos”, “compreensão da importância da comunicação” e Intersetorialidade. Os dificultadores que emergiram foram, a “Falta de articulação com os serviços”, “Falta de tempo dos trabalhadores”, “Alta demanda”, “Falta de confiança da população” e as “Ideologias desmobilizadoras”.

Nesse sentido, foi possível identificar que a comunicação não é processo de um percurso único, ela perpassa diversos âmbitos do cotidiano e exige do trabalho coletivo para acontecer. Para além do acesso à informação e à comunicação de forma geral, estes devem ser pensados para toda a diversidade de usuárias/os que acessam os serviços, demonstrando uma das formas para garantir esse direito que é se debruçar na temática da comunicação para as políticas sociais e construir juntamente com a população formas de fortalecimento seja da comunicação, dos serviços e dos direitos em sua totalidade.

4 CONCLUSÃO

A comunicação é um tema transversal a muitas áreas de conhecimento. Segundo Yamamoto (2010), a linguagem é instrumento de trabalho da/o assistente social, mas é possível ampliar essa consideração para além dessa categoria profissional. A comunicação é central para o trabalho de todos os sujeitos inseridos nas políticas sociais.

O tema central da presente tese foi o debate sobre a comunicação entre as políticas sociais e as/os usuárias/os na busca pela garantia de direitos, e para dimensionar essa proposta, buscou-se responder o seguinte problema de pesquisa: Como se estabelece a comunicação entre os serviços prestados pelas políticas de saúde, assistência social e educação e as/os usuárias/os que buscam o acesso aos seus direitos em âmbito municipal? Para isso foi necessário compreender alguns elementos que perpassam a produção de conhecimento sobre a temática discutida, as legislações sobre os serviços pesquisados, assim como a troca de informações com sujeitos da pesquisa, entre trabalhadoras/es e usuárias/os.

Ao buscar **pelos debates acadêmicos realizados na produção do conhecimento de Serviço Social sobre a temática da comunicação entre usuários e políticas sociais**, foi identificado que existem produções dentro do Serviço Social sobre o tema comunicação e das políticas sociais. As teses e dissertações analisadas abordam a comunicação de formas variadas, mas a direção das produções vai no sentido de compreender a informação e a comunicação enquanto direitos sociais em disputa, e que precisam ser estudados. Contudo, quando analisado o enfoque, percebe-se que poucas pesquisas se debruçam sobre a comunicação entre usuários e políticas sociais.

A direção da disputa da informação e da comunicação enquanto direito para o Serviço Social se desenvolve articulada ao Projeto Ético-Político da profissão, na defesa da classe trabalhadora e com perspectiva emancipatória, e esse movimento pode ser considerado fundamental para todas as categorias profissionais que compreendem a dimensão e importância do acesso aos direitos sociais na condição da garantia da dignidade da população usuária.

Posicionar o debate sobre a comunicação social no Brasil diante das relações de poder impostas pelo capital produz contradições, na direção que fortalecem um discurso hegemônico, mas que podem ser em algum nível apropriadas pela classe trabalhadora com a finalidade de gerar a mobilização

social, provocar debates e mudanças em prol dessa classe.

É um desafio construir caminhos através da produção de conhecimento e do trabalho direto com a população no sentido de olhar para o contexto em que a população está inserida, superar a aparência e compreender a essência dos fenômenos que perpassam a realidade, pois nesse movimento se apresentam os elementos necessários para compreender a dinâmica na qual estão inseridas/os todas/os trabalhadoras/es das políticas sociais e as/os usuárias/os.

Ao buscar **identificar os direitos de acesso à informação dos usuários, previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação**, foi possível compreender que as legislações trabalham com perspectivas mais gerenciais, trazendo os sistemas de informação interno enquanto importantes de serem alimentados, e não apresenta direcionamentos quanto à comunicação com a população. Ou seja, há uma lacuna legislativa sobre os processos comunicativos com a comunidade.

É necessário considerar que isso é motivado em algum nível pela lógica do mercado enquanto direcionador do direito à informação aos direitos sociais, se constituindo este de forma mais rígida e menos articulada, e que incide diretamente na orientação dada aos serviços públicos. O que se posiciona na presente tese é o desafio de ultrapassar o “apenas informar”, no sentido de construção do diálogo, assim a qualidade da informação e da comunicação podem contribuir para o aprimoramento da intersectorialidade e fortalecimento das redes, uma vez pensada a partir da totalidade e reconhecida como ação estratégica.

Na análise de como as legislações desenvolvem sobre o direito à informação e à comunicação, se destaca a saúde pública enquanto a política social mais articulada com esse direito. Esse resultado de maior articulação é fruto do reconhecimento dessa política como direito inquestionável e de seu histórico de luta pela saúde que resulta na conquista de avanços relacionados aos direitos da população e de suas demandas.

Entendendo que a produção de conhecimento sinaliza alguns caminhos não tão dimensionados nas legislações, buscou-se no campo de pesquisa, no município de Timbó em Santa Catarina, **analisar as estratégias de**

comunicação utilizadas pelo município estudado para informar as/os usuárias/os das políticas sociais sobre seus direitos.

A partir das falas dos sujeitos da pesquisa, foi identificado que as/os trabalhadoras/es se preocupam com a comunicação com a população e desenvolvem estratégias próprias para construir uma comunicação mais efetiva. As estratégias de comunicação elencadas pelas/os trabalhadoras/es foram: o diálogo, linguagem acessível, sistemas de informação interno (Spark), bilhete na caixa de correspondência ou na agenda da/o estudante, aplicativos de mensagem (WhatsApp), redes sociais (Instagram e Facebook), rádio, e-mail, telefone e materiais impressos explicativos (jornais e panfletos). Vale ressaltar que a maioria dessas estratégias partem das equipes dos serviços pesquisados e não de equipes de assessoria de comunicação.

Outro aspecto analisado foram os fatores que favorecem ou dificultam a comunicação entre o Estado e as/os usuárias/os das políticas sociais. Para tanto foram estabelecidos dois fluxos de comunicação: entre a população e trabalhadoras/es dos serviços (Trabalhador/a-população), foco da pesquisa, e entre a população e a gestão municipal (População-gestão). Dentre fatores que facilitam emergiram no fluxo trabalhadoras/es-usuárias/os foi destacado a “linguagem acessível”, “estabelecimento de vínculos”, “compreensão da importância da comunicação” e a intersetorialidade. Entre os que dificultam foi identificado a “Falta de articulação com os serviços”, “Falta de tempo das/os trabalhadoras/es”, “Alta demanda”, “Falta de confiança da população” e as “Ideologias desmobilizadoras”.

Na dimensão da comunicação entre gestão-usuárias/os emergiu a “ouvidoria” enquanto um facilitador da comunicação, e como dificultadores “Distância entre o Estado e as/os usuárias/os”, “Falta de meios de comunicação (ferramentas) fortalecidas”, “Linguagem das/os representantes da gestão” e “Falta de escuta do governo às demandas locais”. Ou seja, se há um esforço das equipes dos serviços para fazerem a comunicação acontecer, na visão das/os usuárias/os, esse não é um movimento tão realizado pela gestão dos serviços, os quais não vivenciam a realidade do cotidiano do trabalho e possuem menos estratégias de comunicação com a população.

Respondendo ao problema de pesquisa sobre como se estabelece a comunicação entre os serviços prestados pelas políticas de saúde, assistência

social e educação e as/os usuárias/os que buscam o acesso aos seus direitos em âmbito municipal, pode ser identificado que o grande trabalho de comunicação é realizado pelas equipes profissionais dentro dos espaços de trabalho, e que as/os trabalhadoras/es e as/os usuárias/os compreendem que ainda há muitas falhas de comunicação, pois a realidade do cotidiano do trabalho é permeada por desafios, tais como o estabelecimento de vínculos, da construção da confiança da/o usuária/o com a equipe, o acesso muitas vezes limitado às tecnologias para as/os usuárias/os, o corte dos recursos das políticas sociais que inviabiliza o trabalho das equipes com a população e a dificuldade em acessar os canais de ouvidoria do município.

Defende-se a tese de que no âmbito da produção do conhecimento é reconhecida a informação e a comunicação enquanto um direito e que ao Serviço Social cabe tensionar e evidenciar cada vez mais esse debate. No âmbito das legislações é necessário que os documentos que orientam os serviços discutam a informação de maneira mais ampliada, garantindo principalmente o viés do diálogo entre serviços e a população usuária. Das estratégias das equipes profissionais é evidenciado o esforço realizado para garantir em algum nível o direito à informação e à comunicação, mas que necessitam de apoio para articular de forma mais efetiva esse direito, como profissionais de comunicação para pensarem políticas de comunicação direcionadas à população. E dos fatores que favorecem e dificultam fica evidente que a comunicação não percorre um percurso único, e que ela necessita de trabalho coletivo entre gestoras/es, trabalhadoras/es e usuárias/os para acontecer.

No caminho percorrido muitos foram os desafios na construção da tese, e nesse sentido é necessário elencar algumas limitações do estudo, sendo estas: a necessidade de aprofundamento de conceitos como linguagem, ideologia, hegemonia, alienação, esfera pública, comunicação pública, participação, dentre outros. Se destaca também as dificuldades no campo de pesquisa, a pandemia da Covid-19 e a necessidade de distanciamento social nos anos de 2020 e 2021 e os recursos financeiros da pesquisadora que inviabilizaram um estudo comparativo em âmbito nacional e com uma amostra maior de municípios e sujeitos entrevistados.

Para além dos desafios no âmbito do percurso metodológico da

pesquisa, também é necessário destacar que a presente tese foi desenvolvida em meio a um período de profundas contradições e negações de direitos para a classe trabalhadora brasileira, em que os discursos contra a ciência e a universidade se tornaram hegemônicos. Esse conjunto de medidas negacionistas adotadas durante os anos de 2019 a 2022, período de produção da presente tese, repercutiram de forma violenta na vida de todas/os brasileiras/os que defendem os direitos humanos e sociais da classe trabalhadora, o que não foi diferente para a autora deste trabalho.

Vislumbra-se ao decorrer do ano de 2023 a reconstrução dos direitos humanos e sociais no Brasil, porém essa é uma luta de todas/os aquelas/es que são contrárias/os ao autoritarismo e ao conservadorismo presentes na realidade brasileira. Nesse quesito, novamente retoma-se que a informação e a comunicação de qualidade devem ser efetivadas enquanto direitos fundamentais para essa reconstrução dos espaços de controle social democrático e do fomento da participação da classe trabalhadora na defesa e garantia de seus direitos.

Ao pesquisar sobre o tema da comunicação nas políticas sociais é possível identificar um mundo de possibilidades para serem investigadas, e se constitui enquanto um privilégio olhar para a comunicação e suas dimensões a partir do materialismo histórico de Marx e com o arcabouço teórico do Serviço Social. Esse movimento garante para quem estuda esse tema um viés radicalmente alinhado com os direitos da classe trabalhadora e de total alinhamento com a realidade concreta, para que assim possa ser realizado um projeto de sociedade que defenda esses interesses enquanto primordiais.

Referências

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, s.d.

Disponível em:

<<https://www.abepss.org.br/gestao-e-organizacao-8#:~:text=Atualmente%20a%20ABEPSS%20%C3%A9%20dividida,descrito%20nas%20informa%C3%A7%C3%B5es%20das%20regionais.>> Acesso em: 8 de março de 2023. Sem autor:

Gestão e Organização.

AGÊNCIA CATARINENSE DE NOTÍCIAS. **Timbó**. 2014. Disponível em:

<<https://estado.sc.gov.br/noticias/timbo/>> Acesso em 11 de junho de 2023.

AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS. **PNAD Educação 2019**: Mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio. Editoria:

Estatísticas Sociais, 2020. Disponível em:

<<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28285-pnad-educacao-2019-mais-da-metade-das-pessoas-de-25-anos-ou-mais-nao-completaram-o-ensino-medio>> Acesso em 11 de junho de 2023.

AMARAL, Muriel E. Montagens doentes e perversas: a informação no governo Bolsonaro durante a pandemia do coronavírus. **Revista Medicaciones Sociales**, Madrid, Vol. 19, 2020. Disponível em:

<<https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/70289>> Acesso em 10 de junho de 2023.

<<https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/70289>> Acesso em 10 de junho de 2023.

Amorim, Cláudia Francisca. **O Sistema de Informação e Gestão da Assistência Social de Pernambuco (SIGAS/PE): uma possibilidade para a articulação da rede socioassistencial?** 2008. 262 f. Tese. (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

BRANDÃO, Thiago B. Os impactos sociais e econômicos da pandemia do novo coronavírus: desafios para o trabalho de assistentes sociais em um contexto de neoliberalismo nas políticas sociais. IN: SENHORAS, Elói M; LEMOS, Flávia C. (Orgs.). **Assistência Social: Temas em contexto**. Iole Editora, Boa Vista, 2023.

Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=FCiqEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=financiamento++%22assistencia+social%22&ots=Ek_6agTOQ4&sig=sS3xtX3n_po07SJ2Mns-cijJIZo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false>

Acesso em 11 de fevereiro de 2023.

BRASIL. **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde**. 3ª ed. Brasília: Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde, 2011. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf>. Acesso em: out. de 22.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: out. 2022.

_____. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 21 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Acesso em: 20 jan. 2021.

_____. Lei Nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 8 de Dezembro de 1993. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm> Acesso em 28 de fevereiro de 2023.

_____. Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011. Lei de Acesso à informação. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 18 de nov. de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em 28 de fevereiro de 2023.

_____. Lei Nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 23 de dez. de 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm> Acessado em 28 de fevereiro de 2023.

_____. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/ 2004** - Norma Operacional Básica NOB/SUAS - Brasília, Novembro de 2005. Disponível em <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativa>

s/PNAS2004.pdf> Acesso em 17 de agosto de 2022.

_____. **Política Nacional de Atenção Básica.** Ministério da Saúde.

Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília:

Ministério da Saúde, 2012. Disponível em:

<<http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>> Acesso em 28 de fevereiro de 2023.

_____. **Plano Nacional de Educação.** LEI N° 13.005/2014 - Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. 2014. Disponível em <<http://pne.mec.gov.br/18-planos-subnacionais-de-educacao/543-plano-nacional-de-educacao-lei-n-13-005-2014>> Acesso em 22 de setembro de 2022.

CASTRO, Alda. SANTOS, Íkaro. Crises do Capital, Austeridade e Educação no Brasil. **Research, Society and Development.** v. 10, n. 2. 2021. Disponível em:

<<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/12523>>. Acesso em: 22 jun. 2021.

BREVILHERI, Eliane. PASTOR, Márcia. A intersectorialidade como estratégia de gestão das políticas de saúde e assistência social. IN: CONSERVA, Jolinda. et. al.

Estado Brasileiro, Direitos Constitucionais e os Desafios da Proteção Social no Século XXI. Editora do CCTA, 2016. Disponível em:

<http://plone.ufpb.br/ccta/contents/documentos/publicacoes/ebook-estado-brasileiro-direitos-constitucionais-e-os-desafios-da-protecao-social-no-seculo-xxi/ebook-tematico-3_estado-brasileiro_impresso-para-a-editora.pdf#page=75>

Acesso em 11 de junho de 2023.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS.** 3. ed. Brasília: CFESS, 2016.

COSTA, Claudio. **Extra! Extra! A Precarização das Condições do Trabalho nos Jornais Impressos no Rio Grande do Norte.** 2018. 150 f. Dissertação

(Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Direitos Sociais

Departamento de Serviço Social) – Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mossoró, 2018.

COUTO, Berenice R. Assistência Social em relevo: um movimento necessário.

Revista Katálysis, v. 18, n. 1, p. 09-10, jan./jun. 2015. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/rk/a/4M3pwNPNbxqXRbQqb7XqVND/?lang=pt&format=pdf>> Acesso em 12 de fevereiro de 2023.

DANTAS, Álvaro J. PEREIRA, Artur B. A Exclusão Digital no Brasil e a

Efetivação de Direitos Fundamentais por meio do Auxílio Emergencial em Tempos da Pandemia da Covid-19. **Anais do III Seminário Internacional de Direitos Humanos e Sociedade**. Evento online , 2021. Disponível em:

<<https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/view/7566/6413>> Acesso em 12 de fevereiro de 2023.

DIETRICH, Ana M. **Nazismo Tropical?** O Partido Nazista no Brasil. 2007. 301 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em História Social) - Universidade de São Paulo, 2007. Disponível em:

<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-10072007-113709/publico/TESE_ANA_MARIA_DIETRICH.pdf> Acesso em 11 de junho de 2023.

Comunicação como Estratégia Política no Serviço Social. 2014. 147 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social Departamento de Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

FARNESE, Pedro. Estratégias de uma Universidade Pública Brasileira para Comunicar a Ciência na Pandemia da Covid-19. Index.comunicación: **Revista científica en el ámbito de la Comunicación Aplicada**, 13(1), 129-151. 2023. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8769487>> Acessado em 9 de fevereiro de 2023.

FIGUEIREDO, Kênia. Comunicação Pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. **Revista Temporalis**, Distrito Federal, ano 18, n. 36, p. 162-177, jul./dez. 2018. Disponível em:

<<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/21506/pdf>>. Acesso em 18 de maio de 2023.

_____. **Comunicação Pública e Assistência Social:** conexão entre os direitos humanos e a democracia. São Paulo, Editora Biografia, 2018.

_____. Comunicação pública e a política de Assistência Social: uma intercessão necessária à democracia. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação **42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Belém, 2019. Disponível em: <<https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2019/resumos/R14-2209-1.pdf>> Acesso em 12 de fevereiro de 2023.

FREIRE, Paulo. **Educação e Mudança**. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1979.

_____. **Extensão ou Comunicação?** Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra. São Paulo, 2ª edição, 1975.

_____. **Pedagogia do Oprimido.** Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra. 17ª edição, 1987.

GOIS, Carolina C. **Comunicação entre Surdos e Profissionais da Saúde Ouvintes:** a percepção da população surda sobre as consequências em sua condição de saúde. Dissertação. 2021. 115 f. (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social). Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2021. Disponível em:

<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=10961075> Acesso em 11 de junho de 2023.

IBGE Cidades. **Timbó.** IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em:

<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/timbo/panorama>> Acesso em 11 de junho de 2023.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade:** trabalho e formação profissional Ed. Cortez, SP, 2010.

KONDER, Leandro. **O que é Dialética.** Coleção Primeiros Passos. Editora Brasiliense, 1ª edição. São Paulo, 1981.

LESSA, Maraisa B. **A Formação dos Sujeitos de Direitos a partir das Vozes dos Estudantes do IFG Águas Lindas no Contexto da Ocupação dos Secundaristas de 2016.** 2021. 207f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Política Social) - Universidade Federal de Brasília, Brasília, 2021.

LIMA, Cleonice. **A Construção da Identidade de Gênero Feminina no Discurso do Jornal da Paraíba na Primeira Década do Século XXI.** 2015. 129 f. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Serviço Social Centro de Ciências Sociais Aplicadas) – Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2015.

LIMA, José. **Os Direitos Humanos e a Democratização da Comunicação:** uma análise da gestão e do conteúdo da programação das rádios comunitárias de Pernambuco. 2013. 315 f. Tese (Programa de Pós-graduação em Serviço Social Centro de Ciências Sociais Aplicadas) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

- MARINONI Bruno. Concentração dos meios de comunicação de massa e o desafio da democratização da mídia no Brasil. **Coletivo Intervezes**. Nº 13. 2015. Disponível em <<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/brasilien/12117.pdf>> Acesso em ago. de 2022.
- MARTINS, Helena. **Comunicações em Tempos de Crise: economia e política**. São Paulo: Editora Expressão Popular, Fundação Rosa Luxemburgo, 1ª ed. 2020.
- MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto Comunista**. Editora Boitempo, São Paulo, 2010.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2014). **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília: MDS. Disponível em: <<https://viraemexe.net.br/wp-content/uploads/2022/07/Tipificacao-Nacional-de-Servicos-Socioassistenciais.pdf>> Acesso em 7 de março de 2023.
- MATOS, Tereza C.; FERREIRA, Maria D. Participação e controle social no Brasil recente: influência do pensamento gramsciano. **Revista Em Pauta**, Rio de Janeiro, 2015- n. 35, v. 13, p. 65- 79. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/18622>> Acesso em 22 de maio de 2023.
- MERGULHÃO, Alfredo. Polícia fecha fábrica de artigos nazistas em Timbó, em Santa Catarina. **Jornal EXTRA**. 2021. Disponível em: <<https://extra.globo.com/noticias/brasil/policia-fecha-fabrica-de-artigos-nazistas-em-timbo-em-santa-catarina-veja-fotos-25182434.html>> Acesso em 11 de junho de 2023.
- MONTEIRO, Adriana. **Políticas Públicas de Comunicação no Primeiro Governo Dilma Rousseff (2011-2014)**. 2016. 185 f. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Serviço Social Centro de Ciência, Humanas, Letras e Artes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.
- NETO, Fernando L. DURÁN, Paulo R. F. Ouvidorias Públicas e Conselhos de Políticas: Avanços e Desafios na Democratização da Participação Social e nas Relações entre Estado e Sociedade. IN: MENEZES, Ronald; CARDOSO, Antonio S. R. **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios / organizadores: Brasília: Ipea, 2016**. Disponível em: <<https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9711/1/Ouvidorias%20p%20c%20b%20e%20conselhos.pdf>> Acesso em 13 de fevereiro de 2023.

OLIVEIRA, Juliana. Brasil chega à marca de 700 mil mortes por Covid-19.

Ministério da Saúde. (2023). Disponível em:

<<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2023/marco/brasil-chega-a-marca-de-700-mil-mortes-por-covid-19>> Acesso em 10 de junho de 2023.

REIS, Letícia. **A Política de Assistência Social Através do Discurso da Imprensa.** 2007. 196 f. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Serviço Social Escola de Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

PITTA, Áurea M. da Rocha; OLIVEIRA, Valdir Castro de. Estratégias de Comunicação frente ao Desafio do *Aedes Aegypti* no Brasil. **Revista Ciênc. saúde coletiva** 1 (1) 1996. Disponível em:

<<https://www.scielo.org/article/csc/1996.v1n1/137-146/pt/>> Acesso em 9 de fevereiro de 2023.

PRATES, Jane. PRATES, Flávio. **Problematizando o uso da técnica de Análise Documental no Serviço Social e no Direito.** *Revista Sociedade em Debate*, Pelotas, 15(2): 111-125, jul.-dez./2009. Disponível em <

https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/8003/2/Problematizando_o_uso_da_tecnica_de_analise_documental_no_Servico_Social_e_no_Direito.pdf
> Acesso em 14 de setembro de 2022.

PREFEITURA DE TIMBÓ. **História de Timbó.** Site da prefeitura de Timbó, Santa Catarina. Disponível em: <<https://www.timbo.sc.gov.br/historia-de-timbo/>> Acesso em 11 de junho de 2023.

ROCHA, Enid. A Constituição Cidadã e a institucionalização dos espaços de participação social: avanços e desafios. IN: VAZ, Flavio Tonelli. **20 Anos da Constituição Cidadã:** avaliação e desafio da Seguridade Social. Associação Nacional dos Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil e Fundação ANFIP de Estudos Tributários e da Seguridade Social – Brasília, 2008. Disponível em: <http://desafios2.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/participacao/outras_pesquisas/a%20constituio%20cidad%20e%20a%20institucionalizao%20dos%20espacos%20de%20participao%20social.pdf> Acesso em 23 de maio de 2023.

RODRIGUES, Giselle. **Empresas Mineradoras do Pará:** a questão das estratégias de comunicação na implementação de políticas empresariais sociais. 2016. 162 f. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Serviço Social Instituto de Ciências Sociais Aplicadas) - Universidade Federal do Pará,

Belém, 2016.

ROLIM, Dayana C. **Efetividade do sistema de informação, monitoramento e avaliação da assistência social: limites, potencialidades e desafios.** 2009.

166 f. Dissertação. (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social) — Universidade Federal do Amazonas, UFAM. Manaus, 2009.

SGORLON, Claudiana. **Comunicação como Estratégia Política no Serviço Social.** 2014. 147 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social Departamento de Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

_____. TORRES, Mabel. A Política de Assistência Social: uma aproximação da configuração do acesso à informação em municípios de pequeno porte I na região do Vale do Ivaí – PR. **Serviço Social em Perspectiva, Montes**

Claros (MG), volume 7, número 1, jan./jun. 2023. Disponível em:

<<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/5804/6295>> Acesso em 11 de junho de 2023.

SGORLON, Claudiana. **O Trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social: estratégias comunicacionais e possibilidades**

interventivas. 2020. 357 f. Tese. (Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social Departamento de Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020. Disponível em:

<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=8930326> Acesso em 11 de junho de 2023.

SOARES, Jéssica D. **Rádios comunitárias: as potencialidades para a promoção da informação sobre os direitos sociais.** 2018. Dissertação.

(Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social) -

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/193376>> Acesso em 11 de junho de 2023.

SILVA, Kleber J. **Saúde e Previdência Social: uma avaliação da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora a partir dos Sistemas de Informação.** 2016. 115 f. Dissertação. (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

SIMIONATTO, Ivete. Classes subalternas, lutas de classe e hegemonia: uma abordagem gramsciana. **Revista Katálisis**. Florianópolis v. 12 n. 1 p. 41-49 jan./jun. 2009. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/rk/a/cBXgDXkt7dJsx4Chbd6SpTD/?lang=pt&format=pdf>>
> Acesso em 12 de março de 2023.

SPARK. Iignite Realtime. Disponível em:

<<https://www.igniterealtime.org/projects/spark/>> Acesso em 14 de março de 2023.

VENTURA, Magda. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. **Revista SOCERJ**. Rio de Janeiro: 2007, v.20 nº 5. Disponível em:

<http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf>
Acesso em 11 de junho de 2023.

VIANA, Nildo. A “Liberdade de expressão” numa sociedade sem liberdade.

Revista Posição, Ano 1, Vol. 2, num. 5, jan./mar. 2015. Disponível em:

<<https://redelp.net/index.php/pos/article/view/89/78>> Acesso em 24 de maio de 2023.

Yin, Robert K. **Estudo de caso**. Planejamento e métodos. Tradução de Daniel Grassi. 5ed. Porto Alegre (RS), 2021, Editora Bookman. Disponível em:

<http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/74304716/3-YIN-planejamento_metodologia.pdf> Acesso em 11 de junho de 2023.

ANEXO I

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Nós, acadêmica de Doutorado Jéssica Degrandi Soares e Professora Doutora Jane Cruz Prates, responsáveis pela pesquisa “Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”, estamos fazendo um convite para você participar como voluntário nesse estudo. Esta pesquisa pretende **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento**. Acreditamos que ela seja importante, pois parte da necessidade de compreender como se estruturam as estratégias de comunicação dos serviços de assistência social, educação e saúde para com a população usuária, entendendo que as legislações dessas políticas referem a garantia do direito à informação e como esse movimento impacta na vida dos sujeitos que acessam esses serviços. Para sua realização será feito o seguinte: revisão de literatura, pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e entrevista semiestruturada. Sua participação constará de entrevistado/a de forma voluntária a partir de entrevista individual, gravada em áudio, com duração aproximada de 1 hora, na qual você irá responder perguntas pré-estabelecidas. É possível que aconteçam os seguintes desconfortos como cansaço, ansiedade ou inquietude no momento de responder as questões da entrevista, sendo que os riscos são mínimos, porém, você poderá a qualquer momento desistir de sua participação sem quaisquer prejuízos. Você tem o direito de pedir uma indenização por qualquer dano que, comprovadamente, resulte da sua participação no estudo. Os benefícios que esperamos do estudo são a contribuição para a produção de conhecimentos e para o aprimoramento e qualificação da prática profissional das profissões que estão inseridas em serviços destinados à garantia de direitos. Durante todo o período da pesquisa você tem o direito de esclarecer qualquer dúvida ou pedir qualquer informação sobre o estudo, bastando para isso entrar em contato, com (Jéssica Degrandi Soares) no telefone (55 99662244) a qualquer hora, ou com a Secretaria de Pós-Graduação em Serviço Social da PUCRS no telefone (51) 3320.3539.

Você tem garantido o seu direito de não aceitar participar ou de retirar sua permissão, a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo ou retaliação, pela sua decisão. As informações desta pesquisa serão confidenciais, e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos participantes, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Caso você tenha qualquer dúvida quanto aos seus direitos como participante de pesquisa, entre em contato com Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (CEP-PUCRS) em (51) 33203345, Av. Ipiranga, 6681/prédio 50 – Sala 703, CEP: 90619-900, Bairro Partenon, Porto Alegre – RS, e-mail: cep@pucrs.br, de segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 13h30 às 17h. O Comitê de Ética é um órgão independente constituído de profissionais das diferentes áreas do conhecimento e membros da comunidade. Sua responsabilidade é garantir a proteção dos direitos, a segurança e o bem-estar dos participantes por meio da revisão e da aprovação do estudo, entre outras ações. Ao assinar este termo de consentimento, você não abre mão de nenhum direito legal que teria de outra forma. Não assine este termo de consentimento a menos que tenha tido a oportunidade de fazer perguntas e tenha recebido respostas satisfatórias para todas as suas dúvidas. Se você concordar em participar deste estudo, você rubricará todas as páginas e assinará e datará duas vias originais deste termo de consentimento. **Ao assinar e rubricar todas as páginas deste documento, você de forma voluntária e esclarecida, nos autoriza a utilizar todas as informações de natureza pessoal que constam em seu prontuário de atendimento, imagens, resultados de exames e diagnóstico, material biológico se for o caso, para finalidade de pesquisa e realização deste estudo.** Você receberá uma das vias para seus registros e a outra será arquivada pelo responsável pelo estudo.

Eu, _____, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, acredito estar suficientemente informado, ficando claro para mim que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos

objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade e esclarecimentos sempre que desejar.

Diante do exposto expresse minha concordância de espontânea vontade em participar deste estudo, autorizando o uso, compartilhamento e publicação dos meus dados e informações de natureza pessoal para essa finalidade específica.

Assinatura do participante da pesquisa

Declaração do profissional que obteve o consentimento

Expliquei integralmente este estudo ao participante. Na minha opinião e na opinião do participante, houve acesso suficiente às informações, incluindo riscos e benefícios, para que uma decisão consciente seja tomada.

Assinatura da Pesquisadora: Ms. Jéssica Degrandi Soares. CPF:
013.478.030-25

Assinatura da Pesquisadora: Dra. Jane Cruz Prates CPF: 424.983.330-53

Timbó/SC, ___ de _____ de 2022.

ANEXO II**DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE TIMBÓ****CARTA DE ANUÊNCIA**

Declaramos para os devidos fins, que aceitamos que (o) a pesquisador (a) Jéssica Degrandi Soares, desenvolva seu projeto de pesquisa “Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”, que está sob a coordenação/orientação do (a) Prof. (a) Dra. Jane Cruz Prates, cujo objetivo é **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento** do Município de Timbó/SC

Esta autorização está condicionada ao cumprimento, pelo (a) pesquisador (a), dos requisitos das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares, comprometendo-se em utilizar os dados pessoais dos participantes da pesquisa exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Ciente dos objetivos, métodos e técnicas que serão utilizados nessa pesquisa, concordo em fornecer os subsídios que estiverem ao meu alcance, e que sejam necessários para seu desenvolvimento, desde que seja assegurado o que segue:

- 1) O cumprimento das determinações éticas da Resolução CNS N° 466/2012;
- 2) A garantia de solicitar e receber esclarecimentos antes, durante e depois do desenvolvimento da pesquisa;
- 3) Que não haverá nenhuma despesa para esta instituição que seja decorrente da participação nessa pesquisa;
- 4) No caso do não cumprimento dos itens acima, a liberdade de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa sem penalização alguma.

Antes de iniciar a coleta de dados o/a pesquisador/a deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Timbó/SC, em ____/____/_____.

Nome/assinatura e **carimbo** do responsável onde a pesquisa será realizada

ANEXO III

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE TIMBÓ/SC
CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitamos que (o) a pesquisador (a) Jéssica Degrandi Soares, desenvolva seu projeto de pesquisa “Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”, que está sob a coordenação/orientação do (a) Prof. (a) Dra. Jane Cruz Prates, cujo objetivo é **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento**, do Município de Timbó/SC.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento, pelo (a) pesquisador (a), dos requisitos das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares, comprometendo-se em utilizar os dados pessoais dos participantes da pesquisa exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Ciente dos objetivos, métodos e técnicas que serão utilizados nessa pesquisa, concordo em fornecer os subsídios que estiverem ao meu alcance, e que sejam necessários para seu desenvolvimento, desde que seja assegurado o que segue:

- 1) O cumprimento das determinações éticas da Resolução CNS N° 466/2012;
- 2) A garantia de solicitar e receber esclarecimentos antes, durante e depois do desenvolvimento da pesquisa;
- 3) Que não haverá nenhuma despesa para esta instituição que seja decorrente da participação nessa pesquisa;
- 4) No caso do não cumprimento dos itens acima, a liberdade de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa sem penalização alguma.

Antes de iniciar a coleta de dados o/a pesquisador/a deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Timbó, em ____ / ____ / ____.

Nome/assinatura e **carimbo** do responsável onde a pesquisa será realizada

ANEXO IV**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL DE TIMBÓ****CARTA DE ANUÊNCIA**

Declaramos para os devidos fins, que aceitamos que (o) a pesquisador (a) Jéssica Degrandi Soares, desenvolva seu projeto de pesquisa “Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”, que está sob a coordenação/orientação do (a) Prof. (a) Dra. Jane Cruz Prates, cujo objetivo é **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento**, no município de Timbó/SC.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento, pelo (a) pesquisador (a), dos requisitos das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares, comprometendo-se em utilizar os dados pessoais dos participantes da pesquisa exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Ciente dos objetivos, métodos e técnicas que serão utilizados nessa pesquisa, concordo em fornecer os subsídios que estiverem ao meu alcance, e que sejam necessários para seu desenvolvimento, desde que seja assegurado o que segue:

- 1) O cumprimento das determinações éticas da Resolução CNS N° 466/2012;
- 2) A garantia de solicitar e receber esclarecimentos antes, durante e depois do desenvolvimento da pesquisa;
- 3) Que não haverá nenhuma despesa para esta instituição que seja decorrente da participação nessa pesquisa;
- 4) No caso do não cumprimento dos itens acima, a liberdade de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa sem penalização alguma.

Antes de iniciar a coleta de dados o/a pesquisador/a deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Timbó, em ____/____/_____.

Nome/assinatura e **carimbo** do responsável onde a pesquisa será realizada

ANEXO V

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

Ao Departamento de Assistência Social do município de Timbó/SC.

O Departamento de Assistência Social do município de Timbó, representado pelo Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), intitulada: **“Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”**, que tem como objetivo principal **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento**. O tema escolhido se justifica, pois, parte da necessidade de compreender como se estruturam as estratégias de comunicação dos serviços de assistência social, educação e saúde para com a população usuária, entendendo que as legislações dessas políticas referem a garantia do direito à informação e como esse movimento impacta na vida dos sujeitos que acessam esses serviços. O CRAS, ao participar da pesquisa poderá contribuir para a ampliação da garantia do acesso aos direitos sociais, principalmente no que tange ao direito à informação e à comunicação.

O objetivo primordial da pesquisa é investigar como as informações sobre os direitos sociais chegam à comunidade e como essas informações são compreendidas. O departamento de assistência social ao autorizar a participação na pesquisa permitirá o convite aos representantes do CRAS a participar de entrevista baseada na técnica da entrevista semiestruturada, com duração aproximada de 1 hora, sendo abordadas questões relativas à atuação do CRAS e ao entendimento do acesso aos direitos sociais de assistência social, educação e saúde no município.

Os participantes deste estudo serão claramente informados de que sua contribuição é voluntária e pode ser interrompida em qualquer etapa, sem nenhum prejuízo. A qualquer momento, qualquer participante ou a instituição poderão solicitar informações sobre os procedimentos ou outros assuntos relacionados ao estudo. Os resultados da pesquisa serão divulgados sob forma

de relatório, tese de doutorado e artigos científicos.

Na divulgação dos dados será mantido sigilo quanto à identidade dos informantes. O estudo somente terá início após apreciação e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS.

Se necessitar de quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, entrar em contato com a pesquisadora Jéssica Degrandi Soares, e-mail: jessicadegrandi.soares@gmail.com, telefone (55) 99662.2244 e endereço: Av. Ipiranga, Porto Alegre/RS, nº 6681, Bairro Partenon – Porto Alegre/RS, ou com a pesquisadora Jane Cruz Prates pelo telefone (51) 3220.3539, na Avenida Ipiranga 6681, Prédio 8 e 9 – Escola de Humanidades, Curso de Serviço Social, e-mail: jprates@pucrs.br.

Para qualquer pergunta sobre direitos dos participantes deste estudo ou se considerar que instituição foi prejudicada por sua participação, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (CEP-PUCRS) localizado na Av. Ipiranga, 6681, prédio 50, sala 703. CEP: 90619-900. Bairro Partenon. Porto Alegre – RS, também estará disponível pelo telefone (51) 3320-3345 ou e-mail: cep@pucrs.br, de segunda a sexta, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 à 17:00.

Autorização: Concordo que o presente estudo seja realizado.

ANEXO VI

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

À Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social De Timbó.

A Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social De Timbó, representada pela Unidade Básica de Saúde (UBS) está sendo convidada a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), intitulada: **“Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”**, que tem como objetivo principal **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento**. O tema escolhido se justifica, pois, parte da necessidade de compreender como se estruturam as estratégias de comunicação dos serviços de assistência social, educação e saúde para com a população usuária, entendendo que as legislações dessas políticas referem a garantia do direito à informação e como esse movimento impacta na vida dos sujeitos que acessam esses serviços. A UBS, ao participar da pesquisa poderá contribuir para a ampliação da garantia do acesso aos direitos sociais, principalmente no que tange ao direito à informação e à comunicação.

O objetivo primordial da pesquisa é investigar como as informações sobre os direitos sociais chegam à comunidade e como essas informações são compreendidas. A Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social ao autorizar a participação na pesquisa permitirá o convite aos representantes da UBS a participar de entrevista baseada na técnica da entrevista semiestruturada, com duração aproximada de 1 hora, sendo abordadas questões relativas à atuação da UBS e ao entendimento do acesso aos direitos sociais de assistência social, educação e saúde no município.

Os participantes deste estudo serão claramente informados de que sua contribuição é voluntária e pode ser interrompida em qualquer etapa, sem nenhum prejuízo. A qualquer momento, qualquer participante ou a instituição poderão solicitar informações sobre os procedimentos ou outros assuntos

relacionados ao estudo. Os resultados da pesquisa serão divulgados sob forma de relatório, tese de doutorado e artigos científicos.

Na divulgação dos dados será mantido sigilo quanto à identidade dos informantes. O estudo somente terá início após apreciação e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS.

Se necessitar de quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, entrar em contato com a pesquisadora Jéssica Degrandi Soares, e-mail: jessicadegrandi.soares@gmail.com, telefone (55) 99662.2244 e endereço: Av. Ipiranga, Porto Alegre/RS, nº 6681, Bairro Partenon – Porto Alegre/RS, ou com a pesquisadora Jane Cruz Prates pelo telefone (51) 3220.3539, na Avenida Ipiranga 6681, Prédio 8 e 9 – Escola de Humanidades, Curso de Serviço Social, e-mail: jprates@pucrs.br.

Para qualquer pergunta sobre direitos dos participantes deste estudo ou se considerar que instituição foi prejudicada por sua participação, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (CEP-PUCRS) localizado na Av. Ipiranga, 6681, prédio 50, sala 703. CEP: 90619-900. Bairro Partenon. Porto Alegre – RS, também estará disponível pelo telefone (51) 3320-3345 ou e-mail: cep@pucrs.br, de segunda a sexta, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 à 17:00.

Autorização: Concordo que o presente estudo seja realizado.

ANEXO VII

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

À Secretaria Municipal de Educação de Timbó.

À Secretaria Municipal de Educação de Timbó, representada pela Escola Municipal está sendo convidada a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), intitulada: **“Linguagem e Comunicação com as Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e os usuários em âmbito municipal”**, que tem como objetivo principal **analisar como se estabelece a comunicação dos serviços prestados pelas políticas sociais de assistência social, saúde e educação com os usuários para a garantia de direitos com vistas a contribuir com seu aprimoramento**. O tema escolhido se justifica, pois, parte da necessidade de compreender como se estruturam as estratégias de comunicação dos serviços de assistência social, educação e saúde para com a população usuária, entendendo que as legislações dessas políticas referem a garantia do direito à informação e como esse movimento impacta na vida dos sujeitos que acessam esses serviços. A Escola, ao participar da pesquisa poderá contribuir para a ampliação da garantia do acesso aos direitos sociais, principalmente no que tange ao direito à informação e à comunicação.

O objetivo primordial da pesquisa é investigar como as informações sobre os direitos sociais chegam à comunidade e como essas informações são compreendidas. A Secretaria Municipal de Educação ao autorizar a participação na pesquisa permitirá o convite aos representantes da UBS a participar de entrevista baseada na técnica da entrevista semiestruturada, com duração aproximada de 1 hora, sendo abordadas questões relativas à atuação da UBS e ao entendimento do acesso aos direitos sociais de assistência social, educação e saúde no município.

Os participantes deste estudo serão claramente informados de que sua contribuição é voluntária e pode ser interrompida em qualquer etapa, sem nenhum prejuízo. A qualquer momento, qualquer participante ou a instituição

poderão solicitar informações sobre os procedimentos ou outros assuntos relacionados ao estudo. Os resultados da pesquisa serão divulgados sob forma de relatório, tese de doutorado e artigos científicos.

Na divulgação dos dados será mantido sigilo quanto à identidade dos informantes. O estudo somente terá início após apreciação e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS.

Se necessitar de quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, entrar em contato com a pesquisadora Jéssica Degrandi Soares, e-mail: jessicadegrandi.soares@gmail.com, telefone (55) 99662.2244 e endereço: Av. Ipiranga, Porto Alegre/RS, nº 6681, Bairro Partenon – Porto Alegre/RS, ou com a pesquisadora Jane Cruz Prates pelo telefone (51) 3220.3539, na Avenida Ipiranga 6681, Prédio 8 e 9 – Escola de Humanidades, Curso de Serviço Social, e-mail: jprates@pucrs.br.

Para qualquer pergunta sobre direitos dos participantes deste estudo ou se considerar que instituição foi prejudicada por sua participação, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (CEP-PUCRS) localizado na Av. Ipiranga, 6681, prédio 50, sala 703. CEP: 90619-900. Bairro Partenon. Porto Alegre – RS, também estará disponível pelo telefone (51) 3320-3345 ou e-mail: cep@pucrs.br, de segunda a sexta, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 à 17:00.

Autorização: Concordo que o presente estudo seja realizado.

ANEXO VIII**Formulário online para pesquisa bibliográfica**

**Título do formulário: Mapeamento do Estado da Arte a partir das
categorias “Serviço Social” e “Comunicação”**

Identificação da produção

Título:

Autoria:

Resumo da produção:

Palavras-chave/descriptores:

Modalidade da produção: (Tese ou Dissertação)

Ano da produção:

Localização regional da origem da produção: (A partir das divisões regionais da ABEPSS)

Trabalho disponível online: (Sim/Não/Anterior à Sucupira)

Título do projeto de pesquisa:

ANEXO IX

Roteiro de entrevista semiestruturada com trabalhadores das Políticas Sociais

Identificação

Nome:

Idade:

Sexo:

Gênero:

Raça/etnia:

Grau de instrução:

Profissão:

Perguntas

EIXO 1: determinantes dos processos de comunicação

- Você se sente ouvido pela gestão em suas demandas enquanto trabalhador/a?
- Como se efetiva o processo de comunicação entre gestão e trabalhadoras/es?
- Você sente que a população em geral é ouvida pela gestão?

EIXO 2: Estratégias de comunicação utilizadas pelo município

- O que você pensa sobre a comunicação do governo com os trabalhadores, há um espaço de diálogo?
- Vocês possuem estratégias de comunicação para acessar a população? Quais são as estratégias?
- Você já pensou sobre alguma estratégia de comunicação para aproximar o serviço e a população?
- Entre as políticas de saúde, educação e assistência social, como se estabelece a comunicação para favorecer o acesso aos usuários?

EIXO 3: Apreensão da comunicação pelos usuários

- Você sente que consegue se comunicar bem com os/as usuários/as?
- Para você, qual é a importância da comunicação entre os/as trabalhadores/as do serviço de saúde/educação/assistência social e dos/as usuários/as dessas políticas?
- Você acha que os meios de comunicação, como a televisão, os jornais, as revistas, o rádio, as redes sociais e a internet interferem de alguma forma no que as pessoas pensam sobre as políticas sociais e sobre seus direitos? Caso sim, em que sentido?
- Você teria alguma sugestão para aprimorar o processo de comunicação com os usuários e entre as políticas do município?

ANEXO X

Roteiro de entrevista semiestruturada com usuários/as das Políticas Sociais

Identificação

Nome:

Idade:

Sexo:

Gênero:

Raça/etnia:

Grau de instrução:

Profissão:

Perguntas

- **Quais os determinantes que favorecem ou dificultam os processos de comunicação entre o Estado e os usuários das políticas sociais?**

- Você se sente ouvido pela gestão em suas demandas enquanto usuário/a?

- Você sente que os trabalhadores/as têm suas demandas ouvidas pela gestão?

- **Quais as estratégias de comunicação utilizadas pelo município estudado para informar os usuários das políticas sociais sobre seus direitos?**

- O que você pensa sobre a comunicação do governo com os trabalhadores, há um espaço de diálogo?

- Como você fica sabendo sobre os serviços de educação, saúde e assistência social da sua cidade?

- Há algum tipo de ferramenta de comunicação que os serviços usam para se comunicar com a população? Se sim, qual/quais?

- Você acha que as informações passadas no material entregue nos serviços são de fácil compreensão para a população?

- A população possui alguma ferramenta para levar suas demandas para os serviços de assistência social/educação/saúde?

- **Como os usuários dos serviços apreendem as informações recebidas e quais as bases do seu discurso em relação aos direitos e a informação?**

- Você sente que consegue se comunicar bem com os/as trabalhadores/as dos serviços de assistência social/educação/saúde?

- Para você, qual é a importância da comunicação entre os/as trabalhadores/as do serviço de saúde/educação/assistência social e dos/as usuários/as dessas políticas?

- Você acha que os meios de comunicação, como a televisão, os jornais, as revistas, o rádio, as redes sociais e a internet interferem de alguma forma no que as pessoas pensam sobre as políticas sociais e sobre seus direitos?

- Quais os principais meios que você utiliza para se informar?

- Já teve dificuldades para acessar algum serviço das políticas de assistência social, saúde e educação do município por falta de informação? Caso sim, relate sua experiência.

- Você já acessou a página da prefeitura na internet para obter informações? Caso sim, como



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Av. Ipiranga, 6681 – Prédio 1 – Térreo
Porto Alegre – RS – Brasil
Fone: (51) 3320-3513
E-mail: propesq@pucrs.br
Site: www.pucrs.br