
SER Social

COMUNICAÇÕES E
POLÍTICAS SOCIAIS

Brasília (DF), v. 27, nº 56, de janeiro a julho de 2025

Serviço Social e Comunicação: os caminhos da informação produzida pelo Conjunto CFESS/CRESS

*Social Service and Communication: the paths of
information produced by CFESS/CRESS*
*Servicio Social y Comunicación: los caminos de la información
producida por el Conjunto CFESS/CRESS*

Claudiana Tavares da Silva Sgorlon¹

<https://orcid.org/0000-0003-3002-6992>

Mabel Mascarenhas Torres²

<https://orcid.org/0000-0002-2644-8255>

Eduardo Luis Couto³

<https://orcid.org/0000-0001-6118-0533>

Recebido em: 22/09/2024

Aprovado em: 21/10/2024

1 Doutorado em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Docente e coordenadora de estágio na Universidade Federal de Integração Latino-Americana (UNILA). Currículo Lattes: <<http://lattes.cnpq.br/3976181731056216>>. E-mail: <clausgorlon@gmail.com>.

2 Assistente social. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Docente associada do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Currículo Lattes: <<http://lattes.cnpq.br/6311274886128201>>. E-mail: <geftasuel@gmail.com>.

3 Assistente social. Doutor em Serviço Social e Políticas Sociais pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Professor na Universidade Estadual de Maringá (UEM) – Campus Regional do Vale do Ivaí. Currículo Lattes: <<http://lattes.cnpq.br/8033362530707359>>. E-mail: <eduardo_couto@outlook.com>.

Resumo: O artigo traz a análise da comunicação realizada pelo Conjunto CFESS/CRESS entre 2020 e 2021. O caminho metodológico utilizado refere-se à pesquisa exploratória, baseada em revisão bibliográfica, sobre a relação entre o Serviço Social e a Comunicação, a Política Nacional de Comunicação do Conjunto, suas publicações em *sites* e informações de suas peças comunicacionais. Destaca-se a diversidade de informações produzidas, especialmente as relativas às bandeiras de luta da categoria, bem como o trabalho profissional nas políticas sociais sob o impacto da pandemia de Covid-19, a imagem da profissão e o uso das TIC por assistentes sociais. Como conclusões, destacam-se as estratégias de diálogo com a categoria e a sociedade e as características comunicacionais do Conjunto, além da capacidade analítica-interventiva de assistentes sociais, da contribuição para a formação, o trabalho e a produção de conhecimento da categoria e da articulação comunicacional com outros diversos atores sociais que exemplificam a capilaridade da Política Comunicacional do Conjunto.

Palavras-chave: CFESS; Política Nacional de Comunicação; informação; bandeiras de luta; trabalho profissional.

Abstract: This article analyses the communication carried out by the CFESS/CRESS Group between 2020 and 2021. The methodological approach used refers to exploratory research, based on a bibliographic review, on the relationship between Social Service and Communication, the Group's National Communication Policy, its publications on websites and information from its communication pieces. The diversity of information produced stands out, especially that related to the category's causes of struggle, as well as the professional work in social policies under the impact of the Covid-19 pandemic, the image of the profession and the use of ICT by social workers. As conclusions, the strategies for dialogue with the category and society and the communication characteristics of the Group stand out, in addition to the analytical-interventional capacity of social workers, the contribution to the training, work and production of knowledge of the category and the communicational articulation with other diverse social actors that exemplify the capillarity of the Group's National Communication Policy.

Keywords: CFESS; National Communication Policy; information; fighting flags; professional work.

Resumen: El artículo presenta un análisis de la comunicación realizada por el Conjunto CFESS/CRESS entre 2020 y 2021. El camino metodológico utilizado refiere a una investigación exploratoria, basada en una revisión bibliográfica, sobre la relación entre Servicio Social y Comunicación, la Política Nacional de Comunicación del Conjunto, sus publicaciones en sitios *web* e información de sus piezas comunicativas. Se destaca la diversidad de informaciones producidas, especialmente la relativa a las banderas de lucha de la categoría, así como al trabajo profesional en las políticas sociales bajo el impacto de la pandemia de Covid-19, la imagen de la profesión y el uso de las TIC por parte de los trabajadores sociales. Como conclusiones destacamos las estrategias de diálogo con la categoría y la sociedad y las características comunicacionales del Conjunto, además de la capacidad analítico-intervencionista de los trabajadores sociales, el aporte a la formación, trabajo y producción de conocimiento de la categoría y el ámbito comunicacional. articulación con otros diversos actores sociales que ejemplifican la capilaridad de la Política Nacional de Comunicación del Conjunto.

Palabras clave: CFESS; Política Nacional de Comunicación; información; banderas de lucha; trabajo profesional.

Introdução

O debate acerca da comunicação tem se tornado constante diante da necessidade de propagar informações na era digital. No contexto da pandemia de Covid-19, na fase anterior à da vacina, as formas de comunicação intermediadas pelas mídias sociais ganharam relevo, visto que o alcance e a velocidade do que é comunicado se alteraram significativamente. O aumento da difusão e do acesso da população às tecnologias de informação e comunicação (TIC) se revelou como impulsionador das possibilidades comunicacionais entre pessoas, grupos, redes e instituições públicas e privadas. Assim, torna-se essencial entender a propagação das informações intermediadas pelas TIC, a sua construção, transmissão e apreensão e, na mesma medida, como as mídias sociais são empregadas para a sua disseminação, dada a velocidade, assim como a interatividade, a capilaridade e o consumo de informações. Há alterações na relação entre aqueles que produzem a informação e

os receptores do conteúdo, uma vez que não há controle sobre quem acessa ou mesmo sobre o uso que se faz das informações veiculadas.

Diante da complexa realidade, o Serviço Social tem se debruçado para entender as relações com a comunicação, expandindo as possibilidades de estabelecer canais de disseminação que sustentam a análise das contradições constitutivas da sociedade capitalista.

O artigo tem por objetivo demonstrar os resultados de uma pesquisa sobre a produção da informação construída pelo Conjunto CFESS/ CRESS entre 2020 e 2021,⁴ ou seja, em plena pandemia. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratória, baseada em uma revisão bibliográfica sobre a relação entre o Serviço Social e a Comunicação. A pesquisa abarcou também uma análise da Política Nacional de Comunicação do Conjunto, bem como o estudo das publicações disponibilizadas no *site* do CFESS e dos CRESS, identificando as informações transmitidas.

Os resultados da pesquisa indicam que o Conjunto produz uma diversificada gama de informações, pautada em uma análise da realidade que ressalta a conjuntura econômica, política e social, em uma perspectiva de totalidade. As informações presentes nas peças comunicacionais podem ser sistematizadas em quatro direções: (I) referem-se às bandeiras de luta da categoria e às suas interfaces com a defesa do projeto societário da classe trabalhadora; (II) estão direcionadas ao trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais e à sua regulação no período da pandemia; (III) focam na visibilidade da imagem da profissão, articulada ao seu projeto ético-político; e (IV) direcionam-se ao uso das TIC no trabalho de assistentes sociais.

Diante do volume de informações e do limite de espaço para a explanação dos resultados da pesquisa, o artigo é composto de um conjunto de análises distribuídas desde a introdução até as considerações finais, ressaltando as sínteses aproximativas acerca da Política de Comunicação implementada pelo Conjunto. Em face da complexidade do conteúdo apresentado, ressaltamos dois elementos argumentativos: (I) a Política Nacional de Comunicação do Conjunto e a utilização das mídias e das redes sociais para propagar informações sobre as bandeiras de luta da categoria; e (II) as informações produzidas sobre o

4 Os resultados da pesquisa apresentados no artigo resultam do projeto de pesquisa: “*Serviço Social e Comunicação: a linguagem como elemento essencial para o trabalho do/a assistente social*”, que recebeu financiamento por meio da Chamada CNPq/MCTI/FNDCT nº 18/2021 – Faixa A – Grupos Emergentes.

trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais. As considerações finais ressaltam as sínteses aproximativas acerca da Política Nacional de Comunicação implementada pelo Conjunto.

A Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS: as peças comunicacionais e o compromisso com a democratização de informações

Quando se elabora uma reflexão sobre a Política de Comunicação do Conjunto, é notório que as peças comunicacionais produzidas revelam a interação entre *o que* e *como* pensa a categoria acerca das determinações econômicas, políticas e sociais presentes no capitalismo e que incidem sobre as lutas travadas pela classe trabalhadora. Um dos deveres estabelecidos no Código de Ética do Serviço Social relaciona-se à interação, à disseminação e à democratização da informação. Para isso, boa parte do Conjunto conta com comissões e assessorias de comunicação, que acompanham as demandas apresentadas pela categoria e as requisições da Gestão do Conjunto e, a partir daí, sugerem as estratégias e as formas de disseminar a informação.

Baccega (2004, p. 10) afirma que “a comunicação é interação entre sujeitos”. Para tal, é necessária a utilização de meios e estratégias para dar direcionalidade à referida interação, entendida em uma relação que se respalda historicamente. A autora ainda nos instiga a refletir sobre o fato de que a comunicação decorre de “[...] um processo de interlocução entre vários discursos, manifestação de diálogos entre os mais diversos gêneros [...]” (BACCEGA, 2004, p. 11), bem como entre diferentes estratégias de disseminação de informações.

A partir do acesso aos *sites* do CFESS e dos CRESS, identificou-se que há uma gama de peças comunicacionais, que podem ser apresentadas da forma mostrada a seguir.

Notícias: são as informações elaboradas pelos membros do Conjunto.

Divulgação: é a reprodução de informações elaboradas por órgãos públicos vinculados às diversas esferas do governo brasileiro; a institutos de pesquisa, movimentos sociais e a outros setores, tais como sindicatos, conselhos

de direitos, que versam sobre questões de interesse direto ou indireto de assistentes sociais.

Produção de normativas e notas técnicas: documentos que normatizam e fundamentam o trabalho de assistentes sociais. As normativas e as notas técnicas são produzidas mediante demandas apresentadas pela categoria, que emergem no cotidiano profissional e requerem o posicionamento político de assistentes sociais.

Produção e publicação de entrevistas e depoimentos: peças comunicacionais que debatem temas de interesse dos(as) profissionais. Na pandemia, foi lançado um conjunto de entrevistas, denominado: “*Coronavírus: e quem trabalha?*”, ressaltando os desafios, as alterações no trabalho, as estratégias para atender usuários dos serviços, o trabalho em equipe e a articulação da rede.

CFESS Manifesta: apresenta o ponto de vista político e argumentativo do Conjunto frente às questões que afetam a formação, o trabalho, a produção do conhecimento e as lutas da categoria que repercutem na profissão. Indica os tensionamentos com os quais assistentes sociais se debatem, explicitando que as reflexões elaboradas pelo Conjunto expressam um ponto de vista de classe, raça e gênero, defendendo os interesses econômicos e políticos da classe trabalhadora.

Realização de lives: estratégia utilizada durante o período pandêmico, por meio das plataformas de *streaming*; ferramentas de vídeo do *Google Meet*, do *Zoom* e das redes sociais. As *lives* trataram de diferentes temas, enfatizando a precarização e a intensificação do trabalho de assistentes sociais; a formação profissional; as estratégias coletivas para o enfrentamento das consequências da pandemia, entre outros.

As peças comunicacionais são elaboradas pelas assessorias de comunicação, com a anuência dos membros da Comissão de Comunicação e, depois, da Gestão do Conjunto. Apresentam características que as tornam peculiares, de modo que as peças: (I) carregam o discurso da profissão, voltado à defesa de um projeto societário balizado na equidade social, sedimentando a imagem da profissão; (II) relacionam-se à

interação entre a informação tornada pública e o público, que se expande para além de assistentes sociais, abarcando os demais trabalhadores, líderes sindicais, participantes de movimentos sociais, entre outros, em consonância com a Política Nacional de Comunicação do Conjunto; (III) relacionam-se ao ponto de vista político da categoria, alicerçado no projeto ético e político do Serviço Social; e (IV) têm a ver com as possibilidades de democratizar informações e um certo modo de problematizar questões relacionadas aos fenômenos sociais decorrentes das expressões da questão social.

O referido rol de características afirma que a Política Nacional de Comunicação do Conjunto orienta a tornar públicos os contributos éticos, políticos e sociais que configuram o Serviço Social como uma profissão cuja natureza analítica e interventiva defende que assistentes sociais são sujeitos políticos, historicamente posicionados, o que implica que há uma relação indissociável entre a formação, o trabalho e a produção de conhecimentos sobre as temáticas que desafiam os(as) profissionais.

Diante da gama de informações contidas nas peças comunicacionais, destacamos dois eixos que entendemos que prevalecem no material analisado: as bandeiras de luta e a evidência das políticas sociais como espaço sócio-ocupacional de assistentes sociais. Ambos, em relação, demarcam a imagem da profissão, associada às lutas e à defesa do projeto societário da classe trabalhadora.

As bandeiras de luta de assistentes sociais: informação para formar sujeitos políticos

É a partir do movimento histórico, político e organizativo que sustenta o Serviço Social brasileiro que o Conjunto elabora as bandeiras de luta da categoria, construída coletivamente durante as plenárias deliberativas realizadas pelo Conjunto. As referidas bandeiras passam a compor a pauta permanente de discussões e deliberações da categoria, reafirmando seu compromisso com a defesa dos direitos humanos e sociais. Há três versões do documento que sintetiza as bandeiras de lutas, sendo o último de 2019: “Sou Assistente Social e aqui estão minhas bandeiras de luta”. O documento evidencia a dimensão política da profissão, exigindo que assistentes sociais se posicionem frente aos ataques aos direitos da

classe trabalhadora e à necessidade de reafirmar suas pautas políticas na perspectiva de mobilizar a sociedade em prol da construção de estratégias de resistência ao desmonte das políticas públicas.

O documento foi estruturado em três eixos, que podem ser sintetizados da forma apresentada a seguir.

- **Defesa da profissão:** expressa a necessidade de assistentes sociais lutarem por melhores condições de trabalho, respeitando os princípios, os direitos e os deveres éticos e reafirmando as competências e atribuições privativas da profissão. Indica a necessidade de assistentes sociais se reconhecerem como trabalhadores e que, em sua condição assalariada, sofrem as consequências da precarização, da flexibilização e da intensificação do trabalho no capitalismo. O Serviço Social, ao defender o projeto societário da classe trabalhadora, reconhece o trabalho explorado e a subordinação dos trabalhadores aos interesses econômicos e políticos do capital. Sendo assim, defende a construção de estratégias coletivas que abarcam a melhoria das condições de trabalho, lutando pela ampliação dos direitos de trabalhadores, pela defesa da realização de concursos públicos e pela manutenção da jornada de trabalho dentro dos padrões conquistados nos acordos coletivos.
- **Defesa dos direitos humanos:** trata do enfrentamento de diferentes formas de opressão vivenciadas pela classe trabalhadora em decorrência do pauperismo e das relações de raça e gênero. Propõe a construção de estratégias de luta contra o patriarcado, o sexismo, o racismo, a xenofobia, a homofobia/lesbofobia/transfobia, o capacitismo. A defesa dos direitos humanos é direcionada pela necessidade de construir espaços de luta e de formação para dar evidência à defesa da vida, da liberdade, do direito a escolhas e a tomadas de decisão, dentre outros.
- **Seguridade social:** refere-se ao entendimento dos padrões protetivos que devem direcionar as políticas sociais. O destaque à seguridade social tem a ver com a defesa das políticas sociais de caráter universal, totalmente estatal, primando pelo atendimento das necessidades da classe trabalhadora. Outra

frente de lutas tem a ver com o repúdio ao patrimonialismo, que contribui para a perpetuação de práticas assistencialistas e a lógica do favor em detrimento dos direitos. A proposta é qualificar os trabalhadores das políticas, de maneira a aprimorar a gestão do trabalho e a prestação de serviços, fortalecendo também as instâncias de controle social. Defende que assistentes sociais devem se apropriar do modo como se organizam o fundo público, a construção do orçamento e a gestão do financiamento.

O CFESS reafirma as bandeiras de luta e, conseqüentemente, busca direcionar o exercício profissional de assistentes sociais, sedimentando junto à sociedade uma imagem da profissão, consolidada historicamente a partir do projeto profissional atual, com a “vinculação direta da imagem profissional àquele que defende direitos” e [...] “que defende e luta pela garantia dos direitos sociais” (ORTIZ, 2010, p. 204).

Para isso, utiliza de vários canais de comunicação, dentre os quais podem-se destacar: (I) as campanhas de gestão, que incitam o debate de temas que questionam as desigualdades sociais; (II) o informativo *Serviço Social é Notícia*; (III) as peças temáticas diversas, tais como: adesivos, cartazes, marca-páginas, *banners*, pôsteres, agendas temáticas das campanhas anuais, vídeos, *lives*; (IV) o Portal da Transparência; (V) o *CFESS Manifesta*; (VI) a página na *internet*; (VII) as páginas no *Instagram* e no *Facebook*; e (VIII) o envio de mensagens por *WhatsApp*, dentre outros recursos.

Nesse sentido, Sgorlon e Torres (2021, p. 258) ressaltam que é evidente “[...] o uso diversificado das mídias sociais, ampliando os espaços de divulgação de conteúdos pertinentes à formação ética e política dos(as) assistentes sociais [...]”. A garantia do alcance das informações passa a ser preocupação constante das entidades representativas, o que culmina em levantamento inédito para o Serviço Social

[...] uma pesquisa sobre o perfil da comunicação do CFESS, realizada em 2021 e 2022, [que] analisou, pela primeira vez, dados estatísticos de publicações das redes sociais do Conselho Federal e ouviu mais de mil assistentes sociais, para entender o que a categoria busca e espera das entidades no âmbito da comunicação (CFESS, 2023, p. 7).

É importante registrar que a pandemia alterou significativamente a forma como os indivíduos se relacionam com as TIC e que pesquisas como a citada foram fundamentais para aperfeiçoar a disseminação de informações a partir das possibilidades reais de acesso dos receptores. Isso ocorre sem desconsiderar o viés controlador e multifacetado que envolve os grandes conglomerados de comunicação e os algoritmos, que determinam que conteúdo chegará, se chegará e a quem. Em relação a isso, Lippold e Faustino (2022, p. 58) realizam uma importante reflexão referente ao que denominam de *colonialismo digital*, quando afirmam que ele é

[...] um dos traços objetivos do atual estágio de desenvolvimento do modo de produção capitalista e representa um largo passo em direção a uma reificação, cada vez mais profunda, da nossa experiência e senso de realidade [...]. Refere-se, em primeiro lugar, a uma nova partilha do mundo que atualiza o imperialismo e o subimperialismo, ao reduzir o chamado Sul global a mero território de mineração extrativista de dados informacionais ou a consumidores retardatários de tecnologia.

Portanto, é preciso elaborar uma análise crítica e um acompanhamento constante sobre as alterações que se desenham para moldar comportamentos, incutir ideologias e controle objetivo e subjetivo sobre o que é informado. Assim, é fundamental a construção de estratégias para o enfrentamento do monopólio comunicacional, o que impede que ideias que se contrapõem aos valores capitalistas cheguem à classe trabalhadora. Nesse ínterim, compreende-se que o acesso à informação de qualidade é fundamental para a formação de sujeitos políticos, críticos, engajados na ampliação de horizontes que possam viabilizar maior participação e organização coletiva.

No tocante às bandeiras de luta, nos anos de 2020 e 2021, foram estudadas sete peças comunicacionais, com destaque também ao Parecer Jurídico nº 05/2020-E. O referido parecer tratou da responsabilidade dos empregadores em relação à ausência de equipamentos de proteção individual (EPI) para assistentes sociais em seus espaços de trabalho, uma vez que atuaram na linha de frente no atendimento à população. O parecer jurídico aborda ainda questões que envolvem a necessidade de denúncias coletivas e individuais sobre as condições de trabalho

condizentes com o momento vivido de pandemia. Fica evidente a preocupação do CFESS em defender a profissão, entendendo a importância da disseminação das informações em relação aos “[...] protocolos sobre que EPI usar, paramentação, medidas de higiene e proteção em situações diversas etc.” (CFESS, 2020a, p. 19).

Registra-se que, naquele momento, o Brasil já vivenciava o desmonte das políticas públicas e o agravamento das desigualdades sociais, liderado por um desgoverno, que não apoiava as orientações de isolamento social e não acreditava no potencial de mortalidade da pandemia, o que, inevitavelmente, resulta também em obstáculos para a oferta de condições seguras para os trabalhadores que se encontravam no atendimento diário à população mais atingida pelos agravos da pandemia. Em relação ao assunto, Raichelis e Arregui (2021, p. 142) pontuam que a pandemia revelou que, na

[...] tríplice crise – econômica, política e sanitária –, explicita-se a ruptura do pacto social [...], com base na ideia de que ela não cabe no orçamento, que os direitos sociais oneram demais o fundo público e que o enfrentamento da crise é de responsabilidade de toda a sociedade. Decorrem daí os apelos ao empreendedorismo, ao solidarismo social, à solidariedade do capital.

Compreender o período da pandemia, a partir dos elementos históricos e políticos nos quais o País e o mundo estavam mergulhados, é fundamental para analisarmos as perdas e consequências decorrentes de escolhas devastadoras por parte de governantes negacionistas, direcionados ao atendimento dos interesses da elite empresarial dominante.

O material “*Coronavírus: e quem trabalha em instituições de longa permanência para idosos/as?*”, publicado em 2020, debate a atuação profissional durante a pandemia de Covid-19. Identificamos que os três eixos das bandeiras de luta estão presentes no referido material, destacando a participação ativa do Conjunto, cujos profissionais “[...] prepararam materiais de orientação, para este período de pandemia, que auxiliam muito na elaboração da intervenção nas demandas cotidianas. Em muitas ocasiões, ações simples, mas que salvam vidas” (CFESS, 2020b, s/p).

Materiais orientadores para o trabalho de assistentes sociais no período pandêmico foram essenciais no sentido de refletir os desafios e

impactos decorrentes do isolamento social na vida da população atendida e de evidenciar como tal realidade reverberava no cotidiano de trabalho de assistentes sociais. Nota-se que os materiais publicados objetivaram orientar e criar estratégias de defesa do Serviço Social, primando pelo fortalecimento das competências e atribuições profissionais previstas na Lei de Regulamentação da Profissão. Chama a atenção para o reconhecimento de assistentes sociais como trabalhadores(as) “[...] que lutam por direitos, e por que não lutar pelos nossos dentro dos nossos próprios espaços de atuação?” (CFESS, 2020b, s/p).

No ano de 2020, o CFESS lançou a nota “*Teletrabalho e telepe- rícia: orientações para assistentes sociais*”, por meio da qual norteou o trabalho remoto e a modalidade de *home office* realizada por assistentes sociais durante a pandemia. A referida nota versa sobre as condições precárias de trabalho, acentuadas pelo trabalho remoto, o que exigiu de assistentes sociais a necessidade de

[...] refletir sobre as condições de trabalho e os custos gerados para os/as trabalhadores/as pelo uso e [pela] aquisição de equipamentos, material de informática, conserto de equipamentos, rede de *internet*, material de consumo, energia e infraestrutura, entre outros (CFESS, 2020c, p. 5).

A precarização do trabalho expôs uma questão que até então não se apresentava aos assistentes sociais: o compartilhamento dos custos do trabalho com a aquisição de equipamentos informacionais e pacotes de *internet*, uma questão que impacta as condições objetivas de trabalho, a alteração da jornada de trabalho, a utilização de equipamentos pessoais e a diminuição dos limites entre o que é público, privado e íntimo, uma vez que o trabalho passou a ser executado no âmbito doméstico. A nota alertou que a citada modalidade de trabalho fragilizava o reconhecimento de trabalhadores na sua condição de classe, “[...] dificultando os processos organizativos para reivindicação de direitos e enfrentamento dessa precarização” (CFESS, 2020c, p. 5).

Os pontos abordados na nota referenciam o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população, considerando sua dificuldade de acesso aos meios tecnológicos, além de reafirmarem a centralidade da ética em toda e qualquer intervenção e a autonomia profissional na escolha das ferramentas de trabalho. De igual modo, a

nota ressaltava a importância da participação de assistentes sociais em processos que envolvessem a tomada de decisões.

Ainda na direção da defesa da profissão, o Conjunto publicou a entrevista “*Coronavírus: e quem trabalha no INSS?*” em agosto de 2020, destacando a seguridade social e os direitos humanos como essenciais para entender os desafios do trabalho de assistentes sociais na pandemia. A entrevista nos provoca a pensar sobre a precarização do trabalho e sobre o quanto ela repercute em situações como “[...] ataques sofridos e [...] tentativas de extinção do Serviço Social do quadro do INSS em sua história, como já denunciado e combatido pela categoria e pelas entidades representativas, como o CFESS e a FENASPS” (CFESS, 2020d, s/p).

O período pandêmico agravou ainda mais as situações precárias nas quais já se encontravam assistentes sociais em diversos espaços de trabalho, como no INSS, fato que ocorreu concomitantemente às medidas de reestruturação do atendimento aos cidadãos, por meio da utilização das TIC e da ampliação da plataforma *Gov.Br*, que abarca inúmeros serviços, caracterizando o governo digital, desconsiderando a ausência de habilidades de boa parte da população para lidar com a tecnologia, evidenciando a desigualdade digital presente no País. De acordo com Souza (2022, p. 130), no caso do INSS,

[...] a pandemia de Covid-19 acelera e adensa esse processo, tal como resume bem a criação do robô Helô, um robô virtual – IA, capaz de reconhecer necessidades de usuários que interagem com o *site Meu INSS* e de identificar possíveis respostas a partir dos sistemas de dados informatizados.

Tendo o Serviço Social a característica de atendimento face a face com a população, pensar o atendimento mediado por TIC requer refletir sobre as condições reais para que as informações chegassem até seus maiores interessados, os trabalhadores, que buscam o acesso aos serviços vinculados às políticas sociais. Assim, é preciso considerar a realidade da população, que, diante da obrigatoriedade de manuseio de *smartphones* como condição para acessar direitos, se viu ainda mais excluída e expropriada.

Em 3 de dezembro de 2021, o CFESS lançou o material: “*Anticapacitismo e Serviço Social: vamos conversar sobre o assunto?*”. A data

foi escolhida por ser o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. No material, assim como no anterior, as bandeiras de luta permeiam o conteúdo abordado, evidenciando que assistentes sociais são sujeitos políticos.

Como assistente social e mulher com deficiência, identifico a necessidade de uma atuação profissional em consonância com o cumprimento do 6º princípio do Código de Ética Profissional [...]. Ou seja, compete à nossa categoria defender coletivamente a deficiência como premissa do campo dos direitos humanos, na ótica da justiça social, com equidade no acesso a direitos (CFESS, 2021, s/p).

Nota-se que o CFESS deu voz a profissionais que estavam em contato direto com a população para que pudessem contribuir com a análise de conjuntura, revelando os desafios vivenciados no trabalho intermediado pelas TIC. Assim, a publicação escancarou também os prejuízos do desmonte que as políticas sociais já vinham sofrendo.

Em suma, pode-se afirmar que, mesmo diante de uma situação de crise sanitária, como foi a pandemia de Covid-19, que se transformou em crise social, econômica, ambiental e política também, em que boa parte de assistentes sociais foi convocada para atuar na linha de frente para atender as frações mais pauperizadas da classe trabalhadora e mais expostas à situação de calamidade, o CFESS assumiu a sua função precípua de defesa da profissão, orientando profissionais para que alicerçassem suas atuações pelos princípios ético-políticos da profissão e pelos direitos e deveres estabelecidos no Código de Ética e na Lei de Regulamentação da Profissão, conforme descritos nas bandeiras de luta apresentadas.

A construção de informações sobre as políticas sociais como espaço sócio-ocupacional de assistentes sociais

O Serviço Social tem uma vinculação histórica com as políticas sociais brasileiras que asseguram, pelo enfrentamento que realizam as expressões da questão social, condições para a expansão da profissão no bojo do capitalismo monopolista (IAMAMOTO; CARVALHO, 2011) e que, especialmente a partir do Movimento de Reconceituação, alçam, segundo Mioto e Nogueira (2013), um estatuto teórico que lhe permite articular a perspectiva analítica de sociedade e de profissão.

Com tal perspectiva é que o Conjunto exerceu, no período da pandemia, seu decisivo papel de instância máxima representativa da categoria, apontando elementos que, na conjuntura de então, explicitavam o contexto regressivo de direitos e de inseguranças que as políticas sociais, os usuários, os trabalhadores e a população de um modo geral enfrentavam, alertando que “[...] uma intervenção profissional desqualificada e sem embasamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos pode ocasionar o prejuízo na vida das/os usuárias/os dos serviços prestados pela/o assistente social” (CFESS, 2020e, s/p).

Afirmou, ainda, que

os tempos atuais nos impõem desafios que exigem ousadia para criar novos procedimentos profissionais e avançar na articulação política da categoria de assistentes sociais e estudantes [...], bem como o intercâmbio de experiências [...], indicando estudos e posicionamentos da ABEPSS, do Conjunto CFESS/CRESS e da ENESSO (CFESS, 2020e, s/p).

Assistentes sociais, pelas características interventivas, analíticas e investigativas da profissão, foram capazes de apontar, mediante solicitações de informações, de diligências e das denúncias aos diversos CRESS no Brasil, as alterações na realização da prestação de serviços, trazendo à baila a premência de ações técnicas e profissionais que resguardassem a saúde tanto dos profissionais quanto da população usuária. Evidenciaram também a incidência do teletrabalho e do trabalho remoto, assim como a exponenciação da utilização das TIC, como elementos críticos, ressaltando que “sem debate entre os/as trabalhadores/as e a organização coletiva, o teletrabalho se transforma subitamente em uma realidade” (CFESS, 2020, p. 5).

As situações de então explicitaram que os assistentes sociais são profundos conhecedores da incidência e do impacto que as políticas sociais podem ter na vida da população. Apontaram também a necessidade de realização de sistematizações sobre o trabalho desenvolvido, de modo a adensar os conhecimentos sobre a realidade social e as necessidades vivenciadas pelos usuários, para entender o quanto a ausência de direitos se configura como parte da vida de trabalhadores que vivem em condição de pauperismo.

Quando o Conjunto foi chamado a dar respostas às solicitações advindas das situações vivenciadas pelos profissionais no período pandêmico, elaborou notas técnicas e orientações tanto para a categoria quanto para a sociedade. Verifica-se, assim, que houve uma urgência e celeridade de respostas e posicionamentos que, geralmente, utilizaram meios eletrônicos como o *site* do CFESS, as páginas virtuais dos diversos CRESS e suas redes sociais, com destaque para o *Instagram* no compartilhamento de conteúdos, o que possibilitou a interação com profissionais e a sociedade, além das *lives* disponibilizadas no *YouTube*.

Isso, no entanto, significou que tais orientações carecessem de conteúdo, de profundidade, do uso de uma linguagem informacional, como mecanismo de diálogo com a categoria e com a sociedade, o que explicita o acúmulo ético e político histórico das lutas e ações do Conjunto. Assim, exigiu-se a aproximação da lógica algorítmica, cuja linguagem é construída com base em sistemas de informações armazenadas em bancos de dados, disparadas ora para um público específico, ora para as mídias em geral.

No período pandêmico, o conhecimento acionado por assistentes sociais possibilitou que a população usuária dos serviços das políticas sociais recebesse informação de qualidade, calcada na veracidade dos fatos. No mesmo sentido, assistentes sociais trabalharam sob tensão permanente, precisando lidar com controversas informações sobre a pandemia, a vacina, a oferta de serviços e o acesso aos aplicativos criados pelo Governo Federal.

Vale ressaltar que assistentes sociais são profissionais que, ao mesmo tempo em que traduzem o universo legal, político e técnico das políticas sociais para a população usuária, também são, em articulação, aqueles que reelaboram a realidade na qual a mesma política incidiu, mediante dados e informações que, então, possibilitam construir conhecimento sobre o contexto e o impacto das políticas sociais nas vidas de trabalhadores. No entanto, o trabalho realizado não se dá a saber exclusivamente por intermédio de registros de atendimentos executados nas plataformas das diversas políticas. Implica o entendimento de que é um processo de ordem teórico-prática, que traduz a realidade social na qual o profissional, pela sua ação técnica, incide. E é nesse sentido que a construção de informações pressupõe um processo anterior de sistematização da prática, que, conforme Almeida (2008, p. 401) registra, é

todo o processo de organização teórico-metodológica e técnico-instrumental da ação profissional [...]. [E] se inicia com a própria delimitação dos referenciais que orientarão a eleição dos aportes teóricos, da condução metodológica, da definição das estratégias de ação, do reconhecimento de objeto de intervenção profissional, assim como de seus objetivos e da avaliação dos resultados alcançados.

Sumariamente, entendemos que a sistematização de dados e a elaboração de informações faz parte do rol de ações e reflexões que assistentes sociais executam. Sendo assim, os profissionais se colocam como construtores das informações reais e objetivas acerca da incidência das políticas sociais na vida da população. É na construção, na produção e na disseminação dessas informações que os conhecimentos que assistentes sociais elaboram são necessários para o entendimento sobre os direitos sociais e os meios de acessá-los.

Considerações finais

Ao se estudarem as peças comunicacionais disponibilizadas pelo Conjunto e selecionadas para esta pesquisa, identificaram-se algumas características que as tornam peculiares e podem ser assim apresentadas: (I) elas têm uma forma **provocativa**, no sentido de que assistentes sociais as tomam como base argumentativa para a elaboração do seu trabalho, considerando as necessidades decorrentes do movimento próprio, contraditório e processual da sociedade capitalista, reconhecendo-se como trabalhadores assalariados e defendendo um projeto societário fundamentado na justiça social e na equidade (o *CFESS Manifesta* é emblemático e ilustra bem tal característica); (II) elas possuem a capacidade de **antever** questões que podem contribuir para fundamentar a formação, o trabalho e a produção de conhecimentos de assistentes sociais (podemos ilustrar aqui a publicação das brochuras, das notas técnicas, das normativas e das legislações que versam sobre o trabalho de assistentes sociais); e (III) elas trazem uma **articulação**, por meio da criação da Política Nacional de Comunicação, possibilitando o estreitamento de relações entre assistentes sociais, os movimentos sociais, os agentes do controle social e outras instâncias presentes da sociedade. As cartas redigidas após os encontros nacionais e a divulgação de peças

comunicacionais produzidas por outros órgãos de pesquisa e vinculados aos movimentos organizados da sociedade civil podem exemplificar a capilaridade da Política Nacional de Comunicação.

Por fim, torna-se cada vez mais premente analisar o alcance das informações produzidas pelo Conjunto, haja vista a velocidade imposta pelas TIC. É nítido que a Política Nacional de Comunicação do Conjunto se propõe a contribuir para consolidar canais de comunicação cujos receptores das informações também se considerem sujeitos e, ao mesmo tempo, interajam no processo comunicativo. Sendo assim, o Conjunto busca estratégias de diálogo com a categoria tanto por **aproximação** (quando sedimenta e consolida um ponto de vista sobre a profissão e o projeto profissional) quanto por **contraste**, uma vez que provoca e problematiza questões que atravessam a formação, o trabalho e a produção do conhecimento, promovendo o debate e a troca de informações conflitantes e favorecendo a perspectiva de que *comunicar é um ato e um processo político*.

Referências

ALMEIDA, N. L. T. de. Retomando a temática da “sistematização da prática” em Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (orgs.). **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. 3ª ed. São Paulo: Cortez. Brasília-DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2008.

BACCEGA, A. M. Comunicação/educação: apontamentos para discussão. **Comunicação, mídia e consumo**, v. 1, nº 2, 2004. Disponível em: <<https://revistacmc.espm.br/revistacmc/article/view/2970>>. Acesso em: 6 mar. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Sou Assistente Social e aqui estão minhas bandeiras de luta** (2019, reimp. 2022). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha-BandeiradeLutas2019eAcoesEstrategicas2016-Site.pdf>>. Acesso em: 4 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Parecer Jurídico nº 05/2020-E** (2020a). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/Cfess-ParecerJuridico05-2020-E-EPI.pdf>>. Acesso em: 4 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Coronavírus:** e quem trabalha em instituições de longa permanência para idosos/as? (2020b). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1699>>. Acesso em: 4 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia:** orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia (2020c). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1737>>. Acesso em: 4 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Trabalho e ensino remoto emergencial** (2020e). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/1NotaForumNacional2020.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Coronavírus:** e quem trabalha no INSS? (2020d). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1699>>. Acesso em: 11 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Anticapacitismo e Serviço Social:** vamos conversar sobre o assunto? (2021). Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1863>>. Acesso em: 4 ago. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS.** 4ª ed. Brasília: CFESS, 2023. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/2023-4edPoliticaNacionalComunicacao-CfessCress.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2024.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. de. **Relações sociais e serviço social no Brasil:** esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 34ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LIPPOLD, W.; FAUSTINO, D. Colonialismo digital, racismo e acumulação primitiva de dados. **Germinal:** marxismo e educação em debate, v. 14, nº 2, p. 56-78, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/revistagerminal/article/view/49760/27526>>. Acesso em: 29 jul. 2024.

MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. **R. Katál.**, v. 16, nº esp., p. 61-71, 2013. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rk/a/HC4Drwd89pyhpRb8fK3cr4S/?format=pdf>>. Acesso: 20 ago. 2024.

ORTIZ, F. G. **O Serviço Social no Brasil**: os fundamentos de sua imagem e da autoimagem de seus agentes. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

RAICHELIS, R.; ARREGUI, C. C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serv. Soc. Soc.**, nº 140, p. 134-152, jan./abr. 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 23 jul. 2024.

SGORLON, C. T. da S.; TORRES, M. M. CFESS Manifesta: o posicionamento político dos(as) assistentes sociais. **Serviço Social em Perspectiva**, vol. 5, nº 1, jan./jun. 2021, p. 252-272. Disponível em: <<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/3433/3527>>. Acesso em: 29 jul. 2024.

SOUZA, E. A. Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de Covid-19. **R. Katál.**, v. 25, nº 1, p. 125-136, jan./abr. 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rk/a/mn5npLYkqrnNccbXR3ZyGgk/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 5 jul. 2024.