



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

Ética e Direitos Humanos

Serviço Social e Comunicação Pública: apontamentos sobre o caráter contraditório da modernização no acesso a direitos humanos

Kênia Augusta Figueiredo¹
Daniel Ferraz Tavares da Cruz²

RESUMO:

Este trabalho tem por objeto a reflexão acerca da comunicação como um direito humano, tendo por referência a conexão entre os princípios da Comunicação Pública e o Serviço Social por meio inclusive do projeto ético-político da profissão. Na perspectiva do materialismo histórico dialético tem-se percebido que a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação – TIC's, no atendimento social, potencializado especialmente pela COVID-19 tem gerado um afastamento entre os profissionais e usuários, promovendo contradições em relação ao acesso aos direitos.

PALAVRAS CHAVE:

Comunicação Pública; Serviço Social; Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's; Projeto ético-político.

ABSTRAT

This work aims to reflect on communication as a human right, having as reference the connection between the principles of Public Communication and Social Work through the ethical-political project of the profession. From the perspective of dialectical historical materialism, it has been noticed that the introduction of new information and communication technologies - ICT's, in social care, especially enhanced by COVID-19, has generated a distance between professionals and users, promoting contradictions in relation to access to rights.

KEYWORDS

Public Communication; Social service; Information and Communication Technologies - ICTs; Ethical-political project.

¹ Assistente social, docente na Universidade de Brasília- UnB. Doutora em comunicação e mestre em Serviço Social e políticas sociais. E-mail: figueiredo.kenia@gmail.com

² Assistente social, funcionário público vinculado à Diretoria de Desenvolvimento Social da Universidade de Brasília. Mestre em Políticas Sociais. E-mail: danielc@unb.br



INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objeto de reflexão a questão da garantia do direito humano à comunicação, considerando a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação – TIC's, no atendimento social. Para tal serão considerados e analisados os avanços tecnológicos no setor das comunicações, bem como as perspectivas da Comunicação Pública e sua relação com o Serviço Social na perspectiva do materialismo histórico dialético, por entender que esse método propicia identificar as contradições próprias do sistema capitalista, bem como suas mediações.

O Desenvolvimento e difusão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem se acelerado ao longo dos últimos 50 anos, impulsionado pela popularização e ampliação do acesso à Internet. Por volta dos anos 2000, com o advento da segunda geração de serviços e comunidades virtuais, a chamada Web 2.0 tem alterado a forma de intercambiar informações transformando drasticamente, com inequívocos efeitos na vida e no comportamento cotidiano das pessoas, implicando inclusive mudanças no padrão de atenção dos indivíduos entre gerações. Os efeitos desse processo que emergem na cotidianidade são de conhecimento comum: [1] a dificuldade de concentração; [2] a ampliação de distúrbios do sono; [3] a ansiedade; entre outros.

Com o advento das redes sociais surgiram novos meios e possibilidades de expressão e comunicação com base em regras próprias desses serviços. O surgimento dessas redes permitiu o encontro de pessoas com base em interesses comuns, muito além dos espaços cotidianos de convivência (escola, trabalho, vizinhança...). Embora no início do processo as novas formas comunicativas apontassem para um aumento de possibilidades, em pouco tempo o devir desse processo foi condicionado e reorientado pelos interesses das grandes plataformas, pela “ditadura dos algoritmos” que estabelecem e avaliam os conteúdos produzidos/publicados e compartilham entre usuários de perfil semelhante com objetivo de promover o engajamento, a ampliação do tempo de uso dessas plataformas.

Este texto, contudo, não se orienta a uma discussão ampla desse fenômeno que, em alguma medida, tem sido explorado por diferentes autores. O aspecto a ser assinalado é que essa transformação comunicativa tem implicado uma ampla e inequívoca transformação nos canais e formas de comunicação entre as pessoas, assim como formas distintas de organização dos processos produtivos e de gestão das informações. Noutras palavras, a população, de forma geral, apreende e assimila formas de interação/comunicação diversas conforme o nível de acesso às tecnologias e momento histórico em que vive. O processo de



aprendizagem, a capacidade efetiva de uso das tecnologias não é nem homogêneo e nem tão rápido como se imagina.

Um exemplo recente dessa problemática relaciona-se à estratégia escolhida para Concessão do Auxílio Emergencial do Governo Federal ante a pandemia de COVID-19. A exigência de instalação de aplicativo de celular, bem como o encaminhamento de solicitação mediante internet pressupunha de um lado a posse de aparelho celular com acesso à internet e, de outro, o conhecimento e capacidade dos usuários em compreender e operar adequadamente o aplicativo. O resultado dessa escolha estratégica foi o impacto desigual sobre as possibilidades de acesso dos grupos mais pauperizados o que levou a aglomerações nas agências da Caixa Econômica ainda no primeiro ano da pandemia. Pensar políticas sociais verdadeiramente acessíveis exige considerar o problema da sua efetivação também a partir desse ponto de vista.

Recentemente algumas políticas sociais tem passado por um processo de modernização que tem implicado o afastamento entre usuários e assistentes sociais. Esse movimento que potencializou-se com a pandemia tem acontecido, por exemplo, na Previdência, inclusive com a implementação de atendimentos intermediados por robôs (*Bots*), e na Assistência Estudantil com a implementação de processos seletivos mediatizados por plataformas, onde a interação entre as assistentes sociais e os/as estudantes efetiva-se majoritariamente mediante esses instrumentos ou pelo e-mail.

O empobrecimento das possibilidades comunicativas empreendidos por essas estratégias recentes, especialmente no campo da Assistência Estudantil, tem implicado um empecilho à garantia do acesso aos direitos a partir de um atendimento qualificado aos usuários. Ou seja, de forma geral tais estratégias têm frustrado aos objetivos ético-políticos do Serviço Social e princípios lógicos da Comunicação Pública.

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E SUA APROXIMAÇÃO PRINCIPIOLÓGICA COM O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL

Embora ao conceito ou expressão Comunicação Pública possam ser atribuídos muitos significados, tal qual indica Brandão (1998), há um conjunto de autores que a apreendem-na como um campo de estudo e um conjunto de práticas de responsabilidade do Estado no intuito de assegurar a veiculação, o acesso à informações de interesse público e a participação no âmbito no âmbito das instituições. O alicerce dessa compreensão deriva da noção de Estado de Direito, tal qual apontado por Zemor (2009), que permite, no limite, apreender o *direito à comunicação* como um direito de cidadania, ou, mais além, na compreensão de Figueiredo (2018), um direito humano.



Tendo em vista, contudo, expressar de forma mais didática a relação entre Comunicação Pública e Serviço Social, passemos à uma breve digressão, uma reconstrução do sentido de Comunicação Pública a partir de uma abordagem mais elementar da discussão para, posteriormente, retornarmos à ideia síntese apresentada.

À primeira vista, de forma mais direta e imediata, a *comunicação* constitui uma capacidade dos seres vivos. Uma atividade que, simultaneamente, emerge da relação e tem como finalidade a troca de informações entre os seres vivos. Nos animais, sons, gestos, aromas comunicam. Nos mamíferos e em algumas espécies de aves, a comunicação apresenta-se de forma complexa e refinada. Aqui incluem-se um conjunto de comportamentos instintivos ou aprendidos. Nos seres humanos, a *comunicação* adquire sua expressão mais complexa por meio das diversas linguagens. A linguagem, enquanto um conjunto de signos, constitui o alicerce próprio do pensamento (VIGOTSKY, 2000). A comunicação, portanto, não é um elemento acessório, mas inerente e orgânica ao desenvolvimento da sociedade e do ser humano, sendo fator de comunicação interpessoal e intrapessoal. Constitui uma característica própria do ser, insuprimível base de autoconstrução. Nessa linha, Genro Filho (1987) apreende-a como um momento da *práxis*, “um aspecto da essência do homem como ser que trabalha e se apropria coletivamente do mundo” (GENRO FILHO, 1987, p.215).

De forma mais operacional e pragmática, podemos atribuir à palavra “comunicação” dois sentidos próximos, mas distintos. Por um lado, pode ser associado à ideia de **emitir uma mensagem, informar** por outro lado pode remeter à ideia de **interlocução, diálogo**. Noutras palavras podem ser apreendida como ato unidirecional, quando um fala e outro escuta, ou multidimensional, quando há troca e interação recíproca entre os envolvidos. Sua realização como diálogo, contudo, não constitui tarefa simples.

Retomando a noção de que a comunicação efetiva-se por múltiplas linguagens ante diversos instrumentos, podemos apreendê-la, também, como **mediação**. Nesses termos a comunicação aparece nas relações estabelecidas entre sujeitos e/ou instituições no âmbito da vida cotidiana e das esferas não cotidianas da vida. Emergindo a partir de estratégias que interligam diferentes pessoas, em distintos espaços ou contextos. Permite, portanto, informar, intercambiar, coordenar, integrar, deliberar, pactuar, e ao fim e ao cabo permite a autoconstrução humana individual e coletiva.

Quanto à comunicação como diálogo, Freire (1987) reforçará seu aspecto inerentemente humanizante, denunciando a palavra falsa, o não diálogo como elemento desumanizador, empobrecedor da natureza humana. Sua reflexão sobre a dialogicidade não se orienta apenas ao campo da prática pedagógica, mas serve, também, para pensarmos a comunicação como condição de humanização, apontando para compreensão de que mais que um direito, instituído e legitimado na esfera do Estado, a comunicação enquanto diálogo, constitui uma necessidade existencial.



A existência, porque humana, não pode ser muda, silenciosa, nem tampouco pode nutrir-se de falsas palavras, mas de palavras verdadeiras, com que os homens transformam o mundo. Existir, humanamente, é pronunciar o mundo, é modificá-lo. O mundo pronunciado, por sua vez, se volta problematizado aos sujeitos pronunciantes, a exigir deles novo pronunciar [...] dizer a palavra não é privilégio de alguns homens, mas direito de todos os homens. [...] O diálogo é este encontro dos homens, mediatizados pelo mundo, para pronunciá-lo, não se esgotando, portanto, na relação eu-tu.[...] o diálogo é uma exigência existencial (FREIRE, 1987, p.44-45).

No que tange às condições para que uma interlocução dialógica se institua, Freire (1987) indica que o “pronunciamento do mundo” constitui um ato sincero, de honestidade, no sentido de persecução da verdade, da apreensão mais fidedigna do real. Por esse sentido, para que se estabeleça o verdadeiro processo dialógico, os afetos e intenções precisam ser observados pois o diálogo “[...] se rompe, se seus polos (ou um deles) perdem a humildade.” (FREIRE, 1987, p.46). Assim, “[o diálogo] não pode reduzir-se a um ato de depositar ideias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca das ideias a serem consumidas pelos permutantes.” (FREIRE, 1987, p.45). Esta perspectiva freiriana do diálogo corrobora para o processo de autoconstrução individual e coletiva indicado anteriormente. Num sentido limitado, mas convergente com o do autor, o diálogo frustra-se onde o fundamento da relação é o controle ou exercício do poder. Deriva-se daí que o diálogo requer uma disposição afetiva que relaciona-se à visão de mundo que reconhece o caráter aberto e processual da realidade e do ser humano, que afasta, no limite, preconceitos e interpretações fatalistas e deterministas sobre o mundo, grupos sociais ou indivíduos.

Prosseguindo, “comunicação” remete, também, a uma área do conhecimento. Um campo que estuda o fenômeno comunicativo. No capitalismo, o estudo dessa disciplina desenvolve-se intensamente com a necessidade de impulsionar a realização das mercadorias, especialmente pela indução ao comportamento de consumo. Nessa acepção persuasiva, portanto, a comunicação trilha uma direção inteiramente diversa da freiriana, estaria orientada ao controle e ao convencimento em favor da promoção de produtos, organizações, ideias ou pessoas pela mobilização manipulatória dos afetos.

A expressão “Comunicação Pública” envolve duas palavras em relação. A constatação mais imediata é que “Pública” delimita a abrangência de “Comunicação”. Portanto, se comunicação é uma área do conhecimento, a Comunicação Pública pode ser considerada como uma disciplina, uma subárea deste campo.

O termo “Pública”, por sua vez permite alguns desdobramentos. Em uma acepção mais próxima ao senso comum, “Pública” remeteria imediatamente à Estado e, nesse sentido, Comunicação Pública seria a Comunicação Estatal ou Governamental, como aponta Brandão³ (1998) ao descortinar os diferentes sentidos da expressão Comunicação Pública.

3 Neste artigo a autora apresenta cerca de cinco conceitos diferentes sobre esse conceito o que indica que se trata de um conceito em construção e, por esse motivo, um conceito em disputa.



Noutra acepção ainda mais ampla, o termo “Pública” relacionar-se-ia à esfera pública (*res pública*) que, por sua vez, poderia ser apreendida em um duplo sentido. Primeiramente enquanto espaço, *locus*, donde derivar-se-ia as possíveis relações entre Comunicação Pública como Comunicação Política e/ou Comunicação Comunitária ou Alternativa (BRANDÃO, 1998).

Contudo, se apreendermos *res pública* nos termos apresentados por Pereira (2009) onde “[quando] se fala de *res publica*, está se falando também de uma forma de organização política que se pauta pelo **interesse comum**, da comunidade, da **soberania popular** e não da soberania dos que governam.” (PEREIRA, 2009, p.94, grifo nosso), o papel da Comunicação Pública estaria, novamente, mais próximo da ideia de uma prática orientada ao intercâmbio de informações de interesse coletivo. Ou seja, o termo “Pública” implicaria uma dimensão necessariamente política, realizada pelo Estado, mas não exclusivamente dele, mas necessariamente submetida aos interesses da comunidade, do coletivo, *em oposição* aos interesses privados, de mercado, ou vinculados ao julgo exclusivo dos governantes.

Zémor (1995), também relaciona o conceito de Comunicação Pública ao interesse comum/geral, entendendo-a como responsabilidade do Estado. Nas palavras do autor:

O domínio da Comunicação Pública se define pela legitimidade do interesse geral. Ela ultrapassa o domínio público, tomado no estrito senso jurídico. As atribuições dos poderes públicos e as missões dos serviços públicos implicam as disposições constitucionais, legais e regulamentares próprias a um Estado de direito. A Comunicação Pública acompanha, portanto, a aplicação das normas e regras, o desenvolvimento de procedimentos, enfim, a tomada de decisão pública. As mensagens são, em princípio, emitidas, recebidas, tratadas pelas instituições públicas “em nome do povo”, da mesma forma como são votadas as leis ou pronunciados os julgamentos. (p. 1)

Existiria, assim, na visão do autor uma vinculação sinérgica e interdependente entre Estado de Direito e Comunicação Pública. Isto é, a Comunicação Pública derivaria do Estado de Direito e este, por sua vez, realizar-se-ia enquanto tal, pela garantia da Comunicação Pública. Numa frase, “[...] a Comunicação Pública é a comunicação formal que diz respeito à troca e a partilha de informações de utilidade pública [...] cuja responsabilidade é incumbência das instituições públicas” (ZÉMOR, 1995, p.1).

O autor afirma, ainda, que haveria uma associação entre as finalidades da Comunicação Pública e das instituições públicas indicando que suas funções são a de:

[...] a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar); b) de ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público; c) de contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator); d) e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social” (ZÉMOR, 1995, p.1).

Portanto, o cidadão, do ponto de vista da Comunicação Pública, seria um interlocutor ambivalente, que é simultaneamente passivo e ativo podendo assumir um papel de emissor na relação estabelecida com a instituição (ZÉMOR, 1995). Ou seja, “ao mesmo tempo em que ele respeita e se submete à autoridade das instituições públicas, ele protesta sobre a falta de



informação, ou sobre suas mensagens mal construídas, incompletas ou mal divulgadas” (ZÉMOR, p.2). Portanto, o referencial ético da Comunicação Pública, baseada em um ethos liberal institucional clássico, assentar-se-ia no *respeito ao cidadão* o que implicaria num afastamento em relação à *interesses políticos particulares* e de autopromoção da instituição.

Figueiredo (2018b) por sua vez amplia o significado de Comunicação Pública vinculando-a noção de direito humano:

[...] no Brasil a luta pelo reconhecimento da relação entre comunicação e democracia, portanto como um direito humano se expressa na Constituição Federal de 1988 (CF88) por meio da garantia de: liberdade de opinião, de pensamento, de expressão, difusão de informação, comunicação, propaganda, meios de comunicação, além de ser transversal a várias áreas. O artigo 5o, inciso XXXIII, assegura a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, sendo estas prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, exceto aquelas cujo sigilo seja necessário à segurança da sociedade e do Estado. Trata-se, portanto, de um direito social de “[...] quarta geração [...]” (RAMOS, 2005, p.1), que requer transparência e fidedignidade nas informações veiculadas pelo Estado, por meio de seus organismos. (FIGUEIREDO, 2018b, p.166-167)

Nesse sentido, o direito de acesso à informação, que implicou à instituição dos princípios da publicidade e da transparência no serviço público e foi assegurado na Constituição Federal, teria *status* de direito humano. Contudo, o direito à comunicação, por sua vez, implicaria transformações mais profundas na relação e na estruturação do Estado, para além da publicização e da transparência, mas articuladas a elas. Assim, corroborando com a proposta zemoriana, Peruzzo argumenta:

[...] o direito à comunicação não se refere apenas ao direito de ser informado sobre o conhecimento produzido pela humanidade: diz respeito também ao acesso de **poder se comunicar**. Ou seja, ao cidadão e às suas organizações deve ser assegurado “o direito de ascender aos canais de informação e comunicação como o rádio, televisão, internet, alto-falantes e etc, enquanto emissores de conteúdos, com liberdade e poder de decisão sobre o que é veiculado” (PERUZZO, 2007 apud FIGUEIREDO, 2018a, p.40, grifo nosso)

Na percepção de López (2003 apud KOÇOUSKI, 2013) a “comunicação pública nasce da relação que existe entre a comunicação e a política, considerando que o público é aquilo que é de todos e que a política é tida como a arte de construir consensos”. Em torno da mobilização social, os atores organizam-se e buscam ampliação da participação no contexto da relação com o Estado. Dessa forma, para o autor, existiriam cinco níveis de participação na *relação* entre Estado e os outros atores: [1] informação; [2] consulta; [3] deliberação; [4] consenso; [5] corresponsabilidade.

Matos (2009a; 2013 apud FIGUEIREDO, 2018a, p.43) em certa medida convergindo e agregando à percepção de Lopez, adverte sobre a necessidade compreender a Comunicação Pública como “mais que uma relação entre governo e povo”. Em contrapartida, sinaliza que “o Estado é o único, entre os demais sujeitos (promotores ou emissores) envolvidos nas dimensões da Comunicação Pública, que age pelo dever de informar”. Nesse sentido tem a obrigação legal de agir para informar, prestar contas de suas ações.



Concretamente, contudo, essas contribuições indicam uma dimensão principiológica, que constituem um *dever ser*, um horizonte prático pois, em realidade, a comunicação efetivada entre instituições e usuários está atravessada por relações de poder e marcas históricas, como o clientelismo. Noutras palavras, do ponto de vista da análise da realidade concreta a Comunicação Pública, na acepção que estamos desenvolvendo, pode ser entendida como *uma referência para Comunicação Estatal*, alinhada aos princípios republicanos do Estado de Direito.

Assim, a partir dessa mesma premissa de enunciação principiológica poderíamos agregar à contribuição zemoriana a reflexão freiriana, ou seja, a realização plena dos princípios da Comunicação Pública implicaria a capacidade de construção de em efetivo diálogo entre *o Estado, suas instituições ou seus agentes e os cidadãos*. Assim posto, a solução do problema ganha contornos que apontam para o caráter essencial, mas não suficiente, das normas/leis para assegurar a realização plena desses princípios. Numa frase, *o estabelecimento de um conjunto de dispositivos normativos, embora fundamental, especialmente nos marcos da sociedade burguesa, não é suficiente para o estabelecimento de uma comunicação de caráter público entre instituição pública ou seus agentes com usuários*. Conforme Zémor (1995, p.7), o “diálogo instaurado entre o serviço público e o usuário depende mais de atitudes do que de disposições regulamentares”. Para além das atitudes individuais, a instituição do efetivo diálogo proposto pela Comunicação Pública aponta para a necessidade de superação do caráter hierárquico e de dominação da sociedade burguesa.

As relações entre indivíduos dentro do aparelho de Estado ou entre o Estado ou seus agentes e os cidadãos são historicamente marcadas pela presença de relações hierárquicas e coercitivas, especialmente na relação com a classe trabalhadora. Conforme Iamamoto & Carvalho (2004, p. 81), “a noção de Estado [é] inseparável da noção de dominação”. Relembrar esse aspecto é fundamental para evidenciar que o interesse público é conformado em meio a uma tensão⁴, uma correlação de forças e interesses na qual o Estado é mais que um espaço de disputa, constitui um *arbitro parcial*, tendencialmente favorável à classe dominante.

O Estado supõe, pois uma aliança de segmentos sociais, cujos interesses são conflitantes, embora não-antagônicos. Porém, se o poder de Estado exclui as classes dominadas, não pode desconsiderar totalmente suas necessidades e interesses como condição mesma de sua legitimação (IAMAMOTO & CARVALHO, 2004, p. 81)

Desse ponto de vista, certa abertura promovida pela Comunicação Pública constitui uma estratégia contraditória, simultaneamente legitimadora e potencialmente transformadora. Contudo, o caráter historicamente repressivo do Estado bem como a percepção de sua coercitividade a partir da classe trabalhadora impõe a dificuldade de instituir a dialogicidade num

4 O próprio Zémor recorda-nos, em alguma medida, desse aspecto: “O interesse geral está sempre aberto à controvérsia, assim como ao recurso dos indivíduos ou das minorias frustradas por uma decisão pública.” (ZÉMOR, 1995, p.2)



contexto de relações hierárquicas. Isso remete, novamente à ideia de que a Comunicação Pública demanda mais que dispositivos normativos, demanda a capacidade dos interlocutores e, especialmente, daqueles que ocupam uma posição de poder na relação, de efetivamente fomentarem uma interação dialógica. Demanda de um lado a força das ruas e a aliança ético-política dos que estão na estrutura do Estado com os usuários dos serviços públicos.

Dessa forma, a título de uma primeira síntese, poderíamos entender a Comunicação Pública enquanto uma prática e um campo do conhecimento. Na perspectiva de uma prática seria a atividade empreendida por diferentes meios e agentes/organizações (estatais ou não-estatais), na direção de assegurar: [1] o acesso à informação de interesse comum e [2] o direito à comunicação, seja no escopo da interlocução com o governo com vista ao controle democrático, seja no escopo do acesso aos canais de informação.

Na perspectiva de um campo do conhecimento, constituiria uma disciplina que debruça-se sobre a relação existente entre a comunicação e o interesse público, produzindo conhecimento a partir da apreensão dessa relação e das dificuldades à consecução de seus objetivos principiológicos no terreno concreto das interações entre os agentes/organizações (estatais ou não-estatais).

Caminhando mais um nível nessa reflexão, a promoção da Comunicação Pública, sua efetivação, não está desvinculada da luta de classes⁵. Para ser mais preciso: sua realização esbarra em aspectos estruturais exógenos que estão relacionados diretamente ao conflito produtivo/distributivo e, portanto, à forma como a sociedade se organiza ou às possibilidades asseguradas pela presença ou inexistência de Políticas Públicas. Ou seja, sua realização esbarra na desigualdade estrutural reproduzida e ampliada, ora de forma relativa, ora de forma absoluta, pela dinâmica capitalista. Ou seja, quais os limites da participação e, portanto, da instituição da Comunicação Pública nos termos aqui discutidos, ante as abissais desigualdades existentes na sociedade?

É por esse motivo que a discussão da efetivação da Comunicação Pública remete à luta de classes. Logo, a progressividade e qualidade da participação popular junto ao Estado depende de transformações que extrapolem às relações comunicativas *per se*. Noutras palavras, a instituição da Comunicação Pública, referenciada enquanto uma prática orientada à cidadania e à emancipação política, implica mais que um conjunto de conquistas formais

⁵ A partir da interpretação gramsciana, o conceito restrito de Estado apreendido por Marx e Engels enquanto aparelho coercitivo, “comitê executivo da classe dominante”, amplia-se tornando-se permeável à luta de classes. Ou seja, para além da dimensão repressiva, o Estado é apreendido como instrumento contraditório que a partir da disputa de hegemonia de classes assegura de um lado a reprodução do capital e de outro conquistas à classe trabalhadora. O direito à comunicação, consignado na promoção da Comunicação Pública em alinhamento com o que estamos discutindo, estabelece-se como um processo permanente de disputa.



com vista à igualdade, implica mais que a disposição freiriana para a prática dialógica, exige a promoção da igualdade substantiva, em termos socioculturais e econômicos.

Assim, agregando à síntese anterior, a Comunicação Pública não estaria comprometida apenas à melhoria da interlocução entre instituições públicas e seus usuários, vincular-se-ia por princípio a uma *dimensão político-programática* orientada a instituir e promover a igualdade necessária à participação, convergindo para que o Estado não apenas promova a abertura ao diálogo, mas ofereça os meios que assegurem as condições efetivas da participação popular, sempre orientada ao princípio ético de sua vinculação com o interesse público e o respeito às diferenças entre dos usuários.

Outro ponto à se considerar é que, a partir da leitura de Koçouski (2013), para alguns dos pesquisadores da área da Comunicação, a Comunicação Pública efetivar-se-ia por “atores coletivos”. Contudo, Figueiredo (2018b) apresenta uma compreensão diversa identificando no exercício da atividade profissional das/os assistentes sociais, mediante o uso da linguagem e na efetivação de sua função educativa, a possibilidade de objetivação prática da Comunicação Pública:

Com singularidade e formas próprias a Comunicação Pública se fundamenta nos direitos humanos e atribui o protagonismo a população por meio do exercício da cidadania. Pode, portanto ser compreendida “[...] como um processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas políticas sociais, no âmbito do Estado” (FIGUEIREDO, 2017, p. 17). Portanto, diz respeito ao trabalho e a função pedagógica do assistente social. (FIGUEIREDO, 2018b, p.165)

Então, na interação direta com seu público, mediante atendimento qualificado, as/os assistentes sociais (e porque não também os demais servidores públicos?) têm condição de assegurar o acesso à informação e, pelo mesmo atendimento, em um processo dialógico, oportunizar a escuta “das vozes das trabalhadoras e dos trabalhadores atendidos”, para apreender suas demandas na inteireza de seus seres e tensionarem, por dentro, mudanças nos serviços prestados. Conforme entrevista concedida em 7 de maio de 2021 no programa Café com Compass⁶, Figueiredo entende, ainda, que o exercício dessa função pedagógica, pautada em uma perspectiva freiriana, poderia contribuir para o despertar de conhecimentos que motivem a organização social e emancipação política dessas pessoas.

Portanto, novamente agregando às sínteses anteriores, a contribuição fundamental das/os assistentes sociais ou demais agentes públicos é servir, para além de agente garantidor do acesso à informação (o que já é extremamente importante), como interlocutor qualificado e sensível capaz de assegurar aos usuários a escuta e o compromisso de constituição de canais participativos mais efetivos, na direção concreta da ampliação do poder

6 Mais informações em “**A importância da Comunicação Pública para as políticas sociais**”, link nas referências



popular e da democracia substantiva. Posto isso, parece-nos evidente a convergência entre os princípios da Comunicação Pública e o projeto ético-político do Serviço Social.

CONCLUSÃO

O objetivo desse artigo foi evidenciar a centralidade da comunicação enquanto um momento da prática social apontando para afinidade entre o arcabouço principiológico da Comunicação Pública e o projeto ético-político do Serviço Social. A intenção é o de apontar para a importância da Comunicação Pública enquanto um direito e simultaneamente um elemento de garantia de outros direitos dentre os quais aqueles apreendidos pelo acesso às informações de interesse público ou fruídos pelo exercício da participação.

A intenção foi a de contribuir para o debate da Comunicação Pública a partir de um ponto de vista do Serviço Social indicando a necessidade de aproximação desses campos e, especialmente, para evidenciar a importância de observar como a comunicação entre instituições e usuários tem ocorrido concretamente na atividade cotidiana, em especial nesse período em que em decorrência da pandemia do COVID-19 os serviços de atendimento online foram potencializados. Por meio de pesquisa recente, acompanhando a Assistência Estudantil de uma determinada instituição pública de ensino o que se percebe é que por força do atendimento remoto há um afastamento entre as/os assistentes sociais e os usuários da política. Neste sentido, é fundamental a defesa de uma relação interativa e dialógica entre assistentes sociais e os usuários dos Serviços Sociais, quer seja de forma presencial, quer seja de forma remota, mas com mecanismos mais favoráveis, do ponto de vista dos usuários, à interlocução.

Ainda, considerando a pesquisa no âmbito da Assistência Estudantil percebe-se que no processo de realização dos estudos sociais, a qualidade da comunicação é um elemento fundamental para assegurar as plenas condições de participação dos estudantes. Assim, é pertinente questionar: é plausível e coerente com a atenção aos interesses das/os usuários conformar-se às limitações impostas por uma dada ferramenta? Porque conformar-se à forma tradicional de comunicação remota (e-mail) se a população de fato utiliza ferramentas de comunicação mais dinâmicas e interativas (*whatsapp* e *telegram*)? O que nós, assistentes sociais, podemos exigir na imediatividade de nossos postos de trabalho aos gestores para que a salvaguarda desse direito seja assegurado às/aos usuárias/os? O que nós, assistentes sociais, podemos fazer à revelia das mudanças que tem por finalidade afastar-nos dos usuários?

Certamente o ter um olhar para a comunicação como um direito humano no cotidiano do trabalho no campo das políticas sociais é essencial e coerente com o projeto ético-político



da profissão, pois por meio da efetivação dele estaremos exercendo nosso papel de educadores sociais, contribuindo para o fortalecimento da democracia num sentido alargado, para a emancipação política quiçá pela emancipação humana como problematizou Marx.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Conceito de comunicação pública**. 1998. Acessado em 2 de janeiro de 2022.



FALEIROS, Vicente de Paula. **A política social do Estado Capitalista: as Funções da Previdência e da Assistência Sociais**. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **Saber profissional e poder institucional**. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

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

_____. **Comunicação Pública: um Direito Humano um conexão com o Serviço Social** In: **Temporalis**, Brasília (DF), ano 18, n. 36, p. 162-177, jul./dez. ISSN 2238-1856. 2018b. Acessado em: 12 de maio de 2021.



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



GENRO FILHO, Adelmo. **O segredo da pirâmide: para uma teoria marxista do jornalismo**. Porto Alegre: Tchê!, 1987.

HELLER, Agnes. **O Quotidiano e a história**. Tradução: Carlos Nelson Colinho e Leandro Konder. Rio de Janeiro – Paz e Terra, 1972.



IAMAMOTO, Marilda V. Mundialização do capital, "questão social" e Serviço Social no Brasil. **Revista Em Pauta** (UERJ), n. 21, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez - 16ed. CELATS, 2004.

KÇOUSKI, Marina. **Comunicação pública: construindo um conceito**. In: **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas** / Heloisa Matos (org.). São Paulo: ECA/USP. 2013.



PEREIRA, Potyara A. P. **Política social: temas & questões** – 3^a. ed – São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Discussões conceituais sobre política social como política pública e direito de cidadania. *In: Política Social no Capitalismo: Tendências Contemporâneas*. 2009.

VIGOTSKY, L.S. **A construção do pensamento e da linguagem** / Tradução Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

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

TONET, Ivo. “Qual política social para qual emancipação”. *In: Revista SER Social*, Brasília, v. 17, n. 37, p. 279-295, jul.-dez./2015.

ZEMOR, Pierre. **La Communication Publique**. Síntese do texto original traduzida por Elizabeth Brandão. PUF, Col. Que sais-je? Paris, 1995.