
O Direito à Comunicação Pública das/os Usuárias/os da Política de Assistência Social: uma Urgência acirrada pelo COVID-19.¹

Kênia Augusta Figueiredo
Universidade de Brasília²

Resumo

A urgência ao direito à Comunicação Pública das/os usuárias/os da política de Assistência Social tem relação com as precárias condições de vida e desinformação as quais as/os trabalhadores sem renda ou de baixa renda tem sido submetidos, em tempos de hegemonia neoliberal e que se acirram com a pandemia do COVID-19. Embora o Sistema Único de Assistência Social – SUAS venha recebendo constantes ataques do governo federal ele se configura como uma possibilidade real para a formação cidadã desse segmento das/os trabalhadores e para o fortalecimento da democracia como demonstra os dados apurados por meio de pesquisa de campo acerca da comunicação pública junto aos/às usuárias/os da Assistência Social, no Distrito Federal, realizada entre agosto de 2016 a julho de 2018.

Palavras-chave

Comunicação Pública; Política pública de Assistência Social; Direito a comunicação.

Introdução

A urgência ao direito à Comunicação Pública das/os usuárias/os da política de Assistência Social tem relação com as precárias condições de vida e desinformação, acirrada pela pandemia do COVID-19 a qual as/os trabalhadores sem renda ou de baixa renda, em tempos de hegemonia neoliberal estão submetidos, em que pese ser competência do Estado assegurar proteção social, conforme prevê a Constituição Federal de 1988 e outras leis sociais complementares.

Por meio de pesquisas documentais e de campo reconhecemos que desde 2016 o Sistema Único de Assistência Social - Suas vem sendo desconsiderado em suas atribuições e objetivos, sofrendo desfinanciamento³, além de negligências com as instâncias de debate e deliberação – controle social, o que torna a população usuária dessa política ainda mais vulnerável.

¹ Trabalho apresentado no GP Políticas e Estratégias de Comunicação, XX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 43º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Doutora em Comunicação pela Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília/UnB. Mestre em Serviço Social e Políticas Sociais pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ. Professora do Departamento de Serviço Social/UnB. Coordenadora do COMPASS - Grupo de estudos, pesquisa e extensão sobre Comunicação Pública, Assistência Social e Serviço Social. E-mail: figueiredo.kenia@gmail.com

³ Aprovada em dezembro de 2016, a Emenda Constitucional (EC) 95 estabeleceu a redução do gasto público em educação, saúde, assistência social e em outras políticas sociais por vinte anos, aprofundando a miséria e acentuando as desigualdades sociais do país.

Com o advento da pandemia do COVID -19 a assistência prestada pelo governo federal a esse público tem se dado por meio da transferência da Renda Básica Emergencial. Essa é acessada através de inscrição em aplicativo da Caixa Econômica Federal - CEF instalado no celular e não pela articulação do sistema bancário com o Suas.

Na ocasião em que foram abertas as inscrições para o Renda Básica foi percebido por meio de relatos e solicitações de ajuda a dificuldade de acesso de parte do público alvo como: grupos de catadores de recicláveis, moradores de rua, trabalhadores informais, dentre outros grupos visto a precariedade e ou ausência da logística requerida, bem como entendimentos para a sua operacionalização. Percebe-se nessa realidade a exclusão digital reforçando e reafirmando a exclusão social.

Outro efeito imediato detectado foi a aprovação do governo Bolsonaro subir entre os mais pobres 13%, como apresentou o DataFolha⁴, em 14/08/2020. Isso indica a realimentação do mito fundador⁵ que dessa vez tem se expressado por meio do clientelismo e sem dúvida ocorre em detrimento do esvaziamento do atendimento pela política pública de Assistência Social, visto que ela é expressão do Estado democrático de direitos e não o desejo personalizado do governante como se deu a entender pelas mídias oficiais do governo.

A compreensão sobre a importância de que o Renda Emergencial Básica tivesse se dado pela articulação entre o sistema bancário e a política de Assistência Social se sustenta pelos dados extraídos da pesquisa de campo realizada no período de agosto de 2016 a julho de 2018, no Distrito Federal em que se investigou a comunicação pública junto aos/às usuários/as da Assistência Social. Esse estudo de cunho interdisciplinar foi fundamentado na compreensão de que a comunicação pública é um direito humano e um direito transversal às políticas sociais. Portanto, são áreas do conhecimento que se articula com base em princípios comuns como o fortalecimento da democracia e da

⁴ Em 14/08/2020 o Instituto Data Folha divulgou resultados de pesquisa realizada sobre opinião dos brasileiros em relação ao governo Bolsonaro. De acordo com o Data Folha a “queda na avaliação negativa ocorreu com mais intensidade na região Nordeste, onde o índice de ruim ou péssimo caiu 17 pontos (de 52% para 35%). Também houve queda acentuada, de 13 pontos, entre os mais pobres (de 44% para 31%), na parcela menos escolarizada (de 40% para 27%) e entre os mais jovens (de 54% para 41%), embora esse último continue sendo o grupo etário que mais rejeita a gestão do atual presidente”. Disponível em: <http://datafolha.folha.uol.com.br/opiniaopublica/2020/08/1988832-aprovacao-a-bolsonaro-cresce-e-e-a-mais-alta-desde-inicio-de-mandato.shtml> . Acesso em 12/10/2020.

⁵ Chauí (2003) aponta para a ideia de um mito fundador da brasilidade, que é a manutenção de um vínculo interno do passado como origem. O mito fundador não cessa de procurar novos meios para exprimir-se, novas linguagens, novos valores e ideias, de forma que pareça se tratar de uma novidade e não uma repetição de si mesmo.

cidadania, em que pese o reconhecimento de que no modo de produção capitalista a democracia só é compatível enquanto método, uma vez que a igualdade de oportunidades e de acesso a bens e serviços não é igual para todos (Netto, 1996; Coutinho, 2000).

É importante reconhecer que a Assistência Social se tornou política pública a partir da Constituição Federal de 1988 (CF-88), integrando a Seguridade Social em conjunto com a Previdência e a Saúde, sendo aprovada em 2004 as diretrizes da Política Nacional de Assistência Social e a criação do Sistema Único de Assistência Social – Suas.

É da competência do Suas assegurar a consolidação da gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os entes federativos, buscando integrar a rede pública e privada de serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social, a fim de afiançar a vigilância socioassistencial e a garantia de direitos. Cabe ao Suas assegurar proteção como garantia da vida, a redução de danos e a prevenção da incidência de riscos em territórios de vulnerabilidades social.

Com base nas competências e objetivos a Assistência Social essa é o setor responsável por realizar o cadastramento das pessoas e famílias no Cadastro Único ou CadÚnico,⁶ que, por sua vez, possibilita a inserção das pessoas e famílias em vários benefícios e serviços, à exemplo da Benefício de Prestação Continuada (BPC), Programa Bolsa Família (PBF) e o Renda Básica Emergencial.

Para ofertar os serviços socioassistenciais a estrutura do Suas foi organizada de acordo com a caracterização das proteções sociais. Na Proteção Social Básica - PSB e Proteção Social Especial (PSE) que pode ser de média e alta complexidade. No geral esses serviços se ocupam de assegurar proteção de acordo com o grau de vulnerabilidade que variam desde um trabalho preventivo ao atendimento de pessoas em situação de rua.

É certo que o esvaziamento da contribuição do SUAS no repasse do Renda Emergencial Básica promoveu vários efeitos. Importa verificar por meio do acúmulo de conhecimento em que medida o SUAS pode contribuir, apesar dos limites políticos e financeiros impostos para reverter o clientelismo, a desinformação, a exclusão social e

⁶ O Cadastro Único ou CadÚnico é um instrumento de coleta de dados e informações que objetiva identificar todas as famílias de baixa renda existentes no país para fins de inclusão em programas de assistência social e redistribuição de renda.

mesmo a digital. Vejamos o que a pesquisa sobre comunicação pública junto aos/às usuários/as da Assistência Social do Distrito Federal tem a nos dizer.

Breves considerações sobre a pesquisa

A pesquisa quantitativa e qualitativa sobre comunicação pública junto aos/às usuários/as da Assistência Social do Distrito Federal realizada entre agosto de 2016 a julho de 2018 foi estruturada com base no método dialético por sê-lo mais conveniente para o estudo da realidade social em função de sua abordagem se fundamentar na ontologia do ser social, sendo a historicidade o seu lócus.

Sobre o procedimento metodológico cabe informar que foram aplicados três roteiros. O Roteiro 1 tratou das condições de infra estrutura dos equipamentos, sendo executado por meio de observações e consultas ao/à coordenador/a do equipamento. O Roteiro 2 tratou da observação do atendimento técnico aos usuários, podendo ser individual ou em grupo, sendo essa presença consentida por ambas as partes, registradas por um Termo de Consentimento, não facultado ao pesquisador interferir no atendimento. O Roteiro 3 foi aplicado por meio de entrevista ao/à usuário/a logo após o atendimento técnico realizado, sendo obtido autorização anterior e assinado um Termo de Consentimento.

A aplicação dos instrumentais contou com a participação de estudantes de graduação de Serviço Social, todos regularmente matriculados nas disciplinas de Prática de pesquisa 1, 2, 3, e 4 ofertadas ao longo desses semestres no Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília.

Sobre o atendimento técnico a indivíduos e grupos

Para a Comunicação Pública a escuta qualificada e o diálogo são considerados uma singularidade, visto serem intrínsecos ao direito a comunicação. De acordo com a bibliografia clássica a Comunicação Pública considera que a relação dos funcionários com o público em geral depende da aptidão do agente, que deve estar identificado por seu nome e sua função precisa. No entanto, é preciso identificar se a linguagem do agente público entra em ressonância com as preocupações, com a situação, com a cultura e com o vocabulário do usuário. Zémor (2009) considera que a simplicidade de expressão é um artifício para escapar à cultura e aos jargões administrativos. Para essa atividade, deve ser assegurada as condições ao atendimento, que tanto pode se dar de

forma coletiva quanto individual. Essas escutas devem fornecer informações tanto para o poder público quanto para o usuário, substituindo, muitas vezes, de acordo com o mesmo autor os microestudos contratados para a realização de reformas ou de mudanças, posto que as observações cotidianas das demandas contribuem tanto para a simplificação dos procedimentos e das estruturas como também para melhor resolutividade do atendimento.

O diálogo é considerado como uma atitude de serviço público e exige um mediador qualificado, igualmente identificado, capaz de estabelecer relações entre a administração e o usuário, a fim de receber a demanda e qualificá-la, apontando as possibilidades de encaminhamentos. A escuta do caso particular confere ao cidadão a qualidade de contratante social junto ao poder público, mas também possibilita, por parte do agente público, o encorajamento à participação nos comitês de usuários, em associações e em outras instâncias representativas.

A primeira subdivisão do Roteiro 2 trata sobre as características da abordagem imprimida pelo profissional. Foi apurado que 80% dos atendimentos deram ênfase ao sujeito como cidadão. Com base nas observações destacadas pelos pesquisadores pode-se afirmar que a preocupação de atender compreendendo o sujeito como um cidadão de direitos é um esforço comum e geral nos equipamentos. Nos atendimentos mais burocráticos há um limite claro, visto as condicionantes da própria infraestrutura, já que comunicação é um todo. No entanto, não há registros que venham ferir frontalmente o princípio de reconhecimento do/a usuário/ como um cidadão de direitos.

Em 68% dos atendimentos há ênfase no sentido da comunicação ser um processo maior que informar, buscando estabelecer uma relação dialógica. Alguns registros dos pesquisadores explicitam algumas situações em que “Os usuários estão sempre fazendo perguntas” e “Informar e escutar, as demandas do usuário”. Há ainda registros que indicam uma preocupação em “mostrar os direitos” ou ainda, “informando sempre os direitos que a usuária tem ou pode vir a ter”. Ainda nessa questão foram observados que há também investimento em apresentar e explicar a política de Assistência Social: sua institucionalidade, estrutura organizacional e administrativa como registrou um pesquisador em um Centro de atendimento à população de rua: “Explicou o funcionamento do centro POP de forma clara⁷”.

⁷ Centro de Atendimento à população de Rua. Usualmente as pessoas abreviam para Centro Pop.

Em 84% dos atendimentos não possuem o apoio de alguma peça de comunicação reforçando as informações passadas. Esse dado é importante, pois ele dialoga com o Roteiro que abordou sobre a infra estrutura em relação à produção de material gráfico. Percebeu-se em alguns atendimentos a demanda dos/as usuários/as quanto ao registro da informação. Sejam: “a usuária pede que a especialista anote as informações passadas para que a mesma não se esqueça”. E ainda, “feita anotação na hora de um site para fazer uma matrícula em um curso técnico”. “Informes do serviço, contatos, redes de atendimento. Feito na hora pelo especialista e impresso.” O que se percebe é que têm informações que serão registradas na hora do atendimento, isso é uma realidade, visto a natureza dos assuntos. No entanto, existem demandas que podem ser previamente identificadas e que merecem um tratamento gráfico a fim de oferecer um suporte à linguagem oral.

Em 68% das abordagens há um estímulo ao protagonismo do usuário. O estímulo ao protagonismo se dá em especial nos atendimentos coletivos. De acordo com um pesquisador: “provoca-se discussão sobre temas políticos, sociais e vida pessoal. É dada importância significando a participação”. Nos atendimentos individuais o diálogo se fundamenta na escuta qualificada da demanda, na informação sobre os serviços e benefícios os quais o/a usuário/ tem direito. "Procurou-se saber mais do que foi demandado e explicou-se o que as pessoas têm direitos e serviços". Sobre esse tema avaliamos ser necessário aprofundar concepções por meio do debate, visto que é preciso conhecer o que os profissionais pensam acerca de participação política e protagonismo dos/as usuários/as. O Roteiro 3 nos dá pistas sobre a compreensão do/a usuário/a sobre essa temática, sendo aprofundado mais adiante.

Na segunda subdivisão do Roteiro 2 observou-se a linguagem adotada pelo trabalhador social na interlocução com o atendido. Somos partidários de que a comunicação é um construto e nasce da necessidade da interação entre os homens, sendo por meio da linguagem e do trabalho que o ser humano constitui o social e forma historicamente a si mesmo. Neste sentido, de acordo com Costa (2004) a linguagem é trabalho, uma vez que traz a marca da intervenção transformadora dessa espécie, uma vez que as palavras e as mensagens não existem prontas na natureza. Portanto, o uso da linguagem no trabalho para os trabalhadores sociais tem um valor de uso.

A linguagem oral tem sido a mais utilizada por esse segmento de trabalhadores na relação com os usuários, mas também se recorre à linguagem por meio de gestos,

expressões corporais e faciais, palavras e símbolos e, às vezes, do silêncio. Sem dúvida o locus de atuação e as demandas pertinentes ao trabalho dos especialistas são determinantes à utilização da linguagem oral, uma vez que este tipo de linguagem decorre da existência de uma coletividade, de uma dinâmica entre a fala e a escuta, que só pode ser praticada a partir de ao menos dois sujeitos. Alguns estudiosos apontam que os sons derivam de elementos dinâmicos que, de certo modo, expressaram a presença de outros elementos dinâmicos, como movimentos, acontecimentos e atividades contra os quais o homem necessitou se proteger, nos seus primórdios, lá nas savanas. É daí que brota a palavra: dos barulhos da floresta. Na atualidade podemos pensar a linguagem oral como um movimento coletivo e por analogia, em relação à origem da palavra, perceber o quanto ela é adequada à Assistência Social uma vez que ela mesma se realiza no amplo campo da proteção e da seguridade social.

Domingues (2010), em referência a McLuhan, aponta que a linguagem oral proporciona uma experiência estética e essencialmente da ordem do temporal. Ou seja, a linguagem oral possibilita a variação de entonações, a diversificação de gestos, movimentos e criação de expressões, sendo que tudo o que foi falado é efêmero e dependente da memória. Além disso, a palavra dita é altamente específica e local e pode existir uma dúzia de palavras para designar o mesmo, como também uma única para exprimir sentidos variados. A palavra remete para a sutileza da distinção e está ligada aos aspectos práticos da vida cotidiana, estando carregada de significado emocional e pessoal, pois cada conteúdo e entoação desperta diferentes matizes de emoções e significados, além de poder se falar de maneira mais incoerente e muito coloquial, importando assim saber quais são as palavras certas, a ordem de as dizer, a entoação e os gestos.

A linguagem oral reproduz som, texto e imagem, mas, diferentemente da linguagem na sociedade midiaticizada, ela possibilita aproximações objetivas e subjetivas, o que possibilita uma troca que incide diretamente na cultura, visto sua natureza comunicativa que dialoga sobretudo com o imaginário e com as emoções. Ou seja, a linguagem oral colabora tanto para uma maior confiança nas relações entre o usuário, o profissional e a instituição.

Em referência à escuta e ao diálogo em outra pesquisa⁸ realizada nos Cras em âmbito nacional, no período de 2014 a 2015, o apurado é que eles compõem o cotidiano dos Cras e são os principais instrumentos de trabalho junto aos/as usuários/as. Percebe-se que ambos requerem tempo e capacidade de mediação do técnico em relação ao usuário. Essas duas ações são apontadas pelos trabalhadores como um grande desafio, considerando-se que, de acordo com os trabalhadores sociais, o tempo requerido é incompatível com o desempenho de outras muitas atividades e, em relação à linguagem, é comum os comentários sobre a necessidade de qualificação e de revisão, uma vez que a linguagem oral utilizada precisa ser uma linguagem ajustada ao perfil do usuário, e o conteúdo compatível com uma abordagem emancipadora.

A pesquisa em análise apurou que em 92% a linguagem utilizada pelo/a especialista/técnico/a gerou uma interlocução com o/a usuário/a. Em meio a muitas observações positivas há uma observação indicadora de que “em grande parte sim, porém, em alguns momentos utilizou algumas palavras que não são de fácil entendimento”. Isso remete à questão sobre se o/a especialista/técnico/a usou siglas, atalho linguístico muito recorrente pelos trabalhadores sociais. A pesquisa indicou pela observação que 75% dos trabalhadores sociais recorrem a essa linguagem confirmando uma tendência nacional.

A pesquisa quis saber quais as estratégias utilizadas pelo especialista/técnico para ser compreendido. Por se tratar de um roteiro estruturado fizemos indicações que consideramos como técnicas de linguagem, muitas vezes entendidas como estratégias, utilizadas para qualificar a interlocução. Foi observado, além das técnicas catalogadas previamente novas possibilidades. Portanto, 72% dos/as técnicos/as ou especialistas perguntam aos/as usuários/as sobre questões relativas à sua narrativa – há alguma dúvida? compreendeu o que eu quis dizer? outros; 64% dão exemplos e/ou procuram exemplos juntos com o/a usuário/a; 72% estimula o/a usuário/a a aprofundar sobre a demanda; 60% vinculava o tema com o cotidiano do/a usuário/a. Outras técnicas foram apuradas como: resgate histórico para melhor entendimento; estímulo ao/a usuário/a a

⁸ Trata-se de pesquisa de campo sobre a comunicação pública junto aos usuários dos Centros de Referência de Assistência Social, realizada no período de 2014 a 2015, em cidades com porte demográfico diferenciado entre si, nas cinco regiões do Brasil. Foram ouvidos gestores, técnicos (assistentes sociais e psicólogos), usuários e representantes de usuários da política de Assistência Social. Foi realizada por essa autora e publicada na tese Comunicação Pública e Assistência Social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras, defendida na Universidade de Brasília, na Faculdade de Comunicação, em 2016.

fazer perguntas; repetição do conteúdo com mudanças de palavras sem alterar o conteúdo.

Ainda nesse bloco buscou-se conhecer se na conversa o especialista/técnico contribuiu para uma reflexão do sujeito quanto à tomada de consciência do cidadão enquanto sujeito. 52% realizam esse trabalho. As observações a esse respeito são inúmeras e todas indicam que a questão do direito é abordada. Mas, é preciso problematizar uma vez que existe outra quase metade de trabalhadores sociais que não abordam essa questão, sendo o direito um elemento, em que pese sua complexidade no universo da tomada de consciência de classe. Essa questão traz luz e evidências sobre a questão que aborda o protagonismo político do usuário. A pergunta que nos assalta, mesmo considerando as condições precárias dos trabalhadores sociais as quais temos buscado evidenciar ao longo da análise dos dados da pesquisa é sobre como os trabalhadores sociais na atualidade percebem sua função de educador social no sentido gramsciano? Como a formação profissional tem colaborado para aplicação dessa função no exercício profissional?

O terceiro bloco desse Roteiro procurou-se conhecer sobre a relação dos/as usuários/as no atendimento com os meios de comunicação, mas isso sob a ótica do atendente. Inicialmente procuramos ter um quadro em que pudéssemos relacionar as respostas com a questão de gênero e idade, mas não foi possível em virtude dos atendimentos observados feitos em grupo. Mas, apuramos que 56% dos especialistas e técnicos/as sabem sobre o grau de leitura do usuário. 64% dos especialistas e técnicos/as não sabem se o usuário utiliza as novas tecnologias de comunicação. 88% dos especialistas e técnicos/as não sabem se o/a usuário/a usa internet.

Por motivos alheios não conseguimos apurar sobre se o especialista/técnico abordou sobre a melhor forma de comunicação com o usuário e se o especialista/técnico sabe se a internet que o/a usuário/a utiliza é própria ou pública, sendo essas informações vitais para o atual período.

Usuárias/os do SUAS: Sujeitos de direito?

O objetivo principal dessa entrevista era detectar se o atendimento técnico realizado anteriormente foi o suficiente para apreensão do principal conteúdo advindo da demanda, além de buscar conhecer como a pessoa lida com as referências conceituais que estruturam a política pública de Assistência Social, a exemplo da própria

compreensão do que é a política de Assistência Social e o que são direitos sociais categoria chave que fundamenta a área. Buscou-se ainda conhecer um pouco mais sobre o perfil do/a entrevistado/a na perspectiva da comunicação e organização social.

As quatro primeiras questões remeteram à relação do/a usuário/a com o equipamento: como chegaram ali? As respostas são variadas e apontam na maioria para a experiência de outra pessoa próxima. Isso funciona inclusive para a população que está nas ruas. Outro grupo menor indicou que tomou conhecimento por meio de outras instituições públicas ou religiosas. E há a manifestação de ter tomado conhecimento pela internet o que, com base em outros estudos é pouco comum. Na fala o pesquisador registrou: “através da internet, lê bastante sobre, leu sobre tipificação do serviço sócio assistencial”.

A segunda questão acerca de como soube que seria neste equipamento o atendimento para o seu problema, as respostas também estão vinculadas a experiência do outro, mas aparece muito a presença profissional do assistente social como uma referência para esse acesso. Há quem indique participação em reuniões e o acesso a informação por meio do conhecimento da política de Assistência Social e leis como Maria da Penha e serviços como a Casa da Mulher Brasileira.

Perguntamos se o que lhe trouxe ali fora resolvido. Entre muitas respostas afirmativas e também negativas, chama a atenção o talvez. Algumas respostas expressam a dúvida na resolutividade. Alguns dizem: “resolveu através do acompanhamento dos assistentes sociais” e ainda, “Foi resolvido, os técnicos e o assistente social”. Nas falas está presente a certeza de que a resolutividade só ocorreu por causa de um acompanhamento qualificado, pela mediação de alguém.

Sobre se ficou satisfeito com o atendimento as respostas fornecidas pela maioria indicam um grau de satisfação positiva, sendo atribuído à educação e compromisso dos trabalhadores sociais. Há uma fala emblemática que diz: “sim, pensava que ia ser ruim, pois as pessoas na recepção colocam medo. Mas tive inesperado apoio com a assistente social”. Considerando o equipamento em que ocorreu essa resposta compreendemos que é o próprio público enquanto espera na recepção que coloca medo uns nos outros dado que a informação advém da experiência e não por conhecimento dos serviços e benefícios, bem como dos critérios de inserção. No entanto, aqueles que ficaram insatisfeitos com o atendimento remetem para a falta de esclarecimento ou de

entendimento, pois dizem: "não, porque eles fala e não responde". "Não, porque eles não dão as opções para você".

Criada a interação perguntamos ao/a entrevistado/a sobre quais foram as mais importantes informações recebidas no atendimento realizado a pouco. No geral as pessoas foram diretas. Há alguns que remetem para uma totalidade dizendo que "todas foram importantes". "O que ela não sabia, ficou sabendo hoje". E aqueles que simplesmente respondem "não". "Informação, não tem ideia sobre". No geral, o/a usuária não reproduz o que entendeu e se apoia em generalizar. Acreditamos pela observação dos pesquisadores de que essa generalização ocorre por se tratar de temas complexos, sendo difícil para o/a usuário/a abordá-lo sem se expor. Observamos ainda que há um acerto na linguagem desenvolvida no atendimento técnico, ocorrendo pontualmente uma comunicação dialógica, mas novamente em decorrência da complexidade dos assuntos há necessidade de outros investimentos na linguagem e no tempo do atendimento.

Perguntamos para os/as entrevistados/as sobre o uso das novas tecnologias como o uso de celular e internet. A maioria utiliza celular, mas a internet tem variações, embora ela seja uma realidade para a maioria. O principal entrave em relação ao uso da internet tem haver com a disponibilidade de acesso à rede. Alguns indicam que usam a internet na rodoviária, outros em lan house.

O que procuram na internet? A pesquisa apurou que alguns indicam a utilização para trabalhos escolares. Outras pessoas usam para se informar, citando a busca por notícias, receitas, emprego. Mas, a maioria utiliza para entrar em redes sociais à exemplo do Facebook e Whatsapp, acompanhando uma tendência nacional.

Perguntamos sobre qual a melhor forma de comunicar com urgência com o/a entrevistado/a. O celular foi indicado pela maioria. Podendo para alguns a informação vir pelo Whatsapp. Mas, tem aqueles que indicam o próprio equipamento à exemplo da população de rua e em que se atende crianças e adolescentes. O que se percebe pelas respostas delas é a certeza de que estarão presentes no dia seguinte e ao longo da semana. Há adolescentes que dizem: "tô aqui das 14:00 às 17:00". Com a pandemia muitos equipamentos fecharam, dificultando a partir dessas falas a comunicação com segmentos atendidos pela política de Assistência Social.

Procuramos conhecer o que é a Assistência Social para os/as entrevistados/as. As respostas são diversas e variam desde "não sabe" a ser "cobaia do governo". Buscamos

uma aproximação das respostas e subdividimos em três grupos: aqueles que consideram a Assistência Social como ajuda; aqueles que já incorporaram elementos do discurso da política de Assistência Social; e, aqueles que se colocam como críticos à política.

Os que consideram a Assistência Social como ajuda é maioria e vinculam à política os profissionais que atuam como “pessoas boas que gostam de ajudar”. “Realmente ser assistente social tem que ter vocação”. Entendem que é destinado “às pessoas carentes”, “aos necessitados”. “E que vale a pena receber”. Alguns mensuram a Assistência Social como um “conselho, conversa”. Ou “uma assistência para a população, informar as coisas necessárias”. Ou ainda, como “algo para dar apoio em momento de dificuldade”. Ou mesmo como “uma coisa criativa, ajuda nessa situação”.

O grupo que aproxima seu discurso ao da política diz ser a Assistência Social: “uma forma de acolhimento e resposta a demandas”. “Orientações e encaminhamentos para a garantia de direitos”. “Que se vai conseguir ajuda de alguém, vinculada no direito”. “Ser assistido, dentro das necessidades. Acolhimento. Obtenção dos benefícios”. “Plataforma para auxílio Bolsa Família, ajudar com relação ao atendimento”. “Forma de acolhimento e resposta a demandas”. “A pessoa procurar o direito dela”. “Direito pra nós”. “Aprendizado, interação”. “Orientação às famílias”. “Direito adquirido através da política Deveria ser o provedor do empoderamento do usuário”. “Órgão Público”.

Aqueles que se colocam como críticos à política expressam muitas vezes de forma bem emocional. Alguns consideram que a Assistência Social é “o governo ajudando quem está em situação de lixo”. Comércio das desgraças alheias”. “Madrasta. Cuida, mas não é mãe”. “Uma bosta”. “Insatisfatório”. “É uma madrasta que cuida da pessoa Direitos conquistados”. “Cobaia do governo”.

Na sequencia perguntamos aos/as entrevistados/as se já tinham ouvido falar sobre direitos sociais e em caso afirmativo como a pessoa explicaria e, se gostaria de saber mais a respeito. Quase metade do grupo de entrevistados informou não ter ouvido ou não saber o que são os direitos sociais, mas gostariam de saber, em que pese terem saído de um atendimento onde essa palavra foi usada. Entre os que já ouviram falar a maioria não soube explicar. Desse grupo que já ouviu falar algumas pessoas arriscaram exemplificar: “Mais ou menos. Relacionou-os ao que a empresa pode oferecer”. “Exemplo: quando vai ao hospital e é um direito ser atendido”. “Órgão público que você precisa de apoio”. “Sim, já ouvi falar. Direito social é ter acesso à educação, saúde. Gostaria de saber mais a respeito”. “Sim, vi pela TV, adotar uma criança”. “Direito de

ganhar um salário, educação”. “Médio. Direito da gente - explica que aqui no CRAS tem direito a cesta básica ou a conseguir uma segunda via da identidade gratuitamente”. “Já ouvi falar que as pessoas têm direitos por serem moradores de rua”. No processo de entrevista também manifestaram pessoas que afirmaram conhecer o que são os direitos sociais e responderam aos/as pesquisador/a: “Direitos sociais no papel é lindo, a realidade é outra, é mais difícil”. “Já, no artigo 60 da Constituição”. “Sim, no nosso país não existe”.

A pesquisa procurou saber se o/a entrevistado/a participa ou já participou de alguma reunião no equipamento em que estava. A maioria das pessoas informou ter participado ou estar participando pela primeira vez. Houve quem manifestou pela importância, mas também aqueles que disseram não valer a pena.

Perguntamos se o/a entrevistado/a participa de alguma associação? A maioria não participa. Há alguns que manifestaram já ter participado, “mas acha que não deveria ter participado” ou outros que disseram “não valer a pena”. Encontramos quem participa: “nos momentos de eleição”; da “associação dos moto táxi de Formosa”; no “movimento nacional de população de rua e da diversidade sexual”.

Na sequência procuramos saber se a pessoa participa de alguma Igreja? Qual? E em quais horários e dias da semana? Poucos/as entrevistados/as não frequentam a Igreja. E alguns frisam que não frequentar não significa não ser religioso ou cristão. Todos/as os/as entrevistados/as informaram serem crédulos/as. A maioria das pessoas que frequentam tem vinculação com as doutrinas pentecostais e principalmente com as neopentecostais. Os que têm vinculação com a fé católica é minoria no grupo de entrevistados, como também os Testemunhas de Jeová. Sobre a disponibilidade para participar há aqueles/as que frequentam todos os dias, outros que participam em vários dias da semana e aqueles que só frequentam no fim de semana principalmente no domingo.

Sobre ter recebido algum apoio material da Igreja a maioria informa receber ajuda espiritual. As pessoas que receberam ajuda informam ter recebido cesta básica, mas tem um/a entrevistado/a que informou que “recebi cesta básica. Na Igreja se trabalha coisas parecidas com o CREAS, apoiando os mais necessitados e oferecendo cestas básicas, na Igreja tem um Departamento social”. Ou seja, os CREAS atendem situações em que a intervenção psicológica é bem necessária. Essa fala é preocupante em especial

por conta das comunidades terapêuticas, dentre outras formas de se tratar questões emocionais como se fossem de fórum espiritual.

Considerações Finais

Os dados apresentados do atual período apontam para a necessidade urgente de se investir no Suas no que tange à comunicação pública uma vez que as transformações societárias do momento requerem cada vez mais o uso das tecnologias de informação e comunicação vinculadas ao acesso à internet, sendo fundamental ao público usuário a inclusão digital, mas também a compreensão em profundidade do que são os direitos sociais, o que representam as políticas sociais na dinâmica do capitalismo, a fim de que possam ter alguma chance de lutar por suas vidas e não sucumbam à necropolítica.

A pesquisa apresentada nos deu a compreensão de que há um caminho pavimentado no Suas para que seja assegurado o direito à comunicação pública das/os usuárias/os, em que pese os limites estruturais que vão desde a urgente suspensão do teto dos gastos sociais, ao número reduzido de trabalhadores sociais envolvidos nas atividades de atendimento ao cidadão e a incompreensão de alguns sobre o desempenho da função de educador social, responsável por desenvolver uma comunicação dialógica que contribua para uma formação cidadã.

É preciso que o Suas requeira dos profissionais o trabalho de educador social, a fim de que essa colabore para a garantia do direito à comunicação pública. Muitos assistentes sociais não têm compreensão dessa atividade como uma tarefa do exercício profissional daí também a importância de envolver as entidades de representação profissional da categoria bem como a entidade referencia para o ensino e pesquisa no Serviço Social para que promovam-se debates acerca da função pedagógica presente desde a origem da profissão e que foi reafirmada de maneira crítica pelo Movimento de Reconceituação.

É certo que as condições de trabalho nessa área comprometem a qualidade da comunicação, uma vez que devido ao perfil dos usuários desses serviços é necessário um investimento maior de tempo, bem como instrumentos de comunicação na justa medida (Duarte, 2009) que deem suporte efetivo ao trabalho a ser desenvolvido. Estas condições, dentre outras, dificultam a compreensão desses sujeitos sobre a política de Assistência Social, bem como sua relação com a cidadania.

A despeito de muitos desafios impostos nesse momento pelo neoliberalismo a pesquisa permitiu perceber que apesar dos constantes ataques do atual governo federal

que promove o desmonte das políticas sociais no país, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS é uma possibilidade real para a formação cidadã desse segmento das/os trabalhadores mais pauperizados. A pesquisa indica isso. Urge, portanto assegurar as condições para que o direito à comunicação pública nesse setor seja assegurado, desenvolvendo uma linguagem na justa medida.

Imprimir essa orientação, assegurando as condições necessárias é contribuir para o fortalecimento da democracia. Importa a essa realidade tão exigente potencializar para que as vozes dos subalternos no exercício de cidadania vençam o ódio e a desinformação.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Brasília: MDS, 2004.
- COMPASS – Grupo de estudos, pesquisa e extensão sobre Comunicação Pública, Assistência Social e Serviço Social. RELATÓRIO DE PESQUISA. “COMUNICAÇÃO PÚBLICA JUNTO AOS/ÀS USUÁRIOS/AS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO DISTRITO FEDERAL”. Brasília. UnB/SER, versão impressa. 2018.
- CHAUÍ, Marilena – Cultura e democracia – São Paulo, Cortez, 10ª edição, 2003.
- COSTA, Nelson Barros – Contribuições do Marxismo para uma Teoria Crítica da Linguagem – São Paulo, Delta: Documentação de Estudos em lingüística e teoria aplicada, versão impressa, 2004.
- COUTINHO, Carlos Nelson. **Contra a Corrente – Ensaio sobre democracia e socialismo**. São Paulo: Cortez, 2000.
- DOMINGUES, José Antônio Domingues. **O Paradigma Mediológico - Debray depois de McLuhan**. Livros LabCom. Série Estudos em Comunicação. www.livroslabcom.ubi.pt - Covilhã, 2010.
- DUARTE, Jorge. “Instrumentos de Comunicação Pública”. In: _____. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Comunicação Pública e Assistência Social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras**. Tese de Doutorado – Universidade de Brasília. Faculdade de Comunicação, 2016.
- NETTO, José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social**. In Serviço Social e Sociedade. Nº 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- ZÉMOR, Pierre. As formas da Comunicação Pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.