



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

CARLA CRISTINA SANTOS RODRIGUES

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA POLÍTICA DE SAÚDE: UM
ESTUDO SOBRE OS PROCESSOS COMUNICATIVOS DO SERVIÇO
SOCIAL NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD
SANTOS (HUPES)**

Salvador
2020

CARLA CRISTINA SANTOS RODRIGUES

A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA POLÍTICA DE SAÚDE: UM ESTUDO SOBRE OS PROCESSOS COMUNICATIVOS DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS (HUPES)

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Elizabeth Borges.

Salvador
2020

CARLA CRISTINA SANTOS RODRIGUES

A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA POLÍTICA DE SAÚDE: UM ESTUDO SOBRE OS PROCESSOS COMUNICATIVOS DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS (HUPES)

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Salvador - BA, __ de _____ de ____

Banca examinadora:

Prof^a. Dr^a. Maria Elizabeth Borges
Universidade Federal da Bahia (UFBA)
(Orientadora)

Prof^a. Dr^a. Kênia Augusta Figueiredo
Universidade de Brasília (UnB)
(Membro Externo)

Prof^a. Dr^a. Stella Maria Leal Bastos Senes
Universidade Federal da Bahia (UFBA)
(Membro Interno)

Aos

meus pais Carmen e José Carlos (*in memoriam*), a minha irmã Larissa e aos familiares que me fizeram chegar até aqui com muito companheirismo e amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e aos Orixás por estar sempre no meu caminho, por me dar força e sabedoria neste percurso de muitas adversidades enfrentadas ao longo do curso.

À minha grande família por ser sempre foram minha fonte de inspiração, colaboração e de amor. Citando nomes, agradeço à minha mãe, Carmen por todo o apoio e dedicação, à minha irmã Larissa que, como sempre, me ajuda e está sempre ao meu lado, ao meu pai José Carlos (*in memoriam*) que me fez ser forte e resiliente e as minhas avós: Elza (*in memoriam*) e Virgínia (*in memoriam*). A vitória é nossa!

Aos meus primos: Ricardo, Daniela, Helen, Roberto, Thaís e Tatiane. À Thalís pelo companheirismo e parceria nos melhores e piores momentos. Aos meus tios: José Jorge, Jairo, Agnaldo, Francisco e tias: Lícia, Jacira, Aurelina, Ângela, Cristina e Margareth, pessoas essenciais que estão no meu cotidiano e são a minha fonte de energia e alegria. O apoio de vocês foram fundamentais na minha trajetória.

À minha orientadora Maria Elizabeth Borges pelo compromisso, atenção e por ter acreditado na construção deste trabalho, sempre dedicada e em busca de apresentar reflexões importantes que me possibilitou amadurecimento pessoal e profissional.

À minha supervisora de campo Maria de Lurdes e a supervisora acadêmica Stella Senes pelo empenho, cuidado e trabalho impecável em fazer do estágio a melhor experiência possível e a todas as professoras do curso de Serviço da UFBA.

A todos os trabalhadores do HUPES, em especial as profissionais do Serviço Social, a equipe da enfermaria 2B de infectologia e da Assessoria de Comunicação (ASCOM), vocês foram essenciais para a construção deste trabalho.

Aos usuários da política de saúde, muito obrigada. Um dos momentos mais significativos da minha experiência no HUPES foi poder acompanhar cada caso, observar os olhares, gestos, abraços, aperto de mão e sorrisos. Todas as conversas e momentos alegres e outros nem tanto me fizeram enxergar outras realidades, crescer e buscar ser sempre uma pessoa e uma profissional melhor.

Aos amigos de longa data: Sinara, Bruno e Mila pelo companheirismo e respeito. As amigas: Tayane, Lília, Geisiane e Mariana pela união desde a época de cursinho pré-vestibular. Aos amigos que construí durante essa caminhada: Carol, Saulo, Bruna, Jamile, Gabriella e Agnes. É muito bom desfrutar da vida ao lado de vocês.

A todos vocês, o meu carinho.

Valeu a pena!

*“Raise all voices and sing
Until the land and the sky touch
Touch with the harmonies of freedom
May our joy rise
Loud as the sky that listens
Let's march on until the victory is over”*

Beyoncé (Homecoming, 2018)

RODRIGUES, C. C. S. **A comunicação pública na política de saúde:** um estudo sobre os processos comunicativos do Serviço Social no Hospital Universitário Professor Edgard Santos (HUPES). 2020. Monografia (Graduação em Serviço Social) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020.

RESUMO

A monografia busca discutir sobre o uso da Comunicação Pública como instrumento do trabalho profissional, tomando como campo empírico a experiência do estágio no Hospital Universitário Professor Edgard Santos (HUPES). Aponta a relevância desta discussão para o trabalho profissional, ainda pouco explorada na profissão. Para realizar a pesquisa foi discutido o conceito de Comunicação Pública como direito no trabalho do Serviço Social na saúde pública, investigado os processos de comunicação no cotidiano das assistentes sociais no acolhimento aos usuários e apresentado a compreensão das profissionais sobre a comunicação no trabalho. Trata-se de uma pesquisa exploratória qualitativa que apoia as abordagens da Comunicação Pública, o trabalho das assistentes sociais inseridas na política de saúde pública do HUPES e relatos das profissionais sobre o cotidiano do trabalho. Delimitou-se o roteiro da entrevista semiestruturada com as assistentes sociais como a mais adequada para o estudo deste fenômeno. As entrevistas realizadas foram transcritas e analisadas considerando os objetivos traçados para esta pesquisa. Os resultados obtidos apontam que as profissionais reconhecem em toda sua prática a relevância da Comunicação Pública, principalmente nas mediações com os usuários, apesar das complexidades que circundam a saúde pública, os usuários e a precariedade do trabalho. Conclui-se que o Serviço Social do HUPES enfrenta desafios diários de origens diferentes, especialmente em tempo de desmonte da saúde pública brasileira. Ações e estratégias de comunicação foram construídas e trabalhadas para manter as mediações com os usuários do sistema de saúde pública na atual conjuntura social de direitos renegados e concretizar a comunicação pública como direito fundamental aos usuários do complexo hospitalar.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Serviço Social; HUPES.

RODRIGUES, C. C. S. **Public communication in health policy**: a study on the communicative processes of Social Service at the University Hospital Professor Edgard Santos (UHPES). 2020. Monograph (Graduation in Social Work) – Institute of Psychology, Federal University of Bahia, Salvador, 2020.

ABSTRACT

The monograph seeks to discuss the use of Public Communication as an instrument of professional work, taking as an empirical field the internship experience at University Hospital Professor Edgard Santos (UHPES). It points out the relevance of this discussion for professional work, still little explored in the profession. To carry out the research, the concept of Public Communication as a right in the work of Social Service in public health was discussed, investigated the communication processes in the daily lives of social workers in welcoming users and presented the professionals' understanding of communication at work. It is a qualitative exploratory research that supports the approaches of public communication, the work of social workers inserted in the public health policy of UHPES and reports of professionals about the daily work. The script for the semi-structured interview with social workers was defined as the most appropriate for the study of this phenomenon. The interviews were transcribed and analyzed considering the objectives outlined for this research. The results obtained point out that the professionals recognize in all their practice the relevance of Public Communication, mainly in mediations with users, despite the complexities that surround public health, users and the precariousness of work. It is concluded that the Social Service of UHPES faces daily challenges from different origins, especially in times of dismantling of Brazilian public health. Communication actions and strategies were built and worked to maintain mediations with users of the public health system in the current social context of renegade rights and to make public communication a fundamental right for users of the hospital complex.

Keywords: Public Communication; Social Service; UHPES.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 — Orientações para doação de sangue.....	40
Figura 2 — Orientação de boletim médico HUPES.....	41
Figura 3 — Orientação de contato de serviços municipais de Salvador	42
Figura 4 — Orientações de Rede de Apoio HIV/AIDS	42
Figura 5 — Orientações Profilaxia Pré-Exposição (PREP)	43
Figura 6 — Orientações Profilaxia Pós-Exposição ao HIV (PEP).....	43
Figura 7 — Orientações kit de autoteste de HIV	44
Figura 8 — Orientações de fluxo de visitas HUPES.....	44
Figura 9 — Modelo de folder de orientações gerais	46
Figura 10 — NEOJIZAP: Música à distância no HUPES	48
Figura 11 — <i>E-book</i> Caminhos e Descaminhos de Resultados Positivos.....	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AERP	Assessoria Especial de Relações Públicas
AMN	Ambulatório Professor Francisco Magalhães Neto
ASCOM	Assessoria de Comunicação
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CGL.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CONASS	Conselho Nacional de Secretários de Saúde
CPPHO	Centro Pediátrico Professor Hosannah de Oliveira
CRESS	Conselhos Regionais de Serviço Social
DOP	Departamento Oficial de Propaganda
DPDC	Departamento de Propaganda e Difusão Cultural
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
FNDC	Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação
FNLDC	Frente Nacional de Luta pela Democratização da Comunicação
HUF	Hospital Universitário Federal
HUPES	Hospital Universitário Edgard Santos
LAI	Lei de Acesso à Informação
PEP	Profilaxia Pós-Exposição ao HIV
PDF	<i>Portable Document Format</i>
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPA	Plano de Pronta Ação
PREP	Profilaxia Pré-Exposição
SECOM	Sistema de Comunicação
SUS	Sistema Único de Saúde
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UTI	Unidade de Atendimento Intensivo

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	11
1	COMUNICAÇÃO PÚBLICA: HISTÓRIA E APROXIMAÇÕES COM O SERVIÇO SOCIAL	13
1.1	COMUNICAÇÃO PÚBLICA: DEFINIÇÕES E DIREITOS	18
1.2	O QUE HÁ EM COMUM ENTRE O SERVIÇO SOCIAL E A COMUNICAÇÃO PÚBLICA?	23
1.3	A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA CATEGORIA PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL.....	28
2	O TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS (HUPES)	32
2.1	INSTRUMENTOS E INTERLOCUÇÕES COM A COMUNICAÇÃO: EXPERIÊNCIAS DE ESTÁGIO	37
2.2	A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO HUPES.....	39
2.3	COMUNICAÇÃO E POLÍTICA DE SAÚDE: UMA RELAÇÃO NECESSÁRIA	52
3	EXPERIÊNCIAS DAS ASSISTENTES SOCIAIS NO HUPES	55
3.1	PERCEPÇÕES DAS PROFISSIONAIS SOBRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA	57
3.2	REPERCUSSÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NA CATEGORIA PROFISSIONAL	61
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
	REFERÊNCIAS	67
	APÊNDICE A — Roteiro de entrevista	73
	APÊNDICE B — Termo de Consentimento Livre Esclarecido	74

INTRODUÇÃO

Este trabalho desempenha esforços para analisar a Comunicação Pública no âmbito da política pública de saúde do Serviço Social no Hospital Universitário Edgard Santos (HUPES). Para tanto, foram destacados objetivos específicos que guiarão todo o trabalho: a) discutir o conceito de comunicação pública como direito no trabalho do Serviço Social na saúde pública; b) investigar os processos de comunicação na atividade do Serviço Social do HUPES no acolhimento dos usuários; e c) compreender como as assistentes sociais do HUPES entendem sobre comunicação no processo de trabalho.

Para realização deste trabalho serão abordados fundamentos com embasamento teórico do objetivo de estudo. Esta monografia se refere a uma pesquisa exploratória qualitativa, foram adotados caminhos metodológicos com as seguintes abordagens: a) abordar elementos da comunicação pública (FIGUEIREDO, 2016, 2018, 2019; WEBER, 2007, 2017 e DUARTE, 2007, 2009); b) o trabalho das assistentes sociais inseridas na política de saúde pública na contemporaneidade (IAMAMOTO, 2005; BRAVO; MATOS, 2004; COSTA, 2009) e c) relatos das assistentes sociais do HUPES sobre o trabalho profissional e a relação com a Comunicação Pública.

As variáveis do estudo abordam características de sexo, profissão e o espaço geográfico. Foram consideradas as seguintes dimensões analíticas: a) análise de observação do trabalho profissional das assistentes sociais no HUPES b) análise da capacidade prática para entender como a Comunicação Pública se insere no processo de trabalho das assistentes sociais; e b) entrevista semiestruturada com as assistentes sociais do HUPES com o intuito de apreender as percepções das assistentes sociais sobre a Comunicação Pública como direito presente no cotidiano do trabalhado.

Devido à grande demanda de trabalho durante a pandemia da Covid-19, a maioria das assistentes sociais do HUPES não puderam ser entrevistadas. No entanto, as entrevistas coletadas foram necessárias para abordar os saberes e conhecimentos que possam dialogar com os campos da Comunicação Pública e Serviço Social, e abordar as perspectivas da comunicação no cotidiano da categoria de assistentes sociais.

A primeira hipótese da pesquisa indica que as profissionais do Serviço Social do HUPES possuem conhecimento sobre a comunicação pública e reconhecem em toda sua prática. A segunda hipótese aponta que embora exista o auxílio de tecnologias digitais, as

profissionais encontram dificuldades em trabalhar e instruir a comunicação pública como forma participativa de direito para os usuários do complexo hospitalar.

O processo de estudo iniciou-se em identificar os conceitos e definições que permeiam a Comunicação Pública, como as características da comunicação e informação para elucidar as questões trabalhadas. Os conceitos são discutidos separadamente com abordagens diferentes para compor as aproximações com o Serviço Social.

No segundo momento, foram abordadas as observações do trabalho das assistentes sociais no HUPES. Neste capítulo, possui o processo do cotidiano do trabalho, como acontece os atendimentos com os usuários e os instrumentos utilizados para efetivação da comunicação pública no âmbito da política de saúde no complexo hospitalar.

O terceiro capítulo se refere as contribuições das assistentes sociais do HUPES, através das entrevistas buscar as experiências com a comunicação pública. A partir dos argumentos das profissionais, é argumentado os desafios encontrados no trabalho durante a pandemia da Covid-19 e as estratégias utilizadas para lidar com as adversidades e complexidades que são vivenciadas na esfera da saúde pública.

Este trabalho acompanha as modificações do conceito de Comunicação Pública para identificar como ocorre o direito a comunicação transversal às políticas públicas de saúde. Argumenta a potencialização do fortalecimento das relações das assistentes sociais do HUPES com os usuários, em discutir a política de saúde e pautar alternativas para a garantia dos direitos sociais, contribuindo com a discussão democrática e viabilizando espaços coletivos de participação dos usuários.

1 COMUNICAÇÃO PÚBLICA: HISTÓRIA E APROXIMAÇÕES COM O SERVIÇO SOCIAL

A construção do conceito de Comunicação Pública no país passa necessariamente por uma retomada histórica, ao mesmo tempo, em que considera a formação do conceito guiado pelo paradigma da construção da cidadania como aponta Brandão (2007, p. 3). A Comunicação Pública tem origem na Comunicação Governamental, sendo a sua evolução condicionada à transformação da sociedade. Acontece no espaço formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais como governo, Estado e sociedade civil em temas de interesse público. Para Duarte (2009, p. 2), trata-se de compartilhamento, negociações, conflitos e acordos para que os interesses públicos possam ser atendidos.

A Comunicação Pública, nesse caso, a comunicação nos governos, pode ser caracterizada inicialmente pela criação do Departamento de Imprensa e Propaganda em 1939 pelo Presidente Getúlio Vargas que a substituiu o Departamento de Propaganda e Difusão Cultural (DPDC) de 1934, antecedido pelo Departamento Oficial de Propaganda (DOP), que foi um órgão da administração pública com intuito de propaganda estatal também criado em 1931 no governo de Getúlio Vargas, para sistematizar um discurso legitimador através da propaganda. O projeto de comunicação do governo militar na década de 70 criou a Assessoria Especial de Relações Públicas (AERP) durante do Governo do General Médici, presidente do Brasil entre 30 de outubro de 1969 e 15 de março de 1974 (KEGLER, 2008, p. 04).

A comunicação antes de ser compreendida por uma área, é entendida como um elemento capaz de compor a fala, linguagem oral, escrita, entre símbolos, sonoros ou visuais para a melhoria da relação entre pessoas. Mas para melhor desenvolver os conceitos, é necessário distinguir conceitos que se confundem como informação e comunicação para que possa elucidar as questões trabalhadas. Ambos são conceitos trabalhados e discutidos separadamente, embora seja desenvolvida em conjunto, obtém abordagens e perspectivas que compõem as melhores formas para o desenvolvimento de trabalho comunicacional em todas as áreas, inclui também o Serviço Social (CORDEIRO, MARTINS, 2013, p. 9).

O governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), estruturou um Sistema de Comunicação (SECOM) que abrangia as diferentes dinâmicas da comunicação de governo. Apenas sob a presidência de Luiz Inácio Lula da Silva (2003-2010) é que as práticas de comunicação pública são institucionalizadas e suas definições passam a servir de orientação para as práticas e investimentos do Governo Federal, através de legislação. Nesse governo,

também, a ampliação de recursos e tecnologia permite experimentar a democracia digital em larga escala e ampliar a visibilidade do governo ao criar novos espaços de comunicação e distribuir os investimentos de modo mais igualitário entre diferentes sistemas de mídias.

Os primeiros autores que fizeram os movimentos em torno da defesa conceitual da comunicação pública o faziam supondo a existência de uma política de comunicação de Estado, que possibilitava a disputa da opinião pública com as mídias. O governo da Frente Popular em Porto Alegre durante 16 anos (1989-2004) foi um exemplo deste processo (WEBER, 2007, p. 18).

Na prática, a comunicação se desenvolveu ao longo dos séculos como as melhores formas possíveis para os indivíduos se articularem, pensarem e se desenvolvessem ou até mesmo criando estratégias pessoais e coletivas,

[...] os meios de comunicação e veiculação em comum acordo como o rádio e a televisão construíram personas, imagens e pensamentos através do que foi comunicado, desde o seu início até os dias atuais, posto as novas ferramentas comunicacionais como as mídias sociais digitais. Na relação com o mundo da vida social, é utilizada a tipificação apreendida como classificação em certas características básicas para a solução das tarefas práticas que se apresentam aos atores (CORREIA, 2004, p. 02).

Por outro lado, autores como Luhmann (1999, p. 26), apresentam que os conceitos em que a comunicação é descrita devem na sua totalidade se separar de qualquer relação com o sistema psíquico e referirem-se somente ao processo de comunicação pela comunicação. A sociedade então é pura comunicação e toda comunicação faz parte e é a sociedade, sendo assim a comunicação não pode ser afetada por nada fora deste contexto.

A comunicação como conceito abrange a comunicação governamental, política, organizacional, conselhos e até mesmo de movimentos sociais. Está para a sociedade o esforço de construir histórias através das linguagens e contextos dos momentos, constitui em si a capacidade de desenvolver o ser cidadã (DUARTE, 2009, p. 3).

A comunicação identificada como o ato de se comunicar entre a sociedade civil, é um conceito que identifica a comunicação do estado e/ou governamental, política. Essa expressão foi desenvolvida no Brasil a partir das discussões sobre direito e políticas de comunicação ainda na década de 70, logo após, nos anos 80, começou a discussão sobre a necessidade dos direitos de comunicação em um movimento civil composto por intelectuais e profissionais dispostos a

apresentar propostas de políticas de comunicação à Constituição Federal no Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC) (FIGUEIREDO, 2018, p. 164).

A FNDC para Figueiredo (2016, p 79-80), é um movimento que antes era denominado como Frente Nacional de Luta pela Democratização da Comunicação (FNLDC) e tinha a ideia de que a comunicação pública como meio e meta para o desenvolvimento da democracia no Brasil. Surgiu em 1980, mas iniciou o debate crítico em 1970 como movimento social e se institucionaliza para promover encontros que discutem os desafios da sociedade, internet e mídias, democracia e principalmente, o desenvolvimento da comunicação como peça fundamental para a democracia.

O outro aspecto, a comunicação pública relacionada com comunicação política é compreendida por Mainieri e Rosa (2012, p. 192), por dois ângulos: o primeiro, em que se utilizam instrumentos e técnicas da comunicação para expressar posicionamentos políticos, e o segundo com relação às constantes disputas entre os proprietários de veículos e detentores das tecnologias de comunicações.

A área definida como Comunicação Pública é a identificada com estratégias de comunicação da sociedade civil organizada. Wber (2017, p. 23), aponta que a evolução da democracia para o modelo que conhecemos atualmente trouxe para a sociedade civil o desejo de ter voz ativa frente aos meios de comunicação. O último conceito está relacionado à comunicação pública enquanto comunicação do Estado e/ou governamental.

A Comunicação Pública então é empregada como estratégia de comunicação da sociedade civil por meio de práticas e formas de comunicação sob exercício da responsabilidade pública, não sendo exclusividade dos governos, mas de toda a sociedade. Toda e qualquer comunicação, seja para fins positivos ou negativos estão inclusos como público, cabe aos indivíduos a construção e o respeito ao direito, sem que interfira e retire as possibilidades de expressão social.

O Serviço Social, profissão presente na divisão social e técnica do trabalho (IAMAMOTO, 2009, p. 11), realiza em diferentes áreas relacionadas ao modo como o estado responde e organiza as manifestações da questão social. Assistência Social, Previdência Social, Saúde, Sociojurídico e Organizacional são algumas das áreas de atuação profissional do assistente social, havendo também espaços sócio-ocupacionais distintos nos quais ele pode trabalhar, tais como a esfera estatal, as instâncias públicas de controle democrático, as empresas capitalistas, as fundações empresariais, as organizações privadas não lucrativas e as organizações da classe trabalhadora (CFESS; ABEPSS, 2009, p. 05-07).

Um dos instrumentos mais utilizados e aprimorados no cotidiano do trabalho no Serviço Social é a linguagem e a comunicação, verbal, corporal ou escrita. Para Chauí (2000, p. 176), a linguagem nasce da imitação dos sons animais e natural, pela imitação dos gestos ou por encenações, nesse processo existe a necessidade da vontade de expressão, das emoções, do medo, choro, riso ou prazer.

Visto que a linguagem tem sua importância na atuação de assistentes sociais, o profissional deve ter pleno domínio na utilização desse instrumento relevante nas áreas das ciências humanas e sociais, tanto nas interações diretas com os usuários, quanto nos processos comunicativos efetivados por meio de textos escritos como é abordado por Carvalho (2013, p. 69).

Dessa forma, é possível por intermédio da linguagem, formular ideias, projetar e raciocinar problemas, o cotidiano e as relações humanas, por exemplo. A linguagem é a forma humana de comunicação com o mundo para Yamamoto (2005, p. 240-241), do pensamento, da vida social e política, é um instrumento que possibilita a comunicação entre profissionais e aqueles com quem interagem, os usuários.

É preciso pontuar que a mediação também implica num instrumento operativo para captar as relações e elaborar estratégias que constituem o campo de uma profissão de intervenção social e a relação teórica/prática. A mediação deve ser entendida como um processo de comunicações, informações e estabelecimento de relações sociais, no qual os usuários tenham expressão de identidade e de atitudes, pois considera a instituição a se identificar como um espaço de convergência de sujeitos históricos, do social e da expressão pessoal, com sujeitos mobilizados, organizados e participativos, fazendo história e buscando permanentemente seus direitos de cidadãos (FALEIROS, 1999, p. 714-716).

Trabalhar com e nas mediações, para a/o assistente social, significa apoiar, capacitar e promover mediações capazes de desvendar e penetrar nas realidades concretas dos usuários, promovendo superação e/ou transformação num processo de diálogo, no qual, profissional e usuário sejam atores responsáveis pelas ações.

A categoria profissional do Serviço Social desenvolve processos comunicativos em seu ambiente de trabalho, muitas vezes sem se dar conta das repercussões provocadas por esse processo. Essa interação social que se dá através das mensagens ou de relações de consciências é o efeito do processo comunicativo; temos assim: o profissional é o emissor e o usuário é o receptor ou vice-versa, tendo em vista que a comunicação é um processo incessante, pois, a

todo tempo, se comunica algo e a interlocução se movimenta (CORDEIRO, MARTINS, 2013, p. 22).

Para compreender como acontece as mediações e as ações da categoria profissional em relação à comunicação, é preciso demonstrar que existem vários conceitos que circundam a concepção de comunicação pública. Esses conceitos são geralmente confundidos como iguais, mas tratam-se de diferentes formas fundamentais para o entendimento dos processos comunicativos do cotidiano do trabalho no Serviço Social.

1.1 COMUNICAÇÃO PÚBLICA: DEFINIÇÕES E DIREITOS

Quando são abordados os conceitos que permeiam a Comunicação como a Comunicação Pública e Informação, surgem dúvidas e às vezes certezas sobre ser termos fáceis de serem desenvolvidos. Tratam-se de conceitos trabalhados separadamente, mas que estão em consonância. Por esse motivo, há uma preocupação em identificar as características e o que compõe cada termo.

Em 2011, a então presidente, Dilma Rousseff, sancionou a Lei nº 12.527¹, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), um instrumento a ser concebido como *accountability*² e transparência³ de dados públicos. A informação por meio do acesso descrito no portal da Presidência da República, é um direito fundamental previsto pelo ordenamento jurídico brasileiro. Todos os cidadãos têm como direito receber dos órgãos públicos, informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo e geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Trata-se como direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Nos anos 1990 a informação aparece em forma de dados governamentais. Segundo Gomes (2018, p. 37), a informação firmava a confiança de que documentos e demais dados provenientes de governos e órgãos do Estado podiam ser colocados, online, à disposição dos cidadãos, uma vez que os obstáculos de acesso podiam ser consideravelmente reduzidos ante o estado das tecnologias de informação e comunicação. Entre os efeitos previstos do acesso público a dados públicos está a transparência governamental mediada com as tecnologias.

¹ Lei de Acesso à Informação nº 12.527 de 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em 23 de dez. de 2019.

² A expressão *accountability* é constantemente comparada a transparência, no entanto, há diferenças conceituais bem definidas. *Accountability* é um conceito que se baseia na necessidade da responsabilização permanente dos indivíduos e instituições ao que se refere aos seus desempenhos como detentores de poder. Também é associada a atuação de agentes em relação às normas sociais, a violação política e sanção social direta e indireta (XAVIER, 2011, p. 3-5).

³ Transparência é um conceito em constante mudança, principalmente quando é incorporado a ações públicas. A princípio, a transparência deve ter como resultado o incremento no nível de confiança dos que têm acesso às informações na instituição, organização ou governo transparente e um princípio moral e democrático. Há transparência quando há controle cognitivo externo de um ato, ou do que dele resulta, para além do agente que o praticou. Existem diferentes esferas de destinatários da informação pública como órgãos de controle, Poder Judiciário, o Poder Legislativo, governantes eleitos, membros de comitês, ou cidadãos do país, entres outros, em paralelo àqueles que tem acesso à informação em diferentes formas, como o digital. A tarefa de incluir o cidadão comum como o destinatário do máximo possível de informação qualificada, assegurando-lhe garantias legais e institucionais para tanto é a atividade que hoje impõem Estados a tornar uma frequência à transparência (GOMES, AMORIM, ALMADA, 2018, p. 8-10).

Para Gomes (2018, p. 43-44), a inconsistência no direito à informação também está presente nas dificuldades do entendimento de dados que são disponibilizados, a utilização consciente das ferramentas identificadas como os novos modelos democráticos e a falta de credibilidade que a sociedade tem dos governos, junto à impotência do que poderia ser feito com os dados contidos nos canais de transparência.

Identifica-se que, mesmo com a ampliação dos sistemas de comunicação do Poder Executivo, Judiciário e Legislativo, nos últimos anos, para Duarte (2009, p. 2), a prioridade continua sendo a divulgação daquilo que está em vigor com o foco na comunicação de massa e, muitas vezes, utilizando como estratégias vinculadas ao interesse público, político e suas disputas.

Duarte (2009, p 03-05), ressalta a ideia de dever cumprido, no qual o cidadão enfrenta problemas sérios, a começar pela informação disponibilizada que nem sempre é o que ele necessita e aquilo que interessa ao órgão ou empresa divulgar. Também ressalta uma política do “Fazemos a nossa parte, os dados estão na *Internet!*”, se o cidadão tem acesso a eles ou não parece ser insignificante, porque o compromisso com a transparência já teria sido assegurado pela publicação do conteúdo em sites oficiais.

O direito à comunicação para Vannuchi (2018, p. 169-170), resultou da percepção de que direito à informação e liberdade de expressão eram conceitos insuficientes para contemplar as garantias necessárias ao exercício da comunicação, visto como ato essencial para a dignidade humana e para o pleno desenvolvimento dos indivíduos. As leis de transparência, por exemplo, buscam garantir o direito à informação, mas não chegam a interferir na cadeia de produção da comunicação social. O próprio conceito de direito à informação é normalmente percebido como direito de ser informado, de receber informação.

A Comunicação Pública integra os direitos humanos a partir da importância dos significados para a sociedade. Bobbio (1992, p. 10-11), aponta a Declaração Universal de 1948 como o maior e mais importante exemplo de consenso geral como a maior conquista adquirida que a humanidade já teve. A partir desse momento, é que é possível ter a certeza de que a humanidade compartilha de valores comuns, isto é, pode-se acreditar na universalidade dos valores, no qual deduz de um dado objetivo constante (a natureza humana), considera como verdades evidentes em si mesmas e estima-se como produto do consenso geral.

Existe também o direito de comunicar concebida em 1970. Trata-se de uma então novidade no relatório MacBride da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) em 1980, no qual tem o compromisso com a democratização da

informação e com a multiplicidade de vozes, entendendo o direito à informação também como a liberdade que toda pessoa tem de produzir informação e ser ouvida, não somente de consumir informação produzida por outro (VANNUCHI, 2018, p. 168-169).

O direito à comunicação resultou da percepção de que direito à informação e liberdade de expressão eram conceitos insuficientes para contemplar as garantias necessárias ao exercício da comunicação, ora visto como ato essencial para a dignidade humana e para o pleno desenvolvimento dos indivíduos.

A transparência das informações perpassa não somente a prestação de contas com os seus públicos, mas também na criação de meios que apresentem efeitos e significados que geram sentimentos positivos e confiança. Para Wehmeier e Albu (2011, p. 133), essa movimentação é apresentada como estratégia de visibilidade institucional presente nas políticas e programas de comunicação que são capazes de mobilizar sentidos e construir ativos intangíveis para as organizações públicas e privadas.

Para além da realização da transparência, há implicações que dificultam a efetividade do direito à informação no Brasil, que de acordo com o Relatório da Pesquisa Direito à Comunicação no Brasil de 2017⁴, é exposto primeiro como o quase desconhecimento do próprio conteúdo da legislação, que é muito pouco divulgada, e em segundo lugar, surge a dificuldade de compreensão legal que a população tem sobre os direitos constituídos. E, por último, estão os limites administrativos das instâncias governamentais que dificultam através da linguagem rebuscada e não utiliza da universalidade de conjunto de palavra para uma melhor comunicação para todos os cidadãos.

Figueiredo (2018, p. 164-165), apresenta a informação como parte do direito à comunicação, que pode repercutir na sociedade e na opinião pública, como também efeitos coletivos. A comunicação é compreendida primeiro como uma circulação de mensagens ou transmissão e também escuta de mensagens, como apresenta Levinas (1994, p. 217) descrita como uma verdade pensada num Eu, sob a vontade ou com a intencionalidade de fazer passar o mesmo pensamento para o outro.

No entanto, essa é somente uma das concepções sobre a comunicação. Outros aspectos da comunicação são levados em consideração como: permitir a propagação de ideias, expansão dos saberes adquiridos, circulação de mensagens que domina a linguagem, opera também em sistemas de significação como verbal, visual e audiovisual, formas e conteúdos, vai além da

⁴ Direito à Comunicação no Brasil 2017. Disponível em: <https://intervozes.org.br/publicacoes/direito-a-comunicacao-no-brasil-2017/>. Acesso em 23 de jul. de 2010.

escrita com forma e conteúdo como aponta Buitoni (2014, p. 229-230).

Hodiernamente, a necessidade de informação voltada para a construção da cidadania instaura uma nova forma de democracia, a própria cidadania sofre mudanças no decorrer da história e começa a ser entendida como menos passivo e mais participativo, percebida como um livre exercício de direitos e deveres de todos os cidadãos? O conceito de comunicação pública está constante em construção na nossa sociedade, principalmente no contexto de um país desigual como o Brasil.

A interpretação de comunicação se refere ao um saber pleno. Este é o saber apontado como conhecimento do mundo que desenvolve uma conexão com as práticas sociais e processo histórico. São princípios discutidos nas esferas sociais em que as relações humanas estão em foco.

A comunicação como direito passa despercebida na área da saúde, incluindo o Serviço Social, pois, é o primeiro profissional que o usuário do serviço público de saúde do HUPES tem contato e as primeiras mediações depois da portaria que o recebe. Considera-se que fatores possam colaborar com essa premissa como o acúmulo e o ritmo de trabalho acelerado, fazendo com que a comunicação seja de forma automatizada, como também o desconhecimento do processo comunicativo como direito.

Neste cenário, a Comunicação Pública é um recurso que capacita a linguagem, é um instrumento de trabalho do assistente social com diversas possibilidades, mas de pouca expressão nas comunicações (FIGUEIREDO, 2018, p. 165). Defende-se que a comunicação pública não pode ser determinada, apenas, a partir de legislação ou estruturas, mas é configurada pelo fluxo de temas de interesse público, nos modos de debater e repercutir essas temáticas, sem controle direto.

Para Weber (2007, p. 3), a Comunicação Pública é constituída pela abordagem e circulação de temas vitais à sociedade, ao Estado e à política, vinculadas a decisões só possíveis na representação política e na esfera dos poderes públicos. Assim como interesse público, as diferentes designações sobre a comunicação pública é polissêmico e permite associações positivas com outros conceitos associados à opinião pública, serviços públicos, imagem pública.

O governo que administra um país também o faz para todos os públicos ou a massa. Desvirtuar o conceito colabora para a incompreensão da função dos públicos e da sociedade na formulação de políticas públicas, através do debate público. Dessa forma, Weber (2017, p. 32), afirma que a Comunicação Pública faz parte das obrigações do Estado e de estabelecer esse tipo

de comunicação.

Ao assumir a comunicação como um direito humano, se fez possível reconhecer algumas particularidades que precisam ser evidenciadas. A primeira delas é que a comunicação historicamente foi traduzida como transferência de dados e informações: um ser que informa e outro que ouve. Como nos informa Figueiredo (2018, p. 166), foi somente a partir do século XX, mais precisamente na segunda metade, é que a comunicação ganhou uma proximidade com os direitos humanos ampliando seu significado e alcance. É preciso, no entanto, compreender que essa aproximação não se deu de forma rápida, mas a partir de diversos processos de luta e resistência no mundo.

1.2 O QUE HÁ EM COMUM ENTRE O SERVIÇO SOCIAL E A COMUNICAÇÃO PÚBLICA?

A comunicação nos dias atuais ecoa como uma comunicação libertadora e fruto de uma imaginação humanística da sociedade. Em parte, o Estado teve modificações expressivas, mas não radicais, pois é mais notória na sociedade organizada na busca pela democracia, assim como a comunicação almeja também ser o papel decisivo e protagonista das populações em defesa da informação. Desse modo, o projeto ético político do Serviço Social e às concepções comunicacionais no Brasil são dois campos que detém a argumentação do direito, da livre expressão e da capacidade de trabalhar no campo das relações sociais, sem perder o vínculo com os indivíduos.

Embora seja posto como avanço, a construção dos programas e políticas deveriam conter a participação da sociedade no seu processo para ter mais legitimidade, pois uma vez imposta, torna-se complicado conseguir, na prática, um diálogo com a instância que estará promovendo essas ações. É preciso reconhecer que a multiplicidade de espaços de circulação de informações dificulta qualquer ambição de gestão da comunicação pública.

O desafio é viabilizar a esfera pública ampla, isto é, o desafio é implementar vias materiais e imateriais de trocas de informação que sejam, ao mesmo tempo, acessíveis, amigáveis e universais. Isso não deveria incluir apenas os suportes tecnológico e midiáticos, mas igualmente, outros compatíveis e abertos ao ambiente da comunicação pública, como alerta Duarte (2009, p. 6-7).

O exercício profissional da/o assistente social nas ações técnico-políticas, de acordo com Bravo (2013 p. 16):

(...) são desenvolvidas juntamente com os conselhos e/ou segmentos dos conselhos que estão alicerçados na democratização e socialização da informação, realização de pesquisas e ação socioeducativas, configurando-se em um trabalho de assessoria envolvido também com diversas ações provenientes que estão em sintonia com o projeto ético político da profissão.

Nesse sentido, Bravo (2013, p. 16-17) considera que a assessoria voltada às instâncias públicas de controle democrático articulado com movimentos sociais é um espaço de trabalho em que os profissionais da área podem contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento dos sujeitos políticos, levando em conta a garantia e ampliação dos direitos sociais na perspectiva de que a informação liberta o indivíduo.

A unidade política e administrativa Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS)⁵ dispõem da defesa da democratização da comunicação, o direito à informação e a liberdade de expressão são princípios articulados à defesa dos direitos humanos e da emancipação política e se apresentam por meio da publicação de documentos, bem como pela participação, dentre outras.

O FNDC tem resistido e enfrentado esse período de ataque ao Estado democrático de direito, com campanhas eloquentes como “Calar Jamais”, campanha contra violações à liberdade de expressão e no qual relatam denúncias e se manifestado em defesa dos direitos humanos das pessoas oprimidas, sendo ainda tímido o enfrentamento ao mercado publicitário e televisivo que infringe costumeiramente direitos de crianças, mulheres, negros, gays, lésbicas, travestis, transexuais, pessoas obesas e outros segmentos, segundo Figueiredo (2018, 164-165).

A comunicação como direito é empregada como estratégia de comunicação da sociedade civil por meio de práticas e formas de comunicação, inclui o exercício a partir da responsabilidade pública, não sendo exclusividade dos governos, mas de toda a sociedade. Para Duarte (2007, p. 10), a complexa discussão do direito ao acesso e ao uso de tecnologias de comunicação para a criação de novos meios, quando este acesso significa que as comunidades organizadas querem se apropriar e fazer uso dessas tecnologias para estabelecer sua própria maneira de informar, de estabelecer uma comunicação que leve em conta as prioridades, a estética e a linguagem local.

O Serviço Social ao longo de sua história tem demonstrado seu comprometimento com a universalização dos direitos, na defesa da diversidade e da democracia, segundo Raimundo (2008, p. 1-2). Dessa maneira, a comunicação, entendida como um direito humano deve também ser para o assistente social mais um importante instrumento de trabalho e objeto de grande atenção.

De acordo com Carvalho (2013, p. 32) e Iamamoto (2018, p. 216), a renovação do Serviço Social que ocorreu entre 1965 e 1975 identificando que até o final da década de 1960 o Serviço Social era predominantemente conservador e tradicional, apoiada na ideologia da religião sem muitos questionamentos e oposições aos governos. No entanto, com o desenvolvimento do capitalismo, as forças produtivas sofreram alterações, acarretando um acirramento da questão social.

⁵ CFESS, histórico. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/o-cfess>. Acesso em: 20 de out. de 2020.

A partir do Movimento de Reconceituação na América Latina, surgiram as primeiras associações do Serviço Social como aborda Yamamoto (2018, p. 212) e Carvalho (2013, p. 34), no qual teve como referência os fundamentos marxistas que forma um pensamento para interligar a história e o trabalho do Serviço Social na América Latina ao marxismo, inclui os movimentos sociais, defesa por direitos e projetos societários das classes subalternas.

O movimento de reconceituação manifesta questionamentos da profissão sobre seus fundamentos originários, compromissos éticos e políticos, assim como também a formação profissional. Então, foi aberto um mundo de possibilidades de trabalhar melhor as atribuições das atividades científicas profissionais que possa desenvolver o compromisso social e a tentativa de romper com o pensamento conservador.

A aproximação do Serviço Social com o marxismo, que em primeiro momento foi sustentada por obras e textos políticos de Marx e Engels, passaram a ser discutidos no trabalho social latino-americano, como um processo educativo e democrático. Para Yamamoto (2018, p. 215), a segunda aproximação revela a superação do movimento de reconceituação com referências e experiências de crises, ditadura e luta por uma democracia no Brasil.

No século XIX, acontece a transição entre o capitalismo concorrencial, que está baseado na livre concorrência e o capitalismo monopolista, quando ocorre o aumento dos lucros nos mercados que geram a concorrência com ideais e princípios imperialistas. Segundo Netto (2009, p. 54-56), o Serviço Social surge durante a ascensão do capitalismo e na relação com a questão social que se origina da relação contraditória entre o capital e o trabalho.

É neste período que segundo Carvalho (2013, p. 31), a questão social passa, a ser objeto de intervenção do Estado que, por sua vez, é lócus da mediação do conflito gerado por eles. Desse modo, importa acentuar que a questão social é gerenciada pelo governo através de Políticas Públicas Sociais e da Legislação Social.

Netto (2009, p. 135) argumenta que houve a necessidade de uma profunda mudança nos mecanismos vigentes para atualizar e apontar novos questionamentos na formação de assistentes sociais. Também aponta para quatro aspectos do processo de Renovação do Serviço Social que mudou a então realidade da categoria profissional quando afirma que,

- a) a instauração do pluralismo teórico, ideológico e político no marco profissional [...];
- b) a crescente diferenciação das concepções profissionais, derivada do recurso diversificado a matrizes teórico-metodológicas alternativas, rompendo com o viés de que a profissionalidade implicaria uma homogeneidade (identidade) de visões e de práticas;
- c) a sintonia da polêmica teórico-metodológica profissional com as discussões em curso no conjunto

das ciências sociais; uma interlocução acadêmica; d) a constituição de segmentos de vanguarda, na vida acadêmica, voltados para a investigação e pesquisa.

A profissão do Serviço Social se desenvolveu em direção a uma perspectiva modernizadora, no qual encontrou o ápice da sua formulação na segunda metade dos anos de 1970,

(...) um esforço no sentido de adequar o Serviço Social enquanto instrumento de intervenção inserido no arsenal de técnicas sociais a ser operacionalizado no marco das estratégias de desenvolvimento capitalista, às exigências postas pelos processos sócio-políticos emergentes no pós-64 (NETTO, 2009, p. 154).

A modernização no país se desenvolve com questionamentos contundentes sobre a transformação do homem e da sociedade, leva-se em consideração o olhar de Paulo Freire sobre a organização social, inspirados na pedagogia do oprimido, conscientização e processos de capacitação (IAMAMOTO, 2018, p. 214). O debate tenta realinhar a crítica ao conservadorismo profissional, a forma vulgar de tratar os conceitos marxistas e resgatar as análises marxianas para poder retratar melhor, não somente a profissão, mas a sociedade.

Ao analisar as principais atividades realizadas pelos assistentes sociais, Costa (2009, p. 13), identificou que, as tensões do sistema provocaram uma ampliação e redimensionamento do exercício do trabalho, com qualificações técnicas e políticas dos assistentes sociais. De forma que as atividades do Serviço Social estão prioritariamente concentradas nos seguintes campos de atividades ou eixos de inserção do trabalho profissional que se relacionam intimamente com as requisições, são elas: ações de caráter emergencial assistencial, educação, informação e comunicação em saúde, planejamento e assessoria, mobilização e participação social.

Costa (2009, p. 40), argumenta que a educação, informação e comunicação em saúde são atividades que consistem em orientações e abordagens individuais ou coletivas/grupais ao usuário, família e à coletividade, para tirar dúvidas, comunicar e buscar soluções acerca de problemáticas que envolvem a colaboração destes, na solução questões de saúde individual e coletiva, sobretudo quando se trata de epidemias e endemias.

Na atualidade, pode acrescentar a realização de ações estratégicas de comunicação em saúde com o intuito de facilitar a comunicação interna entre unidades da rede de Sistema Único de Saúde (SUS), setores e profissionais, assim como a comunicação entre serviço e

usuários/sociedade com vistas à qualificação e humanização da atenção, destacando-se a participação de equipes multiprofissionais no processo de implantação das ouvidorias e comitês de humanização.

De acordo com Cordeiro e Martins (2013, p. 8), o profissional de Serviço Social em todo trabalho se comunica, seja com os usuários, com a rede, profissionais de seu campo de trabalho ou através de instrumentais; observação, reunião, observação, relatórios, pareceres sociais, entrevistas, encaminhamentos, visitas domiciliares. A utilização dos instrumentos apresentados envolve não somente a técnica, mas também cabe ao profissional saber o que se fala, os melhores métodos para mediação e autoridade da mensagem transmitida para o usuário.

A mediação está para um instrumento operacional capaz de apreender as relações e elaborar estratégias para as intervenções sociais. Para Cordeiro e Martins (2013, p. 10), trabalhar com mediações no Serviço Social é estar a par do apoio e da capacitação capaz de aprofundar nas realidades concretas dos usuários, superando o processo do diálogo.

Ser responsável pela ação é uma tarefa árdua, é preciso nesse caso desfazer as técnicas pré-estabelecidas e já trabalhadas. No entanto, essas práticas vão de encontro a realidade do trabalho das/os assistentes sociais, em que a maioria se encontra em na fragilidade dos direitos, precariedade do trabalho e dos serviços e de recursos humanos, concentrando muitos trabalhos para poucos profissionais.

Figueiredo (2018, p. 171) em seus estudos sobre a Política de Assistência social, traduz uma reflexão acerca do reconhecimento da comunicação como um direito humano, que abrange ao direito à política de assistência social, a compreensão como uma política que tem compromisso estratégico com segmentos vulnerabilizados, maior do que informar, como a viabilização do acesso à informação, interlocução com a sociedade, engajamento com os direitos universais e a captação de ações que incluam informações adquiridas pela sociedade, acionando os meios de comunicação de massa, independentes, tradicionais e radicais para conseguir visibilidade.

1.3 A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA CATEGORIA PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

A Comunicação Pública configura um conceito complexo, que permite apresentar múltiplas abordagens teóricas e reflexões sobre sua prática nas diferentes perspectivas do campo comunicacional. Segundo Kunsch (2012, p. 17), esta concepção envolve várias vertentes e significações, podendo-se entendê-la, basicamente, segundo estas quatro concepções básicas: comunicação estatal; comunicação da sociedade civil organizada, que atua na esfera pública em defesa da coletividade; comunicação institucional dos órgãos públicos, para promoção de imagem, dos serviços e das realizações do governo; e comunicação política.

A comunicação é elemento primordial das relações interpessoais, profissionais e está presente em qualquer ação do assistente social, o conhecimento sobre uma comunicação eficaz deve compor a vida desse profissional. Embora a comunicação seja componente essencial na formação de qualquer profissional, para Cordeiro e Martins (2013, p. 4) pouco se discute sobre uma melhor exploração dos processos comunicativos no contexto atual. A partir desse conhecimento, o profissional pode planejar sua ação com muito mais propriedade, no caso do assistente social, visando à mudança rumo a transformação da sociedade.

A inserção da comunicação não é assunto novo. Cordeiro e Martins (2013, p. 04-05) realizam uma pesquisa com o objetivo de evidenciar as técnicas de comunicação utilizadas pelos profissionais do Serviço Social no cotidiano, apresentar a visão dos profissionais sobre as técnicas de comunicação e identificar oportunidades e fraquezas das técnicas de comunicação, com o intuito de interferir no atendimento em relação aos usuários. Os autores abordam a comunicação como instrumento técnico, que pode facilitar os trabalhos da categoria, no entanto, é falho não introduzir o direito à comunicação e seus desdobramentos.

Para compreender a concepção de comunicação pública é preciso elucidar não somente os conceitos diferentes entre comunicação, informação, para chegar até Comunicação Pública. Mainieri e Rosa (2012, p. 202-203), argumentam que a Comunicação Pública está diretamente relacionada à interação e ao fluxo comunicacional com assuntos que tenham relevância para a sociedade. Está em abrangência em tudo o que está ligado ao Estado, ao governo, às empresas públicas, sociedades de economia mista, terceiro setor e demais lugares onde estão aplicados recursos públicos.

A Comunicação Pública tem as finalidades principais de responder a uma obrigação que as instituições públicas têm de informar o público, estabelecer uma relação de diálogo, de forma a permitir a prestação de serviço ao público, apresentar e promover os serviços da administração, tornar conhecidas as instituições (comunicação externa e interna), divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral e integrar o processo decisório que acompanha a prática política abordado por Monteiro (2009, p. 34-35).

A discussão sobre a comunicação em diversas áreas é uma realidade, no entanto, para o Serviço Social parece ser um assunto recente, não questionado anteriormente pelos profissionais. O conjunto CFESS-CRESS vem protagonizando seminários sobre a comunicação e a relação com o Serviço Social.

O 5º Seminário Nacional realizado em 2018 engloba os profissionais de Serviço Social inseridos no debate da comunicação no cotidiano, como em pareceres e estudos, a relação com os Conselhos Regionais e os meios de comunicação, em geral, como os acontecimentos televisivos e retratados em cinema⁶. O evento realizado pelas representantes da gestão de comunicação do CRESS e do CFESS abordam temáticas como o Marco Civil da *Internet*, a neutralidade das redes e os impactos nos direitos da população.

Esse diálogo acontece com profissionais da comunicação como jornalistas, especialistas em comunicação e assistentes sociais. O 5º Seminário Nacional aborda questões que parecem comuns a todos, mas cumpriu uma função, não somente comunicar sobre a interlocução inerente às relações sociais, mas como a utilização estratégica da comunicação pode orientar as atividades da categoria profissional de assistentes sociais no Brasil.

O CFESS com a Política Nacional de Comunicação compõe o movimento de defesa da democratização da comunicação no país. A materialização deste trabalho é proposta por meio de atividades como *workshop* de assessoria de comunicação nos Conselhos, que faz com que as/os assistentes sociais visualizem as atividades.

As cartilhas sobre Comunicação CFESS-CRESS é um dos principais instrumentos que aproxima o profissional de Serviço Social a Comunicação. Ainda existem lacunas a serem desenvolvidas como a compreensão das diferenças entre Informação, Comunicação e Comunicação Pública, quais os direitos que estão inseridos, visto que o ato de se comunicar se torna prática cotidiana da vida humana, poderá levar a noção de que todos podem construir o mesmo sentido de comunicação.

⁶ 5º Seminário Nacional Conjunto CFESS-CRESS. Disponível em: <http://cress-sc.org.br/2018/09/10/comunicacao-tambem-e-assunto-para-assistente-social/#>. Acesso em 29 de out. de 2020.

Estamos vivendo um rápido crescimento da digitalização do país, podendo argumentar sobre a democracia digital, que está focada nas possibilidades e oportunidades democráticas instauradas pela infraestrutura tecnológica das redes de computadores e *smartphones*. A ideia de democratização por meio de uso de tecnologias leva a compreensão do termo de democracia dos meios e fontes digitais?

A digitalização da comunicação é comparada com a ideia de democracia, de garantia de direitos e a democracia digital como suplementação, reforço ou correção da democracia trouxe uma ideia de democracia direta, que permite a atores políticos como cidadãos, comunidades e nações para usar as ferramentas da *web 2.0* no cenário nacional e internacional.

No entanto, de acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br)⁷, o Brasil conta com 134 milhões de usuários de *internet*, o que representa 74% da população com 10 anos ou mais e o *smartphone* é o principal dispositivo de acesso. A pesquisa publicada no primeiro semestre de 2020 aponta que 58% dos brasileiros acessam a rede de *internet* exclusivamente por *smartphone*, proporção que chega a 85% na classe DE. Ainda que o aumento significativo nos últimos anos na proporção da população que usa *internet*, cerca de 47 milhões de pessoas não possuem *internet*.

Essa mudança no paradigma da democracia, ou seja, levar cidadãos-especialistas para dentro das iniciativas e a geração de novos modos de governança, coloca maior ênfase nas relações laterais, iguais e interativas, como mediação, reconhecimento de interdependências e criação de redes na governança e, na prática democrática. Os usuários de políticas públicas encontram atualmente a comunicação digital como meio de comunicação mais fácil, que pode evitar o gasto com transporte público, alimentação, perda de tempo ou corra riscos de infecção no momento da pandemia da Covid-19.

A tecnologia se tornou um instrumento para a promoção da Comunicação Pública governamental, para associações, grupos e organizações privadas. Uma vez que o marco civil da *internet* foi incorporado através de uma consulta colaborativa, dialógica e dos indicadores de deliberação *online* foram necessários avaliar como se deu esse debate, evidenciando seus pontos fortes e seus limites (MENDONÇA, SAMPAIO, BARROS, 2016 p, 40).

A oferta e a disponibilidade de conteúdos atualizados, compreensíveis e de fácil acesso aos cidadãos são práticas imprescindíveis para garantir o direito de acesso à informação de forma plena (Lei 12.527/ 2011) e, nesse sentido, a *internet* pode contribuir de maneira relevante,

⁷ CGI.br. Disponível em: <https://cgi.br/noticia/releases/tres-em-cada-quatro-brasileiros-ja-utilizam-a-internet-aponta-pesquisa-tic-domicilios-2019/>. Acesso em: 20 de nov. de 2020.

ao possibilitar a disseminação desses conhecimentos a qualquer instante. No entanto, as tecnologias nunca são neutras: são projetadas, modeladas e socialmente modificadas, de acordo com discursos que são frequentemente políticos e hegemônicos. A tecnologia pode facilitar a participação democrática, mas não pode garantir que isso aconteça de uma forma específica.

Disponibilizar *online* conteúdos oficiais do governo não constitui discurso, mas melhora-o: no processo deliberativo, a informação desempenha um papel central junto com a igualdade de acesso a ela. A igualdade de acesso à comunicação e um meio irrestrito de acesso são fundamentais para uma prática mais ambiciosa do discurso, assim como também o uso de *smartphones* pode aumentar o grau de participação.

A Comunicação Pública é um dos mecanismos que efetiva os direitos do cidadão. Quando há o diálogo de questões pertinentes ao interesse público, com a participação de toda a sociedade na consolidação da democracia e no exercício pleno da cidadania. Segundo Mainieri e Rosa (2012, p. 205), o papel da Comunicação Pública é essencial para a manutenção da democracia. Para tanto, devemos compreendê-la como espaço de interlocução da, para e com a sociedade. Trata-se do verdadeiro diálogo da sociedade em torno dos assuntos coletivos e de interesse público.

Embora ainda existem mais dúvidas do que respostas acerca da real efetividade deliberativa das conferências e da implementação das políticas ou normatizações sugeridas durante as reuniões. Avritzer (2012, p. 17), aponta que foi identificado falta de indicadores para apontar como se dá a vinculação comunicativa entre as demandas sociais, os debates, sua visibilidade, as ações de governo e o *feedback* destas em relação às melhorias das condições de vida em cenários locais, regionais e nacionais.

No que se refere à saúde, a participação e o interesse em abordar a comunicação como forma participativa de direito para Gil e Matos (2012, p. 158), é historicamente mais alta do que em outros campos de atuação do Serviço Social, mantendo certa tradição na história das conferências e com vínculo mais direto com um associativismo, identificado desde o processo de redemocratização. As campanhas de saúde, desde a era Vargas ao início do século XX, têm um papel importante no crescimento da discussão da Comunicação Pública no Serviço Social. Abriu espaço para discussões em conferências, encontros e movimentos sobre a dimensão da Comunicação Governamental e Política, para a dimensão da Comunicação Pública.

2 O TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS (HUPES)

O primeiro Hospital de Clínicas é fundado em 1948 em Salvador, pertencente a uma Universidade Federal brasileira. Segundo Carmo (2006, p. 25), a partir da década de 1970, diversas faculdades de medicina são criadas pelo território nacional, sendo necessária a expansão dos hospitais universitários e se transformando como indispensável para a formação medica brasileira e referência em serviços de alta complexidade.

Em 1974, de acordo com Lima (2016, p. 56), os hospitais universitários passaram a constituir programas de assistência médica e previdenciária através do Plano de Pronta Ação (PPA), o que concebeu também uma rápida expansão da compra de serviços do setor privado de saúde. Contudo, com a crise econômica de 1980, aumentou em demasia os custos hospitalares devido à inflação e incorporação descontrolada de tecnologias, sem qualquer critério para aquisição.

Para Alves *et al.* (2015, p. 3044), a flexibilização das relações de trabalho foi originada no fim da década de 1970, quando diversos fatores de ordem econômica e ideológica abriram espaço para os argumentos de caráter liberal que defendem a implementação de políticas voltadas para a retração do Estado na regulação da economia e dos investimentos públicos com políticas sociais. No Brasil, essa flexibilização ocorreu de forma sistemática, a partir da Reforma do Estado da década de 1990, sustentada pela ideologia liberal, que adota um modelo administrativo fundamentado na relação custo/ benefício, na eficiência e na competitividade.

Contudo, a administração pública deveria adequar o quadro de pessoal, de acordo com as mudanças tecnológicas, as variações do mercado e as especificidades de cada campo de atividade. De acordo com Alves *et al.* (2015, p. 3044), a terceirização, considerada a principal dimensão da flexibilização, é uma forma especial de privatização que a Administração Pública utiliza para transferir parcialmente a responsabilidade da produção de alguns de seus serviços, pela contratação de terceiros para o desempenho de atividades-meio.

Geralmente, esses contratos são conhecidos para fornecimento de mão de obra, sob a forma de prestação de serviços técnicos especializados, buscando assegurar uma aparência de legalidade. No entanto, a empresa contratada se limita a fornecer para o Estado, trabalhadores admitidos sem concurso público, para prestar serviços em órgãos da Administração direta ou indireta.

Neste contexto, Alves (2015, p. 3046), pontua que o processo de reforma administrativa do Estado atingiu diretamente a Política Nacional de Saúde, dificultando a operacionalização do SUS em garantir o acesso universal e a integralidade no atendimento com o discurso de que o Estado demonstra ser ineficaz em garantir os preceitos constitucionais de acesso ao serviço público através de concursos ou provas de títulos. Os Hospitais Universitários Federais (HUF's) para manter os pilares de ensino, pesquisa e atendimento aos usuários, formularam estratégias para o ajuste da força de trabalho, proliferando os contratos e convênios com seus entraves jurídicos e administrativos.

Após a estruturação, a inserção da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) estabeleceu um novo marco na relação de trabalho dentro dos Hospitais Universitários brasileiros. Segundo Daneliu *et al.* (2019, p. 380), a EBSERH atua na administração de 40 HUF's em âmbito nacional, sendo um modelo de gestão amplamente difundido e apontado pelos governantes que defenderam sua criação como a única solução para os problemas desses hospitais, a saber: falta de recursos humanos, estrutura deficiente, insuficiência de insumos, lentidão nos processos, entre outros, que desencadearam a denominada crise dos HUF's.

A EBSERH realiza a contratação de trabalhadores via concurso público no regime jurídico regido pela CLT. Para Alves (2015 p. 3046) e Daneliu *et al.* (2019, p. 384), a grande quantidade de funcionários contratados recentemente, o impacto político e a expectativa da forma de gestão da EBSERH são fatores potencialmente causadores de atritos dentro do ambiente de trabalho em saúde. Apesar de reiterados discursos não apresentarem grandes divergências na interação entre os trabalhadores.

O Hospital Universitário Professor Edgard Santos (HUPES) vincula-se à política de saúde, através do Sistema Único de Saúde, prestando atendimento de alta complexidade e sendo referência para diversas especialidades clínicas, dentre estas estão a infectologia, oncologia, psiquiatria, entre outras. A área de abrangência é todo o estado da Bahia, que como porta de entrada está o ambulatório e regulação. A presente caracterização trará subsídios para apreender a estrutura organizacional da instituição, bem como a atuação do Serviço Social e suas atribuições na instituição e a análise do trabalho.

Neste momento, é importante perceber o desenho institucional no qual o HUPES se encontra. O desenho está para além da construção do *design*, mas para entender as relações que são construídas e instituídas, tanto no espaço geográfico, quanto no desenvolvimento do trabalho do Serviço Social.

O complexo HUPES vinculado à Universidade Federal da Bahia (UFBA) e filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), faz parte de uma unidade hospitalar e ambulatorial de ensino, pública, de grande porte, sendo referência em média e alta complexidade no estado da Bahia e integrante do Sistema Único de Saúde (SUS)⁸.

Em novembro de 1948, o HUPES foi inaugurado com o objetivo de atender as demandas relacionadas à academia, mais precisamente do curso de Medicina da UFBA que antes não obtinha instalações próprias. Manteve-se vinculada a Faculdade de Medicina até o ano de 2010, quando se tornou órgão estruturante da Universidade. Conta com o Centro Pediátrico Professor Hosannah de Oliveira (CPPHO), antes o Centro de Hidratação e Reabilitação Infantil criado em 1980 e o Ambulatório Professor Francisco Magalhães Neto (AMN) inaugurado em 1996 e reinaugurado em 2000 após a sua ampliação.

O Complexo Hospitalar universitário, o HUPES, vinculado a UFBA apresenta o Serviço Social como a profissão que tem como missão prestar assistência social à população usuária do Complexo HUPES e desenvolver um trabalho socioeducativo, respeitando os princípios técnicos e éticos da profissão⁹. Tem como objetivo desenvolver ações educativas e assistenciais junto aos usuários do HUPES.

A instituição tem por missão que, dentro de padrões éticos, de excelência e de qualidade, prestar assistência à saúde da população; formar recursos humanos voltados para as práticas de ensino, pesquisa e assistência e produzir conhecimentos em benefício da coletividade. Enquanto tem o objetivo de ser um hospital para além da assistência, ensino e pesquisa, “tornando-se referência nacional ao nível de excelência, dentre os demais hospitais universitários, onde novas práticas de saúde possam ser investigadas, analisadas, padronizadas, servindo de modelo para o Sistema Único de Saúde até a metade do século XX.

Os objetivos específicos do trabalho do Serviço Social no HUPES é conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários, bem como os determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença; facilitar o acesso de todo e qualquer usuário aos serviços de saúde da instituição e da rede de serviços e direitos sociais; buscar a necessária atuação em equipe, tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde; estimular a intersetorialidade, tendo

⁸Apresentação HUPES. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/web/hupes-ufba/institucional/apresentacao>. Acesso em: 14 de mai. 2019.

⁹ HUPES. Serviço Social. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/web/hupes-ufba/servicos/servico-social>. Acesso em: 15 de mai. 2019.

em vista realizar ações que fortaleçam a articulação entre as políticas de seguridade social, superando a fragmentação dos serviços e do atendimento às necessidades sociais.

De acordo com o regime da EBSEH¹⁰, o trabalho das assistentes sociais no HUPES tem o intuito de construir e efetivar, conjuntamente com outros trabalhadores da saúde, espaços nas unidades que garantam a participação popular e dos trabalhadores de saúde nas decisões a serem tomadas, elaborar e participar de projetos de educação permanente, buscar assessoria técnica e sistematizar o trabalho desenvolvido, bem como realizar investigações sobre temáticas relacionadas à saúde.

A categoria profissional busca articular e sintonizar ao movimento dos trabalhadores e de usuários que lutam pela plena efetivação do SUS, e efetivar assessoria aos movimentos sociais e aos conselhos, a fim de potencializar a participação dos sujeitos sociais, contribuindo no processo de democratização das políticas sociais, ampliando os canais de participação da população na formulação, fiscalização e gestão das políticas de saúde, visando ao aprofundamento dos direitos conquistados.

As assistentes sociais do HUPES desenvolvem atividades acadêmicas e científicas desenvolvidas no próprio complexo, residência multiprofissional na área de Serviço Social, Estágio Supervisionado para os estudantes regulares da UFBA, além de treinamentos, projetos, discussões e seminários relacionados ao serviço, interdisciplinaridade e discussões técnicas profissionais.

Envolver todos os recursos que possam orientar os usuários do HUPES e acompanhantes é um desafio diário, pois, se faz necessário ter conhecimento de uma rede grande de instituições e números atualizados para o contato total. Percebe-se que a maior demanda é destinada às assistentes sociais plantonistas do dia. Essas profissionais são responsáveis a trabalhar com todas as demandas apresentadas no espaço do Serviço Social em todo período disponível, o que causa um acúmulo de trabalho e de estafa às trabalhadoras, já que estas estão lidando com as dificuldades inerentes à saúde pública e todas as suas peculiaridades diárias.

Desse modo, este trabalho buscou-se conhecer a discussão da categoria profissional das assistentes sociais do HUPES e argumentar como a comunicação pública está inserida no contexto da política de saúde no cotidiano do trabalho. Visto que, se faz necessário que o Serviço Social articulado com outras dimensões que defendam o SUS, formule estratégias que

¹⁰ Serviço Social para EBSEH. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/web/hupes-ufba/servicos/servico-social>. Acesso em 20 de mar. de 2020.

orientem o direito à saúde por meio do direito a ter conhecimento, informação e comunicação sobre as políticas públicas.

2.1 INSTRUMENTOS E INTERLOCUÇÕES COM A COMUNICAÇÃO – EXPERIÊNCIAS DO ESTÁGIO

O início do caminho para o exercício profissional se dá por meio do estágio. A vivência do estágio é fundamental para a compreensão não somente do trabalho do Serviço Social no HUPES, passando a ter melhor compreensão prática sobre o significado da retirada de direitos sociais, a precarização do trabalho, tanto da instituição como dos usuários do complexo hospitalar, e todos os tensionamentos resultantes das contradições do capitalismo.

Os primeiros meses de estágio é significativo para a observação dos fenômenos e como estão sempre interligados. Este capítulo se reserva para os desdobramentos da experiência de estágio no Serviço Social do HUPES e como traçar possíveis interlocuções com a Comunicação Pública.

O roteiro para a entrevista semiestruturada foi elaborado para ser respondido pelas assistentes sociais do HUPES. No entanto, a grande demanda de trabalho no período da pandemia da Covid-19 fez com que a maioria das trabalhadoras não completasse a atividade. Essa é uma das questões que se destaca, pois quando é argumentado os processos comunicativos, um dos entraves está na acumulação e precarização do trabalho, que afeta diretamente a relação com os usuários do complexo hospitalar.

A princípio, a linguagem, a fala, a comunicação é um instrumento de trabalho fundamental na intermediação entre as assistentes sociais e os usuários. Carvalho (2013) aborda que a atuação efetiva não é possível sem o domínio da linguagem, pois o profissional é um mediador, emissor e receptor no processo de comunicação durante as interações. É preciso pontuar que é necessário cumprir e saber fazer uso da linguagem, possibilitando a melhor forma de se comunicar com os usuários e com os demais profissionais.

Os primeiros passos para a realização do trabalho profissional é o atendimento básico. A linguagem não pode ser uma barreira, mas uma aliada, simples, coesa e complementar. Através da linguagem é possível transmitir e afirmar os direitos aos serviços da política de saúde, é neste momento que as assistentes sociais dialogam com os usuários ou acompanhantes dos usuários internados no complexo hospitalar através de atividades como: a realização de visitas; o protocolo hospitalar; boletim médico; alimentação; possíveis benefícios previdenciários, assistenciais e possíveis acompanhamentos da rede de saúde externa.

Atualmente, por consequência de um cotidiano inserido ao meio e que permite a interação entre as profissionais em tempo curto, um dos meios mais usados para exercer a

comunicação pública entre as trabalhadoras e os usuários são por ferramentas digitais com a utilização de computadores e *smartphones*. Destaca-se a grande utilização dos *smartphones* é devido a poucos computadores destinados para o Serviço Social do HUPES e para manter o contato direto da rede de serviços públicos e dos usuários.

Desde a origem da *internet*, o uso dos *smartphones* e as expectativas de universalização dos contatos, anonimato e produção de interlocuções, a ideia de potencializar a esfera pública é posta por meio da realidade em que não há controle político e o usuário é o que conduz o conteúdo produzido no ambiente virtual (GOMES, 2018, p. 49). No entanto, é preciso com que os usuários conheçam as plataformas digitais e como utilizá-las, o que implica na acessibilidade ou a falta da mesma no país. Nesse sentido, as novas tecnologias vão além da mecânica, fomentando e introduzindo aspectos participativos, com a tendência de minimizar problemas e efetivar direitos.

Em 2018, mais de dois bilhões de *smartphones* estavam em uso globalmente e o usuário médio de *smartphone* tem mais de 80 aplicativos em seu telefone (MORRIS; MURRAY, 2018, p. 46). Por mais que encontremos uma realidade brasileira no que se refere a falta de acesso pleno a *internet*, os atendimentos no HUPES encontram-se cada vez mais digitalizados, não só na forma de produção de relatórios sociais, encaminhamentos, *e-mails*, cartas institucionais, entre outros, mas para comunicação direta entre a rede de apoio e dos usuários dos serviços públicos de saúde.

Os ambientes de conversação síncrona aumentam a sensação de proximidade entre os interagentes, mesmo quando estão fisicamente distantes. Segundo Lemos (2013, p. 20) e Maia *et al.* (2015, p.493), a arquitetura e a organização das plataformas interferem substancialmente nas condições de participação e nas modalidades de comunicação possíveis. Os usuários dos aplicativos como *WhatsApp*, aplicativo de mensagem instantânea que precisa de dados móveis para cumprir as funções de compartilhamento de mensagens, vídeos, áudios ou conteúdo em documentáveis, compõem a rede e a própria rede é mediada como vínculo, não se separam, embora existam elementos nas relações sociais que são mediadas, bem como a interação e os tipos de comportamento de cada usuário.

Portanto, há a construção do trabalho em conjunto, da autora deste trabalho de conclusão de curso com as assistentes sociais do HUPES mediado pela comunicação pública digital. Para além das possibilidades que a tecnologia pode oferecer, há a preocupação em não se criar uma democracia de apertar botões, mas que se possa efetivamente discutir e pensar as possibilidades para a política pública de saúde no Estado da Bahia.

2.2 A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO HUPES

As comunicações *online* são horizontais e verticais, embora as mídias sociais e plataformas permitam que os usuários da *internet* compartilhem suas opiniões e se conectem com outras pessoas em todo o mundo. Desse modo, para Dubow (2017, p. 06-07), as plataformas possibilitam o diálogo entre cidadãos, políticos e instituições estatais, além de oferecer aos formuladores de políticas novos canais para ouvir e responder às questões mais amplas do eleitorado, devido ao desejo e motivo de participação.

Para Sampaio (2010, p. 29-30), a representação como forma política de participação *online* ganha visibilidade, não somente para os usuários, também para o mercado de plataformas. O ato de se comunicar por meio digital através de aplicativos *mobile* se intensificou cada vez mais durante a pandemia da Covid-19. Os protocolos para o atendimento dos usuários e acompanhantes já conhecidos tiveram que ser revistos.

Neste contexto, foram elaboradas estratégias de comunicação pensados para evitar a presença física dos usuários no complexo hospitalar como mostra a figura abaixo, considerando a relevância do conteúdo e focado em atingir a população de Salvador e região metropolitana.

A Comunicação Pública está nos processos de trabalho do Serviço Social no HUPES. Em seguida, é compartilhado materiais desenvolvidos no período de estágio e durante o acompanhamento do exercício do trabalho das assistentes sociais. Todos os materiais foram aprovados para circulação pela Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Figura 1 — Orientações para doação de sangue



Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais do HUPES (2020)

A tecnologia se tornou um instrumento para a promoção e ascensão da democracia de acordo com a evolução e da inserção do digital na política em governos digitais, associações, grupos e em organizações privadas como aponta Mendonça, Sampaio e Barros (2016 p. 44), mesmo que não contemple a totalidade da população. Ações e estratégias de comunicação pública foram construídas para manter os cidadãos e usuários do sistema de saúde pública atualizados e efetivar o direito de comunicar políticas públicas.

A utilização da comunicação por meio digital não é um formato novo entre as profissionais do HUPES, profissionais e usuários/acompanhantes, mas está sendo potencializado devido ao contexto de pandemia, baixo custo dos *smartphones* e pacotes de dados móveis e incentivos tecnológicos governamentais e do capital.

Figura 2 — Orientação de boletim médico HUPES



Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

A Comunicação Pública através de ambientes digitais tem a capacidade de conduzir uma propagação do conteúdo de forma instantânea. A partir do início da pandemia houve uma necessidade urgente das assistentes sociais manterem as informações essenciais da rede de suporte para os usuários e acompanhantes.

Dessa forma, foi criado o material de orientação de serviços, no qual informa os contatos de serviços municipais de Salvador durante a pandemia da Covid-19 para pessoas com HIV/AIDS, incluindo também conteúdo sobre a rede de apoio, informações sobre Profilaxia Pré-Exposição (PREP), Profilaxia Pós-Exposição ao HIV (PEP), informações sobre o kit de autoteste de HIV disponibilizado no período de pandemia e o fluxo de visitas na enfermaria 2B de infectologia, local em que obtive experiência como estagiária.

Figura 3 — Orientação de contato de serviços municipais de Salvador



ORIENTAÇÕES DE CONTATO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

SERVIÇOS MUNICIPAIS DE SALVADOR

CONTATOS SERVIÇOS MUNICIPAIS SALVADOR
 Durante a pandemia da Covid-19

UPA 24H Prof. Adroaldo Albergaria
 Rua das Pedrinhas, Periperi
 Salvador - BA
 Telefone: (71) 3611-5718

UPA 24h Dr. Hélio Machado
 Rua da Cacimba, Itapuã
 Salvador - BA
 Telefone: (71) 3611-7118

UPA 24H Vale Dos Barris
 Praça João Mangabeira, Av. Vale dos Barris, Barris
 Salvador - BA
 Telefone: (71) 3277-5489

As unidades também realizam teste rápido de HIV e regulação de pessoas com Aids para hospitais especializados.

HUPES EBSEH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

Figura 4 — Orientações de Rede de Apoio HIV/AIDS



REDE DE APOIO

Rede de Atendimento
 Serviços de Assistência Especializada - SAE
 Casa de Apoio
 ONGs AIDS

SOMENTE PARA PESSOAS QUE VIVEM COM HIV/AIDS
 Durante a pandemia da Covid-19

REDE DE APOIO
 Rede de Atendimento
 Durante a pandemia da Covid-19

Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA) Municipal Marymar Novaes
 Rua Artur Bernardes, Bonfim, Salvador - BA
 Telefone: (71) 3611-6560

Serviço Municipal de Assistência Especializada (SEMAE)
 Rua Domingos Requião, Liberdade, Salvador - BA
 Telefone: (71) 3611-1343

Centro Estadual Especializado em Diagnóstico, Assistência e Pesquisa - CEDAP (atendimento a gestantes e dispensação de terapia antiretroviral)
 Rua Comendador José Alves Ferreira, Garcia, Salvador - BA
 Telefone: (71) 3116-8888 / 8838

HUPES EBSEH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

Figura 5 — Orientações Profilaxia Pré-Exposição (PREP)



INFORMAÇÃO HUPES

PROFILAXIA PRÉ-EXPOSIÇÃO - PREP
 Diante a pandemia da Covid-19

CEADAP
 TELEFONE: (71) 3116-8888
 SAE MARYMAR
 TELEFONE: (71) 3611-6560

Complexo HUPES
 EBSEH
 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

O QUE É PREP HIV?

A Profilaxia Pré-Exposição ao HIV é um novo método de prevenção à infecção pelo HIV. A PrEP consiste na tomada diária de um comprimido que impede que o vírus causador da AIDS infecte o organismo, antes de a pessoa ter contato com o vírus.

COMO A PREP FUNCIONA?

A PrEP é a combinação de dois medicamentos (tenofovir + entricitabina) que bloqueiam alguns "caminhos" que o HIV usa para infectar seu organismo. Se você tomar PrEP diariamente, a medicação pode impedir que o HIV se estabeleça e se espalhe em seu corpo.

Complexo HUPES
 EBSEH
 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

1

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

Figura 6 — Orientações Profilaxia Pós-Exposição ao HIV (PEP)



INFORMAÇÃO HUPES

PROFILAXIA PÓS-EXPOSIÇÃO AO HIV - PEP
 Diante a pandemia da Covid-19

Complexo HUPES
 EBSEH
 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

O QUE É PROFILAXIA PÓS-EXPOSIÇÃO AO HIV - PEP?

A PEP é uma medida de prevenção de urgência à infecção pelo HIV, hepatites virais e outras infecções sexualmente transmissíveis (IST), que consiste no uso de medicamentos para reduzir o risco de adquirir essas infecções. Deve ser utilizada após qualquer situação em que exista risco de contágio, tais como:

Violência sexual;
 Relação sexual desprotegida (sem o uso de camisinha ou com rompimento da camisinha); e
 Acidente ocupacional (com instrumentos perfurocortantes ou contato direto com material biológico).

Complexo HUPES
 EBSEH
 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

1

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

Figura 7 — Orientações kit de autoteste de HIV

INFORMAÇÃO HUPES

AGORA VOCÊ PODE FAZER O AUTOTESTE DE HIV EM CASA OU EM QUALQUER LUGAR

É GRATUITO E FÁCIL DE FAZER!

PARA PEGAR O KIT DE AUTOTESTE DE HIV É SÓ PASSAR NOS SERVIÇOS DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM HIV/AIDS DE SALVADOR

ENTREGA DE SEGUNDA A SEXTA 8H ÀS 16H30

SAE Marymar Novaes
Rua Arthur Bernardes, Dendezeiros
Salvador - BA
Telefone: (71) 3611-6560

SAMAE Liberdade
Rua Domingos Requião, Liberdade
Salvador - BA
Telefone: (71) 3611-1343

SAE São Francisco
Rua do Caroo, Nazaré
Salvador - BA
Telefone: (71) 3611-2982

HUPES EBSEH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

Figura 8 — Orientações de fluxo de visitas HUPES

FLUXO DE VISITAS DO HUPES DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

SIGA AS ORIENTAÇÕES

FLUXO DE VISITAS ENFERMARIA 2B

ENFERMARIA
Pacientes internados

O Serviço Social entra em contato com a família para informar sobre mudança de fluxo de visitas e acompanhamento. Entrega ao plantonista médico relação dos pacientes internados e telefones do familiar ou responsável.

TELEFONES DO SERVIÇO SOCIAL:
(71) 3283-8207/8206

HUPES EBSEH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

A tecnologia pode facilitar a participação democrática, mas não pode garantir que isso aconteça de uma forma específica. É necessário que as iniciativas saibam da capacidade das pessoas de encontrar usos novos e imprevisíveis de qualquer tecnologia. As iniciativas digitais desenvolvidas encontram-se no processo de interlocução entre as partes, o que pode haver mais chances de que mais vozes sejam ouvidas, mais problemas sejam levantados e dos usuários encontrarem as informações que precisam, ver ou conhecer. Mas também os fluxos de comunicação podem ser condutores a uma esfera pública de cacofonia do que a uma esfera de coerência quando as informações estão desencontradas, com palavras e termos técnicos e específicos dos profissionais da saúde.

Outro meio que as assistentes sociais do HUPES encontraram de utilizar a comunicação pública foi através do *folder*. O *folder* (Figura 9) como instrumento de comunicação tem como fim a realização do direito à comunicação para todos os usuários; nele é possível identificar o que é o Serviço Social e qual o seu objetivo no HUPES, os processos de atendimento, como orientação quanto ao fluxo de óbito, articulação com a rede territorial, emissão de relatórios e encaminhamentos sociais, viabiliza o acesso aos direitos por meio de políticas públicas, acolhe, orienta e encaminha.

Durante a pandemia foi necessário informar que o HUPES não é um hospital de retaguarda para Covid-19, orientando, então, que caso os pacientes internados apresentem sintomas suspeitos, os exames serão coletados e a transferência ocorrerá para a enfermaria 2B de infectologia, para confirmação do diagnóstico e posterior, a transferência para hospital de referência da Covid-19.

Nesse instrumento foi evidenciado a atuação das assistentes sociais durante a pandemia da Covid-19, indicando o uso do aplicativo *WhatsApp* para viabilizar visitas a pacientes em ambiente hospitalar, o compartilhamento de músicas, mensagens e vídeos de otimismo para os usuários internados, permitindo o atendimento virtual aos familiares. É escrito a importância do acolhimento familiar durante o internamento, o que os acompanhantes podem levar como: sabonetes, roupas íntimas, toalhas, desodorantes, entre outros quesitos pessoais e também o que não é permitido.

É identificado no *folder* sobre os atestados de comparecimento e o direito que o acompanhante tem ao documento, o tempo de permanência no hospital e horário de visita, especificando as visitas em Unidade de Atendimento Intensivo (UTI) e a condição para permissão de visitantes a partir de 12 anos. Por fim, há espaço destinado para o fluxo de óbito, retratando o acolhimento familiar e o papel do Serviço Social no complexo hospitalar.

A descrição do contato do Serviço Social e da recepção principal nos parece simples, mas é preciso reafirmar os objetivos do trabalho profissional e possíveis dúvidas dos usuários sobre o serviço, fazendo com que evite aglomerações no atendimento em contexto de distanciamento social e faça fluir o andamento do trabalho.

Figura 9 — Modelo de folder de orientações gerais

Parte 1

O Serviço Social é uma profissão que trabalha com políticas públicas, atua no campo das políticas sociais com o objetivo de viabilizar direitos da população em diversas esferas: saúde, educação, previdência social, habitação, assistência social, meio ambiente, no mundo do trabalho, além das esferas da justiça.

O assistente social:

- 1- Orienta quanto ao fluxo do óbito
- 2- Articula-se com toda a rede territorial
- 3- Emite relatórios e encaminhamentos sociais
- 4- Viabiliza o acesso aos Direitos por meio das Políticas Públicas
- 5- Acolhe, orienta e encaminha

INTERNAMENTO DURANTE A PANDEMIA:

O Hupes não é hospital de retaguarda para covid. Caso os pacientes internados apresentem sintomas suspeitos, os exames serão coletados e a transferência do paciente será realizada para Enfermaria 2B, para confirmação do diagnóstico e posterior transferência para hospital referência Covid-19. Caso contrário o paciente retorna para enfermaria de origem. A partir do momento da suspeita, os relatórios de transferência e relatório social deverão ser encaminhados para UGRU para que o fluxo dê continuidade no mesmo momento. A família deverá ser contatada pelo serviço social que fará o acolhimento e todas as orientações pertinentes.

ATUAÇÃO DURANTE A PANDEMIA:

Além das atividades habituais desenvolvidas nas enfermarias, plantões de intercorrências e comissões, entre outras o momento exigiu a adoção de novas tecnologias:

- Uso do aplicativo WhatsApp para viabilizar visitas a pacientes em ambiente hospitalar, compartilhamento de músicas e vídeos com mensagens de otimismo
- Atendimento virtual aos familiares dos pacientes internados

PERMANÊNCIA DOS ACOMPANHANTES DURANTE A INTERNAÇÃO

A internação é um momento de grande fragilidade para qualquer pessoa, que diante de algum sintoma, alguma dor ou doença acaba por viver momentos de aflição, confusão e desorientação. A equipe de saúde tem um grande compromisso em estabelecer um diálogo ético e transparente com relação ao estado de saúde, condições de internação e aos processos de tratamento necessários ao paciente. Ainda assim, devido à fragilidade que muitas vezes o paciente se encontra, se faz necessário o acolhimento a este, ser feito também pela família e às pessoas de confiança em seu convívio social, para que através deste apoio o processo de tratamento se torne mais eficaz, tendo em vista o importante suporte dado por aqueles que convivemos e nos relacionamos.

O QUE PODE TRAZER

Objetos de uso pessoal tais como: pasta e escova de dente, pente ou escova de cabelo, sabonete, desodorante, toalha, chinelos e roupas íntimas.

Objetos de valor do paciente devem permanecer com seus familiares.

TV e rádio somente com o registro feito na recepção principal do HUPES. Em enfermaria coletiva a utilização destes aparelhos deve obedecer às normas de convivência.

Obs.: Traga o mínimo necessário e tenha cuidado com os seus pertences, pois o Complexo HUPES não se responsabiliza por eles.

ATESTADOS DE COMPARECIMENTO: SERÃO FORNECIDOS DIARIAMENTE PELA ENFERMAGEM, MEDIANTE SOLICITAÇÃO

O paciente terá direito a acompanhante quando for criança e adolescente (até 18 anos incompletos), idoso (a partir de 60 anos) e portador de necessidades especiais. A autorização de acompanhante para paciente internado, quando necessária, será fornecida pela Coordenação de Enfermagem da Unidade de Internação.

A troca de acompanhante deverá ser feita pela manhã: 7h às 9h / tarde: 18h às 20h.

VISITAS:

Durante a pandemia ficam suspensos acompanhamentos e visitas nas enfermarias 1b, 1c, 1d e 2b, exceto se for avaliada necessidade pela equipe;

Visitas nas outras enfermarias:

Em função da pandemia as visitas sofreram redução:

As visitas podem ser realizadas diariamente em todas as enfermarias de 10:00 às 11:00hs (1 visitante);

Parte 2

Os responsáveis pelos pacientes internados nas enfermarias receberão na regulação cartão de visita no ato do internamento;

As visitas nas UTIS 1 e 2 são realizadas duas vezes por semana (segundas e quintas) no horário das 15:00 às 16h;

Só será permitida a entrada de visitantes a partir de 12 (doze) anos, mediante apresentação de documento com foto;

Não é permitido o acesso de pessoas trajando short, bermuda, minissaia, camiseta, blusa/vestido curto e/ou decotado; e

Nas enfermarias onde não é permitida visitas será fornecido Boletim Médico em dia e horário que será informado ao responsável.

Obs.: Os cartões devem ser apresentados na recepção, pelo visitante.

FLUXO DE ÓBITO:

Quando ocorrer o óbito o serviço social deverá ser comunicado de imediato para solicitação do comparecimento da família à unidade onde ocorreu o mesmo ocorreu.

O familiar será acolhido inicialmente na portaria e encaminhado à unidade onde ocorreu o óbito para contato com o médico, com orientações relativas ao evento e fornecimento da declaração de óbito. Em caso de cremação serão necessárias duas assinaturas de médicos.

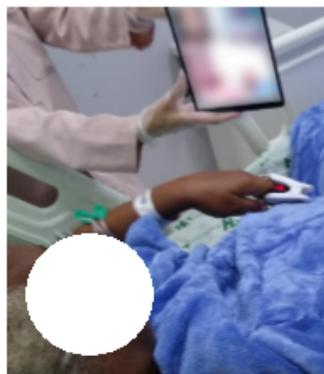
O familiar deverá ser encaminhado imediatamente ao Serviço Social para acolhimentos e orientações sobre o sepultamento, registro em cartório, benefícios assistenciais, previdenciários, e horário de remoção do corpo (das 8 :00 às 17hs).

CONTATOS
Hospital Universitário Professor
Edgard Santos (HUPES) Rua
Augusto Viana, s/nº, Canela
Tel: 3283-8195 – Recepção principal
Tel: 3283-8206/32838207- Serviço Social



ORIENTAÇÕES GERAIS

**Serviço Social do
Complexo Hospitalar
Professor Edgard Santos
HUPES**



Fonte: Elaboração das assistentes sociais HUPES (2020).

É possível identificar como a organização da escrita do *folder* é relevante para manter o direito à comunicação no processo de trabalho. Outra atuação identificada são informativos para as redes sociais como *Facebook*, *Instagram* e, principalmente, o *WhatsApp*, que tem o serviço de banda larga de baixo custo e largo alcance, é uma das plataformas digitais de comunicação mais acessada no Brasil. Segundo Morris e Murray (2018, p. 48), o processo atual de transformação tecnológica se expande exponencialmente devido a sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos através da linguagem digital comum, na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida.

A comunicação por meio de informativos em redes sociais tem um ponto interessante a ser discutido com o Serviço Social, ao citar as relações econômicas e sociais no capitalismo. Segundo Srnicek (2017, p. 53), o capitalismo se renova através da criação e adoção de novos complexos tecnológicos: a vapor e ferrovias, a engenharia siderúrgica e pesada, automóveis e petroquímicos e agora tecnologias de informação e comunicação. Habilitadas pela tecnologia digital, as plataformas surgem como meios para liderar e controlar indústrias. Compreender as plataformas digitais criticamente significa se envolver com as diferentes formas de sociabilidade na *internet*.

As plataformas digitais se tornaram uma das principais formas de comunicação com os usuários e outros profissionais do trabalho. É possível pontuar que as comunicações possibilitaram um acréscimo nas interações diretas entre o profissional e o usuário, o que é positivo, mas, as interações contêm desigualdades importantes entre líderes e cidadãos quando se fala em controle sobre as iniciativas e conteúdo de mensagens políticas que são veiculadas. Em momento de distanciamento social, a atuação do profissional do Serviço Social no ambiente digital se fez mais presente do que nunca, nota-se a presença e apoio da rede e de instituições. Algumas das ações seguem abaixo.

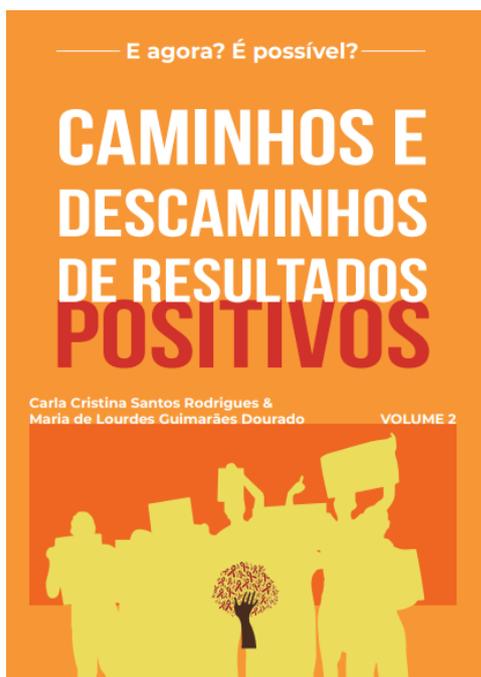
Figura 10 — NEOJIZAP: Música à distância no HUPES



Fonte: Material NEOJIZAP (2020)

A iniciativa NEOJIZAP: Música à distância, tem o objetivo de levar música para os usuários internados no complexo hospitalar. Alguns dos músicos da Neojibá, programa que é uma política pública do Governo do Estado da Bahia e executada pela Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social, integrantes do Coro Juvenil e da Orquestra 2 de Julho, tocando, individualmente, para alguém que esteja internado no hospital. A ação possui 5 músicos e 5 cantores confirmados disponíveis durante a semana. Utiliza-se o *WhatsApp*, capaz de realizar chamadas de vídeo para interação no momento instantâneo.

Outro meio de trabalhar a Comunicação Pública no complexo hospitalar foi por meio do *e-book*, um instrumento que pode ser disponibilizado *online*, como livro virtual. O *e-book* é uma realização da experiência de estágio. Trata-se do relato de experiência de intervenção realizada no HUPES em 2019 como instrumento para a adesão ao tratamento em HIV/AIDS.

Figura 11 — *E-book* Caminhos e Descaminhos de Resultados Positivos

Fonte: Elaboração de Carla Rodrigues e assistentes sociais (2020)

A observação das necessidades é fundamental para propor estratégias de comunicação com os usuários. Para compor este documento, usuários contaram as suas vivências e histórias com o objetivo de compartilhar para outros usuários que vivem com HIV/AIDS. Identificou-se que na enfermaria 2B de infectologia muitos dos internados são portadores do HIV/AIDS, tem o hábito de compartilhar conteúdos por *WhatsApp* mesmo com os dados móveis limitados e integrem com frequência por essa com ferramenta. O que todos têm em comum é a experiência do internamento e do sofrimento de diversas naturezas como familiar, violência, falta da família, a negação e rejeição do tratamento.

Desse modo, o *WhatsApp* é uma das principais ferramentas para captar à atenção dos usuários, como também comunicar os direitos em cada usuário pode se enquadrar. Ao final das histórias, os usuários encontram *links* disponíveis para serem acessados, contatos e conteúdo adicional sobre a rede de apoio para portadores com HIV/AIDS em Salvador e links recomendados do Blog da Saúde do Ministério da Saúde, Grupo Pela Vida: Grupo pela valorização, integração e dignidade de pacientes acometidos pela doença AIDS, entre outros.

Foram selecionados oito usuários de livre e espontânea vontade para participar da experiência. Ao todo, ocorreram quatro reuniões para discussão das vivências socializadas. O

e-book teve o primeiro alcance de 300 usuários, contribuindo de forma positiva para a adesão ao tratamento.

O *e-book* é um produto originado pelo artigo científico foi discutido no 9º Congresso Brasileiro Sobre HIV-AIDS e Vírus Relacionados – XIV Simpósio Sobre Avanços na Patologia e Manejo da AIDS em Salvador, Bahia, 2019. A ideia de continuar o trabalho produzido por ex-estagiárias do complexo hospitalar surgiu para fortalecer os vínculos entre os usuários e incentivá-los a acessar as políticas de saúde pública.

Com base nos resultados é possível concluir que o diagnóstico de HIV gera um grande impacto na vida dos usuários e nos vínculos sociais. Os sofrimentos relatados se relacionam a estigmas, preconceito socialmente construído em relação à doença e esforço para manter em segredo a sorologia. As histórias contadas têm a mensagem final de que o HIV não é um fim.

O resultado é um dos momentos mais difíceis para estes, assim, a adesão ao tratamento e o não abandono é um trabalho complexo que demanda tempo, no entanto, os contos fazem com que os pacientes se sintam envolvidos e a ter estímulos antes não despertados pelo medo da doença. Nesse processo de internamento, existiram pacientes e ex-pacientes dispostos a contar suas trajetórias como espelhos que refletem histórias de vida construídas fora de um hospital e que pode ser continuada.

A Comunicação Pública permeia por diversas áreas e está presente nos processos de trabalho das assistentes sociais no HUPES. Relacionar esse campo com a de política de saúde pública é uma tarefa que exige esforços, pois, a comunicação está em constantes mudanças, está na linguagem, na escrita profissional, e também nas novas formas de atendimento com os usuários de forma digital.

A Comunicação Pública se torna necessária para o Serviço Social. Esse campo possibilita a orientação e a execução de parecer social, relatórios e demais produções escritas, estudo social, mas também reuniões entre as demais profissionais, diálogo com os usuários e com a rede. Não é anulada a noção de comunicação corporal e gestual, principalmente para língua de sinais.

Essas ações foram sendo materializadas para que os usuários compreendam como um direito conquistado, um dos quesitos que fazem com que as assistentes sociais demarquem a profissão, demonstrando à população o seu objetivo e objeto de trabalho. Conseguindo, assim, mostrar cada vez mais que os serviços não têm caráter de benevolência, mas de execução das políticas públicas de saúde.

Segundo Cordeiro e Martins (2013, p. 56), para o profissional do Serviço Social, a comunicação é como uma ferramenta tátil e disponível para que os bens e serviços públicos ofertados e de direito de todo cidadão, cheguem até os mesmos sem interrupções ou falhas. De acordo com Soares e Fernandes (2019, p. 198), para que aconteça uma comunicação eficaz não é importante sabermos somente a teoria da comunicação, é preciso praticá-las. A prática consiste em treinar tudo aquilo que conhece na leitura, melhorar a variedade de expressões e agir com mais firmeza no ambiente de trabalho.

Assim, o Serviço Social se insere no debate sobre a comunicação pública, pensando a fundamental contribuição que a profissão pode agregar na luta pela democratização da comunicação, mas também compreendendo este espaço enquanto contraditório e que vivencia correlação de forças entre os interesses da classe dominante e os da classe trabalhadora.

Compreende-se que a diversidade sobre o que veicula nos meios de comunicação incide em como a população usuária, e os próprios trabalhadores das políticas sociais compreendem o acesso aos seus direitos, por isso é fundamental o profissional considerar a articulação entre os meios de comunicação e a sociedade, pensando as potencialidades e a necessidade de reflexão sobre esses meios de comunicação.

2.3 COMUNICAÇÃO E POLÍTICA DE SAÚDE: UMA RELAÇÃO NECESSÁRIA

A atividade profissional do Serviço Social não se encerra em si mesma, assim como os seus efeitos sociais derivassem principalmente da atuação profissional, o que faz ser uma profissão de constante contradição (IAMAMOTO, CARVALHO, 2006, p. 79). O assistente social tem a sua condição intelectual, no qual procura contribuir como instrumento de trabalho a linguagem, a literatura e a produção de conhecimento científico. O Serviço Social é uma profissão reconhecida diretamente na divisão social do trabalho, aborda questões centrais como o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana, no qual desdobraram novos cenários que modificam as composições de grupos de classes que compartilham poder de Estado durante todo o percurso histórico.

As autoras Iamamoto e Carvalho (2006, p. 52), apontam que o primeiro ângulo é como a realidade vivenciada e representada pelos profissionais, expressa o discurso teórico-ideológico sobre o exercício profissional. O segundo expressa a atuação profissional como atividade social e suas contradições com objetivos sociais, mesmo que ultrapasse a vontade de agentes individuais.

A Saúde compõe o tripé da Seguridade Social, composto pela Assistência Social e pela Previdência Social, e os princípios acima citados são apontados como diretrizes fundamentais da saúde e também como parte dos princípios legais do SUS apontados pelo CFESS (2010). A política está relacionada com outras áreas ligadas ao desenvolvimento social e físico do usuário, portanto, a necessidade de um trabalho interdisciplinar e intersetorial são de grande importância, na medida em que existe a compreensão de que o cuidado da saúde deve ser uma responsabilidade do cidadão e também do Estado, que possui o dever de oferecer os serviços de saúde que atendam as reais necessidades da população e de acordo com as demandas específicas de cada território (CFESS, 2010).

Em 2004, foi compreendido pelo Ministério da Saúde através do Jornal do Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS) a discussão sobre a então nova política de Comunicação Social, uma comunicação voltada para “racionalizar custos, adequar e qualificar equipe e aumentar eficácia dos veículos, direcionados a um público mais bem definido”¹¹. O CONASS prioriza os diferentes interesses dos Estados junto ao Ministério da Saúde e os Municípios, a partir da a Lei nº 8.080/90 houve processo acelerado de construção do Sistema

¹¹ Jornal do CONASS. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/consensus01.pdf>. Acesso em 24 de out. de 2020.

Único de Saúde (SUS), que a partir das Normas Operacionais Básicas teve movimento muito forte no sentido da municipalização.

Dessa forma, é percebido que a introdução da comunicação junto a política de saúde não é uma discussão nova ou desconhecida. Pitta (2002, p. 92), analisou relatórios de quatro Conferências Nacionais de Saúde, desde a 8ª até a 11ª Conferência, para saber o que é pautado sobre a política nacional de saúde e o que se diz sobre comunicação nessas Conferências é alguma coisa bastante diferente do que se faz no Governo.

O que se propõe hoje é uma rede pública de entidades, uma rede que não é governamental, é uma rede que tenha que dar financiamento e apoio para projetos governamentais, não-governamentais, para pequenos projetos nos municípios, o que vem sendo dito desde a 9ª Conferência Nacional de Saúde. Na 8ª Conferência foi marcada por uma carta de princípios, dentre os quais que, para se ter saúde tem que se ter liberdade de expressão, ou seja, direito à comunicação.

Para Pitta (2002, p. 92), esse direito de comunicação vem sendo edificado desde as cartas internacionais de Ottawa, que acabaram mobilizando, se ajustando às necessidades dos movimentos sociais e que a população tem que ter expressão na esfera pública de seus problemas. A autora chama atenção para o que está acontecendo no cenário das políticas de comunicação, de maneira mais ampla, e tenta analisar de que forma podemos investir recursos para fortalecer essas outras vozes, que estão há bastante tempo esquecido do cenário político nacional.

O Estado é o principal ator que busca por meio de medidas previstas por políticas, concretizar e aplicar as leis, além de implementar os serviços sociais, mas também o processo de pauperização absoluta ou relativa da classe trabalhadora urbana, contribuindo para a expansão industrial. Para Iamamoto e Carvalho (2006, p.82), o Estado supõe diversas alianças sociais com interesses conflitantes e se comporta como centro de exercício do poder político, é por meio dele que diversas frações das classes dominantes impõem seus interesses de classe para a sociedade, porém, mostra-se estar posto para todos e com interesses em comum.

A Comunicação e Comunicação Pública tem um papel importante na colaboração do fortalecimento do SUS, a partir da compressão da população usuária da dimensão e importância de saúde pública e universal. Segundo Ribeiro (2017, p. 07), é necessário também o incentivo à participação do cidadão nos processos de qualificação do sistema público de saúde. Dentro desse processo, a participação e o controle social precisam ser

exercidos de forma plena, o que esbarra na falta de informação e no interesse de vários setores ligados ao governo, em colaborar para que cada vez menos a população tenha conhecimento dos seus direitos e da forma como exercê-los.

A comunicação como meio de construção e implementação de políticas públicas, quando informa para tomada de decisão e sobre políticas, amplia a participação e o debate, considera a pluralidade e os interesses da sociedade (PITTA, 2002, p. 86). Os princípios e diretrizes orientadas pelo SUS dependem da ampliação da participação, o que pode ocorrer através de integração social entre profissionais, entre eles os/as assistentes sociais, usuários, equipes e gestores.

Um dos caminhos apontados por Silva e Rocha (2013, p. 10), é a articulação desta rede de serviços em saúde e a construção de um novo modelo de comunicação em saúde, uma gestão comunicativa e que dê a relevância desse processo no decorrer do trabalho. No entanto, a percepção de profissionais não pode ser destinada somente ao conhecimento. É percebido que as relações de trabalho e o acúmulo de funções tornam muito mais propensa a reprodução de ações do cotidiano.

Os hospitais são organizações complexas em razão dos inúmeros serviços complementares que acolhe em sua estrutura para realizar sua atividade fim: prestar assistência à saúde (NASSAR, 2005 p. 08). Comunicação e Saúde são temas permanentes, tratam-se de dois direitos e duas políticas que juntos se tornam potência para discutir nossa democracia e os novos rumos para a compreensão dos usuários sobre a política de saúde e como a forma de comunicar interfere na concepção e acesso à saúde pública.

3 EXPERIÊNCIAS DAS ASSISTENTES SOCIAIS NO HUPES

Novos desafios à profissão surgem na década de 1990, com a implantação do SUS, com as diretrizes das Leis Orgânicas da Saúde, Lei nº. 8.080 de 19 de setembro de 1990¹². Nos dias atuais aconteceram mudanças como os direcionamentos profissionais ao Serviço Social, no qual cabe uma ação necessariamente articulada com outros segmentos que defendem o aprofundamento do SUS, formular estratégias que busquem reforçar ou criar experiências nos serviços de saúde, que efetivem o direito social à saúde, atentando que o trabalho do assistente social que queira ter como norte o projeto ético-político tem que, necessariamente, estar articulado ao projeto da reforma sanitária (MATOS, 2003 p. 17-18).

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada pela Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social n. 145, de 15 de outubro de 2004, nos pede um novo olhar para o social: o da proteção social como direito, como elemento fundante da cidadania. Da mesma forma, os princípios da Política Nacional de Saúde, no qual nos direcionam na luta pela vida, no compromisso pela construção de práticas democráticas, sintonizadas com as necessidades sociais e de saúde da população (MARTINELLI, 2011, 07).

A dimensão ética e as dimensões técnico-operativas e teórico-metodológicas são características da identidade da profissão, no qual se articulam em termos de poderes, fazeres e saberes como mediações da prática profissional e expressões da práxis humana abordada por Martinelli (2011, p. 09). Regulamentada pela Lei nº. 8.662/93¹³, tendo o seu exercício profissional regido pelo Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais, o Serviço Social tem como campo de atuação as políticas sociais que tem como compromisso a defesa e a garantia de direitos sociais.

O CFESS afirma a importância do debate acerca da comunicação para toda a categoria profissional¹⁴. O debate reforça a ideia de democratização dos meios de comunicação no Brasil, mas focalizado na relação do assistente social e mídia democrática, não é trabalhada a ideia do próprio direito inserido na comunicação e como os profissionais podem incorporar nas atividades do cotidiano. Ou seja, há um destaque maior para os impactos dos grandes veículos

¹² Leis Orgânicas da Saúde. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em 23 de out. de 2020.

¹³ Lei nº. 8.662/93. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em 30 de out. de 2020.

¹⁴ CFESS. Democratizar a comunicação não é censurá-la. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1174>. Acesso em 30 de out. de 2020.

de comunicação como a Globo, que constroem o poder, discursos e narrativas conservadoras, contrárias ao avanço social, e político do país.

Existe a expectativa de que a Política de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS possa ampliar as abordagens. Como afirma Jorge Duarte (2007, p.59), discutir a comunicação pública implica assumir a complexidade da comunicação, colocando a centralidade do processo de comunicação no cidadão, tanto pelo direito que esse possui à informação e à expressão, quanto ao diálogo e à participação ativa. O foco da comunicação passa dos interesses da organização para os interesses do conjunto da sociedade e, assim, o planejamento muda, as ações e estratégias de comunicação, em conjugação, precisam ser repensadas.

3.1 PERCEPÇÕES DAS PROFISSIONAIS SOBRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Os Hospitais Universitários são instituições de assistência que exercem importante papel político, na comunidade onde estão inseridos, como centros de atenção à saúde de alta complexidade, de formação de recursos humanos e de desenvolvimento tecnológico para a área da saúde (ALVES, 2015). Nesta instituição, as assistentes sociais do HUPES encontram-se em adversos desafios no exercício da profissão.

A categoria profissional no HUPES encontra-se em um ambiente com diferentes configurações de trabalho que implicam em complexidades nas relações multiprofissionais e com os usuários. Devido à diversidade das complexidades da terceirização e dos diversos aspectos do trabalho das assistentes sociais.

Neste momento, compreende-se que a categoria profissional do Serviço Social contemporâneo por mais que não discuta a comunicação pública para melhores condições de trabalho e para desenvolver formas de atendimento aos usuários, tem esforços em trazer a comunicação pública no cotidiano do trabalho. As profissionais do Serviço Social no HUPES, frente às formas de gestão da força de trabalho no contexto da sociedade do capital, trazem para a categoria a necessária compreensão da realidade social e das demandas para o fazer da profissão frente à dinâmica posta.

Os pesquisadores Filho e Lopes (2015) afirmam que o Serviço Social deve apreender a importância da comunicação como direito e como espaço fundamental e estratégico de ação política a ser materializada no lócus profissional, bem como se trata de um campo indispensável para a socialização da informação, dando contribuições ao processo de transformação da sociedade.

Na busca pela garantia da legitimidade política das mudanças oriundas do processo de reconceituação, potencializa a luta política na defesa dos direitos, ao construir uma política de comunicação, entendendo que: as estratégias de comunicação não podem ser tratadas como auxiliares periféricos da luta política. As profissionais podem assumir, no contexto das lutas maiores e no âmbito das lutas da profissão, a centralidade que, de fato, possuem e merecem.

Para compor a análise da capacidade prática que buscou compreender como a comunicação pública se insere no processo de trabalho das assistentes sociais do HUPES, foram realizadas três entrevistas com as assistentes sociais com mais de 10 anos de experiência profissional na saúde. Trata-se da incorporação da comunicação no seu cotidiano, com vistas à

edificação de uma política que definisse prioridades, diretrizes e objetivos para a área, em consonância com os princípios ético-políticos da profissão.

Para identificar os procedimentos de trabalho do Serviço Social no HUPES, em relação com a comunicação com os usuários, foi abordado durante a entrevista que nesse momento atual de pandemia as profissionais utilizam muitas técnicas virtuais que tem facilitado a comunicação com os pacientes e famílias. Realizam visitas virtuais através do *WhatsApp*, acolhimento e entrevistas por telefone, utilizando também o *e-book* para disseminação de informações. Continuam utilizando instrumentos como, entrevistas que permitem o conhecimento do usuário, possibilitando uma intervenção planejada e o acolhimento qualificado do usuário.

Em função da pandemia as profissionais não estão realizando atividades em grandes grupos, no máximo três participantes. Apesar dos desafios desse momento através da escuta qualificada e dos diversos instrumentos utilizados, é possível uma atenção assegurando ao usuário o direito à comunicação pública e a sua participação reflexiva, apesar dos entraves e obstáculos institucionais, nesse momento tão exaustivo e desafiador.

O roteiro de entrevista desenvolvida para essa pesquisa tem o foco de mostrar como as assistentes sociais do HUPES compreendem a comunicação pública e como podem inserir tais práticas no exercício do trabalho. Devido ao momento de pandemia da Covid-19 e do acúmulo de trabalho neste período, não foi possível construir um corpus maior de profissionais. Embora a visão e argumentação das três assistentes sociais sejam necessárias para agregar na discussão sobre a questão de pesquisa, e também demonstra a realidade do trabalho no sistema público de saúde.

Na primeira pergunta foi solicitado discorrer sobre o entendimento sobre a comunicação pública; ambas as profissionais expressaram que a comunicação pública é uma comunicação entre os órgãos governamentais e cidadãos. Para elas, a expressão da comunicação leva aos usuários informações referentes às políticas voltadas para o cidadão, a comunicação entre os órgãos governamentais e cidadãos, e comunicação é uma realização junto à sociedade.

A segunda pergunta orientou que as profissionais argumentassem sobre a sua compreensão a respeito da informação e comunicação no cotidiano do trabalho no HUPES, como demonstração de que são formas diversas a serem trabalhadas.

Para as assistentes sociais a informação no HUPES nem sempre chega de forma adequada, pois, o processo para que a informação seja alcançada é atravessado por conversas de corredor, informações falsas, dificultando o entendimento da informação. Infelizmente o

interesse coletivo nem sempre é contemplado. A informação é empregada para apresentar situações aos usuários, como o endereço de uma rede de saúde, rotinas da unidade. É da ordem do conhecimento que se pode usar na perspectiva de elucidar e/ou educar o outro, a respeito de um determinado assunto. A comunicação se refere ao ato de passar a informação ao outro.

As assistentes sociais entrevistadas consideram que a comunicação é importante para o trabalho de assistente social no HUPES e que a comunicação pode melhorar as suas práticas de trabalho. A utilização de instrumentos como *folders* são comuns no cotidiano das assistentes sociais no complexo hospitalar, quando precisam comunicar aos usuários sobre os serviços públicos que podem orientá-los a possibilitar uma continuidade na atenção da saúde individual e coletiva.

O *folder* é um instrumento eficiente que é elaborado para produzir conhecimento sobre acesso a determinados serviços. Atualmente, pensar em desenvolver *folder* ou qualquer trabalho de comunicação pública por meio de papel nos parece ser tímido e antigo. Mas se trata de uma estratégia de levar a discussão à população que não tem acesso à *internet*, que tem *smartphone*, mas não é possível manter dados móveis que permitam acesso à internet, por causa dos valores das operadoras e para quem não tem *smartphone*.

Outra forma de exercer a comunicação pública sem restrições é a elaboração de oficinas junto com a equipe multiprofissional. Porém, é uma atividade que demanda tempo de organização, espaço adequado e aceitação dos usuários. Essa atividade encontra-se suspensa devido aos novos protocolos de segurança e saúde do complexo hospitalar durante a pandemia.

As assistentes sociais do HUPES afirmam a preocupação em relação aos os usuários, identifica o público e as especificidades dele. Constroem planos de cuidados e orientam sobre as normas e rotinas hospitalares, sobre as questões referentes a benefícios, previdência e sobre os encaminhamentos específicos. Compreendem que as documentações públicas disponibilizadas pelo Estado são fundamentais para legitimar a relação com os usuários e para materializar a comunicação pública.

As assistentes sociais verbalizam um compromisso com a população usuária e reforçam os objetivos da instituição e do Projeto Ético-Político da profissão. O trabalho das assistentes sociais na saúde tem como eixo central a busca criativa e a inserção destes conhecimentos articulados aos princípios do projeto de Reforma Sanitária e do próprio Projeto Ético-Político.

Outra modalidade comunicacional diz respeito à comunicação digital e às novas mídias, como a *e-governance* (governo eletrônico) e os portais governamentais. Essa pode ser considerada uma das maiores conquistas das inovações tecnológicas na tentativa de

democratizar as ações da administração pública e permitir o acesso do cidadão, segundo Gomes (2018, p. 57).

Fundamentalmente, a complexidade social limita a extensão em que as políticas modernas podem ser deliberativas e participativas. A participação depende de usuários com conhecimento e interesse suficientes sobre o conteúdo das questões contempladas. Considerando o escopo da política de saúde, o número de indivíduos com conhecimento e interesse tendem a ser pequenos e, a qualidade da participação diminui com o escopo da participação. Uma abordagem democrático-radical alternativa baseia-se nas práticas de atribuições que os cidadãos possuem como usuários de serviços públicos, sujeitos de política e regulamentação, ou residentes que tenham conhecimento contextual de seus bairros e ecossistemas.

Uma sociedade civil participativa não equivale, necessariamente, as ações participativas democráticas. A motivação para participar deriva de várias fontes: uma sensação de que é sua responsabilidade fazê-lo; a satisfação que vem participar de outras pessoas com um objetivo comum; a identificação de um problema público que afeta você ou aqueles com quem você se importa; e a crença de que seu envolvimento fará a diferença. Porém, a motivação por si só não garante o engajamento. Segundo Delli Carpini (2000, p. 342), os cidadãos devem ter a oportunidade de se envolver na vida pública de maneiras significativas. As oportunidades são determinadas pela infraestrutura cívica: da estrutura e processos das eleições ao número e tipo de associações cívicas e políticas.

À medida que perguntamos sobre a alteração das ferramentas, devemos repensar o processo de comunicação interpessoal, a fim de maximizar o benefício para a democracia a partir das tecnologias? Para Filho e Lopes (2015, p. 14), o desafio contemporâneo para os profissionais de Serviço Social será o de ultrapassar os limites da mera interatividade entre seu público e os meios de comunicação, para processar conhecimentos e promover uma troca dialética entre as demandas dos sujeitos e as demandas institucionais, tendo como referência os objetivos profissionais, com vistas ao enfrentamento das múltiplas expressões da questão social.

3.2 REPERCUSSÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA NA CATEGORIA PROFISSIONAL

No contexto de pandemia que as assistentes sociais do HUPES vislumbram outras formas de ação mais consistentes e estratégias que possam construir pontes para continuar atuando sem a presença física dos usuários e para manter contato com a equipe de profissionais. A Covid-19 expôs as vulnerabilidades e as tensões que existem entre as políticas públicas e a efetivação delas.

As complexidades que existem na saúde pública brasileira durante a pandemia da Covid-19 foi expressa no HUPES. O complexo hospitalar enfrenta o desmonte da saúde pública desde adoção de gestão da EBSEH, ainda que o Ministério da Saúde, em conjunto com as reitorias, defenda que tal modalidade de gestão não é privatizante, as formas de organização e prestação do serviço se assemelham ao modelo privado em saúde. Logo, é a inserção da lógica neoliberal empresarial nos serviços do SUS (LIMA, 2016).

Segundo Neto *et. al.* (2020, p. 08), a doença motivada pelo coronavírus SARS-CoV-2 denominada como Covid-19, reconhecida inicialmente na cidade chinesa de Wuhan em 2019, tornou-se emergência de saúde pública internacional, devido a sua alta transmissibilidade e rápida propagação em 2020. Com o objetivo de diminuir a cadeia de transmissão da doença, agentes públicos de saúde recomendam a adoção de medidas como o distanciamento social e hábitos de proteção individual como higienização das mãos e objetos, além dos cuidados ao espirrar e tossir. Assim como também, é recomendado buscar o serviço de saúde apenas em casos de agravamento dos sintomas da Covid-19.

Neste contexto, para que a população consiga obter as instruções que envolvem as medidas emergenciais, comportamentais e preventivas, o acesso à informação se torna importante para o enfrentamento da pandemia. Para Neto *et al.* (2020 p. 09-10), o acesso à *internet* por meio de *smartphones* se tornou um dos relevantes instrumentos como meio de busca de informações. Para o acesso é fornecido a instrumentalização dos aplicativos móveis. A disponibilização dessa tecnologia digital possibilitou novas formas de assistência à saúde.

A partir do estudo de Neto *et al.* (2020 p. 09-10) e da realidade apresentada no HUPES, é compreensível analisar as expressões que envolvem a questão social. Os mais pobres estão sendo os mais afetados durante a pandemia da Covid-19, trabalhadores de carteira assinada e autônomos, recém desempregados, entre outros, foram os mais atingidos, tanto pela super

lotação dos hospitais públicos, devido a pessoas com sintomas da infecção ou por questões já conhecidas no dia-a-dia.

Lima (2016, p. 17), destaca que sendo a EBSEH uma empresa pública de personalidade jurídica privada, se perde o ambiente do controle social, conforme a legislação do SUS. O caráter empresarial em saúde é percebido quando, utilizando esta modalidade de contratação, a EBSEH implementa uma rotatividade, ação típica do setor privado, comprometendo a qualidade e a continuidade dos serviços.

Atualmente, trata-se de um movimento contínuo de instabilidades financeiras e administrativas e, principalmente, de desmonte do contingente da força de trabalho que, devido à política de flexibilização das relações de trabalho, definida pela Reforma do Estado de 1990, se apresenta fragilizada pelo processo de terceirização, com todas as suas consequências, entre elas a precarização do trabalho (ALVEZ, 2015, p. 3046).

Como apreendido com Iamamoto (2005, p. 233), a partir dessa necessidade de ação que as assistentes sociais constroem novas relações entre o Estado e a sociedade civil, no intuito de reduzir as barreiras entre o desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais. Neste momento há a potencialização do fortalecimento das relações com determinadas instituições, em discutir a política de saúde e pautar alternativas para a garantia dos direitos sociais. Contribuindo assim com a discussão democrática e viabilizando espaços coletivos de participação dos usuários, acrescentando as ações em ambientes digitais.

Na área da saúde pública, como aponta Daneliu (2019, p. 386), na relação entre profissional e usuário, a construção de um vínculo é fundamental para proporcionar um atendimento mais humanizado, sendo o reconhecimento dos usuários ao serviço prestado um aspecto importante nessa construção e um sinal de valorização para os trabalhadores.

Para Filho e Lopes (2015, p. 11), as exigências inclusas no cenário sociocultural proporcionam das assistentes sociais a potencializar suas competências e atribuições, além de propiciar a abertura de caminhos na construção de um “olhar” mais focado, quanto às diversas possibilidades e impactos causados pelos meios de comunicação na vida de seus usuários, com vistas a assumir um papel mais propositivo e atuante no processo de educação política e informativa, como, também, uma visão mais crítica e mais fecunda acerca da produção e veiculação de informações.

Identificou-se que formas e especificidades da Comunicação Pública que em superando seus limites possibilitam processos comunicativos considerando qualificar o entendimento estimulando o protagonismo, a cidadania e a democracia (FIGUEIREDO, 2019, p. 11). Os

desafios postos para os profissionais de Serviço Social é que a lucidez da qualidade da participação em espaços de afirmação do direito não é definida como uma prioridade institucional.

Conforme Bravo e Matos (2004, p. 14-16), esses espaços de direito como o HUPES são locais de disputas, no qual podem abrigar experiências democráticas que propiciem o aprendizado de um tipo de socialização, a partilha de poder e a intervenção em processos decisórios. Embora, também, podem alimentar vícios populistas e clientelistas no trato da coisa pública. Concretizando assim, o direito à comunicação como um meio de construir e desenvolver ações políticas visando a sua permanência.

As instabilidades e a alta demanda de trabalho em espaço precário faz com que as assistentes sociais do HUPES, muitas vezes, reproduzam ações que já foram pensadas, ou tem dificuldade em criar novas estratégias que dialoguem com diversas outras áreas como a comunicação pública. Esses pontos que dificultam a atualização da categoria profissional e diminua a participação em mobilização e participação social. A saída está na articulação com a categoria profissional, para mediar a relação com os usuários que possibilite uma prática propositiva quanto ao acesso de todo e quaisquer usuários dos serviços de saúde do complexo hospitalar.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comunicação Pública incorpora características de outras modalidades de comunicação, mesmo possuindo determinadas especificidades como: ser portadora do interesse geral; o que marca a natureza da mensagem na Comunicação Pública; ser de interesse público; colocado à frente do interesse particular, propiciar que as informações da relação possam propiciar o debate e serem fruto do debate; ter relação direta com processo e continuidade, rejeitando o imediatismo e tendo sua essência vista em logo prazo; buscar que o objetivo não se reduza à informação, mas que, em adição, possa qualificar o cidadão para atuar como um comunicador público.

O Serviço Social do HUPES enfrenta desafios diários de origens diferentes como o estabelecimento da EBSEH no complexo hospitalar e marco na relação dos vínculos de trabalho. Os diferentes vínculos de trabalho afetam o relacionamento interpessoal das profissionais, assim como também afeta as articulações para criar estratégia de comunicação pública, de discutir assuntos que abordem melhores condições de atendimento aos usuários. Visto que os horários e tempo de trabalho são diferentes mesmo realizando as mesmas funções.

Os resultados alcançados na pesquisa apontam que os profissionais do Serviço Social do HUPES possuem conhecimento sobre a comunicação pública e reconhecem em toda a sua prática, confirmando a primeira hipótese do estudo. No entanto, encontram dificuldades para a realização devido ao acúmulo de trabalho, precarização da saúde pública e da interação com a rede de serviços públicos, usuários e acompanhantes.

Apesar deste contexto, ações e estratégias de comunicação pública foram construídas para manter a comunicação entre os usuários do sistema de saúde pública. A partir da análise de observação do trabalho profissional no HUPES foi identificado que, a utilização da comunicação pública por meio digital não é um formato novo entre as profissionais do HUPES para manter contato com usuários e acompanhantes, mas está sendo potencializado devido ao contexto de pandemia da Covid-19.

No entanto, as interações contêm desigualdades como a não popularização dos *smartphones* entre os usuários e acompanhantes. Quando há *smartphones*, existe a falta de dados móveis que permitam acesso à *internet* devido aos preços dos pacotes, e quando existe a possibilidade da utilização de *smartphones* e *internet*, os pacotes de dados geralmente são limitados a preços especiais para *WhatsApp*.

É neste contexto que as assistentes sociais do HUPES encontram formas para exercer a comunicação pública no ambiente digital através de pequenas caixas de textos, o que limita não compartilhar *sites* sobre os serviços públicos e o envio de materiais para acompanhamento da saúde. Afirma-se então a capacidade prática da comunicação no processo de trabalho.

Entretanto, as interações por meio da ferramenta digital podem ser condutores de cacofonia, de palavras com termos técnicos e específicos do Serviço Social ou da área de saúde, e usuários que não saibam utilizar a ferramenta tecnológica. Desse modo, a segunda hipótese é confirmada, pois, as profissionais identificam dificuldades em abordar a comunicação pública como forma participativa de direito para os usuários do complexo hospitalar.

As estratégias utilizadas para melhor conduzir o exercício da Comunicação Pública foi a realização do *folder* e materiais impressos foram as estratégias encontradas pelas assistentes sociais para poder trabalhar a comunicação pública no cotidiano do trabalho. Outra forma foi o compartilhamento do *e-book* com base na comunicação pública para ser compartilhado no *WhatsApp* sem demandar grandes pacotes de dados móveis de alto custo, chegando a alcançar cerca de 300 usuários.

A ideia de que a tecnologia pode facilitar a participação democrática não garante que isso aconteça de forma específica, pois, é necessário que as iniciativas possam estar condizentes com a realidade local. Em um dado momento, os usuários tinham acesso mínimo a dados móveis, em outros, não havia o equipamento *smartphone*. A massificação do uso de tecnologias no país não significa que está assegurada a democracia nas relações sociais. Desse modo, para contemplar a todos, as assistentes sociais junto com as equipes multiprofissionais realizam oficinas e encaminhamentos com os usuários.

A noção de que mais vozes sejam ouvidas através das possibilidades tecnológicas não deve ser considerada como todo, pois, mesmo com a introdução e programas de ampliação da *internet* no país, a maioria da população usuária do HUPES tem limitações de acesso e dificuldade em utilizar as ferramentas digitais.

Identificou-se que são necessárias novas perspectivas como a concepção da comunicação pública como direito fundamental para a categoria profissional, discussões sobre o tema e quais as implicações que levam à negligência da compreensão para melhores condições e estratégias de comunicação no processo de trabalho.

A busca por compreender sobre a relação do Serviço Social com a comunicação pública evidencia que precisamos e aprofundar sobre os limites e as possibilidades da comunicação no

exercício profissional do assistente social sem desvincular as dimensões teórico-metodológicas e ético-político da profissão.

Os próximos estudos devem se atentar a utilização de ferramentas digitais e iniciativas digitais que estão sendo elaboradas pela categoria profissional do Serviço Social para mediar e orientar as políticas públicas para os usuários. O uso de tecnologias digitais pode auxiliar o cotidiano do trabalho como também para reforçar o sentido de democracia para os usuários, embora as tecnologias da informação e comunicação não promovam democracia efetivamente. Privilegia a comunicação das instituições públicas enquanto democráticas, mesmo não necessariamente geram produtos comunicacionais dirigidos ao debate público.

Evidenciou-se que a Comunicação Pública é um importante campo para além da estratégia e instrumentalização de trabalho para o assistente social no século XXI. Trata-se de realçar as dizeres intrínsecas do agir ético-político que baseia a categoria e afirmar a relevância de uma atuação de mediações, que possibilite ao Serviço Social contemporâneo a atualização da sua atividade frente a uma sociedade multifacetada de direitos renegados sob a égide do neoliberalismo.

REFERÊNCIAS

- 5º Seminário Nacional Conjunto CFESS-CRESS. Disponível em: <http://cress-sc.org.br/2018/09/10/comunicacao-tambem-e-assunto-para-assistente-social/#>. Acesso em 29 de out. de 2020.
- ALVES, S. M. P. *et al.* **A flexibilização das relações de trabalho na saúde:** a realidade de um Hospital Universitário Federal. *Ciência & Saúde Coletiva* vol.20 no.10 Rio de Janeiro Oct. 2015, p. 3044-3046.
- AVRITZER, L. **Conferências Nacionais:** ampliando e redefinindo os padrões de participação no Brasil. Texto para Discussão. IPEA, Rio de Janeiro, maio de 2012, p. 17.
- BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos.** Rio de Janeiro: Campus, 1992, p. 10-11.
- BRANDÃO, E. P. *et al.* Conceito de comunicação pública. In: JORGE DUARTE. (org.). **Comunicação pública:** estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007, 01-33.
- BRAVO, M. I. S. **Saúde e Serviço Social no Capitalismo:** fundamentos sócio-históricos. São Paulo: Cortez, 2013, p. 16-17.
- BRAVO, M. I. S.; MATOS, M. C. Reforma Sanitária e o Projeto Ético-Político do Serviço Social: elementos para o debate. In: BRAVO, M. I. S.; VASCONCELOS, A. M.; GAMA, A. S., MONNERAT, G. L. (Orgs): **Saúde e Serviço Social.** São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2004, p. 14-16.
- BUITONI, D. **Comunicação e fluxos contemporâneos:** a indispensável imagem. In: FRANÇA, V.; ALDÉ, A.; RAMOS, M. (Org.) *Teorias da Comunicação no Brasil: reflexões contemporâneas.* Salvador - Brasília: Edufba - Compós, 2014, p. 229-230.
- CARMO, M. **Hospitais universitários e integração ao Sistema Único de Saúde - estudo de caso:** Hospital das Clínicas da UFMG-1996 a 2004. (Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006, p. 25.
- CARVALHO. F. F. G. **Serviço Social e Comunicação:** uma interface necessária. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade de Brasília, Brasília, 2013, p. 32- 34.
- CFESS, histórico. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/o-cfess>. Acesso em: 20 de out. de 2020.
- CFESS, Resolução nº 569, de 25 de março de 2010. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/RES.CFESS_569-2010.pdf. Acesso em 5 de nov. de 2020.
- CFESS. Democratizar a comunicação não é censurá-la. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1174>. Acesso em 30 de out. de 2020.

CGI.br. Disponível em: <https://cgi.br/noticia/releases/tres-em-cada-quatro-brasileiros-ja-utilizam-a-internet-aponta-pesquisa-tic-domicilios-2019/>. Acesso em: 20 de nov. de 2020.

CHAUÍ, M. **A Linguagem**. In: _____. Convite à Filosofia. São Paulo: Ática, 2000, p. 176 –.

CORDEIRO, A. G. M.; MARTINS, A. N. S. M. **Uma nova leitura da Comunicação no Serviço Social**. RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.17, n. 32, jul/dez., 2013, p. 04-56.

CORREIA, J. C. Elementos para uma Teoria da Comunicação: os contributos de Schutz e Luhmann para a “Construção Social da Realidade”, 2004. In: **Teorias da Comunicação**. Organizado por SANTOS, J. M; e CORREIA, J. C. Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2004, p. 02.

COSTA. M. D. H. O Trabalho nos Serviços de Saúde e a Inserção dos (as) Assistentes Sociais. In: BRAVO. M. I. **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**, 2009, p. 13-40.

DANELIU, J. L. *et al.* **A percepção dos trabalhadores sobre o processo de trabalho em um Hospital Universitário Federal sob gestão de uma empresa estatal de direito privado**. Saúde em Debate vol.43 no.121 Rio de Janeiro Apr./June 2019 Epub Aug 05, 2019, p. 380-386.

DELLI CARPINI, M. Gen.com: **Youth, Civic Engagement, and the New Information Environment**. Political Communication 17, 2000, 342.

Direito à Comunicação no Brasil 2017. Disponível em: <https://intervozes.org.br/publicacoes/direito-a-comunicacao-no-brasil-2017/>. Acesso em 23 de jul. de 2010.

DUARTE, J. **Instrumento de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007, p. 10.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 02-07.

DUBOW, T. **Civic Engagement: How Can Digital Technologies Underpin CitizenPowered Democracy?** RAND Corporation, Santa Monica, Calif and Cambridge, UK, 2017, p. 06-07.

FALEIROS, V. P. **Saber Profissional e Poder Institucional**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 1999, p 714-716.

FIGUEIREDO, K. A. **Comunicação pública e a política de Assistência Social: uma intercessão necessária à democracia**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. 42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Belém - PA – 2 a 7/09/2019, p. 11.

FIGUEIREDO, K. A. **Comunicação pública e assistência social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras.** Tese (Doutorado em Comunicação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016, p. 79-80.

FIGUEIREDO, K. A. **Comunicação Pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social.** Temporalis, Brasília, DF, n. 36, 2018, p. 162-171.

FILHO, A. V. C.; LOPES, A. J. F. **A contribuição da Comunicação como espaço interdisciplinar na afirmação cidadã do trabalho do Assistente Social.** Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação - Compós, 2015, p. 14.

GIL, P. G.; MATOS, H. **Quem é o cidadão na comunicação pública?** Uma retrospectiva sobre a forma de interpelação da sociedade pelo Estado em campanhas de saúde. In: MATOS, H. (org.) **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas.** São Paulo: ECA/USP, 2012, p. 158.

GOMES, W. **A democracia no mundo digital: história, problemas e temas.** São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2018, p. 37-57.

GOMES, W; AMORIN, P. K. D. F.; ALMADA, M. P. **Novos desafios para a ideia de transparência pública.** Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação | E-compós, Brasília, v.21, n.2, maio/ago. 2018, p. 8-10.

IAMAMOTO, M. V. **Marxismo e Serviço Social: uma aproximação.** Revista Libertas, v. 18, 2018, p. 212-216.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2005, p. 233-241.

IAMAMOTO, M. V. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social.** Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 11.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 19ª ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]; Celats, 2006, p. 79-82.

Jornal do CONASS. Disponível em: <http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/periodicos/consensus01.pdf>. Acesso em 24 de out. de 2020.

KEGLER, J. Q. S. **A Comunicação Pública no Brasil: conceito e prática em construção.** II Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, ABRAPCORP. Belo Horizonte, MG, 2008, p. 04.

KUNSCH, M. M. K. **Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas.** In: MATOS, H. (org.) **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas.** São Paulo: ECA/USP, 2012, p. 17.

Lei de Acesso à Informação nº 12.527 de 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em 23 de dez. de 2019.

Lei nº. 8.662/93. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18662.htm. Acesso em 30 de out. de 2020.

Leis Orgânicas da Saúde. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm. Acesso em 23 de out. de 2020.

LEMOS, André. **A comunicação das coisas: teoria ator-rede e cibercultura**. São Paulo: Annablume, 2013, p. 20.

LEVINAS, Cf. Emmanuel. **Langage et proximité**, in En Découvrant l'Existence avec Husserl et Heidegger, Paris, J. Vrin, 1994, p. 217.

LIMA, B. J. M. **Uma análise das práticas de implementação da Ebsersh nos Hospitais Universitários e seus efeitos, a partir de 2020**. (Dissertação) Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Pará, 2016, p. 17-56.

LUHMANN, N. **Politique et complexité**. Paris, Cerf. (Orig: Soziologische Aufklärung IV), 1999, p. 26.

MAIA, R. C. M. *et. al.* **Sobre a importância de examinar diferentes ambientes online em estudos de deliberação**. Opinião Pública vol.21 no.2 Campinas Aug, 2015, p. 493.

MAINIERI, T.; ROSA, E. C. F. **Comunicação pública, cidadania e democracia: algumas reflexões**. Revista Comunicação Midiática, v.7, n.1, jan./abr. 2012, p.192-205.

MARTINELLI, M. L. **O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos**. Serviço Social & Sociedade. no.107 São Paulo July/Sept. 2011, p. 07-09.

MATOS, M.C. **O debate do Serviço Social na saúde na década de 90**. Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, nº. 74, 2003, p. 17-18.

MENDONÇA, SAMPAIO, BARROS. **Deliberação Online no Brasil entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. Coleção E-livro, EDUFBA: Salvador, 2016, p. 40-44.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública: Estado, Governo, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2.reimpr. São Paulo: Atlas, 2009, p. 34-35.

MORRIS, J. W.; MURRAY, S. (editors). **Culture in the age of apps**. University of Michigan, 2018, p. 46-48.

NASSAR, M. R. F. **Comunicação Integrada: políticas e estratégias para área da saúde**. XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2005, p. 08.

NETO, N. *et al.* **Covid-19 e tecnologia digital:** aplicativos móveis disponíveis para download em smartphones. *Texto & Contexto – Enfermagem*: Florianópolis, vol. 29, 2020, p. 08-10.

NETTO, José Paulo. A Renovação do Serviço Social sob a Autocracia Burguesa. In: _____. **Ditadura e Serviço Social:** uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 13ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 54-56-154.

PITTA, A. R. **Por uma política pública de comunicação em Saúde.** *Saúde e Sociedade* 11(1), 2002, p. 86-92.

Presidência da República. Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/L12527.htm. Acesso em: 20 de jul. 2018.

RAIMUNDO et al. **O Serviço Social e o Poder da Comunicação:** um olhar crítico sobre a mídia. XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e X Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba. São Paulo: LCTE Editora, 2008, p. 01-02.

RIBEIRO, P. G. **A comunicação na política de saúde:** representações do Sistema Único de Saúde a partir da mídia jornalística. III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017, p. 07.

SAMPAIO, R. **Participação política e os potenciais democráticos da internet.** *Revista Debates*, v. 4, nº 1, jan./jun. 2010, p. 29-30.

Serviço Social para EBSERH. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/web/hupes-ufba/servicos/servico-social>. Acesso em 20 de mar. de 2020.

SILVA, V. C.; ROCHA, C. M. F. **A comunicação em saúde no sistema único de saúde: uma revisão de literatura.** Lume: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2013, p. 10.

SOARES, J. D; FERNANDES, R. M. C. **A interlocução do Serviço Social e os meios de comunicação:** aproximações reflexivas. *Serviço Social em Revista*, Londrina, V. 22, n.1, jul./dez. 2019, p. 198.

SRNICEK, Nick. *Platform Capitalism*. Cambridge, UK; Malden, MA: Polity Press, 2017, p. 53.

VANNUCHI, C. **O direito à comunicação e os desafios da regulação dos meios no Brasil.** São Paulo: Galaxi, n. 38, mai-ago., 2018, p. 168-170.

WEBER, M. H. **Na comunicação pública, a captura do voto.** *LOGOS* 27: Mídia e democracia. Ano 14, 2º semestre 2007, p. 03-18.

WEBER, M. H. Nas redes de comunicação pública, as disputas possíveis de poder e visibilidade. IN: WEBER, M. H.; COELHO, M. P.; LOCATELLI, C. (Org.). **Comunicação Pública e Política:** Práticas e pesquisa. Florianópolis: Insular, 2017, p. 23-56.

WEHMEIER, S. ALBU, O. Organizational Transparency and Sensemaking: The Case of Northern Rock. In: **Annals of International Communication Association Annual Conference**. Boston, 2011, p. 133.

XAVIER, R. S. **Accountability e as suas múltiplas abordagens**: um balanço teórico. XXXV Encontro ANPAD. Rio de Janeiro/RJ - 4 a 7 de setembro de 2011, p. 3-5.

APÊNDICE A — Roteiro de entrevista

Roteiro para entrevista com a assistente social do Hospital Universitário Edgard Santos (HUPES)

I. IDENTIFICAÇÃO

Local da entrevista: plataforma *online*

Data: 15 e 16 de novembro de 2020

Hora: 14:00h

Profissão: assistente social

Local de trabalho: HUPES

II. QUESTÕES NORTEADORAS DA ENTREVISTA: Relação assistentes sociais e usuários

1. O que você entende por Comunicação Pública?
2. É possível identificar a diferença entre Informação e Comunicação?
3. O que você entende por Informação e Comunicação no cotidiano do trabalho no HUPES?
4. Consegue pontuar as contribuições da comunicação para o trabalho das assistentes sociais no HUPES? Quais?
5. Gostaria que descrevesse como você desenvolve os processos de trabalho do Serviço Social no HUPES em relação a comunicação com os usuários?

APÊNDICE B — Termo de Consentimento Livre Esclarecido

PESQUISA: A Comunicação Pública na política de saúde: um estudo sobre os processos comunicativos do Serviço Social no Hospital Professor Edgard Santos (HUPES).

Pesquisadora responsável: Graduanda Carla Cristina Santos Rodrigues, graduanda em Serviço Social/UFBA, matriculada em Trabalho de Conclusão de Curso, sob a orientação acadêmica da Prof^a Dra. Maria Elizabeth Santana Borges.

Este estudo direciona-se à elaboração de trabalho de conclusão de curso e tem como objetivo “analisar a comunicação pública no âmbito da política pública de saúde do Serviço Social no Hospital Universitário Edgard Santos (HUPES).”

A pesquisa empírica direciona-se à discussão sobre a comunicação pública como direito no trabalho das assistentes sociais na saúde pública, realizada em documentos, complementada por depoimentos de modo online de profissionais do Serviço Social do HUPES. As nossas perguntas estarão direcionadas a compreender os processos de comunicação na atividade das assistentes sociais do HUPES no acolhimento dos usuários e como entendem sobre a comunicação no cotidiano do trabalho profissional.

Os dados levantados serão utilizados no contexto acadêmico, ficando à disposição de outros pesquisadores de estudos correlatos, sem a identificação de participantes da pesquisa, podendo ser divulgados em Congressos, Eventos e publicações científicas. Durante a pesquisa as dúvidas surgidas podem ser esclarecidas, podendo o/a informante desistir de participar a qualquer momento. A participação na pesquisa não incorre em qualquer risco pessoal ou institucional e alguma irregularidade pode ser encaminhada à pesquisadora responsável através do e-mail: carlarodriguesna@gmail.com. E também consultas podem ser dirigidas ao e-mail: bethborges@gmail.com.

Como pesquisadora responsável pelo estudo, declaro que assumo fielmente os procedimentos metodológicos e os direitos assegurados ao participante, assim como manter sigilo e confidencialidade sobre a sua identidade. Estou ciente que a inobservância desse compromisso infringe as normas e diretrizes da Resolução em vigor, regulamentada pelo CONEP para pesquisas na área das Ciências Humanas e Sociais, e aos princípios do Código de Ética Profissional.

Sua assinatura a seguir significa que a/o Sr(a) leu e compreendeu todas as informações e concorda em participar da pesquisa, estando ciente que as informações analisadas preservarão

o sigilo quanto à identificação de nome e instituição de trabalho, estando de posse da cópia deste TCLE.

Nome do participante: _____

Telefones para contatos: _____

Local e data: _____

Assinatura: _____