

Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Política Social e Serviço Social**

**Sub-eixo: Seguridade Social – Políticas de Saúde, Políticas de Previdência Social,  
Políticas de Assistência Social**

**POLÍTICA SOCIAL, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM DEBATE CRÍTICO SOBRE AS  
LEGISLAÇÕES BRASILEIRAS NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, EDUCAÇÃO E SAÚDE.**

**JESSICA DEGRANDI SOARES<sup>1</sup>**

## **RESUMO**

O presente artigo é resultado de pesquisa de doutorado e se propõe a identificar os direitos de acesso à informação e à comunicação dos usuários previstos na legislação relacionada com as políticas de assistência social, educação e saúde. Apresentam-se, assim, sínteses elaboradas a partir de uma pesquisa documental nas principais legislações brasileiras.

**Palavras-chave:** Direito à informação. Comunicação. Política Social. Serviço Social.

## **RESUMEN**

El presente artículo es resultado de una investigación doctoral y se propone identificar los derechos de acceso a la información y la comunicación de los usuarios, previstos en la legislación relacionada con las políticas de asistencia social, educación y salud. Se presentan, así, síntesis elaboradas a partir de una investigación documental en las principales legislaciones brasileñas.

**Contraseñas:** Derecho a la información. Comunicación. Política Social. Trabajo Social.

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente trabalho é fruto da Tese de doutorado intitulada “Comunicação nas Políticas Sociais: a busca pela interlocução entre os serviços e as/os usuárias/os em âmbito municipal” (2023) que teve como objetivo geral analisar a comunicação entre os serviços prestados pelas

<sup>1</sup> Prefeitura Municipal de Timbó



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

políticas de saúde, assistência social e educação e as/os usuárias/os que buscam o acesso aos seus direitos em âmbito municipal. A pesquisa e elaboração da tese foram desenvolvidas entre os anos de 2019 e 2023 com a intenção de problematizar a informação e a comunicação enquanto ferramentas fundamentais para o trabalho de profissionais das políticas sociais e usuárias/os em serviços porta de entrada das políticas sociais de assistência social, educação e saúde em um município de pequeno porte no Estado de Santa Catarina.

A pesquisa realizada se justifica no âmbito do Serviço Social, pois segundo a produção científica da área a comunicação se constitui enquanto um direito humano e social. Sintonizar este debate com as defesas realizadas no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS, ABEPSS e ENESSO, e tensionar conhecimentos na perspectiva de instrumentalizar o fazer profissional, não apenas no Serviço Social, mas também em outras áreas que estão presentes no cotidiano dos serviços públicos de assistência social, educação e saúde auxiliam na busca por garantir um atendimento de qualidade para as/os usuárias/os.

O processo investigativo da tese foi realizado a partir de pesquisa bibliográfica nas dissertações e teses produzidas no âmbito do Serviço Social, de pesquisa documental nas legislações vigentes das políticas sociais de assistência social, educação e saúde e análise de conteúdo (BARDIN, 2010) em entrevistas semiestruturadas com profissionais e usuárias/os das políticas sociais com o intuito de compreender o percurso da informação e da comunicação enquanto direitos a serem garantidos dentro dos serviços de atenção básica do município, sendo estes o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), a Escola Municipal (EM) e a Unidade Básica de Saúde (UBS).

No presente artigo objetiva-se identificar os direitos de acesso à informação e comunicação dos usuários, previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação. Para isso será privilegiada a pesquisa documental realizada a partir das principais legislações vigentes no âmbito do Estado Brasileiro, sendo estas a Constituição Federal de 1988, a Lei de Acesso à Informação (LAI), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Sistema Único de Saúde (SUS).

## **2 ENTENDIMENTOS SOBRE A INFORMAÇÃO E A COMUNICAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS**

É inegável que o trabalho no âmbito das Políticas Sociais perpassa o campo dos direitos legislados, ou seja, a partir de consensos elaborados dentro da organização do Estado Social capitalista e que são constantemente tensionados por interesses burgueses, mas também por interesses que se direcionam a garantir os direitos da classe trabalhadora. Essa dinâmica perpassa a estrutura dos serviços prestados à população e o fazer profissional das/os trabalhadoras/es das Políticas Sociais.

Partindo da perspectiva de que não há outro caminho para as/os assistentes sociais no Brasil que não seja a partir da busca pela garantia dos direitos sociais da classe trabalhadora, é que a presente análise se estabelece, de forma crítica na perspectiva de interpretar os textos legislativos e suas intencionalidade quanto ao acesso da informação e da comunicação de fato, pois

[...] os/as assistentes sociais, através de seu compromisso ético-político, devem chamar a atenção para a necessidade de fortalecimento de uma atuação política que lute pela defesa da informação como direito do/a cidadão/ã, como instrumento de disputa hegemônica, refletindo sobre as manobras utilizadas pelo capital para conquistar sua hegemonia, como classe dominante, especialmente no campo das comunicações, marcado pela centralização das informações e negação de direitos (SGORLON, 2021, p. 68).

A partir dessa dinâmica que considera uma perspectiva de totalidade para a informação e a comunicação no capitalismo, e de que o pensamento hegemônico é o pensamento burguês que a análise das seguintes legislações são compreendidas. Ou seja, foram escolhidos alguns documentos para a pesquisa, sendo estes:

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

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

Fonte: Soares (2023). Sistematizado pela autora.

Iniciando pela Constituição Federal de 1988, que orienta o ordenamento jurídico e a direção do Estado Brasileiro, destacam-se as diretrizes relativas às políticas sociais,



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

especialmente no que diz respeito ao direito à informação e à comunicação. Dentro das garantias fundamentais, a Constituição assegura a todos o acesso à informação, protegendo o sigilo da fonte quando necessário ao exercício profissional (BRASIL, 1988). Esse direito permeia todas as legislações brasileiras, sublinhando a importância da informação em todos os procedimentos que envolvem o poder público.

Essas dimensões do direito à informação e à comunicação influenciam profundamente diversos movimentos da sociedade e do Estado. Nesse contexto, em 2011, foi sancionada a Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o direito de acesso à informação para todos os cidadãos em instituições públicas, abrangendo municípios, estados e a União. Com a LAI, o Brasil deu um passo significativo ao ampliar os canais de participação cidadã, fortalecer o controle social e promover a transparência pública.

Como é assinalado por Sgorlon (2020), é responsabilidade da administração pública criar canais de participação que facilitem o envolvimento da sociedade em processos comunicacionais. Essa estratégia visa permitir que a população compreenda os mecanismos de gestão pública por meio de informações claras e acessíveis, capacitando-a para participar efetivamente na tomada de decisões.

Dessa forma, as leis que garantem o acesso à informação pública no país podem ser concretizadas na prática. Esse avanço, assegurado pela LAI (2011), eleva o país a um patamar superior na garantia dos direitos e na transparência das ações institucionais. Ao aprimorar as estratégias de acesso à informação pela população, contribui diretamente para reforçar a idoneidade das instituições públicas.

A Política de Assistência Social, neste contexto, incorpora elementos cruciais para assegurar o acesso à informação e à comunicação aos usuários, especialmente no que diz respeito à complexidade básica. Nessa etapa, a equipe do CRAS tem a responsabilidade de fornecer informações e orientações à população em sua área de abrangência, além de se articular com a rede de proteção social local para garantir os direitos de cidadania. A política também prevê a manutenção de um serviço de vigilância da exclusão social, voltado para a produção, sistematização e divulgação de indicadores relativos à área de abrangência do CRAS, em conexão com outros territórios (PNAS, 2005).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Ou seja, o direito à informação permeia toda a política pública e direciona o trabalho nos equipamentos do SUAS, conforme estipulado pela PNAS, que enfatiza o "direito à informação como um direito primário do cidadão, especialmente para aqueles que enfrentam barreiras culturais, dificuldades de leitura ou limitações físicas" (BRASIL, 2005, p. 40).

Entretanto, o desafio vai além do simples ato de "informar", exigindo que a informação transmitida seja compreensível para todos que a acessam. Os aspectos relacionados à informação devem ser considerados no contexto que possibilita o processo de participação e controle social. De acordo com a PNAS, "esses aspectos são elaborados de maneira a fortalecer a democratização da informação, abrangendo as diversas circunstâncias que compõem a política de assistência social" (2005, p. 56).

Nessa perspectiva, compreende-se que a avaliação e o monitoramento, em conjunto com o processo de informação, são fundamentais para identificar as demandas emergentes do território. Com base nessa identificação, é possível operacionalizar estratégias para enfrentar essas demandas por meio de um planejamento eficaz.

Figueiredo (2018) e Sgorlon e Torres (2023) destacam a importância da comunicação pública no contexto da assistência social, sublinhando a necessidade de estabelecer fluxos comunicacionais efetivos entre as políticas públicas e a população. No entanto, na prática, há uma lacuna significativa e uma carência de informações, o que impede a concretização de uma comunicação de qualidade com a sociedade.

Para tanto, questões como estas dependem da concepção que os gestores públicos e também os profissionais têm da PAS, o que se confirma nas insuficientes informações para compreensão dessa política enquanto direito de cidadania e sobre os serviços prestados (SGORLON, TORRES, 2023, p.148).

Ou seja, há um longo percurso a ser percorrido por aqueles/as que defendem a assistência social enquanto uma política pública e que compreendem a importância da participação da população usuária nos processos de decisão sobre os caminhos tomados nesse âmbito.

A educação apresenta elementos semelhantes às demais políticas analisadas na presente produção. Ou seja, reforça que a educação deve ser garantida a todos/as, considerando as formas de linguagem e comunicação nesse processo. Atualmente com o mundo cada vez mais



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

conectado, alguns elementos de garantia ao acesso à educação foram incluídos como é o caso do “do Direito à Educação e do Dever de Educar” que apresenta o inciso XII que:

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

Isso demonstra que o acesso às tecnologias é cada vez mais recorrente no âmbito da legislação educacional, mesmo que ainda seja um grande desafio garantir o acesso a essas tecnologias.

Outro documento da educação que traz o direito à comunicação, mesmo que de forma tímida é a Política Nacional de Educação (PNE) que preconiza a garantia desse direito em todas as faixas etárias e em todos os níveis de formação. Segundo o IBGE (2020), a partir da Pesquisa Nacional de Domicílios (PNAD Contínua), o acesso à Educação no Brasil ainda não se apresenta enquanto um direito universal, mas demonstra pequenos avanços na condição do acesso, em que:

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

Ou seja, a garantia do acesso à educação básica se efetiva principalmente a partir do acesso às escolas públicas, enquanto o acesso ao ensino superior é majoritariamente a partir das instituições privadas. Outro dado relevante sobre a pesquisa foi o indicador da taxa de analfabetismo no Brasil, onde se identificou quantos e quem são as pessoas que compõem esse dado de realidade.

Assim, a pesquisa demonstra que “a taxa de analfabetismo está em 6,6%, o que corresponde a 11 milhões de pessoas, sendo que mais da metade (56,2% ou 6,2 milhões) vive na região Nordeste” (AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS, 2020, n.p), e que para pretos e pardos, a taxa é 5,3 pontos percentuais maior do que para brancos (8,9% e 3,6%).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Esses dados apresentam importantes elementos para se pensar políticas destinadas à população que fica à margem do acesso aos direitos sociais e do olhar do Estado, principalmente no que se refere ao acesso aos direitos sociais.

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

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

Analisar essas diretrizes desafia pesquisadores do campo das políticas sociais a pensar uma série de direitos que são transversais ao acesso à educação, ou seja, esse direito isolado da garantia de outros, como a alimentação, a habitação, a cultura, a renda, não tem condições de se consolidar por si só. A interface entre as políticas de saúde, assistência e educação é condição necessária para a garantia de sua efetividade e esse processo exige o diálogo intersetorial.

Embora esse seja o discurso que perpassa o conjunto das políticas, o processo de fragmentação que caracteriza a racionalidade neoliberal dificulta sua materialização. Partindo da realidade brasileira e das condições cada vez mais desiguais, identifica-se um processo que agudiza a desigualdade social e expande as suas dimensões mais perversas.

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

As grandes ondas de privatização, desregulamentação e diminuição de impostos que se espalharam por todo o mundo a partir dos anos 1980 deram crédito à ideia de um desengajamento do Estado ou, pelo menos, do fim dos Estados-nação liberando a ação

dos capitais privados nos campos regidos até então por princípios não mercantis (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 271).

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

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

De acordo com as diretrizes que regulamentam o Sistema Único de Saúde (SUS), como estabelecido na Lei 8080/90, destaca-se o seguinte: no Artigo 7º, inciso VI, é enfatizada a defesa da "divulgação de informações sobre o potencial dos serviços de saúde e sua utilização pelo usuário". Além disso, o Artigo 47º prevê a articulação com os níveis estaduais e municipais do SUS, estabelecendo um sistema nacional de informações em saúde integrado em todo o território nacional, que abrange questões epidemiológicas e a prestação de serviços (BRASIL, 1990). Este último princípio orienta todas as diretrizes e políticas que regem os serviços do SUS.

Na análise das legislações que tratam do direito à informação e à comunicação na saúde, a Política Nacional de Atenção Básica (2012) do SUS se destaca dentre as outras. Esse documento enfatiza a informação como uma ferramenta crucial para garantir uma comunicação eficaz entre as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e as Secretarias de Saúde, em níveis municipal, estadual e federal. Esse enfoque visa aprimorar o sistema de informação do SUS, monitorando os atendimentos e procedimentos realizados na atenção básica, permitindo assim diagnósticos mais precisos sobre a realidade da saúde em cada localidade.

Essas orientações sobre o sistema de informação do SUS na atenção básica emergem principalmente para buscar garantir melhorias no atendimento à população. O que se identifica no documento é que este não se direciona a pensar a informação à população e às/aos usuárias/os, e sim a comunicação interna da política social.





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Para abarcar a comunicação para usuárias/os um documento que busca dar conta dessa demanda é a Carta dos Direitos dos Usuários. Nesse sentido, a Carta abre caminho para divulgar conquistas da população com voz ativa no âmbito das políticas sociais.

A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS (2011), apresenta a defesa da garantia da informação aos usuários, desde seus parâmetros mais básicos, abordando até mesmo sobre a conduta ética e do sigilo profissional nos atendimentos. Além dos elementos que envolvem a vida e o atendimento individual das/os usuárias/os, consta no documento a defesa do entendimento sobre o procedimento de saúde que será executado nas/os pacientes, desde informações sobre os custos desse procedimento para o SUS, as etapas as quais a pessoa irá ser submetida, dentre outros elementos necessários para garantir a informação para a população.

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

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

Esse enfoque, que considera o acesso à informação como um componente essencial na garantia dos direitos sociais, fortalece a política pública ao alinhar o interesse da classe trabalhadora com as ações do Estado. Isso aproxima o governo da população na esfera da participação social, promovendo conscientização, facilitando o acesso aos direitos sociais e engajando a sociedade com os serviços que lhe são oferecidos.

Nesse contexto, a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS (2011) desempenha um papel crucial ao promover a divulgação das conquistas da população com voz ativa nas políticas sociais. O documento defende a garantia de informações aos usuários, abordando desde os parâmetros básicos até questões relacionadas à conduta ética e ao sigilo profissional durante os



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

atendimentos. Além dos aspectos que envolvem a vida e o atendimento individual dos usuários, a carta também assegura a compreensão dos procedimentos de saúde que serão realizados, incluindo detalhes sobre os custos para o SUS, as etapas do processo e outros elementos essenciais para garantir que a população esteja bem informada.

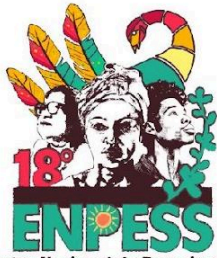
### 3. CONSIDERAÇÕES

Ao analisar os direitos de acesso à informação dos usuários previstos na legislação relacionada às políticas de saúde, assistência social e educação, observou-se que essas legislações adotam uma perspectiva mais gerencial. Elas enfatizam a importância de alimentar os sistemas de informação internos, mas não oferecem diretrizes claras sobre a comunicação com a população, ou seja, não instrumentalizam as/os trabalhadoras/es e as/os usuárias/os das políticas sociais.

Ou seja, há uma lacuna legislativa em relação aos processos comunicativos com a comunidade e que se direcione a melhoria dessa comunicação a partir do investimento no âmbito da informação e da comunicação. Essa lacuna pode ser atribuída, em parte, à influência da lógica do mercado, que orienta o direito à informação dentro de uma perspectiva privatista e reducionista na perspectiva do acesso integral à informação. Isso afeta diretamente a maneira como os serviços públicos são orientados e administrados, limitando a eficácia da comunicação com a população.

O que se posiciona no presente trabalho é o desafio de ultrapassar o “apenas informar”, no sentido de construção do diálogo, assim a qualidade da informação e da comunicação podem contribuir para o aprimoramento da intersetorialidade e fortalecimento das redes, uma vez pensada a partir da totalidade e reconhecida como ação estratégica.

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



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Ou seja, construir caminhos para a garantia dos direitos da classe trabalhadora desde um processo de repasses de informação até um processo de comunicação e trocas qualifica e valoriza os serviços prestados à população, o que situa o presente texto em um local estratégico para o trabalho profissional de assistentes sociais, mas também de outras profissões comprometidas com a justiça social.

## REFERÊNCIAS:

AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS. **PNAD Educação 2019**: Mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio. Editoria: Estatísticas Sociais, 2020. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agenciade-noticias/releases/28285-pnad-educacao-2019-mais-da-metade-das-pessoas-de-25-anos-ou-mais-nao-completaram-o-ensino-medio>> Acesso em 20 de agosto de 2024.

BRASIL. **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde**. 3ª ed. Brasília: Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde, 2011.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao compilado.htm)>. Acesso em: 20 de agosto de 2024.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 21 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm)>. Acesso em: 20 de agosto de 2024

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 8 de Dezembro de 1993. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm)> Acesso em 20 de agosto de 2024.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011**. Lei de Acesso à informação. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; e dá outras providências. Diário Oficial [da] República



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Federativa do Brasil. Brasília, DF, 18 de nov. de 2011. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)> Acesso em 20 de agosto de 2024.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 23 de dez. de 1996.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm)> Acessado em 28 de fevereiro de 2023.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/ 2004** - Norma Operacional Básica NOB/SUAS- Brasília, Novembro de 2005. Disponível em

<[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)> Acesso em 20 de agosto de 2024.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo:** ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Editora Boitempo, 402 p, 2016.

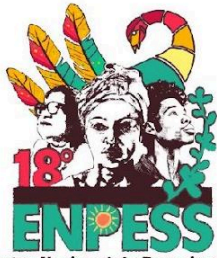
SGORLON, Claudiana T. S. **Comunicação como Estratégia Política no Serviço Social.** Curitiba: Editora CRV, 2021.

\_\_\_\_\_. **O Trabalho dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social:** estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas. 2020. 357 f. Tese. (Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social Departamento de Serviço Social)– Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020. Disponível em:

<[https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=8930326](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=8930326)> Acesso em 20 de agosto de 2024.

\_\_\_\_\_. TORRES, Mabel. A Política de Assistência Social: uma aproximação da configuração do acesso à informação em municípios de pequeno porte I na região do Vale do Ivaí– PR. **Serviço Social em Perspectiva**, Montes Claros (MG), volume 7, número 1, jan./jun. 2023. Disponível em: <<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/5804/6295>> Acesso em 20 de agosto de 2024.

SOARES, Jéssica. **Comunicação nas Políticas Sociais:** a busca pela interlocução entre os serviços e as/os usuárias/os em âmbito municipal. 2023. 140 f. Tese. (Programa de



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Pós-Graduação em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2023. Disponível em:

<<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/10934/2/Tese%20-%20Jessica%20Degrandi%20Soares.pdf>> Acesso em 20 de agosto de 2024.

SOARES, Jéssica. **Rádios comunitárias**: as potencialidades para a promoção da informação sobre os direitos sociais. 2018. Dissertação. (Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/193376>> Acesso em 20 de agosto de 2024.