



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Política social e Serviço Social.

Sub-eixo: Ênfase em Comunicação e Cultura.

COMUNICA CRAS

Edith Licia Ferreira Felisberto Santana¹

Aldinéa de Souza Ribeiro Guimarães²

Ana Paula de Siqueira Carrera Peck Laranjeiras³

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo explicar a respeito da experiência profissional vivenciada através de um programa de rádio. Entendendo que a comunicação é uma importante ferramenta no processo de globalização e permite o acesso a informações pertinentes aos direitos sociais através da mídia radiofônica. Sendo o rádio um meio de comunicação acessível a grande parte da população.

Palavras-Chave: Assistência Social; Centro de Referência de Assistência Social; Comunicação; Direitos; Informação.

Abstract: The objective of this work is to explain the professional experience experienced through a radio program. Understanding that communication is an important tool in the globalization process and allows access to information relevant to social rights through radio media. Radio is a means of communication accessible to a large part of the population.

Introdução

Compreendemos a comunicação como um direito humano que se tornou um potencializador para a atuação do profissional do Serviço Social, devido à necessidade de responder de uma forma mais efetiva e crítica às exigências postas à profissão. Percebemos que esta estratégia tem contribuído na luta em defesa dos direitos quando utilizada com compromisso ético-político.

Discutir o potencial da comunicação mediante as mídias sociais para a difusão e disseminação dos direitos no campo de atuação do assistente social é algo novo para a categoria. E esse processo tem fundamentos teóricos com base nos princípios do Código de Ética do Serviço Social, que preconiza a defesa dos direitos, a consolidação da cidadania e da democracia.

¹ Profissional de Serviço Social. Secretaria Municipal de Assistência Social. E-mail: <edithegilberto@gmail.com>

² Profissional de Serviço Social. Secretaria Municipal de Assistência Social. E-mail: <edithegilberto@gmail.com>

³ Estudante de Graduação. Anhanguera. E-mail: <edithegilberto@gmail.com>

Cabe ao assistente social tornar a comunicação um espaço para a ampliação do trabalho profissional, já que as mais diversas expressões da questão social permitem aos profissionais difundir as estratégias de prevenção das violações dos direitos, expondo um trabalho com compromisso pautado no Código de Ética fortalecendo o Projeto Ético-Político Profissional na atualidade.

Um profissional que zela pela universalização do acesso a bens e serviços e a riqueza construída coletivamente não pode deixar de considerar o importante papel da comunicação na ampliação das possibilidades que os sujeitos e atores sociais podem conquistar, quando bem informados (ARRAIS,2009).

Mioto (2009; pág. 06) também aponta a importância da apropriação da informação e a sua utilização na concretude da efetivação dos direitos:

O direito à informação não se restringe ao acesso à informação. Ele pressupõe também a compreensão das informações, pois é ela que vai possibilitar seu uso na vida cotidiana. Dessa forma, o uso da informação ou a incorporação da informação pelos sujeitos, torna-se um indicador importante de avaliação no processo de construção da autonomia dos indivíduos, dos grupos e das famílias, que é a grande finalidade das ações educativas.

Portanto, a socialização de informações possibilitará ao indivíduo e famílias o fortalecimento do acesso à política pública e, conseqüentemente, ao processo de mudança da realidade social ao qual estão inseridos, na direção da promoção da cidadania (SILVA, 2000, apud; Arrais 2009).

Constitui-se um dever do assistente social a socialização das informações na relação com seus usuários e com a sociedade, segundo o Código de Ética dos profissionais do Serviço Social de 1993. A Declaração Universal dos Direitos Humanos no artigo XIX também aponta que toda pessoa tem direito a liberdade de opinião e expressão. Este direito inclui a liberdade de sem interferência, ter opiniões, e de procurar receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

Reconhecer a comunicação como um direito que deve estar disponível a todos é estratégico para democratizar acesso, produção, divulgação de informações, ideias e teses, interferindo na construção de uma sociedade de efetiva promoção de direitos (RUIZ, 2009).

A comunicação tem importância fundamental na organização de uma sociedade. A rápida e longínqua circulação de informações e ideias tem se caracterizado como um fenômeno que interfere decisivamente na vida social, política, cultural e econômica dos diversos sujeitos sociais [...] (idem; ibidem; pag.82).

Destarte, elaboramos o Projeto de Intervenção utilizando uma mídia de fácil acesso aos indivíduos do território, uma estratégia para o desenvolvimento de serviço de busca ativa. Planejamos e desenvolvemos o programa de rádio Comunica CRAS, no entendimento de que a Assistência Social é um direito de todo aquele que necessitar e na direção da efetivação do acesso à informação para a ampliação dos direitos sociais das famílias iguaçuanas; com objetivos de promover a visibilidade da Política de Assistência Social em Nova Iguaçu, divulgar os serviços, programas e projetos dos equipamentos da Proteção Social e expandir o acesso das famílias e indivíduos a Política de Assistência Social.

Justificativa

O ensejo em elaborar o Projeto Comunica CRAS, deu-se a partir da observação dos profissionais do Serviço Social nos atendimentos a população usuária dos serviços do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) sobre o desconhecimento dos direitos a elas inerente. Por conseguinte, pensou-se em divulgar os direitos sociais as famílias de forma que abrangesse um máximo de pessoas, com uma mídia acessível e de longo alcance.

Para tanto, pensou-se em um programa de rádio que abordasse diversos temas para a população e abrangesse dentre outras coisas a Política de Assistência Social e os direitos socioassistenciais.

De acordo com a pesquisa da Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (ABERT) de 2014, 90% dos brasileiros têm acesso ao rádio em suas casas. O rádio oscilou entre o segundo e terceiro meio de comunicação mais abrangente do nosso país entre 2015 e 2016, segundo pesquisa brasileira de mídia realizada nos respectivos anos. Alcança grande parte da população, visto ser um meio fácil e de baixo custo, que permite o acesso a notícias, entretenimento e informação.

Os equipamentos da Assistência Social de Nova Iguaçu atendem um grande número de famílias, com perfil concernente à renda, em situação de pobreza e extrema pobreza. Contudo, ainda há muitos indivíduos e arranjos familiares a serem alcançados pelas políticas sociais.

A falta de conhecimento da população usuária sobre os serviços ofertados nos equipamentos da Assistência Social acaba rebatendo no número de pessoas que procuram estes mesmos equipamentos em busca de seus direitos. É muito comum os usuários acreditarem que o papel principal dos CRAS é realizar a inscrição das famílias no programa Bolsa Família. Por isso, fez-se necessária a ampla divulgação dos serviços ofertados na proteção social, e como consequência a divulgação e o empoderamento das informações noticiadas.

Rezende (2006), jornalista e professor da Pontifícia Universidade Católica (PUC) do Rio de Janeiro, apud Espíndola (2009; pág. 231) pondera que:

O rádio é um veículo de maior cobertura do país. As razões são diversas. As pessoas ouvem e falam com muito mais possibilidade do que escrevem. O próprio equipamento é pequeno e mais barato de adquirir. Além disso, temos uma cultura oral bastante desenvolvida.

Portanto, a rádio é um meio que perpassa as classes sociais, e que está presente nas casas dos brasileiros de diferentes situações socioeconômicas.

Logo, o programa Comunica CRAS cumpre um papel fundamental na busca ativa, no entendimento de que a Assistência Social é um direito de todo aquele que necessitar e na efetivação do acesso à informação para a ampliação dos direitos sociais dos cidadãos.

Programa Comunica CRAS: Relato de Experiência - 2016 a 2019

O programa na rádio iniciou-se no ano de 2016, com duração de 1 hora, possibilitou a promoção do tripé da Seguridade Social e outros assuntos pertinentes a partir da escuta nos atendimentos sociais, realizados no CRAS de Vila de Cava. Promoveu igualmente uma interação entre usuários e equipamento, bem como entre os próprios profissionais participantes.

O programa Comunica CRAS ficou no ar entre junho e Novembro de 2016. Desenvolveu-se uma vez por semana, quatro (04) ou cinco (05) vezes ao mês, dependendo do mês, sempre às quartas-feiras, nos estúdios da Rádio Popular 98,7 FM, e/ou nos estúdios de uma gravadora, parceira do projeto. A equipe responsável pelo projeto era composta por duas assistentes sociais, junto

com a estagiária de Serviço Social. O programa alcançava os bairros de abrangência do CRAS, através da rádio. Com alcance nacional, por aplicativo.

No ano citado, além da dinamização do programa ser realizado pelas assistentes sociais do CRAS, contamos com a participação de diversos atores sociais, atuantes em nosso território e parceiros, tais como representantes do INSS, Coordenadoria de Políticas para Mulheres, Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), CRAS, Casa da Cidadania e Secretaria Municipal de Saúde de Nova Iguaçu, cujos temas versaram sobre Benefício de Prestação Continuada, Programas Sociais do Cadastro Único, Programa Bolsa Família, Pensão Alimentícia, Contribuição Previdenciária Facultativa para Dona (o) de Casa, O Papel do Psicólogo na Política de Assistência Social, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), Violência Doméstica, serviços da Unidade Básica de Saúde, Política da Assistência Social e O Trabalho do Serviço Social, e estudos de casos.

Considerando o exposto, tivemos também um reconhecimento da ideia do projeto. Em outubro de 2016, o projeto Comunica CRAS concorreu ao IX Prêmio Visibilidade das Políticas Sociais, a nível estadual, realizado há dez anos pelo Conselho Regional do Serviço Social da 7ª Região do Estado do Rio de Janeiro, que valoriza iniciativas que contribuem para melhorar a visibilidade pública do Serviço Social e das políticas sociais. Na ocasião, o projeto ganhou o segundo (2º) lugar na categoria Trabalho e Comunicação. As autoras foram entrevistadas e, posteriormente, a matéria foi publicada na Revista Práxis do Serviço Social. Num segundo momento, as autoras foram novamente entrevistadas e uma nova matéria foi publicada na Revista Práxis, desta vez na página de Exercício Profissional.

A Página do Facebook alcançou um número expressivo de visualizações, curtidas e perguntas pertinentes aos temas abordados.

Quando iniciamos o projeto, já vislumbrávamos bons resultados, porém, não em um prazo tão curto. Pois, para a nossa surpresa, nos poucos meses que o programa Comunica CRAS ficou no ar, já colhíamos os primeiros frutos do nosso trabalho. O programa buscava não apenas levar a informação à

população, mas que a informação fosse passada de forma clara e com uma linguagem bem simples, que fosse de fácil compreensão para os ouvintes.

Em 2016 e 2017, percebemos minimamente um aumento no atendimento de usuários no CRAS, que tiveram conhecimento do equipamento através do projeto. Haja vista que pessoas moradoras da área de abrangência do CRAS, que necessitavam de inclusão na Política de Assistência Social procuraram o equipamento, porque tiveram conhecimento do CRAS e de seus direitos através do programa na rádio.

Citaremos a seguir algumas situações ocorridas trazidas pelos ouvintes do programa. Durante um programa na rádio, ao vivo, um ouvinte atendido pelo CRAS de Vila de Cava, ficou surpreso ao saber que se tratava de um programa para garantia de direitos e não de cunho político. Outro ouvinte nos procurou no CRAS para informar que havia escutado o programa no dia que este versou sobre o tema Benefício de Prestação Continuada (BPC) onde explicamos que não havia a necessidade de procurar advogado ou pagar qualquer quantia para receber o benefício e que se a pessoa fosse ao CRAS, receberia todas as orientações necessárias. O usuário desistiu de continuar com o advogado e foi orientado e acompanhado para a aquisição do benefício com o técnico do CRAS. Outra moradora nos procurou para falar sobre a escuta na rádio no dia do tema sobre Pensão Alimentícia e queria tirar mais dúvidas conosco.

Embora o Programa Comunica CRAS tenha ficado pouco tempo no ar na Rádio Popular 98,7 FM, o apresentador da rádio relatou-nos que as pessoas continuavam a ligar ou procurar informações nas dependências da rádio, mesmo após o encerramento do programa. Este fato nos levou a entender que a comunicação cria um elo tão natural entre as pessoas que às vezes se torna difícil perceber a sua importância e seu impacto na vida da população.

Cabe ressaltar que por motivos financeiros, não foi possível dar continuidade ao Programa Comunica CRAS na rádio. Logo depois do término do programa, as autoras supracitadas acabaram sendo transferidas para outros CRAS.

No ano de 2018, as autoras foram entrevistadas por uma Organização Não Governamental, que valoriza projetos executados pelos servidores públicos. Ainda no mesmo ano, o projeto participou de uma seleção de trabalhos do Conselho Regional do Serviço Social da 7ª Região do Estado do Rio de Janeiro (CRESS), onde foi selecionado para apresentação durante um seminário na Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ) cujo tema foi Assistência Social, com o objetivo de explanar a respeito da experiência do projeto, do município de Nova Iguaçu.

Neste mesmo ano, uma feliz coincidência acabou levando uma das autoras a retomar o programa Comunica CRAS. Na ocasião, um apresentador da Rádio Tropical AM 830, ao observar o trabalho desenvolvido pelo Serviço de Convivência e Fortalecimentos de Vínculos (SCFV) do CRAS Centro do município de Nova Iguaçu, em uma oficina na praça do bairro, convidou a equipe da época para fazer um programa de forma continuada nesta mesma rádio gratuitamente, para falar dos serviços ofertados pelo equipamento. Uma das assistentes sociais que compôs a equipe do Comunica CRAS, estava lotada no CRAS Centro na ocasião. Então, continuou conduzindo o projeto, nesta outra rádio, que teve início no mês de Maio do ano de 2018. Inicialmente, a programação tinha duração de duas horas, até que no quarto programa, a partir da sugestão desta assistente social, foi reduzido para uma hora. Foram realizados 10 programas, cujos temas relacionavam-se com as demandas percebidas e transformadas em sugestões pela assistente social, considerando as indicações da coordenação e equipe técnica do CRAS. Os temas abordados foram: Trabalho Social e Serviços Ofertados pelos CRAS, Violência Contra Mulher, População em Situação de Rua, Estatuto do Idoso, Benefício de Prestação Continuada, Documentação Civil e Subregistro, Pessoa com Deficiência, Violação de Direitos, Programas Sociais do Governo Federal e Programa Bolsa Família. Para discussão dos assuntos, a partir da sugestão da assistente social, a coordenadora do CRAS fazia contato com profissionais da área, para estar no programa. Portanto, registramos a participação de assistentes sociais, psicólogos e coordenadores de equipamento. Após cada programação, a assistente social responsável pelo projeto elaborava um relatório

sobre a atividade. Posteriormente, esta assistente social foi convidada a assumir um cargo de coordenação em um CRAS. Por conseguinte, foi preciso deixar o programa para assumir as novas responsabilidades.

Em relação aos programas de 2018, recebíamos muitas ligações com dúvidas sobre o programa de transferência de renda Bolsa Família e BPC. O programa também recebia elogios. Uma vez recebeu a ligação de um usuário de um território de Nova Iguaçu, que informou ter ido até o equipamento de Proteção Social Básica após ouvir o Comunica CRAS.

Na atualidade, o espaço para divulgar os serviços, programas e projetos da Proteção Social no município e sensibilizar os usuários sobre seus direitos se encontra diretamente ligado à Secretaria Municipal de Assistência Social do município e faz parte do quadro Comunica CRAS que continua inserido dentro do programa “Tropical em Ação”, na Rádio Tropical 830 AM, em um novo formato, e ocorre todas as quartas-feiras das 10h00 às 12h00 horas. A rádio alcança diversos municípios do Estado do Rio de Janeiro. O Comunica CRAS hoje é apresentado por uma cineasta, sob a direção de um assistente social.

Considerações Finais

É importante considerar que determinadas metas e objetivos deste projeto serão alcançadas a médio e longo prazo.

Ainda que, as autoras e idealizadoras do Comunica CRAS não estejam mais atuando diretamente no projeto, ponderamos que o objetivo tem sido alcançado. Pois, entendemos que independente de quem esteja à frente do trabalho, o mais importante é que seja realizado com compromisso ético e em prol da população usuária dos serviços socioassistenciais, vislumbrando o cidadão em seu processo de autonomia e emancipação.

Por conseguinte, avaliamos com grande importância a continuidade e expansão deste projeto no município de Nova Iguaçu, reconhecendo a interface entre a comunicação e o acesso aos direitos sociais como um propulsor na garantia de uma sociedade livre e igualitária.

REFERÊNCIAS

ABERT, Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão.

Disponível em: <http://www.abert.org.br/web/index.php/notmenu/item/23522-90-da-populacao-brasileira-tem-acesso-ao-radio-aponta-pesquisa-ibope-media>.

Acesso em: 09 de mar de 2016.

ARRAIS, Dianne Figueiredo. Cultura midiática e Serviço Social. In: **Mídia, questão social e serviço social**, (Orgs.). São Paulo: Cortez, 2009.

CFESS. Código de Ética do Assistente Social. Lei 8.662 de 7 de junho de 1993.

DECLARAÇÃO dos Direitos Humanos, de 10 de dezembro de 1948. Disponível em http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm, acesso em março de 2017.

ESPÍNDOLA, Nelma Rosimeire da Silva. Em defesa do diálogo entre a mídia e o Serviço Social. In: **Mídia, questão social e serviço social**, (Orgs.). São Paulo: Cortez, 2009.

MIOTO, Regina Célia. **Orientação e acompanhamento de indivíduos grupos e famílias**. CFESS; pag. 06; 2009.

RUIZ, Jefferson Lee de Souza. Comunicação como direito humano. In: **Mídia, questão social e serviço social**, (Orgs.). São Paulo: Cortez, 2009.