

# VICISSITUDES DA PRÁXIS

## *podcast como instrumento de socialização de informações no SUAS*

### VICISSITUDES OF PRÁXIS

#### *podcast as an instrument for socialization of information in SUAS*

**Leiriane de Araújo Silva**

Centro Universitário  
Fametro (UNIFAMETRO)

**Josevan Beviláqua Soares**

Centro Universitário  
Fametro (UNIFAMETRO)

**Nara Cesar Cavalcante**

Centro Universitário  
Fametro (UNIFAMETRO)

**Marinelsa Nunes de  
Sousa Silva**

Centro Universitário  
Fametro (UNIFAMETRO)

**Leiliane Martinz de  
Oliveira**

Centro Universitário  
Fametro (UNIFAMETRO)

**Edna Mota Loiola**

Centro Universitário  
Fametro (UNIFAMETRO)

*Resumo expandido  
premiado como melhor  
comunicação oral da área  
de Ciências Sociais e  
Humanas e com 1º lugar  
no X Encontro de Pós-  
Graduação da  
CONEXÃO Unifametro  
2020.*

#### RESUMO

O presente artigo em tela constitui-se de um estudo teórico, com relato de experiência profissional, que visa apresentar o podcast como uma ferramenta de informação e socialização sobre os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais; Pretende-se, também, mostrar a utilização do podcast como estratégia de comunicação com os usuários/as da política de assistência social, assim como, experimentar a ferramenta como instrumento para o trabalho coletivo no âmbito do SUAS. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica consubstancia na literatura acerca da temática, além de figurar como pesquisa documental ao utilizar-se dos documentos, normativa que compõem a política de Assistência Social, na qual favoreceu a sistematização da experiência em curso. Inferre-se que as ferramentas da Tecnologia da Informação e Comunicação têm se apresentado como uma estratégia técnico-política que tem possibilitado o desenvolvimento de atividades de caráter coletivo no âmbito do SUAS.

**Palavras-chave:** *Podcast.* Direitos sociais. Informação. Ação socioeducativa. Trabalho social.

#### ABSTRACT

*The present article on screen consists of a theoretical study, with professional experience report, which aims to present the podcast as an information and socialization tool about services, programs, projects and socio-assistance benefits; It is also intended to show the use of the podcast as a communication strategy with users of social assistance policy, as well as to try the tool as an instrument for collective work within the scope of SUAS. It is a bibliographic search that consubstantiates in the literature about the theme, besides appearing as documentary research when using documents, normative that make up the Social Assistance policy, in which it favored the systematization of the ongoing experience. It is inferred that the tools of Information and Communication Technology have been presented as a technical-political strategy that has enabled the development of activities of a collective character within the scope of SUAS.*

**Keywords:** *Podcast.* Social rights. Information. Socio-educational action. Social work.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo visa socializar a experiência do Grupo Ação com Reflexão, formado por assistentes sociais trabalhadoras/es do Sistema Único de Assistência Social - SUAS<sup>1</sup> e vinculado ao Grupo de Pesquisa Tendências e Trajetórias das Políticas de Seguridade Social - TRASSOS do Curso de Serviço Social da Unifametro, que, compartilhando do desafio de operacionalizar a política de assistência social foram desafiados a redesenhar o trabalho profissional no contexto da pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2 (novo Corona vírus) causador da Covid-19.

Nessa perspectiva, com base em encontros virtuais, momentos de estudos e reflexão sobre a prática profissional, passou-se a compreender o uso das tecnologias de comunicação, sobretudo as redes/mídias sociais, como possibilidade para socialização de informações direcionadas à orientação da população, que buscam os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais da Política de Assistência Social.

A Política de Assistência Social, através do decreto presidencial nº 10.282/2020, foi considerada como serviço essencial ao atendimento à população em situação de pobreza, vulnerabilidade e risco social frente à pandemia do Corona vírus, de escala global. O que não poderia ser diferente, já que se constitui como uma política de seguridade social não contributiva, que tem por objetivo prover mínimos sociais por meio de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, de modo a promover a proteção social, a defesa e garantia de direitos a população brasileira de forma integrada com outras políticas públicas, sendo um importante meca-

nismo de enfrentamento das desigualdades sociais e pobreza (BRASIL, 1993).

Assim, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social - PNAS 2004 e implementação do Sistema Único da Assistência Social - NOB/SUAS 2012, a assistência social brasileira organiza-se conforme a referência de vigilância social, defesa social e institucional e proteção social, que se divide em básica e especial de média e alta complexidade, ofertada a partir de serviços, programa, projetos e benefícios.

Nisso, a proteção social tem por finalidade, conforme a PNAS/2004, prevenir e proteger as situações de riscos sociais e vulnerabilidades sociais através do desenvolvimento das potencialidades dos seus usuários e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários por meio de serviços, programas, benefícios e projetos (BRASIL, 2004).

Dessa maneira, as ações da proteção social básica são executadas e organizadas pelo Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, equipamento estatal de base territorial, o qual é responsável pela gestão territorial e execução do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias - PAIF. Este consiste no principal serviço do CRAS, responsável pelo trabalho social com famílias a partir de uma proposta pedagógica que possibilite o entendimento da estrutura e dinâmica da sociedade brasileira, o modo como se produz e reproduz em sociedade e, consequentemente, identificar o que gera as desigualdades sociais, de maneira a historicizar os fenômenos sociais e, a partir de então, proporcionar um diálogo como mediação entre os diversos sujeitos históricos que compõem o SUAS, num processo dialético que envolve ação-reflexão-ação, na busca pelo desenvolvimento da autonomia dos indivíduos, bem como da participação dos mesmos na construção e fortalecimento da Política de Assistência Social.

Em tempos de isolamento social, devido a pandemia do SARS-CoV-2, as políticas constitutivas da seguridade social (saúde, as-

<sup>1</sup> O grupo conta com profissionais dos municípios de Fortaleza (Metrópole), Maracanaú (Grande porte), Crateús (Médio porte) e Novo Oriente (Pequeno porte 2). Essa classificação obedece os critérios estabelecidos na Política Nacional de Assistência Social, que divide os municípios brasileiros em cinco grandes grupos (pequeno porte 1, pequeno porte 2, médio porte, grande porte e metrópole) de acordo com o número de habitantes.

sistência e previdência social), responsáveis pela proteção social, precisaram planejar e reorganizar suas ofertas à população. Para tanto, buscou-se no uso das tecnologias sociais uma nova estratégia de operacionalização dessas políticas para chegar ao público a qual se destinam, adaptando o trabalho dos profissionais ao modo remoto, haja vista que precisaram realizar alguns atendimentos pela via das diversas mídias sociais (*whatsapp, facebook, instagram*).

Entendendo que a pandemia não passou e que a necessidade de isolamento/distanciamento ainda se faz necessária, o grupo desenvolveu uma forma complementar de socializar informações para a população pela via da ferramenta do *podcast*<sup>2</sup>, como instrumento de produção e socialização de conhecimentos relacionados à garantia de direitos sociais e a consequente materialização da segurança de acolhida afiançada no SUAS.

Portanto, o *podcast* é uma ferramenta simples e de fácil acesso que possibilita a entrega das informações aos usuários na forma de áudio e se assemelha a um programa de rádio.

Partindo do pressuposto de que a cidadania possui variadas concepções e significados, defende-se a tese de que a informação é uma condição fundante para a busca de sua concretização. Portanto, a utilização da ferramenta *podcast* expressa uma ideia-força de que as pessoas têm direito de conhecer e de se apropriar de conteúdos, informações que ainda não possuem contato, bem como de ampliar e construir seus próprios conhecimentos, sobretudo no âmbito da assistência social.

É nesse sentido que o trabalho social realizado no âmbito do PAIF parte de uma perspectiva educativa e segue os ensinamentos de Freire (1987), no entendimento de que se vive num tempo em que não se reduz a um hoje, que, por vezes, esse hoje, para as famílias empobrecidas com necessidades sociais e huma-

nas básicas não satisfeitas, é um esmagador das suas possibilidades humanas e o trabalho educativo deve buscar superar essa condição de nada ser, passando pela condição de só ser para atingir um patamar de ser mais.

Assim, “a prática de pensar a prática” implica no processo de entender a diversidade de experiências que podem ser exploradas no trabalho social, no âmbito do PAIF, a partir de uma leitura do mundo e compreensão do poder a partir da palavra como construtora de pontes entre raciocínio lógico, imaginação, intuição e criatividade. Para tanto, o relato de experiência do Grupo Ação com Reflexão visa apresentar a ferramenta *podcast* para aproximação dos/das usuários/as da política de assistência social, com informações e conhecimentos, no período histórico que requer afastamento e isolamento social. No entanto, compreende-se que os sujeitos possuem inúmeras necessidades que devem ser atendidas pela via das políticas públicas, bem como há a necessidade de se incentivar práticas profissionalizadas, a fim de fortalecer a rede de proteção e comunicação no âmbito do SUAS.

## 2 METODOLOGIA

O presente trabalho, fundamentado em pesquisa bibliográfica, documental consubstanciada em normativas, portarias, leis e decretos, seguida da sistematização de experiência, tem por objetivo apresentar estratégias de trabalho materializadas por profissionais que atuam na Política de Assistência Social.

Nesse artigo, a pesquisa é do tipo qualitativa, que segundo Minayo (2014), o método qualitativo considera o estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões - produto das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam.

A metodologia de sistematização da experiência é a descrição da prática e a reflexão teórica é a possibilidade de caminhar e apropriar-se

<sup>2</sup> *Podcast* é um material entregue em forma de áudio, por meio do qual através do aplicativo o ouvinte consegue ouvir a transmissão da mídia digital, similar aos programas de rádio com diversas temáticas.

da experiência vivida, compartilhando com os outros o aprendizado (HOLLIDAY, 2006). Utilizar-se do método de sistematização:

[...] é compreender a nossa própria experiência, com a finalidade de traçar estratégias de melhorar nossa prática. Também é possível compartilhar com o outro os ensinamentos apreendidos. Assim, a sistematização é uma interpretação crítica de uma ou várias experiências que, a partir de seu ordenamento e reconstrução, descobre ou explicita a lógica do processo vivido, os fatores que intervieram no processo, como se relacionam entre si e porque o fizeram desse modo (HOLLIDAY, 2006, p. 24).

Portanto, o processo de sistematizar experiências ou sistematizar a prática profissional abre horizontes para a compreensão das contradições e das relações entre os diferentes elementos envolvidos e, principalmente, abre caminhos para a construção de novas estratégias de trabalho para a efetivação do acesso à direitos sociais. Ou seja, compreende a nossa prática profissional dentro de um processo de totalidades, perpassados por particularidades e singularidades.

Com relação à ideiação, planejamento, organização e efetivação do *podcast*, seguiu-se algumas etapas de desenvolvimento. Primeiramente, realizou-se uma seleção de conteúdos/informações que são recorrentes nos atendimentos particularizados e coletivos executados com os usuários da política de assistência social nos diferentes territórios e espaços de atuação profissional dos integrantes do grupo, especialmente no que se refere aos atendimentos às famílias acompanhadas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF). Após o levantamento e sistematização dessas demandas, estruturou-se os roteiros para gravação dos *podcast* com os seguintes conteúdos: Extensão do auxílio emergencial, Primeira Infância no SUAS/Criança Feliz, Cartão Mais Infância (CMIC), Benefício de Prestação Continuada (BPC), Programa Bolsa Família, Tarifa Social da Energia Elétrica (TSEE), Identidade Jovem (ID Jovem), Gratuidade da segunda via do RG, Trabalho Infantil

e O que é o CRAS.

Em seguida, iniciaram-se as gravações dos *podcast* através de aplicativo de celular, a partir de roteiros estruturados e revisados pelos integrantes do grupo e contando, sempre que possível, com a participação dos usuários da política de assistência social, como forma de garantir participação e exercício do protagonismo.

Assim, para garantirmos a compreensão dos assuntos discutidos e o vínculo dos ouvintes do *podcast* com as equipes de referência dos CRAS, optamos pelo uso de uma linguagem de fácil acesso, partindo do que tem significado para os usuários e faz parte do universo vocabular deles, o que fomenta uma prática de educação popular, pois, para Freire (1987, p. 46) “não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão”.

Assim, os roteiros são estruturados da seguinte forma: apresentação do *podcast*, já sinalizando o tema do episódio, seguido de um diálogo, preferencialmente entre profissionais do Suas e uma/um usuária/o da política de assistência social sobre uma inquietação/dúvida do tema, a partir de situação do cotidiano do usuário que revele a importância/necessidade do serviço, programa ou benefício tratado no episódio para a garantia da proteção social e fortalecimento da cidadania; em seguida, narram-se as informações e orientações sobre o assunto proposto na perspectiva da legislação que reafirme a noção de direito e finaliza-se com a indicação do equipamento de referência da proteção social básica, o CRAS, como o espaço privilegiado para o acesso a programas, projetos, serviços e benefícios de proteção social não contributiva.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante do desafio de garantir proteção social em meio às exigências de distanciamento e isolamento social, o grupo Ação com Reflexão realizou estudos para desenvolver estratégias de trabalho social no âm-

bito do Suas, no contexto da COVID-19, a fim de comunicar e socializar informações com os usuários da política de assistência social, sobretudo com as famílias atendidas/acompanhadas no âmbito do PAIF.

Assim, como nos salienta Iamamoto (2015), os profissionais são convocados a desenvolver sua capacidade de decodificar a realidade e criar propostas de trabalho criativas e capazes de salvaguardar e assegurar direitos sociais. Desse modo, a experiência em tela evidencia as novas configurações que estão sendo requeridas para o trabalho profissional, com ações sustentadas em “estratégias técnico-política no campo da comunicação social – no emprego da linguagem escrita, oral e mediática, para o desencadeamento de ações coletivas que viabilizem propostas profissionais capazes de ir além das demandas instituídas” (IAMAMOTO, 2012, p. 57).

Dentre as alternativas formuladas pelo grupo de trabalho para se comunicar com os usuários da assistência social nesse contexto de pandemia, conforme salientado anteriormente, apostamos na utilização da ferramenta de *podcast* como estratégia técnico política na produção e socialização de informações no âmbito do SUAS.

Para tanto, o grupo reúne-se semanalmente, de maneira virtual, e tem em sua composição assistentes sociais e estudantes de pós-graduação, com atuação profissional nas diferentes esferas de proteção do SUAS em municípios do Estado do Ceará, trazendo em suas colaborações tanto em relação às experiências profissionais na gestão e operacionalização direta de serviços socioassistenciais quanto à diversidade dos territórios que atuam, a partir das diferentes conformações do SUAS nos municípios cearenses representados.

O *podcast*, nos possibilita dialogar com as famílias atendidas e acompanhadas pelos serviços ofertados no CRAS, tendo como ponto de partida as demandas, sentidos e vivências que são características dos territórios, mesmo em tempos de isolamento social. Todavia, essa ação encontra-se vinculada a

um horizonte profissional e societário que imprime uma intervenção apoiada na função política-pedagógica do trabalho do assistente social, que se concretiza em ação material e ideológica e se materializa no espaços sócio ocupacionais, principalmente “pelos vínculos que a profissão estabelece com as classes sociais, e se materializa, fundamentalmente, por meio dos efeitos da ação profissional na maneira de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nos processos da prática” (ABREU, 2016, p. 21).

Nessa direção, teve-se a criação do *podcast* “Que conversa é essa?”, com informações sobre ações, serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela Política de Assistência Social, assim como assuntos relacionados ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS. O *podcast* tem frequência semanal e está disponível em 07 plataformas digitais de distribuição e publicação da ferramenta (“agregadores”). Os episódios podem ser ouvidos a qualquer tempo, independente dos dias ou ordem de postagem, através de celular com acesso à internet.

O *podcast* está organizado em temporadas e a primeira conta com 12 episódios, postados todas as terças-feiras, com tempo médio de 04 minutos de duração cada. Além de postado nos “agregadores”, os episódios ficam disponíveis nas redes sociais do Grupo de Pesquisa Trassos e em todos canais de comunicação do Grupo e do Curso de Serviço Social da Unifametro. Os profissionais do SUAS também podem socializar nos seus espaços de trabalho, tanto com seus pares como com as/os usuárias/usuários

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS / CONCLUSÃO

Conclui-se que a pandemia da Covid-19 permanece trazendo impactos sociais e econômicos em escala global. No entanto, no caso do Brasil, que já carrega em seu histórico de desenvolvimento um acúmulo de problemáticas e a ausência de políticas públicas que consigam atender às inúmeras deman-

das da população que vive em uma linha abissal de desigualdade, esses impactos se revelaram ainda mais graves.

Nesse contexto, a experiência relatada nesse artigo, com a criação do *podcast* “Que conversa é essa?”, ilustra a emergência que as políticas de proteção social tem de se reinventar a cada mudança de conjuntura e o compromisso dos trabalhadores para que os serviços prestados à população sejam efetivados, mesmo em meio a dificuldades. Porém, vale salientar que essa já é uma realidade vivenciada cotidianamente na Política de Assistência Social, que tenta sobreviver em meio a um desmonte das políticas sociais e dos direitos dos cidadãos. A pandemia apenas desnudou de forma mais severa as diversas problemáticas que envolvem a execução dessa política de proteção social, considerada serviço essencial, mas que não é priorizada pelo governo ultra neoliberal da contemporaneidade.

Ademais, a conjuntura atual impõe desafios inéditos que exigem da estrutura pública como um todo e principalmente do sistema de proteção social uma constante incorporação de novas metodologias, tecnologias e estratégias que busquem efetivar os serviços, no intuito de fazer com que a população tenha acesso aos mesmos, bem como incentivar o fortalecimento da política de Assistência Social e a sua importância para a garantia dos direitos dos cidadãos

## REFERÊNCIAS

ABREU, M. M. **Serviço social e a organização da cultura**: perfis pedagógicos da prática profissional. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2016.

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

HOLLIDAY, O. J. **Para sistematizar experiências**. 2 ed. Brasília: MMA, 2006.

IAMAMOTO, M. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 26 ed. São Paulo: Cortez, 2015.

\_\_\_\_\_. **Projetos profissionais, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade**. Brasília: CFESS, 2012.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 13 ed. São Paulo: Hucitec, 2016.