



MÍDIA, TECNOLOGIA E (INTER)TRANSDISCIPLINARIDADE: OS PROCESSOS DA COMUNICAÇÃO RELACIONAL PARA A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

David Gustavo Pompei¹⁰² - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
Célia M. Retz Godoy dos Santos¹⁰³ - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita
Filho”

Resumo

O estudo traz a discussão sobre a comunicação relacional, apresentando a experiência da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social do município de Pederneiras, especificamente no que se refere a utilização do *software* de atendimento e gestão do SUAS de uso da política pública de assistência social e o fator da transdisciplinaridade. A metodologia utilizada se deu a partir de levantamento quantitativo descritivo junto aos usuários desta rede e de pesquisa bibliográfica, destacando a trajetória não linear da comunicação relacional que transcende aos processos comunicativos formais e informais contribuindo para a geração, dispersão e distribuição de informações, projetadas de inúmeras formas e que se transformam em elementos fundamentais no cotidiano desta Instituição e no seu desenvolvimento. Os resultados preliminares indicam que uma análise mais aprofundada sobre a forma com que os profissionais compartilham informações em rede pode contribuir para ampliar a competência em informação destes, além de fomentar a criação, a inovação e a potencialização de diálogos e de fluxos multidirecionais para dar suporte às operações do SUAS, ampliando o alcance dos direitos sociais dos cidadãos atendidos.

Palavras-chave: Comunicação relacional. Assistência social. Garantia de direitos.

Abstract

This study brings a debate on relational communication, presenting the experience of the Department of Social Development and Assistance of the municipality of Pederneiras, specifically about the use of the software of service and management of SUAS in use of public social assistance policy and the transdisciplinary factor. The methodology used was based on a descriptive quantitative survey with users of this network and bibliographic research, highlighting the nonlinear trajectory of relational communication that transcends the formal and informal communicative processes contributing to the generation, dispersion, and distribution of information, designed in countless ways and which become central elements in the daily life of this institution and its development. Preliminary results indicate that a more in-depth analysis of how professionals share network information can contribute to expanding their reporting competence, in addition to fostering the creation, innovation and enhancement of multi-directional dialogues and flows to support SUAS operations, expanding the reach of the social rights to served citizens.

Keywords: Relational communication. Social assistance. Guarantee of rights

¹⁰² Mestrando no Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia - FAAC/UNESP/Bauru. E-mail: gustavo.pompei@unesp.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6293910418046227>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4625-2628>

¹⁰³ Orientadora: Doutora em Sociologia, Mestre em Comunicação e docente do Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia - FAAC/UNESP/Bauru. E-mail: celia.retz@unesp.br



1. Introdução

A política pública de Assistência Social é parte do modelo de Seguridade Social estabelecido pela Constituição Federal de 1988 (Artigo 203), cujo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é a expressão institucional estatal, instituído pela Lei Federal nº12.435/2011, incorporada à Lei Federal nº8.742/1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), que pretende a proteção social distributiva em a defesa da dignidade humana, da justiça social e dos direitos humanos e sociais. O SUAS é um sistema de atendimento público não contributivo, diferenciando-o da Previdência Social, descentralizado e participativo com a função de gerir a assistência social entre os três entes federados, de modo articulado e complementar, fundamentado na Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004). Para tanto, deve respeitar a diversidade das regiões, decorrente de características culturais, socioeconômicas e políticas, reconhecendo as diferenças e desigualdades regionais e municipais, que condicionam os padrões de sua cobertura e os seus diferentes níveis de gestão, planejamento e execução das ações, articulando sua dinâmica às organizações e entidades (públicas e privadas), configurando-se numa rede de serviços.

Face ao exposto, considerando o SUAS como um espaço de formação que articula e dita regras pelas quais somos conduzidos numa organização (SPINK, 1996), observa-se seu importante papel na construção e consolidação de um modelo de comunicação relacional, pois a atuação de seus profissionais pode ser vista como uma ação política, de formação, na construção e transmissão de ideias e conhecimentos. Por si, é uma ação humana, política e intencional: não neutra e, portanto, é operada a partir da atuação de “múltiplos centros de tomada de decisão, dentro de um conjunto de regras aceitas”, em que, o “Estado e sociedade se articulam em esquemas espontâneos e horizontais para a solução de problemas públicos” (SECCHI, 2013, p. 3). A força do Estado local, as prefeituras, secretarias e Conselhos municipais, estaduais e nacional (representados em paridade entre poder público e sociedade civil), bem como os respectivos fundos, compõem a estrutura capilar desta política pública (SPOSATI, 2004, p.78) mediante uma rede articulada de serviços. Para Acioli (2007, p. 2), nas ciências sociais, rede significa:

[] o conjunto de relações sociais entre um conjunto de atores e também entre os próprios atores. Designa ainda os movimentos pouco institucionalizados, reunindo indivíduos ou grupos numa associação cujos limites são variáveis e sujeitos a reinterpretações.



Quando nos referimos as redes digitais, as entendemos como um conjunto de pontos, ou “nós”, interconectado entre si, na promoção da comunicação, interação (MARTINO, 2014) e flexibilidade das relações: elas são a unidade de objetivos de seus participantes. Já a comunicação relacional é um subconjunto da comunicação interpessoal, que procura encontrar alternativas ao paradigma dominante da comunicação informacional, via diálogo, interação e criação de sentidos “com foco nos significados dos agentes envolvidos, dos relacionamentos interpessoais e grupais, valorizando as práticas comunicativas cotidianas e as interações nas suas mais diversas formas de manifestação e construção social” (KUNSCH, 2014, p. 45).

2. A discussão face a experiência no SUAS

Frente as especificidades da política pública de assistência social e considerando os modelos de rede que nela estão imbricadas, a circulação das informações, bem como sua mobilidade, “produção, troca, organização e consumo de informação é uma das características principais” do que trata a comunicação (MARTINO, 2014, p.101). Se dissociarmos o sentido de rede do sistema capitalista e gerir um sistema único de proteção social a partir da utilização de instrumentos midiáticos e tecnológicos para intervir nas realidades identificadas, percebe-se facilitações catalisadoras e transformadoras que exigem um repensar das relações sociais, especialmente nos aspectos participativos culturais e políticos, além das econômicas que reconfiguram as estruturas legais (JENKINS et al., 2014).

Portanto, é importante reconhecer a sociedade e suas estruturas, não dissociando-a da realidade concreta, visto que a desigualdade de oportunidades se dá no seio das famílias, especialmente no Brasil que é um país marcado pela segregação social, racial e outros aspectos (SOUZA, 2017) que devem ser considerados em toda e qualquer análise ou programa de políticas públicas. Neste sentido, o extinto Ministério do Desenvolvimento Social (atual Ministério da Cidadania) criou ferramentas tecnológicas, tais como: blogs, sites, canal de vídeos via YouTube, cadastros e prontuários eletrônicos, portal de informações da rede SUAS, sistemas de acompanhamento de gestão, aplicativos, Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, Sound Cloud, núcleo de educação a distância, entre outros mecanismos midiáticos a serem utilizados pelos profissionais que integram a rede de serviços do SUAS. Em alguns municípios, como é o caso de Pederneiras/SP, se optou por utilizar um *software* específico para o exercício da política de assistência social, alimentados pelas próprias equipes técnica de execução e gestão do Setor de Vigilância Socioassistencial. Tais ferramentas possibilitam registrar atendimentos e acompanhamento das famílias, facilitando a organização das informações



registradas, como: participação em ações coletivas, encaminhamentos, benefícios eventuais concedidos, acolhidas e evoluções de acompanhamento. Além disso, os operadores da vigilância socioassistencial “importam” os dados da base de famílias do Cadastro Único do Governo Federal, criando um banco único das famílias, para todos os equipamentos socioassistenciais dos municípios (públicos e privados), possibilitando a integração e o conhecimento da vida dos usuários pela rede de serviços, produzindo informações para a concepção de planos de atendimento e acompanhamentos individual, familiar e coletivos, o registro do diagnóstico inicial, as potencialidades e vulnerabilidades das famílias, objetivos, estratégias e recursos a serem mobilizados pelos profissionais dos serviços nos territórios do município, bem como o registro de avaliações periódicas dessas ações. Também na execução dos serviços, essas ferramentas propiciam a geração de informações territorializadas e sistematizadas que facilitam sua implementação, a partir do mapa dos municípios, no qual estão as famílias atendidas e acompanhadas, a distribuição dos programas sociais, e a detecção das maiores incidências de situações de vulnerabilidade, risco social e violência, a fim de garantir a integração entre os equipamentos de atendimento, os encaminhamentos virtuais das famílias e a notificação dos técnicos, oferecendo agilidade e resposta pelo sistema digital, registrando (“salvando”) todo o conteúdo no prontuário eletrônico das famílias.

Como vemos, as transformações contemporâneas afetam o mundo do trabalho, seus processos e sujeitos, provocando redefinições profundas no Estado e nas políticas sociais, o que desencadeia outras demandas e possibilidades no âmbito das políticas sociais (RAICHELIS, 2010) e segundo Jenkins; Ford e Green (2014, p.25), a mídia digital é a catalizadora neste processo, envolvendo “aspectos da cultura [e], exigindo que sejam repensadas as relações”.

Por isso, pensando a execução da assistência social enquanto política pública composta por múltiplas disciplinas e áreas do conhecimento, que se utilizam da rede informacional e midiática de serviços, observamos que há também de se absorver o objeto empírico (relacionado aos nossos sentidos, como: ver, ouvir, sentir, falar) dessas relações. Consideramos que todas essas expressões desencadeiam em um serviço público único e inter-relacionado pela comunicação que operacionalmente tem a possibilidade de apropriação das ferramentas tecnológicas, para criar práticas sociais, fomentando outros espaços, voltados para a emancipação dos indivíduos (VELOSO, 2011, p.132). De tal modo, considerando a perspectiva pragmatista de França (2016), a busca nas ações humanas em sua dimensão empírica, nos estimula a tomar os objetos (produtos, situações, acontecimentos) em seu contexto mais amplo e nos atenta para o encadeamento e desdobramento das ações, buscando apreender a realidade



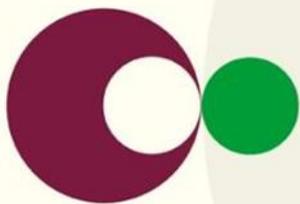
em seu permanente movimento. Segundo a autora, o objeto de estudos da comunicação é um conceito que se distingue e se apreende no campo do empírico. Além disso, é necessário determinar o que entendemos por “comunicação” e direcionar nosso olhar sobre o objeto, pessoas ou prática.

Ainda sobre estudos de comunicação, Hjrvard (2012) traz a midiaticização e a teorização da mídia como agente de mudança social, cultural e de transporte de informação. Ele diz que, o fato de a mídia ser parte integral do funcionamento de instituições, tem alcançado um grau de autodeterminação e autoridade que obriga os envolvidos a se submeterem a sua lógica, pois ao mesmo tempo, ela é parte do tecido da sociedade e da cultura. Para ele a mídia é uma instituição independente que se interpõe entre outras e coordena sua interação mútua.

Outro aspecto para se comentar é sobre os contributos dos *software's* utilizados na execução da política de assistência social, pois segundo Braga et al. (2017), o fenômeno comunicacional se realiza em episódios de interação entre pessoas e/ou grupos, de forma presencial e/ou midiaticizada. Neste caso, a obtenção de conhecimentos se dá a partir de investigações e correlações dos dados disponibilizados que auxiliam nas atividades concretas com os usuários, bem como ajudam a encontrar respostas mais adequadas. Dessa forma, assumindo que não há comunicação sem interação, observa-se que é necessário um espaço para isso, pois cada episódio interacional pode ser considerado singular, na sua existência histórica: envolvem uma variedade de circunstâncias, processos, participantes, objetivos e encaminhamentos. Vê-se que a dualidade desta relação estrutural estabelece uma série de pré-requisitos de como os meios de comunicação, em determinadas situações são usados e percebidos pelos emissores e receptores, afetando as relações entre as pessoas. Hoje a lógica central que controla os fluxos de informação dos quais dependemos, tem o poder de possibilitar e atribuir significados, gerenciando como a informação é percebida pelos profissionais e usuários dos serviços do SUAS através de uma estrutura coletiva de significados.

A comunicação, portanto, não é uma ação mecânica, mas refere-se a atuações sobre o mundo. Para França (2016, p. 159) “o uso da linguagem, bem como a configuração da relação com o outro, estão fundadas em procedimentos, técnicas, operações que aprendemos, modificamos e desenvolvemos”, e assim, estamos continuamente afetando e sendo afetados pelos acontecimentos, pelas pessoas e objetos, embora nem todas as experiências atuem no indivíduo da mesma maneira ou proporção: pois depende de bagagem sócio-histórica adquirida.

Logo, a comunicação produz espaço e oportunidade para novas e diferentes experiências que são resultados da interação entre um ser vivo e seu ambiente, o que supõe a



autoconsciência (da própria atuação e formas de expressão) e a consciência do outro (quem ele é, como está reagindo ou irá reagir). McLuhan (2007), já há quase vinte anos dizia que os meios são como extensões de nossos sentidos, estabelecem novos índices relacionais, não apenas em sensações particulares, mas também entre si, na medida em que se inter-relacionam. Todavia, com a diversificação das fontes de mensagens, as pessoas têm um relevante aumento de escolhas e usam as novas oportunidades oferecidas pelas novas mídias para expressar suas preferências, trazendo também outro nível de complexidade para a compreensão do processo de comunicação (CASTELLS, 2017, p.182).

Feita essa breve explanação, debruçamo-nos na rede de serviços de atendimento da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social do município de Pederneiras/SP, composta por equipamentos públicos e entidades socioassistenciais organizadas pela sociedade civil, especialmente nos atentando sobre o *software* utilizado para condensar as informações do exercício das funções da política de assistência social, oferecendo aos profissionais atuantes nesta instituição a oportunidade de referenciamento e contrarreferenciamento dos usuários dos serviços, bem como um instrumento de visibilização e ampliação dos direitos sociais. Entende-se que os atores agentes que fazem parte de um atendimento - composto por uma equipe interdisciplinar, via sistema informatizado (*software*) -, tem condições (instrumentos) de se comunicar com outras equipes de outros atendimentos em tempo real para que possam gerir os dados que de fato serão eficientes e eficazes para um serviço de qualidade à população de acordo com sua demanda, riscos, vulnerabilidades sociais e/ou violações de direitos pertinentes a esta política pública.

Ademais, considerando que a especificidade vem do olhar, ou do viés, que permite vê-las e analisá-las enquanto comunicação, trata-se de ações interdisciplinares cujos temas, ou objetos da realidade, são apreendidos e combinados pelas diferentes ciências que não admitem que aconteça um deslocamento ou uma alteração no referencial teórico das disciplinas (eles não são “afetados” pelo objeto) e sim “o objeto que sofre diferentes olhares” (FRANÇA, 2001, p. 6). Percebe-se que ao se ampliar as especificidades disciplinares para a transdisciplinaridade, suscita-se a “contribuição de diferentes disciplinas [que] deslocadas de seu campo de origem se entrecruzam num outro lugar, ou seja, em um novo lugar” (Ibid, 2001, p. 7). Assim, se as teorias compreendem sistematizações de conhecimentos de um corpo organizado de ideias, o paradigma refere-se a uma estrutura anterior, subjacente, matricial que o torna um esquema organizador destas, o que acaba por direcioná-las à apreensão e ao tratamento, já que elas



definem as perguntas a serem respondidas, ou seja, “o paradigma conduz o processo de conhecimento, ordenando a iluminação trazida pelas teorias” (FRANÇA, 2001, p.13).

Em um levantamento quantitativo via formulário online aplicado pelo Google Forms, em setembro de 2021, junto aos profissionais que utilizam *software* no SUAS de Pederneiras/SP, 61% dos 54 usuários do sistema (17 profissionais da rede privada e 16 da rede pública), responderam à pesquisa. Destes, 45,5%, declararam muito satisfeitos com o *software*, 48,5% satisfeitos; 3% regularmente satisfeitos e 3% insatisfeitos, indicando sua capacitação para ajudar neste processo de assistência. Já sobre a utilização das informações (registros) de outros profissionais que compõem a rede de serviços do SUAS, 72,7% afirmaram que as empregam para suas tomadas de decisões no momento do atendimento, enquanto 27,3% não usam. Dentre as justificativas apresentadas, as mais expressivas percentualmente foram: 48,5% utilizam os dados para ofertar serviços com melhor qualidade e adequação às famílias (atendimentos e acompanhamentos); e 27,3% como complemento de informações (consultas), o que demonstra usos diferenciados e transdisciplinares pelos atores do sistema.

Sobre a comunicação via *software*, 87,9% dos respondentes declararam que auxilia na atuação profissional e na tomada de decisões sobre os atendimentos, o que se configura como um forte indutor comunicativo entre eles, embora 9,1% o considerem indiferente (não ajuda, nem atrapalha) e 3% não usam o sistema para se comunicar. A justificativa de 45,4% dos que avaliam que o sistema auxilia (87,9%) é que o trabalho interdisciplinar facilita a compreensão do histórico dos atendimentos realizados por outros profissionais; 33,4% disseram que ajuda atender a real demanda dos usuários; e outros 11,1% não se justificaram. Nota-se que 57,6% apontaram a agilidade na articulação entre os atores do sistema e os atendimentos.

Entre os profissionais que atuam na assistência, 97% afirmaram ser muito importante a comunicação em rede e 3% regularmente – portanto, ninguém a considerou sem importância. Apontaram também que usam outros meios de comunicação profissionalmente, como: telefone 57,6%; e-mail 42,4%; ofícios 6%; relatórios 3%; SMS 3%; correspondência 3%; e outros sistemas informatizados 3%. Observou-se ainda que 15,2% dos consultados disseram não utilizar outros meios. Nesta questão, assim como em outras que se comenta adiante, a somatória dos percentuais excede aos 100%, pois foram aceitas mais de uma resposta por pessoa. Por exemplo, quando o respondente indicou mais de um meio.

Os pontos fracos descritos para o sistema foram: demora na importação dos dados do CadÚnico (atualização dos cadastros) com 33,4%; dificuldades no funcionamento do *chat* com 15,2%; informações erradas (CEP e endereços) com 3,0%; busca difícil 3%; integração das



informações das denúncias com os prontuários das famílias atendidas com 3%; duplicação de prontuários 3%; e falta de funcionalidade de impressão de arquivos por período 3%. Outros 3% sugeriram um sumário das terminologias usadas no sistema e 15,2% não assinalaram um ponto fraco. Já sobre os pontos positivos: 69,7% apontaram a sistematização das informações dos prontuários em rede; 48,5%, a integração e articulação da rede; 36,4% sua funcionalidade; 3% o fortalecimento do SUAS; e 3% a eficiência do trabalho promovida pelos dados do sistema.

Isso posto, observa-se que existem intenções na área de produção e proposição das informações, mas também a intencionalidade dos interlocutores nos processos que se realizam na informalidade, inclusive aquelas que brotam sem que a organização perceba (BALDISSERA, 2009). Essa compreensão permite dar relevo aos processos dialógicos-recursivos, pois a fertilidade de ocorrências nas relações comunicacionais, escapam ao planejamento (controle) e assumem mais potência (organização, cultura), forçando os movimentos de (re)organização e utilização de outros tipos de ações e/ou comunicação formal para neutralizar as informais, inclusive de percepção equivocada sobre seus interlocutores.

3. Considerações

Para 97% dos sujeitos consultados, a comunicação em rede entre os atores da assistência social é importante; e 87,9% a consideram como auxiliar da atuação profissional e tomada de decisões sobre os atendimentos, embora 9,1% não enxerga como relevante essa articulação, afirmando que não ajuda, nem atrapalha, o que nos leva a inferir que o significado da comunicação ainda não é totalmente compreendido por esses atores.

Como vimos, na ótica de França (2016) a “globalidade do processo comunicativo” se assenta e tem como perspectiva múltiplos elementos que a processam e a constituem, bem como sua concepção de complexidade e dinamicidade que formulam uma perspectiva relacional, nas quais os sujeitos são interlocutores, inseridos em uma determinada situação, que mediante a linguagem, produzem e estabelecem sentidos, acedendo uma relação e posicionamento. De tal modo, ao pensarmos a comunicação neste sentido, vislumbram-se certas incertezas e possibilidades de potencializar o diálogo e os fluxos multidirecionais. Questões estas que, a partir dos projetos éticos e político das profissões que se inter-relacionam na execução dos serviços, podem, mediante as relações sociais, ampliar as possibilidades, produzindo inclusive mecanismos adversos como negação, contradição e alienação. No entanto, é possível dar rumos aos sentidos fundamentais da política de assistência social, tal como respeitar os limites internos



e externos, sem prejudicar os usuários. Fica então a questão: estaremos a caminho do acesso e garantia dos direitos sociais e humanos por meio da comunicação?

Conclui-se que uma análise mais aprofundada sobre como e por quê os profissionais compartilham informações em rede pode ajudar a entender esta ferramenta digital sobre diferentes aspectos como: a linguagem utilizada; a atenção às diversidades de solicitações; a ampliação da competência em informação (CoInfo)¹⁰⁴ destes atores; a dimensão estratégica das ações desenvolvidas pelo SUAS incorporando aspectos culturais, sociais e humanos; o rompimento de ações meramente executivas no âmbito tecnicista e da racionalidade econômica; o estímulo e a potencialização de diálogos e fluxos multidirecionais do sistema para suporte às operações e controle do SUAS; a transparência nas informações, enfim, entender como a comunicação relacional composta por recursos digitais pode ampliar a proteção social aos cidadãos mediante uma gestão participativa de organização dos dados.

Referências

ACIOLI, S. *Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito*. Londrina: Inf., v.12, n. esp., 2007.

BALDISSERA, R. *Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade*. ORGANICOM. n. 10/11. 2009. p.116-120.

BELLUZZO, R. C. B. *A competência em informação no Brasil: cenários e espectros*. São Paulo: ABECIN Editora, 2018.

BRAGA, J. L.; RABELO, L.; MACHADO, M.; ZUCOLO, R.; BENEVIDES, P.; XAVIER, M. P.; CALAZANS, R.; CASALI, C.; MELO, P. R.; MEDEIROS, A. L.; KLEIN, E.; PARES, A. D. *Matrizes interacionais: a comunicação constrói a sociedade* [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

BRASIL, *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004*. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2005.

CASTELLS, M. *O Poder da Comunicação*. 2 ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2017.

FRANÇA, V. V.. *O objeto e a pesquisa em comunicação: uma abordagem relacional*. In: Moura, Cláudia Peixoto de; Lopes, Maria Immacolata Vassallo de (Org.). *Pesquisa em*

¹⁰⁴ O termo “competência em informação” (information literacy) surge em 1974, incidindo não apenas nas instituições que atuam com dados, informação e conhecimento, mas sobre os profissionais que nelas atuam, bem como no cidadão comum, impondo a necessidade de incorporarem novos conhecimentos, competências, habilidades e atitudes relacionados à busca, acesso, avaliação, seleção, recuperação, uso e reuso dos dados para a construção de conhecimento e sua aplicação em um determinado contexto social (BELLUZZO, 2018).



comunicação: metodologias e práticas acadêmicas. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2016. p.153-174.

FRANÇA, V. V. *Paradigmas da Comunicação: conhecer o que?* Ciberlegenda, Niterói-RJ, n. 5, p. 1-19, jan 2001. UFF. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/ciberlegenda/article/view/36784>. Acesso em: 17 out. 2021.

HJARVARD, S. *Midiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural*. Matrizes, vol. 5, n. 2, jan./jun. 2012, p. 53-91. USP: São Paulo.

JENKINS, H; FORD, S; GREEN, J. *Cultura da Conexão: criando valor e significado por meio da mídia propagável*. São Paulo: Aleph, 2014.

KUNSCH, M., KROHLING, M. *Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual*. Matrizes, n. 2, jul./dez. 2014. p. 35-61. USP: São Paulo.

MARTINO, L. M. S. *Teoria das Mídias Digitais: linguagem, ambiente, redes*. Petrópolis. RJ. Vozes, 2014.

MCLUHAN, M. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo: Cultrix, 2007.

RAICHELIS, R. *Intervenção profissional do Assistente Social e as condições de trabalho no SUAS*. Revista Serviço Social e Sociedade, nº104, p. 750-772, São Paulo, 2010.

SECCHI, L. *Políticas Públicas: conceitos, esquema de análise, casos práticos*. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning. 2013.

SOUZA, J. *A elite do atraso: da escravidão à lava Jato*. Rio de Janeiro. Editora Leya, 2017.

SPINK, P. K. (1996). *A organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho*. Psicologia & Sociedade, 8(1), 174-192.

SPOSATI, A. *A menina LOAS: um processo de construção da assistência social*. São Paulo: Cortez, 2004.

VELOSO, R. *Tecnologias da Informação: potencialidades contraditórias*. In: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). *Mídia, Questão Social e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 3ª ed. 2011, p.174-194.