



A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO

THE MULTIPROFESSIONAL RELATIONSHIP IN HEALTH AND ITS USERS: THE MEDIATION OF SOCIAL SERVICE IN COMMUNICATION

Leandro de Souza Almeida¹, Carla Regina Santos Paes²

e331273

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i3.1273>

PUBLICADO: 03/2022

RESUMO

O processo de comunicação social se reflete na relação direta entre os usuários e os profissionais de saúde, sendo esta a ferramenta principal utilizada na unidade de pronto atendimento de Marituba-PA. Diante desta relação da comunicação, este tudo buscou fazer uma análise da relação de comunicação, utilizando estudos baseados na semiótica, a qual dispõe de estudos relevantes no esclarecimento desta relação. A comunicação vem ser a ferramenta fundamental na interação entre os profissionais de uma unidade de pronto atendimento, assim como destes com os usuários que ali buscam atendimento. Nesse sentido, o texto busca refletir sobre comunicação estabelecida entre esses sujeitos na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Eládio Soares localizada em Marituba-PA.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Social. Semiótica. Relação Profissional

ABSTRACT

The social communication process is reflected in the direct relationship between users and health professionals, which is the main tool used in the marituba-PA emergency care unit. In view of this relationship of communication, this all sought to make an analysis of the communication relationship, using studies based on semiotics, which has relevant studies in clarifying this relationship. Communication comes to be the fundamental tool in the interaction between the professionals of an emergency care unit, as well as these with the users who seek care there. In this sense, the text seeks to reflect on the communication established between these subjects in the Emergency Care Unit (UPA) Eládio Soares located in Marituba-PA.

KEYWORDS: Communication. Semiotics. Professional Relationship

INTRODUÇÃO

Falar sobre comunicação humana é refletir sobre todos os elementos que envolvem essa operação, afinal, esse é ponto que diferencia os homens de todos os outros animais e da forma como isso ocorre, visto que, apesar de eles possuírem tanto os órgãos emissores e receptores de sons, não têm a capacidade de inventar nem modificar seus signos e significados. Bordenave (1997, p. 47-48) explica que

[...] os signos animais não foram criados deliberada e arbitrariamente como foram criados os signos humanos. Aqueles formam parte automática do equipamento genético da espécie. Como tais, eles não mudam nunca. O cachorro da Cleópatra no antigo Egito latia da mesma maneira e nas mesmas circunstâncias em que late

¹ Mestrando em Comunicação, Linguagens e Cultura pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade da Amazônia - UNAMA (2020)

² Doutoranda em Comunicação, Linguagens e Cultura pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade da Amazônia - UNAMA (2020)



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

hoje o cachorro de Elizabeth Taylor em Hollywood. Tampouco os animais inventam signos novos ou modificam os significados dos antigos. É que os signos dos animais parecem ser mais *sinais* que signos: eles indicam reações a estímulos presentes ou lembrados. Os animais se comunicam da mesma maneira instintiva com a qual constroem seus ninhos, fogem dos perigos e copulam para reproduzir sua espécie.

Não se pode pensar na existência das sociedades e das culturas se não houvesse comunicação entre todos, e para tal, não há como cogitar a comunicação sem signos e significados. Mas, que se entenda todo o contexto do comunicar, primeiramente, é essencial saber quais são os signos.

Bordenave (1997) explica que estes são qualificados como todos os objetos que de alguma forma remetem a outro objeto e que podem representar uma ideia ou emoção. Diante dessa impossibilidade é preciso atribuir significado a tudo que rodeia o ser humano para que possa ocorrer a comunicabilidade. Ao conjunto de signos denomina-se *secódigo*.

Bordenave (1997) explana que provavelmente os primeiros signos se originaram cada qual para um objeto, porém, pela habilidade de abstrair, os indivíduos começaram a utilizar os mesmos nomes em objetos que dispunham de características equivalentes. A partir do momento em que se isola mentalmente a representação de algo e se agrupa as propriedades em comuns que isso tem com outras coisas é que se origina algo qualificado como *conceito*. Desde então, só precisaria lembrar a ideia de determinada coisa e seu signo correspondente.

A comunicação acontece pela necessidade que todos os seres humanos têm de se expressar pois correr em casa, no trabalho, nas horas de lazer e até mesmo nos momentos de oração, é inevitável compartilhar, informar, opinar sobre alguma coisa. Isso é tão inerente ao ser humano que muitas vezes, nem percebe que o está realizando. Todavia, tem-se no imaginário social a supervalorização da linguagem oral, e mais ainda da escrita, pois:

Cumprir notar que a ilusória exclusividade da língua, como forma de linguagem e meio de comunicação privilegiados, é muito intensamente devida a um condicionamento histórico que nos levou à crença de que as únicas formas de conhecimento, de saber e de interpretação do mundo são aquelas veiculadas pela língua, na sua manifestação como linguagem verbal oral ou escrita. O saber analítico, que essa linguagem permite, conduziu à legitimação consensual e institucional de que esse é o saber de primeira ordem, em detrimento e relegando para uma segunda ordem todos os outros saberes, mais sensíveis, que as outras linguagens, as não-verbais, possibilitam (SANTAELLA, 1998, p. 7).

Portanto, para complementar o entendimento de todo o sistema que envolve o pensamento e o fenômeno, este estudo se dará à luz da Semiótica Peirciana, ciência que estuda a teoria lógica e social dos signos, todos os tipos de linguagem, seus sentidos e significados. Afinal, é relevante lembrar que o pensamento também ocorre pela junção de signos, pois como indica Santaella (1998) tudo o que faz parte do ser humano é linguagem e informações. Sem isso não haveria vida social, com mensagens, planejamentos, reproduções, com previsões de comportamentos e impulsos.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

Assim como era importante falar da abstração, é fundamental esclarecer o significado de fenômeno, que faz parte do pensamento, das experiências humanas. Santaella (1995, p. 16) refere-se à teoria Peirceana que fala como:

[...] sua noção de fenômeno não se restringia a algo que podemos sentir, perceber, inferir, lembrar, ou a algo que podemos localizar na ordem espaço-temporal que o senso comum nos faz identificar como sendo o “mundo real”. Fenômeno é qualquer coisa que aparece à mente, seja ela meramente sonhada, imaginada, concebida, vislumbrada, alucinada... Um devaneio, um cheiro, uma ideia geral e abstrata da ciência... Enfim, qualquer coisa.

Duarte Júnior (1994) comenta que existem variadas realidades, e não uma única. Por este motivo, os conceitos de cada ser dependerão de como ele vê e apreende o mundo que o cerca. Portanto, a partir dessa visão, os signos serão interpretados dependendo do ponto de vista de cada indivíduo – seus fenômenos e verdades, considerando que cada qual constrói seu cotidiano na interação com pessoas, coisas e fatos que o cercam.

1 A RELAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS E USUÁRIOS NA ÁREA DA SAÚDE

O processo de comunicação na relação social entre os indivíduos torna-se de grande relevância para a análise da questão de como está se desenvolve a relação entre indivíduos de categorias ou níveis diferentes de conhecimentos. Desta forma, analisou-se a conjuntura do atendimento de profissionais da área da saúde junto aos usuários de diferentes níveis sociais, educacionais e econômicos, atendidos na Unidade de Pronto Atendimento Eládio Soares, localizada na Br 316, km15 no município de Marituba, Região Metropolitana de Belém.

A UPA recebe usuários do seu município e de regiões vizinhas e no processo de atendimento observou-se que a comunicação entre o profissional de saúde e o usuário se dá por uma comunicação direta, carregando uma relação de contextos diferentes, porém de grande valor para os envolvidos, sendo eles os profissionais e os usuários. Uma vez que esta relação está diretamente relacionada a questão do nível de conhecimento de cada usuário, pois de forma direta os profissionais já trazem em suas falas os termos técnicos de sua atuação profissional. Já os usuários adentram a unidade em busca de assistência que atenda a demanda de saúde que diante desse atendimento são usuários de baixo nível de escolaridade, o que dificulta essa relação da comunicação entre o profissional e esse usuário.

Thomas (2019) ressalta que a relação da comunicação está compreendida no ato que levar uma ideia, ou seja, de entender o que provoca essa ação entre o usuário e o profissional ao qual votamos essa reflexão dentro de desenvolvimento que é um vasto repertório, diante da comunicação quando há uma informação, sobre os diagnósticos apresentados pelo paciente, a forma vai ser o tratamento, como proceder se houver outras ações graves que o paciente tenha apresentado. As vezes há usuários que não compreendem de forma clara a orientação ou informação deste profissional, pois a formas como se dá essa relação, sem uso de termos técnicos e científicos, tornando uma comunicação formal e técnica diante da profissão, que para o usuário, a linguagem



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

técnica pode dificultar seu entendimento para a compreensão do seu tratamento ou procurar outros mecanismos para que possa facilitar essa comunicação.

Thomas (2019) reflete que não é somente essa comunicação a prática existencial que constrói a possibilidade de um desenho do mundo, mas como o outro recebe e interpreta essa relação da comunicação, o que pode ser analisado diante da relação entre o usuário e o profissional, que mesmo sendo um relação direta, podem ocorrer interpretações divergentes, uma vez que diante do profissional há uma visão técnica e científica, diante do que os usuários irão lhe repassar e o outro recebendo a informação de forma direta, sem clareza do que está sendo informado ou trabalhado diante desta relação.

Diante dessa abordagem da comunicação, e relação entre o usuário e profissional da saúde, vemos que a grande relevância do papel da comunicação e principalmente que figurasse adota nessa relação; uma vez que a comunicação, torna-se relevante para este usuário onde recebe esta relação direta entre o profissional e usuária, o qual para este processo que uma representação social importante para o desenvolvimento de seu atendimento o que culminar em seu tratamento de saúde.

Desta forma, não há como deixar de fazer estas observações sem se pautar na teoria da representação social, pois há um valor significativo presente nessa comunicação para o indivíduo, pois essa relação vivenciada, constrói coletivamente uma realidade que Almeida (2014) comenta diante das reflexões de Moscovici, que a admissão do tempo é dialógica.

Não se encerra, assim, essa comunicação, tornando-se fundamental na vida do indivíduo e principalmente outras concepções a partir da definição que é passado para este usuário. Nesse sentido, a situação de quem está sendo o objeto de comunicação, o qual vemos nas teorias da representação social que:

Moscovici conferem um novo valor ao pensamento social tornando-o como um saber prático pelo qual os grupos humanos constituem a realidade e como ela convive essa atribuição de uma outra finalidade retirou o pensamento social de tal espécie de dualismo hierárquico conferindo legitimidade intelectual ao estabelecimento de consenso e gerando uma nova aproximação com o pensamento em geral (ALMEIDA, 2014, p.13).

Ou seja, vemos uma carga significativa nessa relação, uma figura de suma importância o que irá atingir também o estado emocional deste usuário; Moscovici apresenta estes valores os diferentes em foco estabelecido em uma escala valorosa entre o pensamento social e o senso comum e em outros pensamentos, doutor ou erudito são espécies diferentes de relação e ao mesmo tempo estar numa relação de comunicação direta e indireta, o que voltamos também na questão semiótica analisando o processo da comunicação não verbal. A comunicação não verbal voltar aos estudos da semióticos que sugere também uma ideia sobre a diferença entre a comunicação verbal e não verbal que segundo:

As ideias desenvolvidas foram revolucionárias e se comparado àquele desenvolvimento pelo racionalismo cartesiano, afirmam que a linguagem dos gestos não é só mais expressiva como também mais lógica que a linguagem verbal e a razão deste argumento surpreende, prendendo se à generalidade linearidade



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

temporal de expressão verbal que acarreta uma espécie de estrutura onerosamente já a linguagem do gesto é atribuída como realidade do mundo (WINFRED, 1996, p. 49).

Essas ideias, sendo analisadas pela teoria da semiótica da comunicação não verbal fazem ter relevância diante dessa discussão, pois representam uma relação tridimensional e correspondência. Representam ações com a linguagem podendo se concluir que provoca uma relação direta aonde o argumento de valorização da fala para a orientação do indivíduo, pois esta relação tem um sentido fundamental para os usuários.

2 A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS

A comunicação no serviço de saúde parte de uma relação direta entre trabalhadores e usuários, que com frequência acarreta desafios, pois a comunicação verbal e não verbal dentro do âmbito do SUS vem sendo analisada ao longo do tempo como uma das barreiras diante desta comunicação que Coriolano-Marinus (2014) ao abordar que muitas barreiras dificultam a comunicação que gera significado relevante tanto para o trabalhador da saúde como para o usuário, ou seja essa observação da comunicação direta perpassa como eixo de dificuldade de compreender, onde cada indivíduo se encontra diretamente ligado nesta relação, isso vai tanto o trabalhador quanto do usuário.

A relação dos indivíduos e a sua participação direta com o SUS faz com que possamos analisar o contexto desta entre o indivíduo e o profissional onde se pode perceber que a comunicação é feita por vários fatores, sendo eles em termos técnicos utilizados pelos profissionais e termos comum utilizados no cotidianos dos usuários; vemos que dentro desse contexto há uma relação dinâmica, entre a comunicação dos usuários e profissionais, que pode estar apresentando sua avaliação seu posicionamento diante de uma análise do quadro clínico de saúde do indivíduo, sendo esta análise vem carregada de informações técnicas que são usadas no cotidianos dos profissionais que torna-se normal repassar as informações para os usuários. porém esta ação atinge diretamente a usuária, podendo não compreender de forma clara ou ter grandes dificuldade em receber essas informações oriundas de uma avaliação técnica.

O processo da comunicação entre esses os dois pontos observados, sendo eles os usuários e os profissionais. Isso precisa ser pressuposto que ele possa receber as demandas ou a avaliação do contexto em que o usuário se encontra. Portanto, no cenário do SUS, segundo Coriolano-Marinus (2014), surge a questão norteadora dessa versão quais os principais erros da comunicação na prática de saúde dos indivíduos do cenário do SUS, ou seja, nossos estudos pautados nessa avaliação, onde ela começa a trabalhar essa questão dos trabalhadores da rede do SUS. A comunicação vem sendo algo instigante, uma vez que a comunicação não é só uma ferramenta de trabalho, mas sim é um eixo em que está diretamente ligada a total realidade que vai intervir diretamente na questão social em que o indivíduo pois este processo está diretamente ligado a relação social, do usuário.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

Diante dessa relação de profissionais da saúde, voltamos a análise da atuação do serviço social dentro da UPA; cujos usuários são de diferentes níveis de classe social, seja de caráter financeiro, como de caráter educacional. Assim, o assistente social torna-se um agente mediador entre os profissionais de saúde sejam eles médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem ou nutricionista.

Quanto ao usuário que vem receber de forma direta seu diagnóstico, sua avaliação clínica vemos que depende da forma que é repassado essa demanda, como também refere como essa relação da comunicação. Foi estabelecida desde a recepção desta usuários. Assim, o serviço social passa a ser esse agente mobilizador e facilitador dessa relação, já que o profissional de serviço social vem a ser este agente mediador entra os usuários e aquele que busca atendimento.

A atuação do serviço social dentro da UPA volta-se às exigências que mantém um processo da formação profissional que, segundo Koike (2009), essa transformação societária desencadeada pelo movimento de classes, onde essa relação volta na questão de valores conflitos sociais, que diante da profissão busca uma alternativa para enfrentar as demandas que são atribuídas ao serviço social, onde se precisa atender as novas exigências da prática profissional, pois esse profissional precisa acompanhar essas transformações e apropriar seu conhecimento para que possa atender as demandas dessas ações, buscado dentro do processo de formação profissional compreender o processo de transformação social.

As atribuições do profissional de serviço social estão diretamente ligadas à mediação da comunicação entre profissionais e usuários, pois essa questão da comunicação temos não apenas uma relação, mas Filho (2019) analisa que a comunicação na medida do possível amplia, desenvolve, desde obra tudo o que consegue objeto de campo da comunicação. Esta comunicação, volta a ser a mediação entre a relação social e isso é a comunicação e a ampliação da ciência dita mais madura na consolidação e essa consolidação madura faz com que se torne esse elo de relevância na atuação profissional na atenção ao atendimento da saúde.

Ainda afirma que já faz tempo que era da comunicação é merecedora de atenção especial, isso não significa ter desprezo ou desinteresse pelas demais áreas, ao contrário, nós somos de certa forma tributos de conhecimento mais antigo, mas isso não quer dizer que a comunicação não deve trabalhar por sua legitimação enquanto saber específicos. (FILHO, 2019, p. 18).

Assim, essa atuação da comunicação está de forma direta ligada a atenção do serviço social, pois ele, sendo o mediador da relação da comunicação entre usuários e profissionais da saúde faz com que os mesmos atribuídos aos valores sociais para que possam desempenhar os seus papéis e ter uma qualidade no atendimento. Esse atendimento diante da UPA, busca-se atender de forma qualificada tendo um olhar atento, uma escuta ativa, que são atribuições do papel do serviço social para que possa ser realizado a efetivação de um trabalho humanizado, e com isso o impacto sociopolítico vem certamente apresentando-se como grande vilão dentro deste processo de comunicação. A relação entre profissionais de saúde e usuários, no entanto este profissional e



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

serviço social vem vencendo esse elo diante da comunicação entre profissionais de saúde e seus usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante destas análises, voltados nas teorias obtidas neste trabalho, vemos que a questão da comunicação e o eixo da semiótica perpassam diversos fatores em vários pontos de análises da sociedade. Desta forma, o panorama da semiótica abre-se novos espaços para a produção científica onde ela está ligada diretamente na relação social, principalmente na questão da comunicação pautada nos valores e suas representações dentro da sociedade. Essa relação se dá entre os indivíduos que juntos ao eixo em que vivem, carregam consigo valor e significados oriundos de suas histórias e vivência, dentro das suas relações sociais. Dessa forma o processo da comunicação dentro da área da saúde ainda é grande relevância, as pesquisas e os estudos voltados para a questão da comunicação entre profissionais da área da saúde e seus usuários. Pois carregam consigo os seus níveis intelectuais como também, valores e os seus princípios.

A relação do serviço social dentro da UPA, torna-se de grande relevância, pois o mesmo não é apenas uma questão da garantia de direitos sociais, mas sim que o mesmo torna-se um agente mediador da relação da comunicação entre usuário profissionais, sendo profissional atuante na área da saúde apropria-se das atribuições de suas competências os valores sociais para as que possam dentro das diretrizes teórico-metodológico, ético-político e prático-operacional, realizar um atendimento humanizado atendendo as demandas e as questões dos seus usuários, salvo que esse usuário acaba sendo vítima da relação das questões sociais.

Dessa forma, o serviço social vem sendo este agente mediador da comunicação e pautado nas teorias da semiótica com essa análise social da comunicação, buscamos compreender e analisar essa postura e essa realização dentro do eixo da nossa sociedade e suas demandas, uma vez que as vertentes da semiótica abre-se caminhos pertinentes e investigadores que levam a novos estudos, até mesmo observações dentro da comunicação na área da saúde, pois ainda é um campo de grande relevância para estudos e análises sociais dentro da nossa sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ângela Maria de Oliveira (Org.) **Teoria das representações sociais: 50 anos**. Brasília: Technopolitik, 2014.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O que é comunicação**. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1997. (Coleção Primeiros Passos, nº 67).

CORIOLO-MARINUS, Maria Wanderleya de Lavo. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. **Saúde Soc.**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 1356-1369, 2014.

DUARTE JÚNIOR, João Francisco. **O que é Realidade**. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1994. (Coleção Primeiros Passos, nº 115).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A RELAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA SAÚDE E SEUS USUÁRIOS: A MEDIAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO
Leandro de Souza Almeida, Carla Regina Santos Paes

FIEDLER, R. C. P. A teoria da ação comunicativa de Habermas e uma nova proposta de desenvolvimento e emancipação do humano. **Revista da Educação**, Guarulhos, v. 1, n. 1, p. 93-100, 2006.

GUERRA, Iolanda. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. **Serviço Social & sociedade**, Ano XXVIII, n. 91, Esp., set. 2007.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez/Celats, 1983.

KOIKE, Marieta. As novas exigências teóricas, metodológicas e operacionais da formação profissional na contemporaneidade. *In*: **Reprodução social, trabalho e Serviço Social - Capacitação em Serviço Social e política social**. Brasília: FESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999.

KOIKE, Maria Marieta. **Formação profissional em serviço social: exigências atuais**, livro completo - CFESS - Serviço Social-Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: Editora: CFESS/ABEPSS, 2009.

NETTO, José Paulo **A construção do projeto ético-político do Serviço Social**. Brasília: CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999. (Este texto, redigido em 1999 e originalmente publicado no módulo 1 de Capacitação em Serviço Social e Política Social).

RAMOS, Ana Paula; BORTAGARA, Francine Manara A comunicação não-verbal na área da saúde. **Rev. CEFAC**, v. 14, n. 1, p. 164-170, jan./fev. 2012.

SANTAELLA, Lúcia. **A teoria geral dos signos**. São Paulo: Ed. Ática, 1995.

SANTAELLA, Lúcia. **O que é semiótica**. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1998. (Coleção Primeiros Passos, nº 103).

SILVA E SILVA, M. O. (Coord.). **O Serviço Social e o popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura**. São Paulo: Cortez, 1995

SILVA, M. J. P. Aspectos gerais da construção de um programa sobre comunicação não-verbal para enfermeiros. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 4, n. 2, p.1-8, 1996.

TOMAZ, Tales A comunicação e o outro: reflexões a partir da questão do ser em Heidegger. **Teorias da Comunicação: o status da questão**, São Paulo, v. 3, n. 5, jan./jul. 2019 DOI: <https://doi.org/10.31657/rcp.v3i5.95>

WINFRED, Noth. **E semiótica no século XX**. São Paulo: Annablume, 1996.