



## **EXTENSÕES DE INFLUÊNCIAS DE UM PROGRAMA HUMORÍSTICO DE ENTRETENIMENTO: “UMBELINDA” DO ZORRA TOTAL E AS CONSTRUÇÕES IMAGÉTICAS DO SERVIÇO SOCIAL**

### ***EXTENSIONS OF INFLUENCES OF AN ENTERTAINMENT COMEDY PROGRAM, "UMBELINDA" DOLLY THE TOTAL AND CONSTRUCTION OF SOCIAL SERVICE IMAGERY***

Elucleia Oliveira Balieiro<sup>1</sup>

#### **Resumo**

O presente estudo tem o intuito de debater a influência do quadro humorístico “Umbelinda”, suposta assistente social voluntária do Programa Zorra Total da Rede Globo, no entendimento do Serviço Social e de sua atuação. O artigo ainda tem como objetivo avaliar o caráter manipulador que a mídia exerce sobre os conteúdos televisivos e mostrar a existência da influência midiática do quadro humorístico “Umbelinda”. A pesquisa realizada neste trabalho tratou-se de um estudo descritivo e de caráter qualitativo; tendo como instrumento de pesquisa livros, artigos, revistas, jornais, e o conteúdo televisivo relacionado ao assunto, cuja técnica de estudo dos dados foi a análise de conteúdo. Como resultado, constata-se, que o quadro humorístico, ora analisado, proporciona um efeito negativo sobre a percepção da profissão de assistente social e dos serviços sociais prestados. Conclui-se, que é imprescindível empenhar esforços voltados a compreensão das pessoas no diz respeito à verdadeira atuação do assistente social e das políticas sociais públicas.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Influência midiática; Quadro “Umbelinda”.

#### **Abstract**

The present study aims to discuss the influence of the humorous "Umbelinda", supposed voluntary social worker of the Zorra Total Program of Rede Globo, in the

---

<sup>1</sup> Assistente Social efetiva da Prefeitura Municipal de Espinosa/MG no âmbito da assistência social. Graduada em Serviço Social pelas Faculdades Integradas do Norte de Minas - FUNORTE. **Autora para correspondência.** E-mail<[elucleia.o.balieiro@hotmail.com](mailto:elucleia.o.balieiro@hotmail.com)>.

understanding of Social Service and its performance. The article also aims to evaluate the manipulative character of the media on TV content and to show the existence of the media influence of the comedy "Umbelinda". The research carried out in this work was a descriptive and qualitative study; Having as a research tool books, articles, magazines, newspapers, and television content related to the subject, whose technique of data study was content analysis. As a result, it can be seen that the humorous picture analyzed here has a negative effect on the perception of the social worker profession and the social services provided. It is concluded that it is essential to make efforts aimed at understanding the people regarding the true role of the social worker and public social policies.

**Keywords:** Social Service; Media influence; Table "Umbelinda".

## INTRODUÇÃO

O Serviço Social no Brasil é uma profissão que nasceu no bojo da Igreja Católica no final da década de 1920 a meados de 1930, voltada às práticas filantrópicas sob influência europeia; nos anos 1940 e 1950 passa por um processo de tecnificação, ancorada nos princípios modernizadores do Capitalismo monopolista emergente, e no influxo norte-americano, mediante uma atuação de recuperação dos indivíduos e manutenção da ordem social de exploração e dominação das classes subalternas (FALEIROS, 2005). No período de 1960 a 1970 o Serviço Social passa por um Movimento de Reconceituação que desemboca no processo de ruptura com o tradicionalismo e conservadorismo histórico da profissão, e na afirmação do compromisso ético-político de trabalhar em prol da garantia dos direitos da classe trabalhadora, como bem demonstra o Código de Ética Profissional de 1986. A profissão é atualmente reconhecida como uma profissão de nível superior, regulamentada pela Lei 8662/93, e respaldada por um Código de Ética, Resolução CFESS nº 273/93 que pauta a atuação profissional voltado à defesa dos direitos sociais e a ampliação e consolidação da cidadania.

Quanto ao Zorra Total, é um programa humorístico de televisão, produzido e exibido pela Rede Globo desde 25 de março de 1999, é transmitido semanalmente aos sábados à noite, com duração, de aproximadamente uma (01) hora, é composto

por vários sainetes humorísticos e paródias realizadas pelos personagens<sup>2</sup>. Com um humor considerado grosseiro e vulgar pelos críticos que debruçam sobre uma análise mais sistematizada do Programa, tal como nos estudos de Gomes (2013) e Dias, Souza e Silva (2013), a maioria dos quadros retrata estereótipos polêmicos acerca de etnia, gênero, condição financeira e orientação sexual ou religiosa. Dentre os quadros do Programa foi transmitido entre os anos 2013 a 2015 o quadro “Umbelinda” que teve sua estreia no dia 20 de julho de 2013, a protagonista era a atriz Katiuscia Canoro, que interpretava o papel de “Umbelinda”, uma assistente social voluntária que diz atuar na profissão por “amor aos pobres”.

É inegável a importância dos meios televisivos na transmissão da informação, por outro lado é necessário pensar no caráter manipulador e alienador, que podem estar intercalados nas transmissões televisivas. Destarte, o presente estudo que versa sobre mídia e Serviço Social pretende abordar a influência proporcionada pelo quadro “Umbelinda” do programa Zorra Total da Rede Globo na propagação da ideologia acerca da prática do assistente social, visto que o quadro humorístico utiliza artifícios satíricos, mas condicionantes de interpretações diversas; é justamente a influência na formação dessas interpretações que o estudo visou discutir. Cabe deixar nítido que o presente trabalho não se orienta em uma ação de “narcisismo profissional<sup>3</sup>”, ou mesmo em uma atitude de defesa do Serviço Social, mas sim na pretensão de pontuar o que é legalmente estabelecido quanto a atuação do assistente social em contraponto a imagem que o quadro “Umbelinda” transmite entorno desta mesma atuação. A relevância está consubstanciada em desmistificar a perspectiva de ajuda repassada pelo programa acerca da prática profissional pelo fato de que incide diretamente na compreensão dos serviços prestados pelo Serviço Social e na perspectiva de direito social desses serviços por parte da população.

Emprega como referencial teórico as concepções de autores renomados do Serviço Social, tal como Yamamoto, Netto, Faleiros, Guerra, e Yazbek, bem como, a análise das obras sobre mídia e influência dos programas televisivos. O artigo se estrutura em três tópicos, o primeiro consiste na explanação acerca do Serviço

---

<sup>2</sup> Disponível em: <<http://gshow.globo.com/programas/zorra/>>. Acesso em: 15 de outubro de 2014.

<sup>3</sup>Narcisismo profissional é denominado no Serviço Social como o processo de exaltação da profissão, prática predominante em meados da década de 1960 (NETTO, 2006).

Social, relatando os mitos e a realidade da atuação do assistente social. O segundo debate as intencionalidades contidas nos quadros humorísticos, mais especificamente o quadro “Umbelinda”, trazendo uma reflexão em identificar se o intuito deste é simplesmente gerar humor, sem compromisso social, ou equacionar uma crítica. Por fim, nos resultados e discussão, é problematizado se a personagem “Umbelinda” caracteriza-se como uma assistente social, com base na análise das ações que são protagonizadas no quadro *versus* a atividade legalmente exercida no Serviço Social. Quanto aos métodos de investigação, utilizou-se de pesquisa bibliográfica acerca da temática, do estudo à legislação vigente que dispõe sobre a prática profissional do Serviço Social e de sua atuação, bem como da análise minuciosa dos episódios do Quadro “Umbelinda”. Foi possível constatar com o presente estudo que o quadro humorístico atua negativamente no processo de compreensão acerca da atuação profissional e dos direitos sociais.

### **Assistente social: mito e realidade**

A Lei 8662/93 que regulamenta a profissão do assistente social considera como tal os possuidores de diploma em curso de graduação em Serviço Social, oficialmente reconhecido, expedido por estabelecimento de ensino superior existente no País, devidamente registrado no órgão competente. A designação profissional de assistente social é segundo a lei supracitada privativa dos habilitados na forma da legislação vigente. A profissão dispõe de autarquias que fiscalizam e orientam o fazer profissional e resguarda os direitos da população em relação aos serviços prestados pelo assistente social.

A prática de atuação profissional se caracteriza atualmente em sua diversidade, o assistente social ocupa o espaço de trabalho em instituições sejam de natureza pública ou privada, bem como no terceiro setor, contrariando as pré-concepções do senso comum em articular o Serviço Social à prefeitura<sup>4</sup> de forma indissociável.

---

<sup>4</sup>A representação do Serviço Social de forma intrinsecamente articulada à prefeitura é nitidamente retratada nos primeiros episódios do quadro “Umbelinda”.

A atuação do assistente social se faz desenvolvendo ou propondo políticas públicas que possam responder pelo acesso dos segmentos de populações aos serviços e benefícios construídos e conquistados socialmente, principalmente, aquelas da área da Seguridade Social. De modo geral, as instituições que requisitam o profissional de Serviço Social se ocupam de problemáticas relacionadas a: crianças moradoras de rua, em trabalho precoce, com dificuldades familiares ou escolares, sem escola, em risco social, com deficiências, sem família, drogadictas, internadas, doentes; adultos desempregados drogadictos, em conflito familiar ou conjugal, aprisionados, em conflito nas relações de trabalho, hospitalizados, doentes, organizados em grupos de interesses políticos em defesa de direitos, portadores de deficiência, idosos asilados, isolados, organizados em centro de convivência, hospitalizados, doentes; minorias étnicas e demais expressões da questão social<sup>5</sup>.

Ao contrário do que busca evidenciar a personagem “Umbelinda” que diz atuar na profissão “por amor aos pobres”, o contexto de atuação profissional engloba um processo complexo, isto porque o Serviço Social atua de acordo com a realidade social presente; destarte, sendo a realidade social dinâmica os métodos de intervenção profissional também o são (GUERRA, 2000).

Faleiros (2005) ao discutir acerca da questão do objeto do Serviço Social baseia-se na teoria de que “tanto a sociedade como a profissão são construídas na dinâmica das relações sociais” (p.25). Aqui e em diversos outros momentos de debate sobre o Serviço Social a referida teoria é essencial, isto porque, conforme o autor, a profissão trabalha em meio às relações sociais, ou melhor, na trama de conflitos emergentes nessa relação.

A discussão sobre o objeto parece, e de fato é inesgotável pela mesma dinâmica de sua inserção histórica e teórica, podendo-se construir e desconstruir o objeto de intervenção profissional, conforme as diferentes perspectivas de análise nas diversas conjunturas (FALEIROS, 2005, p.12-13).

A discussão acerca da prática profissional implica falar do objeto de atuação da profissão, sobre o quê o Serviço Social trabalha. É amplamente difundido dentro da profissão que o objeto do Serviço Social é a questão social e suas mais variadas expressões, ancorada, sobretudo, na definição de Yamamoto:

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam

---

<sup>5</sup>Texto elaborado pela Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional - COFI – CFESS. Disponível em: <http://www.cresssc-org.br>. Acesso em: 09 de outubro de 2014.

no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. [...] a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social (IAMAMOTO, 2005, p. 28).

A questão social é considerada segundo Iamamoto (2005) a matéria-prima do Serviço Social, a base de fundação e manutenção profissional, nas palavras da autora: “é o conjunto das expressões da desigualdade da sociedade capitalista madura, que tem raiz comum: a produção é cada vez mais coletiva [...] enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada” (p.27).

Em análise aos pressupostos de Iamamoto (2007) é possível inferir que é nesta disparidade da apropriação da produção social que o Serviço Social atua, no intuito de minimizá-la; tendo em vista que o processo de produção de bens é coletivo o seu usufruto também o deveria ser, entretanto, o capitalismo é perverso e prima pela concentração de renda nas mãos de poucos. Todavia, a ação profissional centra-se no sentido contrário, e ao mesmo tempo necessária a manutenção do sistema capitalista, isto porque trabalha sobre a viabilização da garantia de direitos sociais fundamentais ao bem estar da população, pois se não é interesse do Capital dividir a riqueza social, também não é interessante que quem produz a riqueza se revolte e deixe de produzir. É em meio a esse processo contraditório que atua o Serviço Social, mas, mediante uma perspectiva de efetivação de direitos sociais, pois, se a produção da riqueza é um processo coletivo, o produto final deveria ser comum a todos.

A profissão orienta-se por um Projeto Ético Político “que tem como referência a relação orgânica com o projeto das classes subalternas” (YASBEK, 2009, p. 14) cujas diretrizes norteadoras encontram-se materializada no Código de Ética Profissional (Resolução CFESS n° 273/93), na Lei de Regulamentação da Profissão (8662/93) e nas Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS.

O assistente social é um profissional liberal, embora não detenha dos meios necessários para a concretização do seu trabalho, seus instrumentos de atuação

são ofertados pela instituição que o emprega, entretanto é dotado de relativa autonomia na condução de sua intervenção, sobretudo respaldado pelo Código de Ética Profissional (IAMAMOTO, 2005). Cabe salientar que o público atendido pelo Serviço Social não se resume a pessoas de baixa renda, não são apenas os “pobres” como demonstra a personagem “Umbelinda”, embora seja o fator pobreza predominante na intervenção do assistente social, devido à realidade social e econômica no Brasil; a ação profissional compreende outras expressões da questão social, e se atina aos mais variados públicos, independente de renda, etnia, cor, orientação sexual, idade, sexo (BRASIL, 2011).

### **Quadro Umbelinda: humor descompromissado ou crítica profissional?**

O humor tem sido utilizado por diversos programas televisivos como estratégia de conquistar público e aumentar a audiência. E como demonstra Cardoso e Santos (2008) recorrer ao humor é uma tática que vem sendo utilizada desde bem antes da criação da televisão, já era presente na tradição oral, na literatura, nos jornais, na revista, no teatro e, com o avanço da tecnologia, nos rádios; sucede que o humor feito para a televisão vem de influências dos programas humorísticos radiofônicos, no qual foram se adaptando as condições próprias da mídia televisiva.

Cabe destacar a necessidade de identificar a intenção por detrás do humor. Ocorre que muitas formas de humor a um primeiro momento embora possam aparentar serem inocentes e inofensivas, não raramente, se aferidas por uma análise sistemática sobre seu conteúdo, verificar-se-á que podem apresentar críticas negativas ou construtivas, discriminação, preconceito, e diversas outras conotações implícitas.

Sobre o formato tradicional dos humorísticos, Marcondes Filho (2000: 63-68), recorrendo às pesquisas de Sigmund Freud, lembra que o humor se caracteriza pela forma e pelo conteúdo. No que se refere ao conteúdo das piadas, formato básico dos programas estruturados em esquetes, Freud as diferencia em dois grupos: inocentes e tendenciosas [...] No primeiro grupo, encontram-se esquetes de caráter lúdico, que, quando se aproximam da realidade, chegam ao máximo perto dos comportamentos sociais, familiares etc. – sendo muitas delas voltadas para o público infantil. O segundo grupo,

tipicamente adulto, inclui piadas com conteúdo sexual, político, de segregação de minorias (CARDOSO & SANTOS, 2008, p.2).

É preciso atentar às interpretações intercaladas na hilaridade, não raramente afeiçoa e rir-se de esquetes cômicos das quais não se conhece a essência; a graça por si só acaba por gerar de forma superficial a identificação com a situação humorística apresentada que pode até mesmo retratar sandices.

A hilaridade quase sempre reflete as percepções culturais mais profundas e simbólicas de um povo. O humor é um poderoso instrumento que serve para refletir sobre temáticas que circundam o atitudinal, o cultural, a organização social dos povos. A partir dessas perspectivas, o humor satiriza, através de sua linguagem descompromissada, desassociada e desvinculada dos rigores e molduras sociais, estreitando as relações sociais, e suas variações diastráticas, tornando-se um elemento subversivo, rompedor, apaziguador, mediatizando fatos indigestos (ALMEIDA, 2014, p. 2).

Conforme Souza (2009) a televisão se ocupa de um importante papel na vida dos cidadãos: a comunicação. Hoje no contexto da globalização, as transmissões televisivas são os artífices da divulgação da informação, e, em muitas situações cotidianas, é mais comum assistir televisão do que dialogar e trocar ideias com outrem. Sá afirma que:

Há no país mais de 2 milhões de casas de gente que prefere ter televisor a geladeira. Um veículo tão importante para as pessoas exerce uma influência que ultrapassa a dos costumes, invade outras situações sociais e econômicas. A televisão define nossa hora de dormir, a disposição dos nossos móveis, pauta nossas conversas e, principalmente, o falar cotidiano. Ela é fértil, por exemplo, em criações de linguagem que viram hábitos muitas vezes duradouros na sociedade, os aparentemente inofensivos bordões. Quando uma expressão curiosa surge num dado programa de televisão e passa a fazer parte da vida do telespectador, ela adapta-se à sua maneira de agir [...] o peso da TV no cotidiano, está longe de ser desprezível<sup>6</sup>.

Neste sentido pode-se ponderar que os conteúdos televisivos influenciam nas formações de opiniões, costumes, e reprodução das relações sociais, são em grande parte uma fácil ferramenta de reprodução de valores e ideais captando um grande público de telespectadores dado ao fato de ser uma descontração da

---

<sup>6</sup> SÁ, Edmilson José de. “Não é brinquedo, não!” – A sociedade televisiva dos bordões: jargões da mídia ou artifícios sem valor? Disponível em:<<http://www.psicopedagogia.com.br/artigos/artigo.asp?entrID=738>>. Acesso em: 12 de outubro de 2014.

cansativa rotina diária. Almeida (2014) constata que para além da preocupação acerca do que é transmitido é necessário atenuar à forma como a informação repassada é absorvida pelo destinatário:

Quando se quer privilegiar o ato comunicativo, é importante que se busque explicar o processo que vai da produção à consumação do sentido, e que se veja a mensagem como um ponto de passagem que suporta a circulação social das significações. Não obstante, o objetivo desta comunicação é privilegiar, nessa circularidade, o percurso da recepção, situação por si só bastante delicada e complexa. A análise, nesse viés, requer a percepção, na instância discursiva, dos efeitos de sentido possíveis (não um só efeito nem tampouco qualquer efeito) (ALMEIDA, 2014, p. 7).

No quadro “Umbelinda” é perceptível um descompromisso quanto às interpretações que o público possa assimilar no que concerne à situação hilarizada, transmite uma noção arcaica acerca da ação do assistente social e dos direitos sociais historicamente conquistados pelas classes subalternas. A preocupação do quadro televisivo demonstra ser norteado pela intenção de proporcionar risos aos telespectadores eximindo-se da responsabilidade com o conteúdo informativo da transmissão, ao modo que propaga concepções preconceituosas e de inferiorização, no qual satiriza a pobreza e atuação do Serviço Social.

Em conformidade com Almeida (2014), existe um grande controle ideológico sobre a percepção e entendimento da realidade, sendo os meios de comunicação uma via de repasse desse controle. Nestes termos é possível constatar que se as pessoas não observam os fenômenos do entorno que o cercam, podem seguir a orientação da concepção que é estipulada pelas fontes comunicativas. A situação pode ser desencadeada na compreensão do que seja um assistente social, uma vez que não tendo de outra forma consciência do significado da profissão, deixar-se-á acreditar os telespectadores do quadro humorístico “Umbelinda” que a função do assistente social é “amar e ajudar aos pobres”. Ainda segundo este autor a mídia é permeada de intencionalidades e exerce influência vital na percepção da realidade e construção de valores e estigmas. E como afirma Dias, Souza e Silva (2013, p.5) “ainda existe certa dificuldade da população em perceber e criticar as manifestações preconceituosas que aparecem nos meios midiáticos”.

Essas autoras realizam uma análise semelhante a do presente artigo acerca da influência proporcionada pelos quadros humorísticos do Programa Zorra Total,

entretanto, estudam os estereótipos formados sobre a representação das mulheres negras e indígenas nos quadros “Adelaide” e “A Índia”:

No quadro humorístico, “O metrô do zorra” as personagens, “Adelaide a cara da riqueza” e “A Índia”. No primeiro, a personagem “Adelaide”, interpretada pelo ator Rodrigo Sant’anna, um homem pardo, que se caracteriza de mulher e pinta-se de preto para representar a mulher negra. Vale salientar, portanto, que esta mulher é caricaturada, ou seja, as características afrodescendentes aparecem extremamente exageradas e ridicularizadas [...] além do aspecto físico, que não condiz com as semelhanças das mulheres negras “Adelaide” representa uma personagem, ignorante, preguiçosa e sem educação. [...] Outra forma de discriminação pode ser observada no segundo quadro do programa citado aqui [...] retrata a mulher indígena, através de uma imagem deturpada ligada ao atraso, ao ridículo, exótico, erótico, com muitas características pejorativas, mulheres que não se enquadram nos padrões morais da sociedade: abobalhada, sem noção da realidade, que não desfruta de um desenvolvimento intelectual, subalternas e selvagens (DIAS, SOUZA e SILVA, 2013, p. 8-10).

Nota-se que o compromisso social desses quadros do Programa Zorra Total possui um caráter reduzido, em contrapartida propicia uma influência enorme no processo de captação da informação e formação de conhecimento. Essas influências em muito podem prejudicar a concepção acerca dos direitos e deveres do cidadão, uma vez que exprime a caracterização de valores e ideologias arcaicas. O quadro “Umbelinda” nesse sentido procura vincular uma atuação do Serviço Social a traços da profissão que fazem parte do passado, que não condiz com a atual ação profissional, cujas características buscam ser extintas do seio da categoria: a concepção da ajuda.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em análise aos episódios<sup>7</sup> do quadro humorístico “Umbelinda” do programa Zorra Total, nota-se que a prática do profissional assistente social transmitida rege-se pelo trabalho voluntário de “Umbelinda assistente social” junto à determinada prefeitura, no qual esta presta “ajuda” as pessoas que procuram assistência às suas necessidades sociais, bem como adentra o espaço da comunidade e das famílias

---

<sup>7</sup>Disponível em: <<http://gshow.globo.com/programas/zorra-total/videos/>>. Acesso em: 15 de outubro de 2014.

em vulnerabilidade social para ofertar a referida “ajuda”, como figura de ser uma pessoa “boazinha, que tem amor aos pobres”. O quadro ressalta, como pondera Estevão (2007), a definição popular de articular a assistente social ao pobre, a “moça boazinha que tem dó do pobre”; segundo esta autora:

Isto tem uma aparência de verdade, mas apenas a aparência. As origens do Serviço Social estão fincadas na assistência prestada aos pobres, por mulheres piedosas alguns séculos atrás. De lá pra cá muita coisa tem mudado, o Serviço Social continuou sendo uma profissão essencialmente feminina só que as ricas damas de caridade cederam lugar às filhas da classe média [...] (ESTEVÃO, 2007, p.7).

O Serviço Social deixou de prestar filantropia para trabalhar com a viabilização de serviços sociais, entretanto, as contradições permeiam a concepção da prática profissional até os dias atuais “alguns mais irônicos dizem que assistente social assiste o social, [...] outros mais sérios dizem que somos os artífices das relações sociais, [...] para os de esquerda somos os que põem panos quentes nas feridas do capitalismo” (ESTEVÃO, 2007, p.8). No entanto não é intenção deste estudo prolongar a discussão acerca destas contradições.

Outra questão abordada constantemente na fala de “Umbelinda” é a seguinte: “você pobres são gente quase que como nós, só não têm direitos”. A perspectiva de direito ao contrário do que afirma a personagem é justamente o que embasa a atuação do assistente social. É perceptível a divulgação ironizada de marginalização dos “pobres”, o que pode acarretar a contundência dos telespectadores desenvolverem a mesma atitude nas relações sociais cotidianas, bem como, ocasionar o entendimento por parte dos cidadãos que estão em situação de dificuldade financeira e vulnerabilidade social (na maioria das vezes, desprovidos de informações e com pouca escolaridade) a noção de que são pessoas inferiores e não possuem direitos. Ao contrário do que evidencia a fala supracitada de “Umbelinda”, a Constituição Federal de 1988 prevê o princípio da igualdade entre os homens, e estabelece um conjunto de direitos (civis, políticos e sociais).

No tocante aos direitos sociais, a Constituição Federal de 1988 em seu Art. 194 prevê a seguridade social, conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social; e no Art. 203, a assistência social, a

quem dela necessitar, independentemente de contribuição. Essas garantias são reforçadas com a regulamentação da Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS de 1993, política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas, que juntamente com outras políticas e legislações visa propiciar o bem estar dos cidadãos.

Ademais, e não menos relevante, cabe salientar que a personagem “Umbelinda” imprime ao “pobre” a condição de imobilidade social, e de não possuir mérito, explícito na fala constantemente empregada por esta: “eu estou aqui para quê? Ham? Hum? Estou aqui para dá pra vocês coisas que vocês jamais poderiam comprar; como o quê, ham? Como [...]”<sup>8</sup> o final da frase é sempre completada por materiais insignificantes, o que rebaixa ainda mais a situação dos menos favorecidos. A estigmatização do “pobre” é fator preponderante e histórico na sociedade brasileira, romper com tal ideologia é sem dúvida um desafio que vem sendo materializado com a consolidação da legalização dos direitos, sobretudo, dos direitos sociais. O assistente social em consonância com o disposto no Código de Ética (1993) deve empenhar esforços no sentido totalmente inverso à postura de “Umbelinda”, isto é, tem como princípio da atuação profissional o compromisso com a construção de uma nova ordem societária mais justa e igualitária. A luta que perpassa a categoria de assistentes sociais vislumbra primordialmente a transformação da condição das pessoas subalternas e desprovidas para ativos e com seus direitos assegurados. Como pontua Faleiros (2005) a ação do profissional de Serviço Social no cotidiano das relações com o atendido volta-se justamente para fortalecimento deste, enquanto sujeito dotado de capacidade de superar as dificuldades que lhe acomete, seja ela financeira ou não.

As mediações de poder e, portanto, de opressão, subordinação, discriminação, vitimização, fragilização, exploração são postas e pressupostas teórica e praticamente, implicando o compromisso ou engajamento dos assistentes sociais com o fortalecimento do oprimido no processo de enfrentamento de sua fragilização/patrimonialização (FALEIROS, 2005, p. 50-51).

---

<sup>8</sup>Disponível em: <<http://gshow.globo.com/programas/zorra-total/videos/>>. Acesso em: 15 de outubro de 2014.

Quanto à pergunta que paira: “Umbelinda”, assistente social? Cabe mencionar que a exigência para se tornar assistente social implica na graduação em Serviço Social e em está regularmente inscrito no Conselho Regional de Serviço Social – CRESS<sup>9</sup> da respectiva região do Estado em que atua. Entretanto, o que é visível e possível ser constatado é que as atitudes de “Umbelinda” em nada condizem com a de um assistente social.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa realizada neste trabalho, com base em seus objetivos, é classificada como descritiva, isto porque descreve as características da temática em pauta (GIL, 2002). O presente artigo pautou-se em pesquisa bibliográfica, por considerar a análise às fontes secundárias que adentram e embasam a compreensão da temática de estudo. Segundo Gil (2002, p. 45), “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

As técnicas utilizadas para responder o problema de pesquisa, a influência do quadro “Umbelinda” na compreensão do Serviço Social e de sua atuação, pauta-se na análise de conteúdo, que segundo Bardin (1977, p.42) são “técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Assim o presente artigo fez uso do processo de decodificação da bibliografia, das legislações sobre a temática do trabalho, e dos episódios do esquete “Umbelinda” como forma de analisar a ocorrência do fenômeno em estudo. Isto é, com base na sistematização das considerações pontuadas por diversos autores que versam sobre a influência dos programas televisivos, nas legislações que regulamentam a atuação da profissão do Serviço Social, e no quadro televisivo “Umbelinda” é que foram construídas as considerações sobre a proposição da pesquisa.

---

<sup>9</sup>De acordo o Código de Ética da profissão compete aos Conselhos Regionais de Serviço Social, nas áreas de suas respectivas jurisdições, zelar pela observância dos princípios e diretrizes deste Código, e funcionar como órgão julgador de primeira instância (BRASIL, 1993).

A análise e discussão dos dados centraram-se em uma metodologia qualitativa, visto que não se pretendeu quantificar, mas, interpretar os dados acerca da influência que a esquete cômica “Umbelinda” propicia no entendimento do Serviço Social e de sua atuação. O método qualitativo conforme Figueiredo e Souza (2008) enfatiza as particularidades e subjetividades do fenômeno estudado, volta-se a questões que não podem ser mensuráveis.

## CONCLUSÃO

Constatou-se que a influência do quadro “Umbelinda” é orientada predominantemente por fatores negativos, gerando um grande retrocesso na luta pela garantia e efetivação de direitos, especialmente àqueles mais vulneráveis, e contribui para com o processo de marginalização das pessoas com menor poder aquisitivo.

Todavia, se analisando profundamente a sátira proposta pelo quadro humorístico, é possível captar considerações que devem ser refletidas, pois de um modo ou de outro retrata uma crítica acerca da atividade profissional que pode ser apreendida como meio de incentivo ao desenvolvimento de ações que auxiliem na superação de obstáculos ainda presentes na profissão. Afinal, a crítica por mais absurda que seja, tem lá seus aspectos válidos, e se o quadro traz resquícios da atuação conservadora do Serviço Social é porquanto imprescindível compreender porque estas são apresentadas.

Cabe realizar uma reflexão entorno do posicionamento dos profissionais assistentes sociais acerca da imagem que buscam repassar de sua própria categoria. É necessário repensar quais as contribuições vem sendo adotadas para que terceiros compreendam o sentido da profissão, e questionar-se sobre qual ação vem sendo mobilizada para que as pessoas, sobretudo, o público da ação profissional conheçam de fato o trabalho concernente ao Serviço Social. O fato é que se as competências da profissão não condizem com aquelas demonstradas pela construção imagética e irônica repassada pelo quadro humorístico “Umbelinda”,

cabe aos profissionais assistentes sociais, apoiados pelos órgãos de representação, desmistificá-las e demonstrar as que realmente são condizentes, pois, como bem afirma Martinelli (1994, p.71) “[...] nenhuma profissão da área social chegará devidamente legitimada ao final do milênio se não tiver vigor teórico, consistência argumentativa e um conjunto sólido de instrumentais operativos”.

Acrescenta-se aqui que a mídia no cenário contemporâneo exerce influência vital na legitimação tanto do Serviço Social, quanto sobre qualquer outra temática, neste sentido, saber lidar com a manipulação midiática, ou mesmo reverter esta influência, torna-se imprescindível nos dias atuais.

Atinando ao objetivo do estudo, considera-se que o quadro humorístico “Umbelinda” prejudica a compreensão acerca da atuação profissional e dos direitos sociais, uma vez que as críticas propostas só são entendidas por aqueles que são assistentes sociais, ou conhecem de fato a profissão, caracterizado por uma pequena quantidade de pessoas, em comparação ao grande número de telespectadores que estão sujeitos a assistir o quadro televisivo. E mais, não são críticas construtivas, pois em nada acrescentam mudanças a atuação profissional, pelo contrário, aproveita-se de traços arcaicos da atividade profissional e que vem sendo superado no decorrer dos anos, para propiciar risos de forma descompromissada para com as implicações que podem proporcionar.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Everaldo dos Santos. **EDUCAÇÃO LINGUÍSTICA INFORMAL**: do humor televisivo brasileiro às novas formas de significar. *Litteraonline*, v. 5, n. 8, 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70; 1977.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. - 9. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2011]. 60 p. “Atualizado em 13.3.1993, com alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS n.290/94, 293/94, 333/96 e 594/11.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social**. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

CARDOSO, João Batista Freitas; SANTOS, Roberto Elísio. **Humorísticos da TV brasileira**: a trajetória do riso. Lumina, v. 2, n. 2, 2008.

DIAS, Cássia da Silva; SILVA, Iara; SOUZA, Joseane Pereira de. **A utilização de programações televisivas no Ensino de História**: as representações de mulheres negras e indígenas no programa “Zorra Total”. Revista Eletrônica Discente História. com, v. 1, n. 1, p. 1-14, 2013.

ESTEVIÃO, Ana Maria Ramos. **O que é Serviço Social**. 6 ed. São Paulo: Brasiliense, 2007.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

FIGUEIREDO, Antônio Macena de. SOUZA, Soraia Riva Goudinho. **Como elaborar Projetos, Monografias, Dissertações e Teses**: Da redação científica à apresentação do texto final. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas**. 4.ed. São Paulo: Atlas SP. 2002.

GOMES, Renan Araújo. **“Ai como eu sou bandida” a análise discursiva crítica sobre a construção identitária da personagem transexual Valéria Vasques, no programa televisivo Zorra Total, da Rede Globo**. Viçosa, MG, 2013.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Capacitação em Serviço Social e política social**, v. 4, p. 53-63, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. Capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **“O ensino teórico-prático do serviço social: demandas e alternativas.”** Rev. Serviço Social & Sociedade. (São Paulo) nº 44, p.61-76, 1994.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e serviço social**: uma análise do serviço social no Brasil pós – 64. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2006.

BALIEIRO, E. O.

Extensões de influências de um programa humorístico de entretenimento: “Umbelinda” do Zorra Total e as construções imagéticas do serviço social

SOUZA, Roberta de Moraes Jesus de. OS BORDÕES TELEVISIVOS E SUA INFLUÊNCIA. **IIEDIPE – Encontro Estadual de Didática e Prática de Ensino**,2009.

YASBEK, Maria Carmelita. **Os fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade**. Texto escrito para o curso de especialização lato sensu em Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. CFESS/ABEPS, 2009.